



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE

**FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

PROPUESTA DE MEJORA DEL NIVEL DE GESTIÓN
DEL DOMINIO ADQUIRIR E IMPLEMENTAR
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES (TIC) EN LA GERENCIA REGIONAL
DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE LA
LIBERTAD; 2017.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

BACH. JULIO MARIO DIAZ VARGAS

ASESORA:

MGTR. ING. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ

CHIMBOTE – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

DR. ING. CIP. VÍCTOR ÁNGEL ANCAJIMA MIÑÁN
PRESIDENTE

MGTR. ING. CIP. ANDRÉS DAVID EPIFANÍA HUERTA
MIEMBRO

MGTR. ING. CIP. CARMEN TORRES CELEN
MIEMBRO

MGTR. ING. CIP. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ
ASESORA

DEDICATORIA

Padre celestial, por haberme dado la vida y permitirme llegar a este momento de mi formación académica.

Por su cariño, dedicación, y apoyo incondicional que recibí en todo el transcurso de su vida. Eres la mejor, madre. Misión cumplida.

Mi primogénito, quien será siempre mi fuerza y motivación.

Por su amor, comprensión y ternura.

Julio Mario Díaz Vargas

AGRADECIMIENTO

Al Gerente Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional La Libertad, MBA. Orlando Francisco Añazco Nunjar, por brindarme la oportunidad de realizar la presente investigación en la institución que dirige.

A cada uno de mis amigos que forman parte de mi vida, que me brindaron su apoyo en momentos difíciles, a aquellos que estuvieron conmigo, para los cuales tengo un gran cariño y admiración y respeto.

A mi asesora Mgtr. Ing. María Alicia Suxe Ramírez, quien en todo momento me ha brindado su valiosa asesoría y su actitud motivadora a fin que pueda cumplir con este objetivo.

Y un especial agradecimiento, al Dr. Ing. Víctor Ángel Ancajima Miñán, Director de Escuela de Ingeniería de Sistemas, por su invaluable apoyo en la culminación de la presente tesis.

Julio Mario Díaz Vargas

RESUMEN

Esta Tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación en Tecnologías de la Información y Comunicación, de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas. Este estudio tuvo como objetivo principal, identificar el nivel del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017, para poder realizar la propuesta de mejora. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, de corte transversal. Para la medición y control de las variables se aplicó la técnica de la encuesta a una población muestral de 25 colaboradores que están directamente involucrados con el dominio, para la medición y control de las variables en estudio se aplicaron encuestas de acuerdo a la estructura del marco de referencia COBIT 4.1, se analizaron y tabularon los datos y se obtuvo los resultados estadísticos descriptivos para distribución de frecuencias. Los resultados del estudio indican que el 52% de los colaboradores encuestados considera que el proceso identificar soluciones automatizadas se encuentra en un nivel 0 – No existente; el 48% considera que el proceso de adquisición y mantenimiento de software aplicativo se encuentra en un nivel 1- Inicial; el 76% considera que el proceso de adquirir y mantener infraestructura tecnológica de las TIC se encuentra en un nivel 1 - Inicial. Así mismo el 76% de los colaboradores encuestados considera que el proceso de facilitar la operación y uso de las TIC se encuentra en un nivel 1-Inicial; el 52% considera que el proceso de adquirir recursos de TIC se encuentra en un nivel 1-Inicial; el 56% considera que el proceso de administrar cambios de las TIC se encuentra en un nivel 0-No existente. Finalmente, el 52% de los trabajadores encuestados considera que el proceso de instalar y acreditar soluciones y cambios de las TIC se encuentra en un nivel 1-Inicial, con respecto a los niveles de madurez COBIT 4.1.

En conclusión, la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de la Libertad se encuentra en un nivel 1- Inicial, según el modelo de madurez COBIT 4.1.

Palabras clave: Gestión, procesos, TIC, COBIT

ABSTRACT

This thesis was developed under Information Technology and Communication research line, by the Professional School of Systems Engineering. The main objective of this study was to identify the domain level to acquire and implement information and communication technologies for the Regional Labor and Employment Promotion Office at La Libertad Department; 2017, in order to be able to make the improvement proposal. The type of study was quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional. For the measurement and control of the variables, the survey technique was applied to a population sample of 25 collaborators who are directly involved with the domain. These surveys were applied accordingly to the COBIT 4.1 framework reference structure, the data was analyzed and tabulated obtaining descriptive statistical results for frequency distribution. The results of the study states that 52% of the collaborators surveyed consider that the process of identifying automated solutions is at a level 0 - Not existing; 48% consider that the process of acquisition and maintenance for application software is at a level 1 - Initial; 76% consider that the acquiring and maintaining process for the technology infrastructure of ICT is at a level 1 - Initial. Likewise, 76% of the surveyed collaborators consider that the process of facilitating the operation and use of ICTs is at a level 1-Initial; 52% consider that the process of acquiring ICT resources is at a level 1-Initial; 56% consider that the process of managing ICT changes is at a 0-Non-existent level. Finally, 52% of the surveyed workers consider that the process of installing and accrediting ICT solutions and changes is at a level 1-Initial, compared to the COBIT 4.1 levels of maturity.

In conclusion, the Regional Office of Labor and Employment Promotion at La Libertad is at a level 1 - Initial, according to the COBIT 4.1. maturity model.

Keywords: Management, processes, IT, COBIT

ÍNDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
ÍNDICE DE CONTENIDO	7
ÍNDICE DE TABLAS	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCIÓN	19
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	29
2.1. Antecedentes	29
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....	29
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	31
2.1.3. Antecedentes a nivel regional	36
2.2. Bases teóricas.....	36
III. HIPÓTESIS	63
3.1. Hipótesis general.....	63
3.2. Hipótesis específicas.....	63
IV. METODOLOGÍA.....	65
4.1. Tipo y nivel de la investigación	65
4.2. Diseño de la investigación	65
4.3. Población y Muestra	66
4.4. Técnicas e instrumentos.....	67
4.4.1. Técnica	67
4.4.2. Instrumentos.....	68
4.5. Procedimiento de recolección de datos.....	68
4.5. Definición operacional de las variables en estudio.....	69

4.6. Plan de análisis.....	74
V. RESULTADOS.....	75
5.1. Resultados.....	75
5.2. Análisis de resultados	232
5.3. Propuesta de mejora.....	236
VI. CONCLUSIONES	239
VII. RECOMENDACIONES	241
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	242
ANEXOS	247

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Entradas Identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 2: Salidas Identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 3: Entradas Adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 4: Entradas Adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 5: Entradas Adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 6: Salidas Adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 7: Entradas Facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 8: Salidas Facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 9: Entradas Adquirir recursos de TI;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 10: Salidas Adquirir recursos de TI;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 11: Entradas Administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 12: Salidas Administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 13: Entradas Instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 14: Salidas Instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 15: Población y muestra;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro.16: Matriz de operacionalización de la variable adquisición e implementación;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 17: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 18: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 19: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 20: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 21: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 22: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 23: Proceso instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 24: Resumen del Dominio Adquirir e Implementar;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 25: Resumen del Dominio Adquirir e Implementar;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 1: Entradas Identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 2: Salidas Identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 3: Entradas Adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 4: Entradas Adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 5: Entradas Adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 6: Salidas Adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 7: Entradas Facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 8: Salidas Facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 9: Entradas Adquirir recursos de TI;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 10: Salidas Adquirir recursos de TI;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 11: Entradas Administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 12: Salidas Administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 13: Entradas Instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 14: Salidas Instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 15: Población y muestra;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro.16: Matriz de operacionalización de la variable adquisición e implementación;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 17: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 18: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 19: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 20: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 21: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 22: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 23: Proceso instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 24: Resumen del Dominio Adquirir e Implementar;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 25: Resumen del Dominio Adquirir e Implementar;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 1: Entradas Identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 2: Salidas Identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 3: Entradas Adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 4: Entradas Adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 5: Entradas Adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 6: Salidas Adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 7: Entradas Facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 8: Salidas Facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 9: Entradas Adquirir recursos de TI;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 10: Salidas Adquirir recursos de TI;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 11: Entradas Administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 12: Salidas Administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 13: Entradas Instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 14: Salidas Instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 15: Población y muestra;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro.16: Matriz de operacionalización de la variable adquisición e implementación;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 17: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 18: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 19: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 20: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 21: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 22: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 23: Proceso instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 24: Resumen del Dominio Adquirir e Implementar;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 25: Resumen del Dominio Adquirir e Implementar;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 5: Entradas Adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 6: Salidas Adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 7: Entradas Facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 8: Salidas Facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 9: Entradas Adquirir recursos de TI;**Error! Marcador no definido.**

Tabla Nro. 10: Salidas Adquirir recursos de TI;**Error! Marcador no definido.**

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 2: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 3: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 4: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 5: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 6: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 7: Proceso instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 8: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 9: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 10: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 11: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 12: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 13: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 14: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 15: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 16: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 17: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 18: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 19: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 20: Proceso instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 21: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 22: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 23: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 24: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 25: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 1: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 2: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 3: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 4: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 5: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 6: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 7: Proceso instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 8: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 9: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 10: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 11: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 12: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 13: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 14: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 15: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 16: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 17: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 18: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 19: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 20: Proceso instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 21: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 22: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 23: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 24: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 25: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 1: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 2: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 3: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 4: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 5: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 6: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 7: Proceso instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 8: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 9: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 10: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 11: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 12: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 13: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 14: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 15: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 16: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 17: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 18: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 19: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 20: Proceso instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 21: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 22: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 23: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 24: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 25: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 1: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 2: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 3: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 4: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Gráfico Nro. 5: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Nro. 1: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 2: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 3: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 4: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 5: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 6: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 7: Proceso instalar y acreditar soluciones y cambios;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 8: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 9: Proceso adquirir y mantener software aplicativo;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 10: Proceso adquirir y mantener infraestructura tecnológica;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 11: Proceso facilitar la operación y el uso;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 12: Proceso adquirir recursos de TIC;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 13: Proceso administrar cambios;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 14: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

Cuadro Nro. 15: Proceso identificar soluciones automatizadas;**Error! Marcador no definido.**

I. INTRODUCCIÓN

La generación de riqueza, la creación de empleo calificado, la eficacia, eficiencia y efectividad de la productividad, así como la estabilidad económica y el desarrollo de nuevos servicios, se deben cada vez más, a la contribución de las nuevas tecnologías y los servicios de telecomunicaciones en los diversos ámbitos de la

sociedad y la economía global. Así surgen las ventajas o valor agregado al aumentar exponencialmente la velocidad, precisión, al eliminar o reducir las barreras del costo, el tiempo y la distancia. Por lo que del tratamiento que se le dé a la información con la que se cuenta depende mucho la permanencia en el mercado de las empresas privadas o la eficiencia de las entidades estatales, qué a su vez, tienen por objetivo servir al administrado como función principal.

El impacto y la revolución asociada a las TIC en la Administración Pública se hizo evidente solo hasta cuando se incorporaron y realmente se interconectaron las redes de telecomunicaciones a los computadores personales y estas se conectaron entre sí, y con capacidad para alcanzar, distribuir, compartir, generar información, transmitir y recibir información en tiempo real, o incluso asincrónicamente. De esta forma estuvieron a disposición de las diferentes entidades institucionales gubernamentales, fue solo hasta ese instante, que se evidencio el potencial de la Teleinformática para importantes transformaciones en la gestión y organización de las Administraciones Públicas (1).

En ese sentido, la incorporación y extensión de Internet abriría las puertas a impactos más serios en las estructuras organizativas y los modelos de gestión interna (a través de Intranets) y externamente (conexión a Internet) propuestos por los Directores y demás responsables públicos como líderes del cambio (1).

Dentro de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, se menciona que los ciudadanos demandan un Estado Moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos (2).

Así tenemos que, la orientación del crecimiento institucional suele ser un problema centrado en las preocupaciones sin medir las reglas claras y normas consientes que

permitan buscar certificaciones internacionales para el eficiente progreso de la organización donde se detalla la importancia del actuar empresarial. Es motivo de consideración en manejo correcto de la información en base a las nuevas metodologías y estándares que beneficia en tiempo y costo a las organizaciones y de esa forma se logra un mayor entendimiento claro y básico en una dirección sistémica (25).

En tal sentido la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de la Libertad tiene la intención de ser la institución abanderada en la región alineándose a dicha política orientada al ciudadano, eficiente, eficaz, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (quiere decir: transparente y que rinde cuentas), para lo cual se basa en las TIC buscando satisfacer las necesidades de sus propios colaboradores, así como de los administrados

Las mejores prácticas conocidas recomiendan que las actividades de cualquier organización se estructuren en una serie de procesos estables, medibles que se establecen inicialmente y se revisan de manera periódica permitiendo la mejora continua. Adicionalmente, las organizaciones parten de unas mejores prácticas específicas para organizar sus procesos. En particular, en el ámbito de las TIC, COBIT 4.1 se conforma como un marco de referencia que permite, entre otras cosas, identificar los procesos más aceptados, así como establecer criterios de control, indicadores de rendimiento y modelos de madurez, como se explicará con detalle más adelante (3).

Aquí debemos señalar, que las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la sociedad permite optimizar las oportunidades para mejorar la Gobernabilidad, para implementar nuevos canales de comunicación entre gobiernos y ciudadanos, para tejer y reforzar redes comunitarias para ingresar en forma proactiva a la Sociedad de la Información, redes ciudadanas, Gobierno Electrónico, Ciudades Digitales son expresiones que suenan frecuentemente en

nuestros días. Todas ellas se refieren a nuevas formas de interacción entre ciudadanos y gobernantes locales (4).

En América Latina y el Caribe ha dado pasos importantes para avanzar hacia la sociedad de la información. Actualmente, la mayoría de los países de la región han formulado agendas digitales nacionales o, al menos, importantes políticas TIC sectoriales. Como resultado de ese proceso, la Región tiene experiencias muy interesantes de inclusión digital, de mejora de los servicios públicos y de la educación. Los resultados positivos logrados por el acceso a los medios de comunicación móviles y a Internet han contribuido enormemente a mejorar las condiciones de vida de la mayoría de la población de la Región, a modernizar la gestión pública y, aunque en forma muy heterogénea, a elevar la eficiencia empresarial (5).

Más allá de los avances alcanzados en el despliegue de la infraestructura de comunicaciones, surge una nueva brecha asociada con las capacidades regionales de apropiación y uso de las TIC para elevar los niveles de desarrollo y competitividad. También es necesario constatar que existe una significativa heterogeneidad entre los países de la región en su grado de preparación para la sociedad de la información. Además, existe la amenaza de que la debilidad de políticas públicas para la transformación y la inclusión digital –o la falta de renovación de éstas para los nuevos desafíos que se presentan– termine reproduciendo e incluso ampliando la elevada heterogeneidad productiva y las desigualdades sociales en la región (5).

Si bien es cierto el Estado cuenta con entidades de servicios técnicos y tecnológicos de apoyo al desarrollo de productos y servicios, hasta hoy están trabajando desarticuladamente, con rendimiento insuficiente para los desafíos que tiene el país como país en desarrollo. Sobre todo, los gobiernos sub nacionales (en el caso peruano podemos citar a las Regiones), que son unidades descentralizadas

y desconcentradas del Estado tienen muchas limitaciones y problemas que deteriora el desarrollo de sus labores, restando eficiencia, eficacia y mayores oportunidades.

En el Perú, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública es lograr que las deficiencias encontradas en el sector público sean superadas para que sus indicadores de resultados sean mejores en un mediano plazo. En ese marco, una de las deficiencias actuales en determinados niveles del Estado Peruano está íntimamente ligada a la carencia de sistemas integrados y modelos de gestión eficientes (6).

Por lo tanto, dentro de los objetivos específicos del proceso de gestión pública en la modernización del Estado debe estar el promover el gobierno electrónico mediante la aplicación intensiva y adecuada de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) como pilar de los procesos de planificación y gestión, ejecución y control de los proyectos de avanzada que realizan los organismos del Estado. Gracias a la aplicación de estas tecnologías se puede articular las políticas públicas nacionales, regionales y locales, obteniendo resultados provechosos en los tres niveles del Estado (6).

No obstante, la inversión en sistemas de control contribuye a descubrir que podemos mejorar a través del desglose y transformación de los medios y recursos de tecnologías de información aplicada. Por tanto, se debería de emplear en las organizaciones dominios en base a la planificación, la parte organizativa en manejo de los requerimientos y la entrega de tales requerimientos con soportes físicos y digitales (25). Aquí es donde COBIT 4.1 se puede usar como marco de referencia para el gobierno de TI.

Concedores que muchas veces por falta de presupuesto y otras no tener una adecuada planificación, el equipamiento e inversión en tecnologías de la

información no es el necesario y/o es insuficiente, lo cual merma la capacidad de gestión de las instituciones públicas.

Las áreas a cargo de éstas son percibidas como únicamente responsables del soporte técnico y no como un área que puede aportar al planeamiento y gestión de la institución, en cuanto a la identificación y gestión de las necesidades tecnológicas para apoyar las funciones sustantivas de la institución y con ello, coadyuvar a la consecución de sus metas y resultados de gestión (2).

Para llevar a cabo la estrategia de TI, las soluciones de TI, necesitan ser identificadas, desarrolladas o adquiridas, así como implementadas e integradas en los procesos del negocio. Además, el cambio y el mantenimiento de los sistemas existentes está cubierto por este dominio para garantizar que las soluciones soportan los objetivos del negocio. Este dominio, por lo general cubre los siguientes cuestionamientos de la gerencia:

- ¿Es probable que los nuevos proyectos generen soluciones que satisfagan las necesidades del negocio?
- ¿Es probable que los nuevos proyectos sean entregados a tiempo y dentro del presupuesto?
- ¿Trabajarán adecuadamente los nuevos sistemas una vez que sean implementados?
- ¿Los cambios no afectaran a las operaciones actuales del negocio? (3).

En la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de la Libertad, existe buena disposición para el uso de las TIC, pero estas no están alineadas con las estrategias del negocio, ni existe un plan de mitigación de riesgos tecnológicos ya que:

- . No se identifican las soluciones automatizadas que se necesitan y permitan tiempos de respuesta acorde con el servicio que se desea brindar.
- . La adquisición de hardware y software no está de acuerdo a sus necesidades
- . El mantenimiento del software y hardware aplicativo en la institución no se

ejecuta adecuadamente.

. La operación y uso de las TIC en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de la Libertad no se explotan en toda su dimensión ya que el software y hardware podría ayudar a mejorar la performance de los colaboradores y esto podría reflejarse en el servicio que se da al administrado.

. Al no existir un plan de adquisición de recursos de TIC, estos no se programan, ni se planifican.

. No existe una correcta administración de cambios de las TIC, así como la instalación y acreditación de soluciones y cambios de las TIC no está basada en sus necesidades

Por lo anteriormente expresado, se formuló el siguiente enunciado del problema: ¿Cuál es el nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de la Libertad, 2017, para realizar una propuesta de mejora?

Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general:

Identificar el nivel del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017, para poder realizar la propuesta de mejora.

Y para conseguir el objetivo general, también se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar el nivel del proceso de identificación de soluciones automatizadas de las TIC en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad.

2. Determinar el nivel del proceso de adquisición y mantenimiento del software de aplicativo de las TIC en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad.
3. Determinar el nivel del proceso de adquisición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de las TIC en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad.
4. Determinar el nivel del proceso de facilidad de la operación el uso de las TIC en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad.
5. Determinar el nivel del proceso de adquisición de recursos de TIC en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad.
6. Determinar el nivel del proceso de administración de cambios de las TIC en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad.
7. Determinar el nivel del proceso de instalación y acreditación de soluciones y cambios de las TIC en Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad.
8. Realizar una propuesta para mejorar el nivel de gestión del proceso de adquisición e implementación de las TIC en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad

Esta investigación se justifica porque servirá para proponer mejoras en la gestión de los procesos adquirir e implementar las tecnologías de información en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo optimizando los recursos de TI, esto tiene implicancia practica porque ayudará a tomar decisiones más oportunas y eficaces, porque COBIT 4.1 ayuda a la dirección o gerencia en la definición de un plan de TI estratégico y alineado a la estrategia del negocio, que repercutirá en los servicios brindados a los administrados.

Aquí es importante decir que la presente investigación beneficia directamente a la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad, perteneciente al Gobierno Regional La Libertad, pues servirá como material de apoyo y ayuda a la toma de decisiones repercutiendo indirectamente en beneficio del administrado liberteño, al obtener mejoras en el servicio que la institución brinda, como producto del resultado del estudio.

Por otra parte, el estudio realizado servirá como investigación base en la institución, lo que permitirá enfocarse netamente y/o tener claro las necesidades tecnológicas para estar en el grupo de instituciones de avanzada que lideren en su sector en la adopción de buenas prácticas y uso de las TIC. También permitirá a la Gerencia Regional conocer el nivel de gestión de los procesos adquirir e implementar las tecnologías de información, a fin de mejorarlo. Ya que podremos conocer en mayor medida la gestión de la variable Adquirir e implementar de las tecnológicas de información creando precedente para futuras decisiones.

Es necesario realizar algunas precisiones y restricciones sobre el objeto y los alcances del presente estudio, pues la presente investigación que lleva por título “Propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de la Libertad, 2017” ; cuyo propósito es dar a conocer a la institución el nivel en el cual se encuentran sus procesos y brindarle una propuesta de mejora.

Esta investigación se realizó con la finalidad de identificar la problemática de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; y al encontrarnos en la especialidad de ingeniería de sistemas, emerge el interés de aportar los conocimientos adquiridos durante nuestros estudios, y así mejorar la situación que actualmente se tiene, dándole una alternativa de solución al tema en investigación.

El estudio consta de siete partes las mismas que describo a continuación:

En la primera parte, se hace una introducción de la presente investigación, efectuamos el planeamiento del problema, donde se describe la situación actual de la Institución, definiendo su problemática, formulándose una interrogante, donde se precisa lo que se busca responder en el presente estudio. También se plantean los objetivos con la finalidad de guiar la investigación, señalar sus límites, así como su amplitud y orientar sobre los resultados que se esperan obtener al finalizar ésta. Así mismo, se expone la relevancia que tiene el tema; así como de la factibilidad de realizar la investigación.

En la segunda parte, revisión de literatura y antecedentes, donde se representa el estado del conocimiento acerca del problema de investigación mencionando resultados de investigaciones previas. Así como las bases teóricas que constituyen la recopilación realizada sobre los enfoques teóricos relacionados con el problema de investigación.

La tercera parte la constituye la hipótesis con respuestas tentativas y provisionarias a la interrogante presentada en el enunciado del problema.

En la cuarta parte, la metodología de la investigación, donde se presenta el diseño de la investigación el cual es de tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, de corte transversal. Luego se presenta la población muestral que estuvo constituida por 25 colaboradores. Después sigue la técnica e instrumentos, en donde se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada a cada uno de los colaboradores que constituyen la muestra. Inmediatamente siguen los procedimientos de recolección de datos, donde se realizó una reunión informativa a los trabajadores y se aplicó una encuesta, utilizando, como instrumento de medición, un cuestionario estructurado y así obtener información necesaria para el presente estudio. Continuando con la definición y operacionalización de variables, en la que se definen las variables de estudio conceptualmente y se hace que la variable sea medible definiéndola operacionalmente. Por último, se encuentra el plan de análisis en el cual se explica el tratamiento realizado a los datos obtenidos.

En la quinta parte, se presentan los resultados obtenidos, haciendo una interpretación acerca de estos resultados y análisis de los mismos, donde también se incluye una propuesta de mejora.

En la sexta parte, se presentan las conclusiones a los que llegó el estudio; en la séptima parte, se presentan las recomendaciones.

Seguidamente, se citan las referencias bibliográficas utilizadas en el estudio, siguiendo las normas de Vancouver.

Finalmente se presentan los anexos, en los cuales se consigna el cronograma de actividades, presupuesto, financiamiento utilizados en el proceso de recolección de datos, y la encuesta para medir el nivel de gestión del proceso de adquirir e implementar las tecnologías de información y comunicación (TIC), según el modelo COBIT 4.1.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

En junio del 2011, Díaz (7), realizó un estudio llamado “Experiencia sobre la aplicación de COBIT para la implementación de un modelo de gobernabilidad de Tics en la Universidad Jorge Tadeo Lozano (Panamá) y planteamiento de un marco de referencia para las Universidades Latinoamericanas del siglo XXI. Tiene por objetivo presentar la

experiencia de la Universidad Panameña en la elaboración e implementación del Modelo Arquitectura en Tics y Gobernabilidad, de tal forma que se pueda evaluar, dirigir y monitorear el desarrollo e implementación de las Tics, pudiendo así considerarse como un modelo de gobernabilidad o un proceso de implementación que permita afrontar los retos del Siglo XXI. Concluyendo que el estudio realizado es una herramienta que ayudará a reflexionar sobre el desarrollo de las Tics y así poder crear un plan de futuro con visión tecnológica de la docencia, investigación, extensión y gestión con calidad.

Torres (8), en sus tesis “Perfil de gestión de las tecnologías de información y comunicaciones: Identificación de soluciones automatizadas, Adquisición y mantenimiento de software aplicativo, y de infraestructura tecnológica, facilitación de la operación y el uso en la empresa Green Awakening de la ciudad de Winter Park, Florida, Estados Unidos en el año 2010”, tiene por objetivo identificar y describir los factores que afectan adquisición e implementación de tecnologías y así contribuir al direccionamiento del uso de las TIC y de buenas prácticas, por otro lado permite conocer las TIC a un nivel aceptable por los empresarios. Este estudio llegó a la conclusión que el 100% del personal entrevistado considera que la variable identificación de soluciones automatizadas se encuentra en un nivel inicial; el 100% considera que la variable adquisición y mantenimiento de software aplicativo se encuentra en el nivel inicial, el 60 % considera que la variable adquisición y mantenimiento de infraestructura tecnológica en el nivel inicial y el 80 % considera que la variable facilitación de la operación y uso se encuentra en el nivel intuitivo.

En el 2009 Guido (9), en su tesis doctoral “Tecnologías de Información y Comunicación Universidad y Territorio”, tiene por objetivos contribuir a la elaboración del instrumental teórico analítico que permita dar cuenta de

la complejidad y diversidad de los procesos de construcción de tecnologías en general y sus procesos de incorporación en este caso de las Universidades. También conocer las características de los procesos de incorporación de TIC, el análisis de la heterogeneidad de elementos presentes en procesos de adopción de las plataformas tecnológicas, y contribuir al crecimiento de las implicancias territoriales de las propuestas virtuales. Concluyendo así que se pudo mostrar cuales fueron los elementos presentes en la incorporación de determinadas tecnologías y así poder adoptar tecnologías que permitan mejorar e incrementar el giro de negocio de las Universidades Argentinas.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

En el año 2016 Marcelo, M. (26), en su tesis “Propuesta de mejora del nivel de gestión adquisición e implementación de las tecnologías de la información en la municipalidad provincial de Casma, 2016”, concluyó que los resultados obtenidos en el estudio realizado a la Municipalidad Provincial de Casma con el fin de determinar los niveles de madurez de COBIT en las variables en estudio observa que el 66.7% de los empleados encuestados consideran que el proceso de identificación de soluciones automatizadas se encuentra en un nivel Inicial/Ad-Hoc (nivel de madurez: 1). El 66.7% de los empleados encuestados considera que el proceso de adquirir y mantener software aplicativo se encuentra en un nivel inicial/Ad-Hoc (nivel de madurez: 1). Se observa que el 46.70% de los empleados encuestados considera que el proceso Adquirir e implementar infraestructura tecnológica se encuentra en un nivel repetible (nivel de madurez: 2). Se observa que el 53.3.0% de los empleados encuestados considera que el proceso facilitar la operación y el uso se encuentra en un nivel repetible (nivel de madurez: 2). El 60.0% de los empleados encuestados considera que el proceso adquirir recursos se encuentra en un nivel repetible (nivel de madurez: 2). Observa que el 46.7% de los

empleados encuestados considera que el proceso administrar cambios de las tecnologías de la información se encuentra en un nivel inicial/Ad-Hoc (nivel de madurez: 1). Se observa que el 60.0.0% de los empleados encuestados considera que el proceso instalar y acreditar soluciones y cambios se encuentra en un nivel inicial/Ad-Hoc (nivel de madurez: 1).

En el mismo año 2016 Castillo, F. (27), en su tesis “Perfil del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar de las Tecnologías de Información TIC en la Empresa Agropesca del Perú S.A.C. de Sullana; Año 2013, concluye que en la Empresa Agropesca del Perú S.A.C de Sullana en el año 2013, en lo que respecta al nivel de gestión del dominio Adquirir e Implementar de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) se encontró en nivel 1 – Inicial, según los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT v.4.1, este nivel coincide con el indicado en la hipótesis general por lo que se concluye que la hipótesis queda aceptada. Asimismo, concluye que el 55% de los encuestados estimó que el proceso Identificar Soluciones Automatizadas se encontró en nivel 1 – Inicial. El 65% de los encuestados estimó que el proceso Adquirir y Mantener Software Aplicativo se encontró en nivel 1 – Inicial. El 50% de los encuestados estimó que el proceso Adquirir y Mantener Infraestructura Tecnológica se encontró en nivel 2 – Repetible. El 55% de los encuestados estimó que el proceso Facilitar la operación y el uso se encontró en nivel 1 – Inicial. El 60% de los encuestados estimó que el proceso Adquirir recursos de TI se encontró en nivel 2 – Repetible. El 60% de los encuestados estimó que el proceso Administrar Cambios se encontró en nivel 1 – Inicial. El 60% de los encuestados estimó que el proceso Instalar y Acreditar Soluciones y Cambios se encontró en nivel 1 – Inicial. Todo esto de acuerdo a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT v.4.1.

En el año 2015, Huamancondor E. (28), en su tesis denominada “Nivel de gestión de la adquisición e implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la municipalidad distrital de Coishco, provincias de Santa, departamento de Ancash en el año 2015” , los resultados han demostrado que la Municipalidad Distrital de Coishco, provincia del Santa, departamento de Ancash, en lo que respecta al nivel de gestión del dominio adquirir e implementar las tecnologías de información y comunicación (TIC) se encuentra en un nivel 1- inicial, según la normativa COBIT, que significa que la institución ha reconocido que los problemas existen y requieren ser resueltos. Sin embargo; no existen procesos estándar, en su lugar existen enfoques ad-hoc que tienden a ser aplicados de forma individual o caso por caso. El 80% de los trabajadores encuestados considera que el proceso identificar soluciones automatizadas se encuentra en un nivel 1 – Inicial. Así mismo el 60% de los trabajadores encuestados considera que el proceso de adquisición y mantenimiento de software aplicativo se encuentra en un nivel 1 – Inicial. Por otro lado, el 100% de los trabajadores encuestados considera que el proceso de adquirir y mantener infraestructura tecnológica de las TIC se encuentra en un nivel 1 – Inicial. En la misma investigación se ha obtenido como resultado que el 80% de los trabajadores encuestados considera que el proceso de facilitar la operación y uso de las TIC se encuentra en un nivel 0 – No existente. El 100% de los trabajadores encuestados considera que el proceso de adquirir recursos de TIC se encuentra en un nivel 1 – Inicial. El 80% de los trabajadores encuestados considera que el proceso de administrar cambios de las TIC se encuentra en un nivel 0 – No existente. El 60% de los trabajadores encuestados considera que el proceso de instalar y acreditar soluciones y cambios de las TIC se encuentra en un nivel 1 – Inicial.

En el año 2014 Otero, H. (10), en su Tesis “Perfil del nivel de gestión del Dominio Adquirir e implementar de las Tecnologías de información TIC en la Municipalidad Distrital de Colan en el año 2013”, Concluyo que el 64% de los empleados encuestados consideraron que el nivel de gestión del proceso de soluciones automatizadas de las TIC se encuentra en un nivel 2 – Repetible. El 44% de los empleados encuestados estimaron que el nivel de gestión del proceso de software aplicativo se encuentra en un nivel 2 – Repetible. El 40% de los empleados encuestados opinaron que el nivel de gestión del proceso de adquisición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de las TIC se encuentra en un nivel 2 – Repetible. El 48% de los empleados encuestados opinaron que el nivel de gestión del proceso de facilitar la operación y uso de las TIC se encuentra en un nivel 1 – Inicial. El 48% de los empleados encuestados expresaron que el nivel de gestión del proceso de adquisición de recursos de TI se encuentra en un nivel 2 – Repetible. El 44% de los empleados encuestados observaron que el nivel de gestión del proceso administración de cambios de las TIC se encuentra en un nivel 1 – Inicial. El 52% de los empleados encuestados consideraron que el nivel de gestión del proceso de Instalación y Acreditación de Soluciones y Cambios de las TIC se encontró en un nivel 1 – Inicial.

En el año 2012 Nonajulca J. (11), en su tesis “Propuesta de Mejora del Nivel de Gestión del Proceso de Adquisición e Implementación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba, del Gobierno Regional de Piura: en la provincia de Morropón – Departamento de Piura en el año 2012”. El estudio es de tipo aplicado, posee un nivel descriptivo, no experimental y de corte transversal. Concluye que el 46% del personal encuestado indico que la variable “Identificación de Soluciones Automatizadas” se encuentra en el Nivel 1- Inicial. El 52% del personal encuestado indico que la variable “Adquirir y Mantener Software Aplicativo” se encuentra en el Nivel 1–

Inicial. El 48% del personal encuestado indico que la variable “Adquirir y Mantener de Infraestructura Tecnológica” se encuentra en el Nivel 1 – Inicial. El 52% del personal encuestado indico que la variable “Facilitar la Operación y Uso” se encuentra en el Nivel 1–Inicial. Se observa que el 64% del personal encuestado indican que la variable “Adquirir Recursos de Tecnología de Información” se encuentra en un nivel 2 – Repetible. El 50% de los empleados encuestados indico que la variable “Administrar Cambios” se encuentra en un nivel 2 – Repetible. El 32% de los empleados encuestados indico que la variable “Instalación y Acreditación de Soluciones y Cambios” se encuentra en un nivel 1 – Inicial.

En el año 2012 Arica J. (12), en su tesis “Nivel de gestión del proceso de Adquirir e Implementar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Empresa Inversiones Prisco S.A.C de la Provincia de Sechura - Departamento de Piura; año 2012”. El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, de corte transversal. Los resultados han demostrado que el 60% del personal encuestado considera que el proceso Identificar Soluciones Automatizadas se encontró en nivel 1-Inicial, el 76% considera que el proceso Adquirir y mantener software aplicativo se encontró en nivel 1 -Inicial. El 68% considera que el proceso Adquirir y mantener la infraestructura tecnológica se encontró en nivel 2 –Repetible, el 68% considera que el proceso Facilitar la operación y el uso se encuentra en nivel 1 -Inicial, el 62% considera que el proceso Adquirir Recursos de Tecnología de Información se encontró en nivel 1 – Inicial, el 58% encuestados considera que el proceso Administrar cambios se encuentra en nivel 1 – Inicial, el 76% considera que el proceso Instalación y Acreditación de soluciones y cambios se encuentra en nivel 1 – Inicial. Los resultados encontrados en la Empresa Inversiones Prisco S.A.C, de manera general, alcanza un perfil de nivel 1- Inicial, según modelo de COBIT 4.1.

2.2. Bases teóricas

1.1.1. El rubro de la empresa

Las diversas organizaciones privadas que brindan servicios diversos a los ciudadanos se diferencian de las organizaciones estatales, ya que éstas están constituidas sin fines de lucro, distribuidas por todo el país, y también las hay en el resto del mundo.

La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad, es el órgano encargado de promover el empleo y supervisar el cumplimiento de la normatividad socio - laboral a nivel regional.

1.1.2. Información General

Razón Social: Gobierno Regional La Libertad

Dependencia: Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo

Gerente: MBA. Orlando Añezco Nunjar

RUC: 20440374248

Página Web: <http://www.regionlalibertad.gob.pe/grtrabajo/>

Tipo de Organización: Gubernamental

Actividad: Administración Pública

Dirección del área: Av. Víctor Larco 1222. Urb. Los Pinos

Distrito: Trujillo

Provincia: Trujillo

Departamento: La Libertad (13).

1.1.3. Reseña histórica del Ministerio de Trabajo

La primera intervención del Estado, en cuanto a materia laboral fue en 1901 a través del Ministerio de Gobierno y Policía, al que se le otorgó una función de registro respecto a los contratos de servicios domésticos. En el

año 1913, se le otorga la competencia para conocer otros aspectos como pago de remuneraciones, inspecciones de trabajo, higiene y seguridad industrial. El 30 de septiembre de 1919, se creó por Resolución Suprema, el Ministerio de Fomento y Obras Públicas, una oficina denominada Sección de Trabajo, la misma que tenía competencia en materia de legislación laboral, estadísticas, inspección, tramitación y solución de conflictos entre empleadores y trabajadores (14).

El 17 de junio de 1931 es una fecha muy especial, toda vez que se expide la Ley N° 7190, la misma que constituye un antecedente sustantivo en lo que respecta a la justicia laboral especializada por cuanto consideró a la Sección de Trabajo como Juzgado Privativo de Trabajo; cuyos fallos consentidos y ejecutados tenía valor de cosa juzgada, y su ejecución era posible obtenerla a través de los jueces comunes en ese mismo año (1931); con la emisión del reglamento del Ministerio de Fomento y Obras Públicas se establecieron Inspecciones de Regionales de Trabajo en Talara, Chiclayo, Trujillo, La Oroya, Cañete y Arequipa (14).

Por la Ley N° 8194 del 05 de agosto de 1935, se crea el Ministerio de Salud Pública, Trabajo y Previsión Social. En el año de 1942 se creó mediante la Ley N° 9679 del 11 de diciembre, el Ministerio de Justicia y Trabajo. Siendo Presidente Constitucional de la República el doctor Manuel Prado, quien suscribe el Decreto Ley N° 11099, de fecha 30 de abril mediante el cual se crea el Ministerio de Trabajo y Asuntos Indígenas, instalándose el 07 de octubre del mismo año, entrando en funcionamiento este organismo el 01 de enero de 1950 (14).

El Ministerio de Trabajo y Promoción Social de la Región se creó en la década de los 60 y posteriormente amplió su ámbito creando entes descentralizados; así tenemos en Trujillo en el año 1960, con el nombre de

Inspección de Trabajo, con una competencia limitada al departamento de La Libertad; posteriormente se convirtió en Subdirección de Trabajo y luego toma el nombre de la Región III de Trabajo y amplía sus límites de competencia, abarcando desde Chimbote, Huaraz, Chiclayo, Piura, Iquitos y Tarapoto, etc. Como producto de la regionalización, toma el nombre de Dirección de Trabajo y Promoción Social, y su competencia se reduce a la Región La Libertad; que abarca Trujillo y la Zona de San Pedro de Lloc. Luego el 04 de abril de 1990, mediante Decreto Legislativo N° 968, se estableció la nueva Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción Social (14).

En el marco de proceso de reforma del Estado iniciada en febrero de 1991, con dación del Decreto Supremo N° 004-91-PCM; se produce la estructura organizativa y reorganización administrativa del Ministerio, la misma que culmina con la expedición del Decreto Ley N° 25927 y la Resolución Ministerial N°012-93-T Ley Orgánica y Reglamento y Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción Social, del 27 de noviembre de 1992 y 14 de enero de 1993 respectivamente (14).

Mediante Ley N° 27711 Ley del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, del 30 de abril del 2002 se determina las nuevas competencias, atribuciones estructura y funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y se crea las Direcciones Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo, como órganos desconcentrados del Ministerio de Trabajo en cada una de las regiones (14).

Posteriormente, en el marco de la Ley de Bases de la Descentralización, Ley N° 27783, se dio el proceso de transferencia de funciones y competencias sectoriales a los Gobiernos Regionales; luego, con Resolución Ministerial N° 090-2008-TR, de fecha 31 de marzo del 2008,

se da por culminado el proceso de transferencia de funciones y competencias sectoriales en materia de trabajo y promoción del empleo al Gobierno Regional La Libertad, quedando acreditado para el ejercicio de las mismas y con ello, la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, pasó a depender administrativa y presupuestalmente del Gobierno Regional La Libertad (14).

Finalmente, mediante Ordenanza Regional N° 030-2007 y Ordenanza Regional 023-2008, que aprueban la modificación de la estructura orgánica del Gobierno Regional La Libertad, se le otorga la denominación de Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, como Órgano de Línea del Gobierno Regional La Libertad, toda vez que la Gerencia Regional de Desarrollo Social haya sido suprimida (14).

1.1.4. Misión

Somos una institucional rectora de la administración de trabajo y la promoción socio laboral con capacidades desarrolladas para liderar la implementación de políticas y programas de generación y mejora del empleo sostenido, fomentar la previsión social, promover la promoción profesional, así como el cumplimiento de las normas legales en un contexto de diálogo y concertación entre los actores sociales y del Estado.

1.1.5. Visión

Ser una institución moderna, líder en la promoción y generación del empleo sostenido, productivo y digno, en la perspectiva del fomento de la empleabilidad y de un ambiente socio laboral justo y democrático, promotor del dialogo entre los actores sociales y el Estado, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

1.1.6. Objetivos

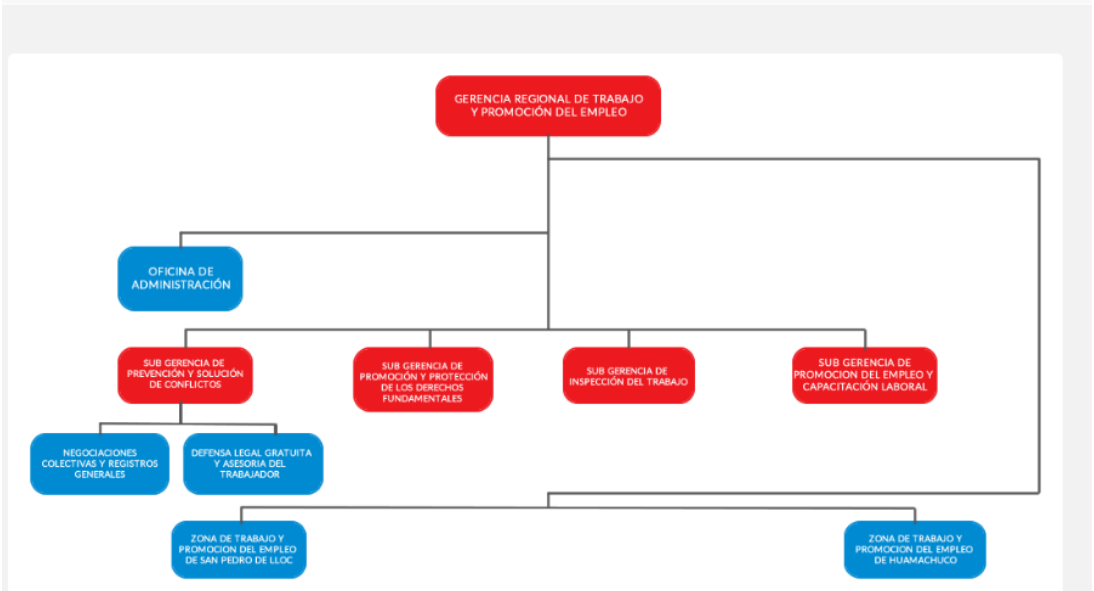
- a) Garantizar el cumplimiento de las acciones administrativas y de la planificación y presupuesto para lograr los objetivos de la gerencia, así como brindar el asesoramiento técnico jurídico a las acciones administrativas y demás servicios que realiza la gerencia.

- b) Lograr una adecuada defensa y derechos de la institución frente a las acciones legales que deriven en juicio.

- c) Fiscalizar la correcta y adecuada aplicación de los recursos presupuestales y financieros, el seguimiento y cumplimiento de las acciones de control programadas.

- d) Promover la generación de empleo, el desarrollo del mercado de trabajo, así como fortalecer el cumplimiento de las normas laborales y solución de conflictos y fomentar un sistema democrático de relaciones laborales

1.1.7. Organigrama



1.1.8. Funciones

La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, es la Unidad Orgánica del Gobierno Regional de La Libertad encargada de difundir y supervisar el cumplimiento de las políticas y normas socio laborales y de seguridad y salud en el trabajo, así como las de promoción del empleo y capacitación laboral en el ámbito territorial de la Región de La Libertad. Depende jerárquicamente de la Gerencia General Regional y mantiene relación de coordinación técnica normativa con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

FUNCIONES GENERALES

Son funciones de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo las siguientes:

- a) Planificar, programar, dirigir, controlar y ejecutar las políticas nacionales, sectoriales y regionales en materia de trabajo y promoción

del empleo.

- b) Formular y proponer planes regionales, programas y proyectos de trabajo, así como diseñar, aprobar, implementar, conducir y ejecutar instrumentos procedimentales en materias de inspección del trabajo, seguridad y salud en el trabajo, prevención y solución de conflictos laborales y responsabilidad social empresarial, relaciones individuales y colectivas de trabajo, promoción y protección de derechos fundamentales en el ámbito laboral, difusión de la normatividad laboral y promoción del empleo digno y productivo, así como la capacitación laboral y formación profesional y otros temas en materia de trabajo y promoción del empleo.
- c) Promover el diálogo y la concertación con las organizaciones representativas de los trabajadores, empleadores y sectores de la sociedad vinculados, en materia de trabajo y promoción del empleo.
- d) Promover mecanismos de prevención y solución de conflictos laborales, difusión de la normatividad, defensa legal y asesoría gratuita del trabajador.
- e) Conducir y ejecutar los procedimientos de supervisión, control e inspección de las normas de trabajo y promoción del empleo, aplicando las sanciones que correspondan de acuerdo a Ley en el ámbito de su competencia.
- f) Conducir y ejecutar acciones en materia de difusión, promoción y protección de los derechos fundamentales, de seguridad y salud en el trabajo y bienestar social, concertando con entidades públicas, privadas y la sociedad civil organizada de la región. Del mismo modo, hacer cumplir las normas de prevención y protección contra riesgos

ocupacionales.

- g) Dirigir y ejecutar en el ámbito regional la política nacional de promoción del empleo, capacitación laboral, promoviendo la normalización y certificación de competencias laborales.
- h) Difundir y promover de forma articulada los programas presupuestales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la región.
- i) Llevar los registros y datos estadísticos en el ámbito de su competencia, en aplicación de la normatividad vigente.
- j) Las demás funciones que le asigne el Consejo Regional, el Gobernador Regional o el Gerente General Regional (15).

1.1.9. Infraestructura tecnológica existente

Áreas o dependencias	EQUIPOS UTILIZADOS									
	PCs	Laptops	Impresoras		Scanners	Telefonía IP	Servidor	Dispositivos de Red		
			Multifuncionales	Simples				Access Point	Modem/Router	Switch
Gerencia General	6	1	1	0	0	1	0	1	0	3
Administración	9	2	2	1	1	2	0	0	1	2
Sub Gerencia de Empleo y Promoción Laboral	15	0	1	1	0	0	0	1	1	2
Sun Gerencia de Inspección del Trabajo	15	1	2	0	0	2	0	0	0	2
Sub Gerencia de Prevención y Solución de Conflictos	27	1	2	0	4	2	0	0	0	3
Sub Gerencia de Derechos Fundamentales y Seguridad de Salud en el Trabajo	4	0	1	0	0	2	0	0	0	1
Zona de Trabajo de San Pedro de Lloc	4	0	1	0	0	0	0	1	1	0
Zona de Trabajo de Huamahuco	3	0	2	0	0	0	0	0	1	0
TOTAL	83	5	12	2	5	9	0	3	4	13

Cuadro N° 01

Áreas o dependencias	SOFTWARE				
	Sistema Operativo		Suite Ofimática	Antivirus (Freeware)	Aplicaciones para BackUp
	Windows (64 bits)	Windows (32 bits)			
Gerencia General	5	1	6	6	1
Administración	7	2	9	8	0
Sub Gerencia de Empleo y Promoción Laboral	8	7	15	15	0
Sub Gerencia de Inspección del Trabajo	10	5	15	15	0
Sub Gerencia de Prevención y Solución de Conflictos	20	7	27	27	0
Sub Gerencia de Derechos Fundamentales y Seguridad de Salud en el Trabajo	3	1	4	4	0
Zona de Trabajo de San Pedro de Lloc	2	2	4	4	0
Zona de Trabajo de Huamahuco	1	2	3	3	0
TOTAL	56	27	83	82	1

Cuadro N° 02

Áreas o dependencias	APLICACIONES PROPIAS							
	SISGEDO*	RECC	SILNET	CUL	ENVME	LiqTRA	SIT	SAT
	Sistema de Gestión Documentaria	Registro Único de Trabajadores de Construcción Civil	Sistema de Intermediación Laboral	Certificado Único Laboral	Encuesta Nacional de Variación Mensual de Empleo	Cálculo de la Compensación por Tiempo de Servicio (CTS)	Sistema de Inspección de Trabajo	Sistema de Alerta Temprana (Huelgas, paralizaciones, pliego de reclamos)
Gerencia General	x							
Administración	x							
Sub Gerencia de Empleo y Promoción Laboral	x		x	x	x			
Sub Gerencia de Inspección del Trabajo	x						x	
Sub Gerencia de Prevención y Solución de Conflictos	x					x		x
Sub Gerencia de Derechos Fundamentales y Seguridad de Salud en el Trabajo	x							
Zona de Trabajo y P.E. de San Pedro de Lloc	x							
Zona de Trabajo y P. E. de Huamahuco	x							

Cuadro N° 03

Áreas o dependencias	ACCESO A INTERNET				
	Tipo de Línea a Internet		DMZ (demilitarized zone)	Tipo de Red	Interconexión (entre sedes)
	Dedicada	No Dedicada			
Gerencia General	x		No	LAN	No
Administración	x		No	LAN	Si
Sub Gerencia de Empleo y Promoción Laboral		x	No	WLAN	No
Sub Gerencia de Inspección del Trabajo	x		No	LAN	No
Sub Gerencia de Prevención y Solución de Conflictos		x	No	LAN	No
Sub Gerencia de Derechos Fundamentales y Seguridad de Salud en el Trabajo	x		No	LAN	No
Zona de Trabajo de San Pedro de Lloc		x	No	WLAN	No
Zona de Trabajo de Huamahuco		x	No	LAN	No

Cuadro N° 04

1.1.10. Las tecnologías de la información y comunicaciones

a) Definición

Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido) (16).

Las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el ordenador y más específicamente, Internet. Como indican diferentes autores, Internet supone un salto cualitativo de gran magnitud, cambiando y redefiniendo los modos de conocer y relacionarse del hombre (16).

También podemos decir que el concepto de TIC es la concurrencia la electrónica, el software y las infraestructuras de telecomunicaciones.

b) Historia

Las TIC presente a finales del siglo XV y Siglo XIX. Llega la innovación de la imprenta, la cual revolucionó la comunicación e hizo posible la reproducción más eficiente de textos. El siglo XIX fue el escenario en que las comunicaciones a distancia dieron un gran salto ya que para 1835 surge el código Morse, que proporcionó la base para el desarrollo del código binario y dio paso para que en 1837 se desarrollara el telégrafo. Tan solo unos años después, en 1876, se patentó un aparato que revolucionaría las tecnologías de la comunicación: El Teléfono (17).

En 1876 Alexander Graham Bell y su asistente, lograron transmitir la voz humana a través de cables eléctricos. A partir del telégrafo y del

teléfono surge la transmisión inalámbrica, la Radio. A finales del siglo XIX en el año 1900 surge la telefotografía una nueva forma de transmisión electromagnética de imágenes y sonido al final de las investigaciones lo llamarían la televisión y partiendo desde este punto de grandes innovaciones surgió la cámara fotográfica y el cine (17).

La gran innovación del siglo XX y surgimiento global de las TIC en 1969 fue creada la Internet surgió de un proyecto desarrollado en Estados Unidos para apoyar a sus fuerzas militares. Luego de su creación fue utilizado por el gobierno, universidades y otros centros académicos. Internet ha supuesto una revolución sin precedentes en el mundo de la informática y de las comunicaciones (17).

Los inventos del telégrafo, teléfono, radio y ordenador sentaron las bases para esta integración de capacidades nunca antes vivida. Internet es a la vez una oportunidad de difusión mundial, un mecanismo de propagación de la información y un medio de colaboración e interacción entre los individuos y sus ordenadores independientemente de su localización geográfica (17).

A partir de la década de los 90 Internet comienza su total expansión con el surgimiento de la World Wide Web (WWW) desde este punto aparecen tecnológicamente las TIC (17).

c) Las TIC más utilizadas en la empresa investigada

La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo hace uso de las TIC, para lo cual lo clasificaremos en:

- a) Equipos: Computadores (PCs, Laptops), impresoras, scanners, teléfono móvil, Central Telefónica IP,

- b) Servicios: Servicio de Internet, telefonía fija, telefonía móvil, telefonía IP, dominio en Internet, website, video conferencias, correo electrónico institucional.

La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo cuenta con espacio en el website del Gobierno Regional La Libertad para su propio uso, además por estos últimos años se les esta dando más importancia al uso de las redes sociales como Facebook, para dar a conocer las actividades que realiza, así como también para la publicación de vacantes laborales a través de convocatorias, para que los usuarios interesados. Así como también, los usuarios de diversos servicios puedan comunicarse con nosotros de una manera asíncrona y/o ver qué tipos de servicios brinda la institución

1.1.11. COBIT

1.1.11.1. Definición

COBIT es una herramienta que permite a los gerentes comunicarse y salvar la brecha existente entre los requerimientos de control, aspectos técnicos y riesgos de negocio (3).

COBIT es un marco de gobierno de las tecnologías de información que proporciona una serie de herramientas para que la gerencia pueda conectar los requerimientos de control con los aspectos técnicos y los riesgos del negocio (18)

COBIT habilita el desarrollo de una política clara y de buenas prácticas de control de TI a través de organizaciones, a nivel mundial. El objetivo de COBIT es proporcionar estos objetivos de control, dentro del marco referencial definido, y obtener la

aprobación y el apoyo de las entidades comerciales, gubernamentales y profesionales en todo el mundo. Por lo tanto, COBIT está orientado a ser la herramienta de gobierno de TI que ayude al entendimiento y a la administración de riesgos asociados con tecnología de información y con tecnologías relacionadas (3).

COBIT se basa en el análisis y armonización de estándares y mejores prácticas de TI existentes y se adapta a principios de gobierno generalmente aceptados. Está posicionado a un nivel alto, impulsado por los requerimientos del negocio, cubre el rango completo de actividades de TI, y se concentra en lo que se debe lograr en lugar de como lograr un gobierno, administración y control efectivos. Por lo tanto, funciona como un integrador de prácticas de gobierno de TI y es de interés para la dirección ejecutiva; para la gerencia del negocio, para la gerencia y gobierno de TI; para los profesionales de aseguramiento y seguridad; así como para los profesionales de auditoría y control de TI. Está diseñado para ser complementario y para ser usado junto con otros estándares y mejores prácticas (11).

COBIT 4.1 se divide en 4 dominios, 34 procesos y 220 objetivos de control (19).

1.1.11.2. Misión de COBIT

Investigar, desarrollar, hacer público y promover un marco de control de gobierno de TI autorizado, actualizado, aceptado internacionalmente para la adopción por parte de las empresas y el uso diario por parte de gerentes de negocio, profesionales de TI y profesionales de aseguramiento. Un marco de control para

el Gobierno TI define las razones de por qué se necesita el Gobierno de TI, los interesados y que se necesita cumplir en el gobierno de TI (3).

1.1.11.3. Criterios de información COBIT

Para satisfacer los objetivos del negocio, la información necesita adaptarse a ciertos criterios de control, los cuales son referidos en COBIT como requerimientos de información del negocio. Con base en los requerimientos más amplios de calidad, fiduciarios y de seguridad, se definieron los siguientes siete criterios de información:

- La efectividad tiene que ver con que la información sea relevante y pertinente a los procesos del negocio, y se proporcione de una manera oportuna, correcta, consistente y utilizable.
- La eficiencia consiste en que la información sea generada con el óptimo (más productivo y económico) uso de los recursos.
- La confidencialidad se refiere a la protección de información sensitiva contra revelación no autorizada.
- La integridad está relacionada con la precisión y completitud de la información, así como con su validez de acuerdo a los valores y expectativas del negocio.
- La disponibilidad se refiere a que la información esté disponible cuando sea requerida por los procesos del negocio en cualquier momento. También concierne a la protección de los recursos y las capacidades necesarias asociadas.
- El cumplimiento tiene que ver con acatar aquellas leyes, reglamentos y acuerdos contractuales a los cuales está sujeto el

proceso de negocios, es decir, criterios de negocios impuestos externamente, así como políticas internas.

- La confiabilidad se refiere a proporcionar la información apropiada para que la gerencia administre la entidad y ejerza sus responsabilidades fiduciarias y de gobierno (3).

1.1.11.4. Los Dominios COBIT.

PLANEAR Y ORGANIZAR (PO)

Este dominio cubre las estrategias y las tácticas, y tiene que ver con identificar la manera en que TI puede contribuir de la mejor manera al logro de los objetivos del negocio. Además, la realización de la visión estratégica requiere ser planeada, comunicada y administrada desde diferentes perspectivas. Finalmente, se debe implementar una estructura organizacional y una estructura tecnológica apropiada (3).

ADQUIRIR E IMPLEMENTAR (AI)

Para llevar a cabo la estrategia de TI, las soluciones de TI necesitan ser identificadas, desarrolladas o adquiridas, así como implementadas e integradas en los procesos del negocio. Además, el cambio y el mantenimiento de los sistemas existentes está cubierto por este dominio para garantizar que las soluciones sigan satisfaciendo los objetivos del negocio (3).

ENTREGAR Y DAR SOPORTE (DS)

Este dominio cubre la entrega en sí de los servicios requeridos, lo que incluye la prestación del servicio, la administración de la seguridad y de la continuidad, el soporte del servicio a los usuarios, la administración de los datos y de las instalaciones

operativos (3).

MONITOREAR Y EVALUAR (ME)

Todos los procesos de TI deben evaluarse de forma regular en el tiempo en cuanto a su calidad y cumplimiento de los requerimientos de control. Este dominio abarca la administración del desempeño, el monitoreo del control interno, el cumplimiento regulatorio y la aplicación del gobierno (3).

1.1.11.5. Los niveles de madurez

COBIT 4.1 los modelos de madurez para la administración y el control de los procesos de TI se basa en un método de evaluación de la organización, por lo que se puede evaluar en 6 niveles, que es desde el nivel no-existente (0), hasta un nivel de optimizado (5); la finalidad es identificar dónde se hay problemas y determinar las prioridades para las mejoras.

Modelo Genérico de Madurez COBIT

0 No Existente

Carencia completa de cualquier proceso reconocible. La empresa no ha reconocido siquiera que existe un problema a resolver.

1 Inicial

Existe evidencia que la empresa ha reconocido que los problemas existen y requieren ser resueltos. Sin embargo; no existen procesos estándar en su lugar existen enfoques ad hoc que tienden a ser aplicados de forma individual o caso por caso. El enfoque general hacia la administración es desorganizado.

2 Repetible

Se han desarrollado los procesos hasta el punto en que se siguen procedimientos similares en diferentes áreas que realizan la misma tarea. No hay entrenamiento o comunicación formal de los procedimientos estándar, y se deja la responsabilidad al individuo. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.

3 Definido

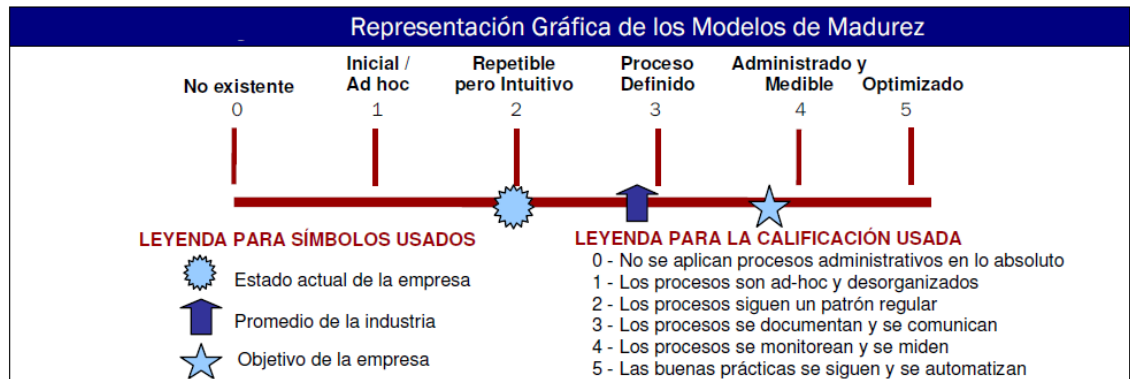
Los procedimientos se han estandarizado y documentado, y se han difundido a través de entrenamiento. Sin embargo, se deja que el individuo decida utilizar estos procesos, y es poco probable que se detecten desviaciones. Los procedimientos en sí no son sofisticados, pero formalizan las prácticas existentes.

4 Administrado

Es posible monitorear y medir el cumplimiento de los procedimientos y tomar medidas cuando los procesos no estén trabajando de forma efectiva. Los procesos están bajo constante mejora y proporcionan buenas prácticas. Se usa la automatización y herramientas de una manera limitada o fragmentada.

5 Optimizado

Los procesos se han refinado hasta un nivel de mejor práctica, se basan en los resultados de mejoras continuas y en un modelo de madurez con otras empresas. TI se usa de forma integrada para automatizar el flujo de trabajo, brindando herramientas para mejorar la calidad y la efectividad, haciendo que la empresa se adapte de manera rápida.



1.1.11.6. El gobierno de las TIC y COBIT

Para que TI tenga éxito en satisfacer los requerimientos del negocio, la dirección debe implementar un sistema de control interno o un marco de trabajo. El marco de trabajo de control COBIT contribuye a estas necesidades de la siguiente manera:

- Estableciendo un vínculo con los requerimientos del negocio
- Organizando las actividades de TI en un modelo de procesos generalmente aceptado
- Identificando los principales recursos de TI a ser utilizados
- Definiendo los objetivos de control gerenciales a ser considerados (3).

La orientación al negocio que enfoca COBIT consiste en alinear las metas de negocio con las metas de TI, brindando métricas y modelos de madurez para medir sus logros, e identificando las responsabilidades asociadas de los dueños de los procesos de negocio y de TI (3).

El enfoque hacia procesos de COBIT se ilustra con un modelo de procesos, el cual subdivide TI en 34 procesos de acuerdo a las áreas de responsabilidad de planear, construir, ejecutar y monitorear, ofreciendo una visión de punta a punta de la TI. Los conceptos de arquitectura empresarial ayudan a identificar aquellos recursos esenciales para el éxito de los procesos, es decir, aplicaciones, información, infraestructura y personas (3).

COBIT da soporte al gobierno de TI (Figura 2) al brindar un marco de trabajo que garantiza que:

- TI está alineada con el negocio
- TI habilita al negocio y maximiza los beneficios
- Los recursos de TI se usan de manera responsable
- Los riesgos de TI se administran apropiadamente (3)



1.1.12. Dominio Adquirir e Implementar

Antes de definir el dominio Adquirir e Implementar según COBIT 4.1, podemos decir que el presente dominio se subdivide en 7 procesos denominados:

- AI1. Identificar soluciones automatizadas
- AI2. Identificar y mantener software aplicativo
- AI3. Adquirir y mantener infraestructura tecnológica
- AI4. Facilitar la operación y uso
- AI5. Adquirir recursos de TI
- AI6. Administrar Cambios
- AI7. Instalar y administrar soluciones y cambios

1.1.12.1. Definición del dominio: Adquirir e Implementar

COBIT asume que el diseño e implementación de los controles de aplicación automatizados son responsabilidad de TI, y están cubiertos en el dominio de Adquirir e Implementar, con base en los requerimientos de negocio definidos, usando los criterios de información de COBIT. La responsabilidad operativa de administrar y controlar los controles de aplicación no es de TI, sino del dueño del proceso de negocio (3).

1.1.12.2. Identificar soluciones automatizadas

La necesidad de una nueva aplicación o función requiere de análisis antes de la compra o desarrollo para garantizar que los requisitos del negocio se satisfacen con un enfoque efectivo y eficiente. Este proceso cubre la definición de las necesidades, considera las fuentes alternativas, realiza una revisión de la factibilidad tecnológica y económica, ejecuta un análisis de riesgo

y de costo-beneficio y concluye con una decisión final de “desarrollar” o “comprar”. Todos estos pasos permiten a las organizaciones minimizar el costo para Adquirir e Implementar soluciones, mientras que al mismo tiempo facilitan el logro de los objetivos del negocio.

Objetivo del proceso

Traducir los requerimientos funcionales y de control a un diseño efectivo y eficiente de soluciones automatizadas, enfocándose en la identificación de soluciones técnicamente factibles y rentables (3).

1.1.12.3. Identificar y mantener software aplicativo

Las aplicaciones deben estar disponibles de acuerdo con los requerimientos del negocio. Este proceso cubre el diseño de las aplicaciones, la inclusión apropiada de controles aplicativos y requerimientos de seguridad, y el desarrollo y la configuración en sí de acuerdo a los estándares. Esto permite a las organizaciones apoyar la operatividad del negocio de forma apropiada con las aplicaciones automatizadas correctas (3)

Objetivo del proceso

Construir las aplicaciones de acuerdo con los requerimientos del negocio y haciéndolas a tiempo y a un costo razonable, enfocándose en garantizar que exista un proceso de desarrollo oportuno y confiable (3).

1.1.12.4. Adquirir y mantener infraestructura tecnológica

Las organizaciones deben contar con procesos para adquirir,

Implementar y actualizar la infraestructura tecnológica. Esto requiere de un enfoque planeado para adquirir, mantener y proteger la infraestructura de acuerdo con las estrategias tecnológicas convenidas y la disposición del ambiente de desarrollo y pruebas. Esto garantiza que exista un soporte tecnológico continuo para las aplicaciones del negocio.

Objetivo del proceso

Adquirir y dar mantenimiento a una infraestructura integrada y estándar de TI, enfocándose en Proporcionar plataformas adecuadas para las aplicaciones del negocio, de acuerdo con la arquitectura definida de TI y los estándares de tecnología (3)

1.1.12.5.Facilitar la operación y uso

El conocimiento sobre los nuevos sistemas debe estar disponible. Este proceso requiere la generación de documentación y manuales para usuarios y para TI, y proporciona entrenamiento para garantizar el uso y la operación correctos de las aplicaciones y la infraestructura.

Objetivo del proceso

Garantizar la satisfacción de los usuarios finales mediante ofrecimientos de servicios y niveles de servicio, y de forma transparente integrar las soluciones de aplicación y tecnología dentro de los procesos del negocio, enfocándose en proporcionar manuales efectivos de usuario y de operación y materiales de entrenamiento para transferir el conocimiento necesario para la operación y el uso exitosos del sistema (3).

1.1.12.6. Adquirir recursos de TI

Se deben suministrar recursos TI, incluyendo personas, hardware, software y servicios. Esto requiere de la definición y ejecución de los procedimientos de adquisición, la selección de proveedores, el ajuste de arreglos contractuales y la adquisición en sí. El hacerlo así garantiza que la organización tenga todos los recursos de TI que se requieren de una manera oportuna y rentable.

Objetivo del proceso

Mejorar la rentabilidad de TI y su contribución a la utilidad del negocio, enfocándose en adquirir y mantener las habilidades de TI que respondan a la estrategia de entrega, en una infraestructura TI integrada y estandarizada, y reducir el riesgo de adquisición de TI (3).

1.1.12.7. Administrar Cambios

Todos los cambios, incluyendo el mantenimiento de emergencia y parches, relacionados con la infraestructura y las aplicaciones dentro del ambiente de producción, deben administrarse formalmente y controladamente. Los cambios (incluyendo procedimientos, procesos, sistema y parámetros del servicio) se deben registrar, evaluar y autorizar previo a la implantación y revisar contra los resultados planeados después de la implantación. Esto garantiza la reducción de riesgos que impactan negativamente la estabilidad o integridad del ambiente de producción

Objetivo del proceso

Responder a los requerimientos del negocio de acuerdo con la

estrategia de negocio, mientras se reducen los defectos y la repetición de trabajos en la prestación del servicio y en la solución, enfocándose en controlar la evaluación de impacto, autorización e implantación de todos los cambios a la infraestructura de TI, aplicaciones y soluciones técnicas, minimizando errores que se deben a especificaciones incompletas de la solicitud y detener la implantación de cambios no autorizados (3).

1.1.12.8. Instalar y administrar soluciones y cambios

Los nuevos sistemas necesitan estar funcionales una vez que su desarrollo se completa. Esto requiere pruebas adecuadas en un ambiente dedicado con datos de prueba relevantes, definir la transición e instrucciones de migración, planear la liberación y la transición en sí al ambiente de producción, y revisar la post-implantación. Esto garantiza que los sistemas operativos estén en línea con las expectativas convenidas y con los resultados.

Objetivo del proceso

Contar con sistemas nuevos o modificados que trabajen sin problemas importantes después de la instalación, enfocándose en probar que las soluciones de aplicaciones e infraestructura son apropiadas para el propósito deseado y estén libres de errores, y planear las liberaciones a producción (3).

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

El nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicación en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad, 2017, es inicial / Ad hoc de acuerdo al nivel de madurez de COBIT 4.

3.2. Hipótesis específicas

1. El nivel del proceso de identificación de soluciones automatizadas en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad en el año 2017 es Inicial / Ad Hoc, según los niveles de madurez del COBIT 4.1 para el dominio de adquirir e implementar.
2. El nivel del proceso de adquirir y mantener el software aplicativo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad en el año 2017 es Inicial / Ad Hoc, según los niveles de madurez del COBIT 4.1 para el dominio de adquirir e implementar.
3. El nivel del proceso de adquisición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad en el año 2017 es Inicial / Ad Hoc, según los niveles de madurez del COBIT 4.1 para el dominio de adquirir e implementar.
4. El nivel del proceso de facilitar la operación y el uso en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad en el año 2017 es Inicial / Ad Hoc, según los niveles de madurez del COBIT 4.1 para el dominio de adquirir e implementar.

5. El nivel del proceso de adquirir recursos de TI en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad en el año 2017 es Inicial / Ad Hoc, según los niveles de madurez del COBIT 4.1 para el dominio de adquirir e implementar.

6. El nivel del proceso de administrar cambios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad en el año 2017 es Inicial / Ad Hoc, según los niveles de madurez del COBIT 4.1 para el dominio de adquirir e implementar.

7. El nivel del proceso de instalar y acreditar soluciones y cambios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad en el año 2017 es Inicial / Ad Hoc, según los niveles de madurez del COBIT 4.1 para el dominio de adquirir e implementar

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación

Por las características de la investigación en estudio será de un enfoque cuantitativo y por el tipo de la investigación es descriptiva.

Es enfoque cuantitativo porque que se mide un fenómeno, se utilizan la estadística y se prueban las hipótesis (20).

Es investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (20)

4.2. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental y por las características de su ejecución será de corte transversal o sincrónica.

La investigación no experimental es toda investigación en las que son imposibles manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones (21).

Esta investigación; entendida como ex post facto, parte de hechos o fenómenos ya acontecidos o realizados, de modo que sus datos están sustentados en ocurrencias, de ahí su nombre. Se aplica para establecer causa-efecto de los fenómenos ocurridos, y a partir de una retrospección en el tiempo se trata de esclarecer sus relaciones y significado (22).

Y en éste caso, es de corte transversal, porque los datos son generados en un tiempo único; por lo tanto, las mediciones tienen un carácter estático (22).

El propósito de ser transversal es la descripción de las variables, y analizar su incidencia en un momento establecido, es como tomar una instantánea en algún evento que sucede.

Se puede decir que en el presente estudio es descriptivo porque el objetivo es examinar y describir las variables presentadas a continuación, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad de Piura en el año 2017:

- AI1. Identificar soluciones automatizadas,
- AI2. Adquirir y mantener software aplicativo,
- AI3. Adquirir y mantener infraestructura tecnológica,
- AI4. facilitar la operación y el uso,
- AI5. Adquirir recursos de tecnologías de información,
- AI6. Administrar cambios,
- AI7. Instalar y acreditar soluciones y Cambios,

El esquema del diseño de la investigación tiene la siguiente estructura:

$$M \rightarrow O$$

Donde:

M = Muestra

O = Observación

4.3. Población y Muestra

Población: Para el objeto de la presente investigación se delimitará la población a 25 colaboradores pertenecientes a la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional La Libertad

Muestra: El criterio de selección es un muestreo no probabilístico, por

conveniencia de la investigación, por lo que se trabajará un tamaño de muestra de 25 trabajadores igual a la población, que son aquellos involucrados directamente en los procesos para cada una de las variables en estudio del manual de COBIT 4.1.

4.4. Técnicas e instrumentos.

La investigación utilizó la encuesta técnica de investigación, que se realizará a través de una entrevista y el instrumento que será un cuestionario obtenido de la estructura del modelo de madurez COBIT 4.1, aplicado a la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad.

Se puede definir la encuesta, como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (23).

4.4.1. Técnica

Se aplicará una encuesta personal a los 25 colaboradores que se consideraron para la muestra y que representan a la población total de colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad.

Se utilizará esta técnica por ser rápida y eficaz. Las empresas realizan encuestas para conocer qué saben, qué creen, qué prefieren y qué satisface a los consumidores, para luego generalizar los descubrimientos a la totalidad de la población. (24)

4.4.2. Instrumentos

El cuestionario debe tener como base la estructura del modelo de madurez COBIT 4.1, Asimismo, éste tendrá preguntas de tipo cerradas, de elección única.

Las preguntas obtenidas en el cuestionario, así como sus múltiples opciones, estarán dirigidas a la muestra representativa escogida previamente para el objeto del estudio de investigación.

4.5. Procedimiento de recolección de datos.

Se seleccionarán a las personas adecuadas, para poder aplicar los cuestionarios, ya que así obtendremos la información apropiada, por medio de visitas a las diversas áreas e instalaciones de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad. Asimismo, se entregarán los cuestionarios a las personas seleccionadas, para poder absolver cualquier pregunta que pudieran tener con la encuesta aplicada.

Se aplicarán los cuestionarios para medir el nivel de gestión del dominio Adquirir e Implementar tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) a los colaboradores responsables de las áreas, indicándoles que es parte de un proyecto de investigación.

Se creará un archivo en formato MS Excel 2016 para la tabulación de las respuestas de cada cuestionario en base a cada dimensión de estudio, así se obtendrá rápidamente los resultados y se podrá dar su conclusión a cada una de ellas.

4.5. Definición operacional de las variables en estudio

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	DEFINICION OPERACIONAL
ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE TIC	Es la identificación de las soluciones de TIC que deben de ser desarrolladas o adquiridas, implementadas y actualizadas e integradas en los procesos del negocio.	Soluciones automatizadas	- Elabora un estudio de factibilidad de los requerimientos del negocio.	Ordinal	Inexistente Inicial/Ad Hoc Intuitivo Definido Administrado
		Software Aplicativo	- Especifica los controles de seguridad de la aplicación. - Conoce la aplicación y el paquete de software - Toma decisiones para la adquisición.	Ordinal	Inexistente Inicial/Ad Hoc Intuitivo Definido Administrado

			<ul style="list-style-type: none"> - Tiene SLAS planeados anticipadamente - Especifica la disponibilidad, continuidad y recuperación. 		
		Infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> - Toma decisiones de adquisición. - Tiene un sistema configurado para realizar. - prueba/instalación. - Define requerimientos de ambiente físico - Define requerimientos de 	Ordinal	<p>Inexistente</p> <p>Inicial/Ad Hoc</p> <p>Intuitivo</p> <p>Definido</p> <p>Administrado</p>

			<p>monitoreo del sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantiene actualizada la tecnología en base a estándares. - Conoce la infraestructura - Tiene OLAS planeadas anticipadamente 		
		Operación y uso	<ul style="list-style-type: none"> -Utiliza manuales de usuario, de operación, de soporte, técnicos y de administración. -Define requerimientos de transferencia de conocimiento para la 	Ordinal	<p>Inexistente</p> <p>Inicial/Ad Hoc</p> <p>Intuitivo</p> <p>Definido</p> <p>Administrado</p>

			<p>implantación de soluciones</p> <p>-Materiales de entrenamiento</p>		
		Recursos de TI	<p>-Define requerimientos de administración de la relación con terceros</p> <p>-Identifica artículos provistos</p> <p>-Reglamenta los arreglos contractuales</p>	Ordinal	<p>Inexistente</p> <p>Inicial/Ad Hoc</p> <p>Intuitivo</p> <p>Definido</p> <p>Administrado</p>
		Cambios	<p>-Describe el proceso de cambio</p> <p>-Genera reporte de estatus de cambio</p> <p>-Define la autorización de cambio.</p>	Ordinal	<p>Inexistente</p> <p>Inicial/Ad Hoc</p> <p>Intuitivo</p> <p>Definido</p> <p>Administrado</p>

		Instalación de Soluciones	<ul style="list-style-type: none"> -Registra los componentes de configuración liberados. -Registra los errores conocidos y aceptados. -Registra la liberación a producción. -Registra la liberación de software y plan de distribución. -Realiza revisiones posteriores a la liberación -Monitorea el control interno 	Ordinal	<p>Inexistente</p> <p>Inicial/Ad Hoc</p> <p>Intuitivo</p> <p>Definido</p> <p>Administrado</p>
--	--	---------------------------	---	---------	---

Fuente: Governance Institute (2).

4.6. Plan de análisis

Los datos obtenidos serán codificados e ingresados en una hoja de cálculo usando el programa Microsoft Excel 2016. Con este mismo aplicativo se también se analizarán los datos para establecer las frecuencias y la distribución de dichas frecuencias, así como la distribución porcentual, incluyendo el ingreso de tabulación de datos y se presentarán los resultados de las variables en estudio para el dominio COBIT 4.1 Adquirir e Implementar

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

DIMENSIÓN 1: NIVEL DEL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE SOLUCIONES AUTOMATIZADAS DE LAS TIC

Tabla Nro. 1: Identificación de los requerimientos de soluciones

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la capacidad de identificar los requerimientos de soluciones, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	N	%
0 – No existe	12	48.00
1 – Inicial	8	32.00
2 – Repetible	5	20.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se identifican claramente los requerimientos de soluciones?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 48% de los colaboradores encuestados consideraron que la identificación de los requerimientos de soluciones se encontró en un nivel 0-No existe, el 32% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 20% afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 1: Resultados de identificación de los requerimientos de soluciones.

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la capacidad de identificar los requerimientos de soluciones, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

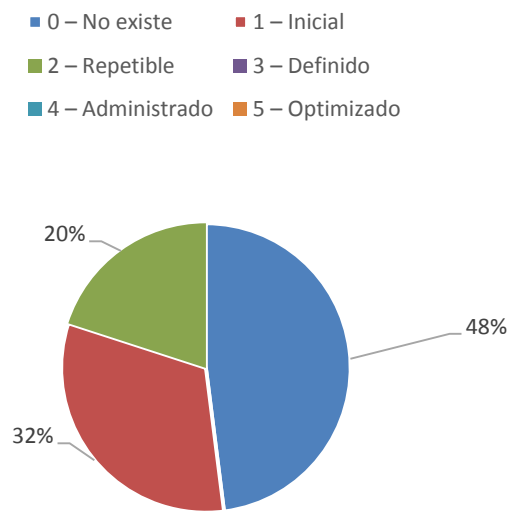


Tabla Nro. 2: Plan de soluciones alternativas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la capacidad de respuesta al contar con un plan de soluciones alternativas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	N	%
0 – No existe	11	44.00
1 – Inicial	8	32.00
2 – Repetible	6	24.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se cuenta con un plan de soluciones alternativas?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 2 se puede interpretar que el 44% de los colaboradores encuestados consideraron que el plan de soluciones alternativas se encontró en un nivel 0-No existe, el 32% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 24% en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 2: Resultados de plan de soluciones alternativas

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la capacidad de respuesta al contar con un plan de soluciones alternativas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

■ 0 – No existe ■ 1 – Inicial ■ 2 – Repetible
■ 3 – Definido ■ 4 – Administrado ■ 5 – Optimizado

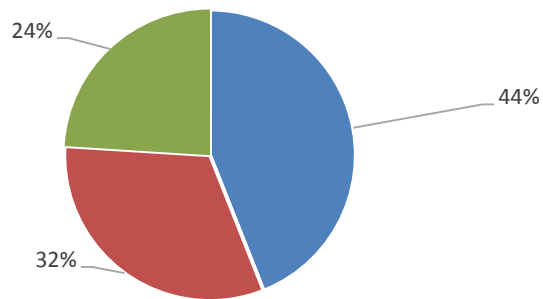


Tabla Nro. 3: Estrategia de Adquisiciones

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con contar con una estrategia de adquisiciones, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	15	60.00
1 – Inicial	4	16.00
2 – Repetible	6	24.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se cuenta con una estrategia de adquisiciones?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 60% de los colaboradores encuestados consideraron que la estrategia de adquisiciones se encontró en un nivel 0-No existe, el 16% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 24% afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible

Gráfico Nro. 3: Resultados de Estrategia de Adquisiciones

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con contar con una estrategia de adquisiciones, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

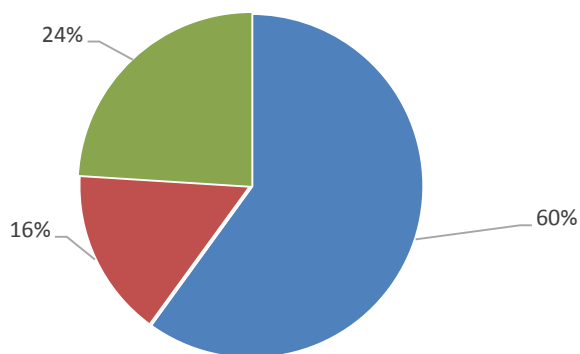


Tabla Nro. 4: Identificación de soluciones con estudios de factibilidad técnica

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la capacidad de identificar soluciones con estudios de factibilidad técnica, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	13	52.00
1 – Inicial	9	36.00
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Para identificar soluciones se realizan estudios de factibilidad técnica?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 52% de los colaboradores encuestados consideraron que la identificación de soluciones que se realizan con estudios de factibilidad técnica se encontró en un nivel 0-No existe, el 36% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 12% en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 4: Resultados de identificación de soluciones con estudios de factibilidad técnica

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la capacidad de identificar soluciones con estudios de factibilidad técnica, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

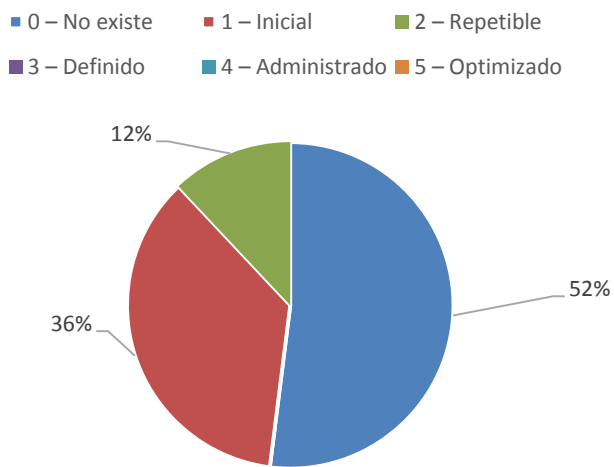


Tabla Nro. 5: Identificación de soluciones con estudios de factibilidad económica

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la capacidad de identificar soluciones con estudios de factibilidad económica, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	11	44.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	4	16.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Para identificar soluciones se realiza estudios de factibilidad económica?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 5 se puede interpretar que el 44% de los colaboradores encuestados consideraron que la identificación de soluciones que se realizan con estudios de factibilidad económica se encontró en un nivel 0-No existe, el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 20% afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 5: Resultados sobre la identificación de soluciones con estudios de factibilidad económica

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la capacidad de identificar soluciones con estudios de factibilidad económica, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

■ 0 – No existe ■ 1 – Inicial ■ 2 – Repetible
■ 3 – Definido ■ 4 – Administrado ■ 5 – Optimizado

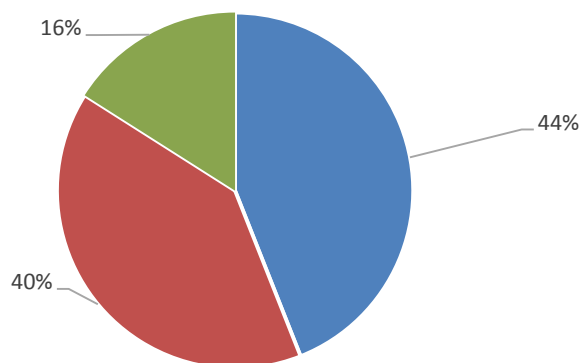


Tabla Nro. 6: Consideración de la arquitectura de la información en la identificación de soluciones

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la consideración de la arquitectura de la información en la identificación de soluciones, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	12	48.00
1 – Inicial	9	36.00
2 – Repetible	4	16.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿La arquitectura de la información es considerada en la identificación de soluciones?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 6 se puede interpretar que el 48% de los colaboradores encuestados expresaron que en cuanto a la arquitectura de la información es considerada en la identificación soluciones se encontró en un nivel 0-No existe, el 36% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 16% en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 6: Resultados sobre la consideración de la arquitectura de la información en la identificación de soluciones

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la consideración de la arquitectura de la información en la identificación de soluciones, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

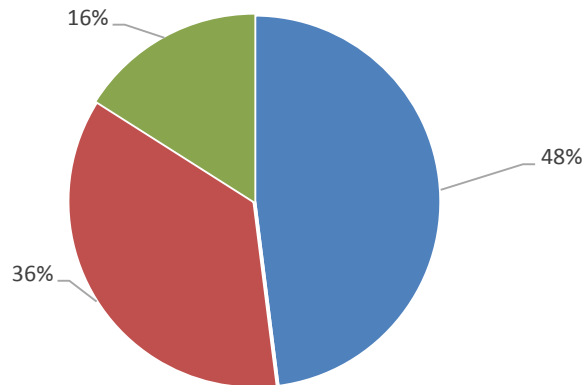


Tabla Nro. 7: Consideración de la ergonomía en la identificación de soluciones

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la consideración de la ergonomía en la identificación de soluciones, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	N	%
0 – No existe	16	64.00
1 – Inicial	9	36.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Es considerada la ergonomía en la identificación de soluciones?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 7 se puede interpretar que el 64% de los colaboradores encuestados manifestaron que la consideración de la ergonomía en la identificación de soluciones se encontró en un nivel 0-No existe, mientras que el 36% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 7: Resultados sobre la consideración de la ergonomía en la identificación de soluciones

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la consideración de la ergonomía en la identificación de soluciones, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

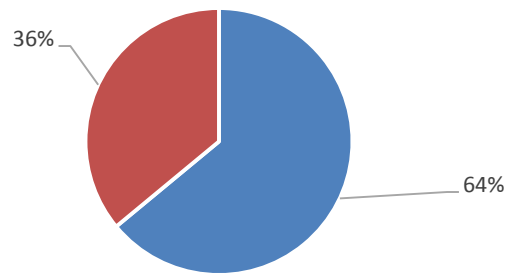


Tabla Nro. 8: Control de abastecimiento de soluciones

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el control de abastecimiento de soluciones, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	0	0.00
1 – Inicial	16	64.00
2 – Repetible	9	36.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existe un control del abastecimiento de soluciones?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 8 se puede interpretar que el 64% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de un control de abastecimiento de soluciones se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 36% manifestó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 8: Resultados sobre el control de abastecimiento de soluciones
Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el control de abastecimiento de soluciones, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

■ 0 – No existe ■ 1 – Inicial ■ 2 – Repetible
■ 3 – Definido ■ 4 – Administrado ■ 5 – Optimizado

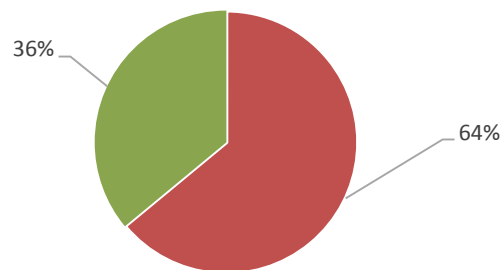


Tabla Nro. 9: Mantenimiento de software por terceras personas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el mantenimiento de software por terceras personas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	16	64.00
1 – Inicial	9	36.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existe un plan de mantenimiento de software por terceras personas?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 9 se puede interpretar que el 64% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de un plan de mantenimiento de software por terceras personas se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 36% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 9: Resultados sobre el mantenimiento de software por terceras personas

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el mantenimiento de software por terceras personas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

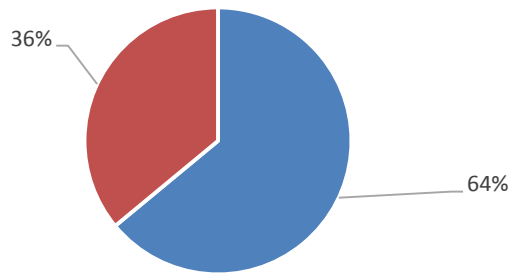


Tabla Nro. 10: Procedimientos o normas de aceptación de las tecnologías

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los procedimientos o normas de aceptación de las tecnologías, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	14	56.00
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen procedimientos o normas de aceptación de tecnologías?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

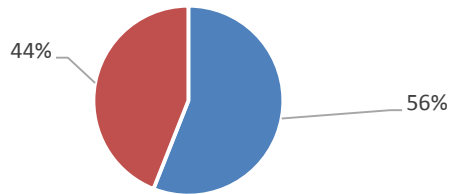
Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 56% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de procedimientos o normas de aceptación de tecnologías se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 10: Resultados sobre los procedimientos o normas de aceptación de las tecnologías

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con los procedimientos o normas de aceptación de las tecnologías, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

■ 0 – No existe ■ 1 – Inicial ■ 2 – Repetible
■ 3 – Definido ■ 4 – Administrado ■ 5 – Optimizado



B) DIMENSIÓN 2: NIVEL DEL PROCESO DE ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE APLICATIVO

Tabla Nro. 1: Aplicación de metodologías para el desarrollo de software

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con aplicación de metodologías para el desarrollo de software, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	17	68.00
1 – Inicial	5	20.00
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se aplica la misma metodología para el desarrollo de software nuevo que para el mantenimiento de software existente?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 48% de los colaboradores encuestados consideraron que la aplicación de la misma metodología para el desarrollo de software nuevo que para el mantenimiento de software existente se encontró en un nivel 0-No existe, el 32% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 20% en un nivel 4-Definido.

Gráfico Nro. 1: Aplicación de metodologías para el desarrollo de software

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con aplicación de metodologías para el desarrollo de software, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

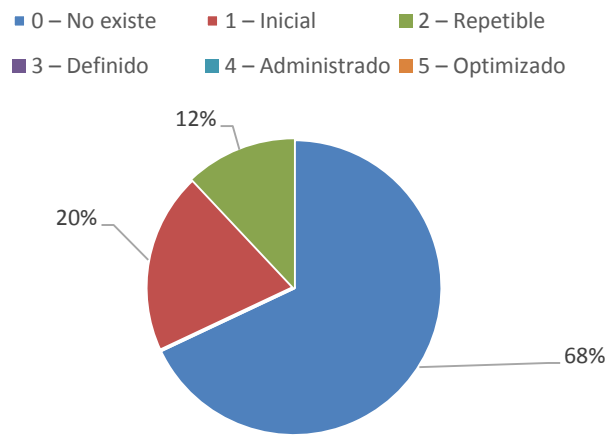


Tabla Nro. 2: Registro de cambios significativos a sistemas actuales

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con existencia de un registro de cambios significativos en los sistemas actuales, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	8	32.00
1 – Inicial	9	36.00
2 – Repetible	8	32.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existe un registro de los cambios significativos a sistemas actuales?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 2 se puede interpretar que el 32% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia del registro de los cambios significativos a sistemas actuales se encontró en un nivel 0-No existe, el 36% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras el 32% se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 2: Registro de cambios significativos a sistemas actuales.

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con existencia de un registro de cambios significativos en los sistemas actuales, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

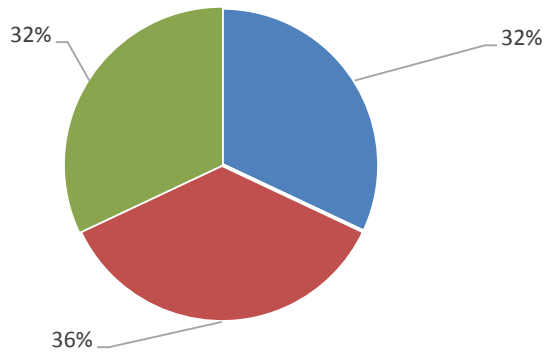


Tabla Nro. 3: Especificaciones de diseño

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la aprobación de especificaciones de diseño, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	3	12.00
1 – Inicial	4	16.00
2 – Repetible	10	40.00
3 – Definido	2	8.00
4 – Administrado	6	24.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Las especificaciones de diseño son debidamente aprobadas?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 3 se puede interpretar que el 12% de los colaboradores encuestados consideraron que en cuanto a las especificaciones de diseño son debidamente aprobadas, se encontraron en un nivel 0-No existe, el 16% manifestó que se encontraron en un nivel 1-Inicial, el 40% afirmó que se encontraron en un nivel 2-Repetible, el 8% en un nivel 4-Definido, mientras el 24% se encontraron en el nivel 4-Administrado.

Gráfico Nro. 3: Especificaciones de diseño

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la aprobación de especificaciones de diseño, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

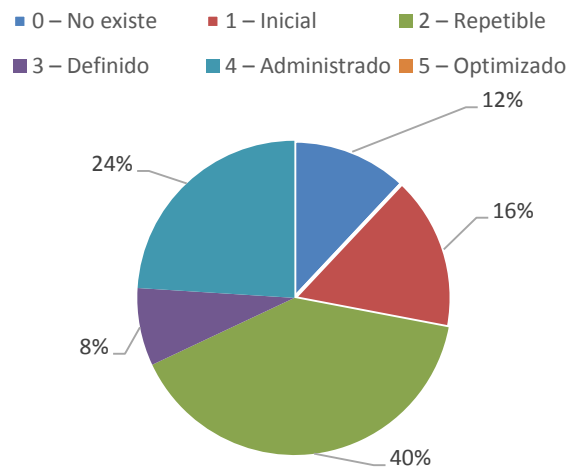


Tabla Nro. 4: Definición y documentación de los requerimientos de archivos

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la definición y documentación de los requerimientos de archivos, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	14	56.00
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se definen y documentan los requerimientos de archivo?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 56% de los colaboradores encuestados consideraron que la definición y documentación de los requerimientos de archivo se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 4: Definición y documentación de los requerimientos de archivos

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la definición y documentación de los requerimientos de archivos, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

■ 0 – No existe ■ 1 – Inicial ■ 2 – Repetible
■ 3 – Definido ■ 4 – Administrado ■ 5 – Optimizado

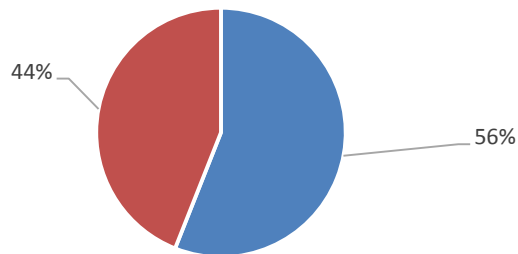


Tabla Nro. 5: Especificaciones de programas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la capacidad de definir especificaciones de programas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	1	4.00
1 – Inicial	6	24.00
2 – Repetible	5	20.00
3 – Definido	6	24.00
4 – Administrado	7	28.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se definen las especificaciones de programas?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 5 se puede interpretar que el 4% de los colaboradores encuestados consideraron que la definición de especificaciones de programas se encontró en un nivel 0-No existe, el 24% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 20% afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible, el 24% en un nivel 3-Definido, mientras que el 28% se encontró en nivel 4-Administrado.

Gráfico Nro. 5: Especificaciones de programas

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la capacidad de definir especificaciones de programas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

■ 0 – No existe ■ 1 – Inicial ■ 2 – Repetible
■ 3 – Definido ■ 4 – Administrado ■ 5 – Optimizado

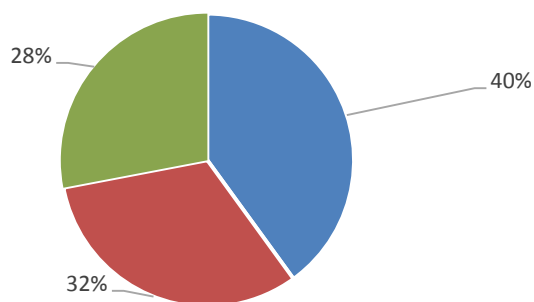


Tabla Nro. 6: Aplicación de diseño para la recopilación de datos

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la aplicación de un diseño para la recopilación de da datos, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	10	40.00
1 – Inicial	8	32.00
2 – Repetible	7	28.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se aplica un diseño para la recopilación de datos?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 6 se puede interpretar que el 40% de los colaboradores encuestados consideraron que la aplicación de un diseño para la recopilación de datos se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 32% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 28% afirma que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 6: Aplicación de diseño para la recopilación de datos

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la aplicación de un diseño para la recopilación de da datos, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

■ 0 – No existe ■ 1 – Inicial ■ 2 – Repetible
■ 3 – Definido ■ 4 – Administrado ■ 5 – Optimizado

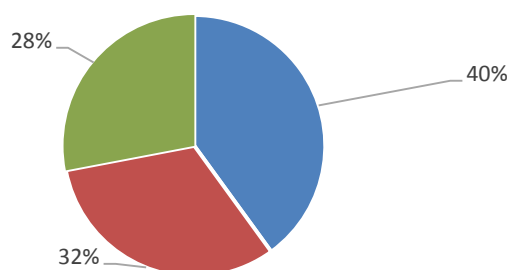


Tabla Nro. 7: Definición de interfaces.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la definición de interfaces, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	10	40.00
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	4	16.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se definen las interfaces con anterioridad?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 7 se puede interpretar que el 40% de los colaboradores encuestados consideraron que la definición de interfaces con anterioridad se encontró en un nivel 0-No existe, el 44% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras el 16% en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 7: Definición de interfaces.

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la definición de interfaces, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

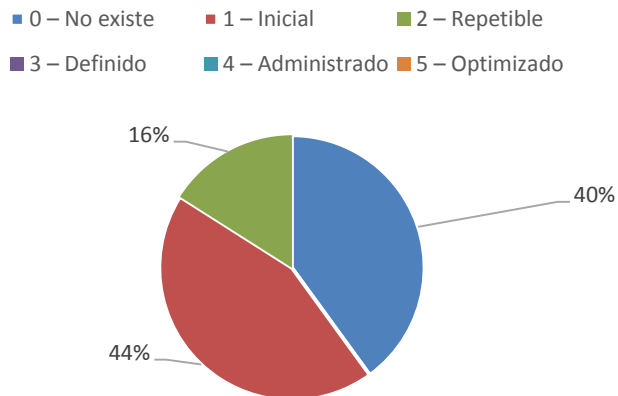


Tabla Nro. 8: Definición y documentación de los requerimientos de procesamiento

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la definición y documentación de los requerimientos, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	8	32.00
1 – Inicial	17	68.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se han definido y documentado los requerimientos de procesamiento?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 8 se puede interpretar que el 32% de los colaboradores encuestados consideraron que la definición y documentación de los requerimientos se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 68% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 8: Definición y documentación de los requerimientos de procesamiento

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la definición y documentación de los requerimientos, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

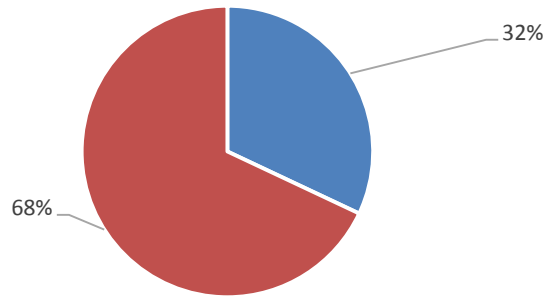


Tabla Nro. 9: Mecanismo de seguridad y de control interno para proyectos nuevos o modificación de sistemas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el mecanismo de seguridad y de control interno para proyectos nuevos o modificación de sistemas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	16	64.00
1 – Inicial	9	36.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se especifican mecanismos adecuados para asegurar los requerimientos de seguridad y control para cada proyecto nuevo de desarrollo o modificación de sistemas?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 9 se puede interpretar que el 64% de los colaboradores encuestados consideraron que la especificación de mecanismos adecuados para asegurar los requerimientos de seguridad y control para cada proyecto nuevo de desarrollo o modificación de sistemas se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 36% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 9: Mecanismo de seguridad y de control interno para proyectos nuevos o modificación de sistemas

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el mecanismo de seguridad y de control interno para proyectos nuevos o modificación de sistemas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

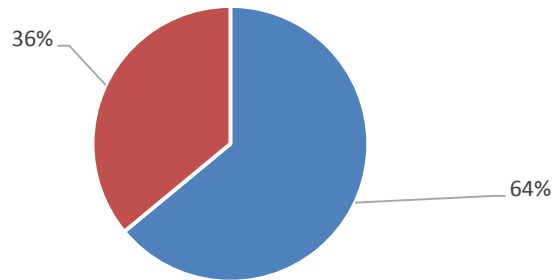


Tabla Nro. 10: Preparación de manuales de soporte y referencias para los usuarios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la preparación de manuales de soporte y referencia, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	12	48.00
1 – Inicial	13	52.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se preparan manuales adecuados de soporte y referencia para usuarios como parte del proceso de desarrollo o modificación de cada sistema?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

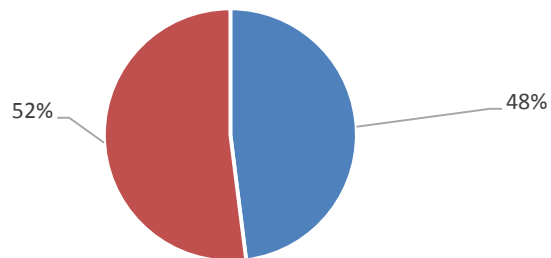
Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 10 se puede interpretar que el 48% de los colaboradores encuestados consideraron que la preparación de manuales adecuados de soporte y referencia para usuarios como parte del proceso de desarrollo o modificación de cada sistema se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 52% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 10: Preparación de manuales de soporte y referencias para los usuarios

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la preparación de manuales de soporte y referencia, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado



A. DIMENSIÓN 3: NIVEL DEL PROCESO DE ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Tabla Nro. 1: Plan de adquisición de infraestructura tecnológica

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el plan de adquisición de infraestructura tecnológica, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	9	36.00
1 – Inicial	12	48.00
2 – Repetible	4	16.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existe un plan de adquisición de infraestructura tecnológica?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 36% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de un plan de adquisición de infraestructura tecnológica se encontró en un nivel 0-No existe, el 48% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 16% afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 1: Resultados del plan de adquisición de infraestructura tecnológica

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el plan de adquisición de infraestructura tecnológica, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

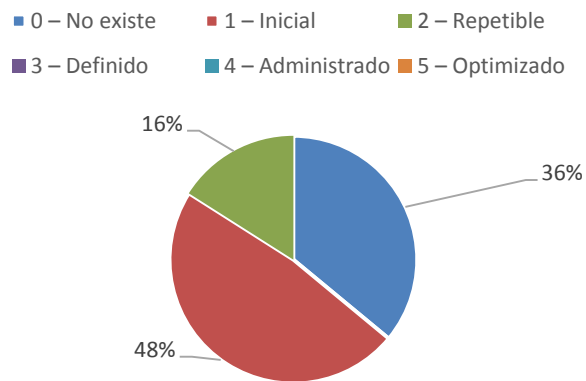


Tabla Nro. 2: Alineación de la infraestructura tecnológica a los planes estratégicos y tácticos de TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la alineación de la infraestructura tecnológica a los planes estratégicos y tácticos de TI, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	13	52.00
1 – Inicial	7	28.00
2 – Repetible	5	20.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿El plan de infraestructura tecnológica está alineado a los planes estratégicos y tácticos de TI?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 2 se puede interpretar que el 52% de los colaboradores encuestados consideraron que en cuanto al plan de infraestructura tecnológica está alineado a los planes estratégicos y tácticos de TI, éste se encontró en un nivel 0-No existe, el 28% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 20% en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 2: Resultados de la alineación de la infraestructura tecnológica a los planes estratégicos y tácticos de TI.

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la alineación de la infraestructura tecnológica a los planes estratégicos y tácticos de TI, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

■ 0 – No existe ■ 1 – Inicial ■ 2 – Repetible
■ 3 – Definido ■ 4 – Administrado ■ 5 – Optimizado

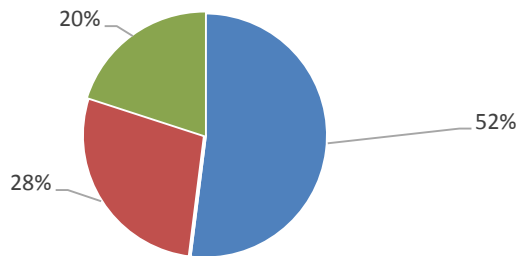


Tabla Nro. 3: Políticas de acceso al software

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las políticas de acceso al software, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	3	12.00
1 – Inicial	5	20.00
2 – Repetible	7	28.00
3 – Definido	10	40.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen políticas de limitación para la posibilidad de acceso al software?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 3 se puede interpretar que el 12% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de políticas de limitación para la posibilidad de acceso al software se encontró en un nivel 0-No existe, el 20% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 28% en un nivel 2-Repetible, y el 40% en un nivel 3-Definido,

Gráfico Nro. 3: Resultados de las políticas de acceso al software

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con las políticas de acceso al software, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

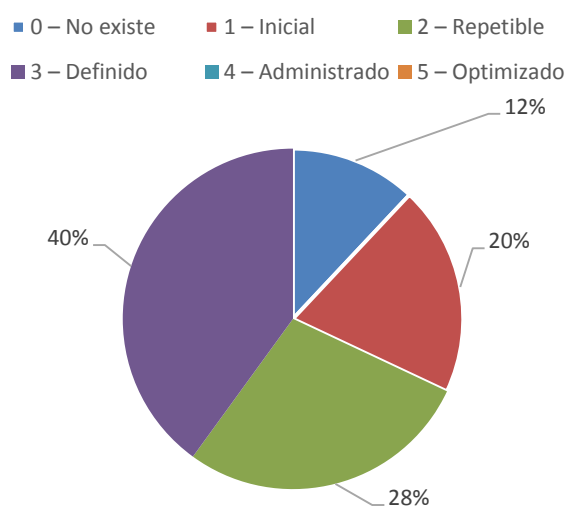


Tabla Nro. 4: Instalación y mantenimiento de software

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la instalación y mantenimiento de software, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	16	64.00
1 – Inicial	9	36.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿El software es instalado y mantenido de acuerdo a los requerimientos?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 64% de los colaboradores encuestados consideraron que en cuanto a la instalación y mantenimiento del software es de acuerdo a los requerimientos se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 36% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 4: Resultados de la instalación y mantenimiento de software

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la instalación y mantenimiento de software, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

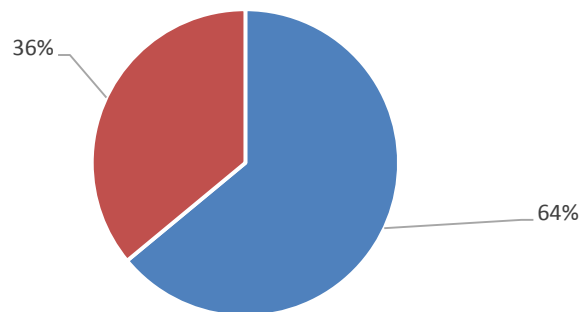


Tabla Nro. 5: Mantenimiento preventivo de hardware

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el mantenimiento preventivo de hardware, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	9	36.00
1 – Inicial	5	20.00
2 – Repetible	11	44.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen procedimientos para el mantenimiento preventivo de hardware?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 5 se puede interpretar que el 36% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de procedimientos para el mantenimiento preventivo de hardware encontró en un nivel 0-No existe, el 20% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 44% afirma que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 5: Resultados del Mantenimiento preventivo de hardware

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el mantenimiento preventivo de hardware, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

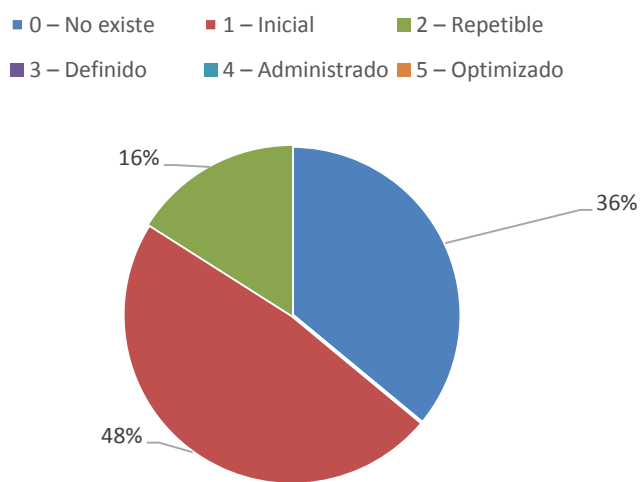


Tabla Nro. 6: Mantenimiento de infraestructura de TIC

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el mantenimiento de infraestructura de TIC, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	7	28.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	8	32.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se logra mantener la infraestructura de TIC integrada y estandarizada?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 6 se puede interpretar que el 28% de los colaboradores encuestados consideraron que el mantenimiento de la infraestructura de TIC integrada y estandarizada se encontró en un nivel 0-No existe, el 40% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y mientras el 32% se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 6: Resultados del mantenimiento de infraestructura de TIC

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el mantenimiento de infraestructura de TIC, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

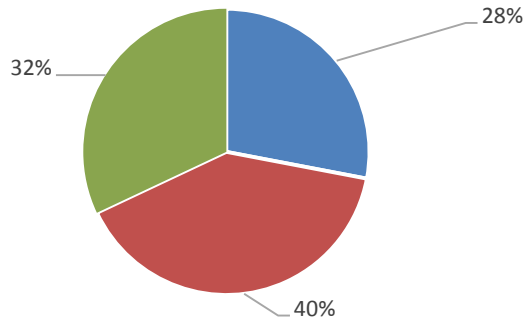


Tabla Nro. 7: Agilidad de las TI

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la agilidad de las TI, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	8	32.00
1 – Inicial	15	60.00
2 – Repetible	2	8.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿El plan de infraestructura tecnológica considera la agilidad de las TI?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 7 se puede interpretar que el 32% de los colaboradores encuestados expresaron que la consideración de la agilidad de las TI en el plan de infraestructura tecnológica, se encontró en un nivel 0-No existe, el 60% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras el 8% afirma que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 7: Resultados de agilidad de las TI

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la agilidad de las TI, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

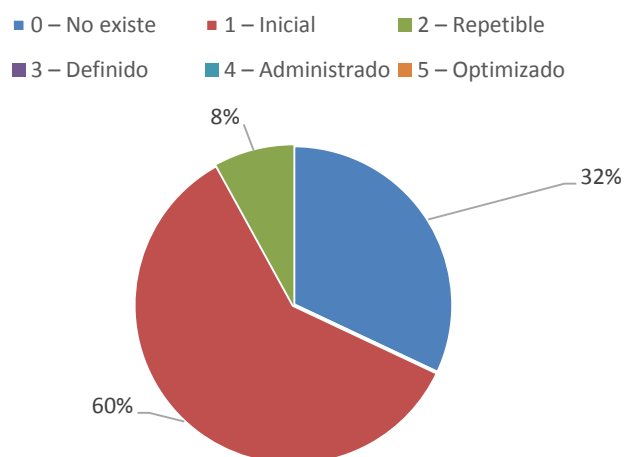


Tabla Nro. 8: Satisfacción de las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la satisfacción de las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	18	72.00
1 – Inicial	7	28.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Los planes de adquisición de infraestructura tecnológica satisfacen las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 8 se puede interpretar que el 72% de los colaboradores encuestados consideraron que en cuanto a si los planes de adquisición de infraestructura tecnológica satisfacen las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 28% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 8: resultados de la satisfacción de las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la satisfacción de las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

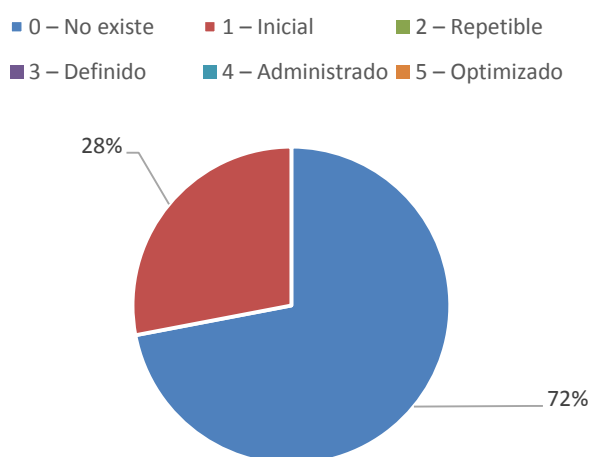


Tabla Nro. 9: Control de cambios en la infraestructura

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el control de cambios en la infraestructura, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	13	52.00
1 – Inicial	12	48.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Todos los cambios en la infraestructura son controlados de acuerdo con los procedimientos?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

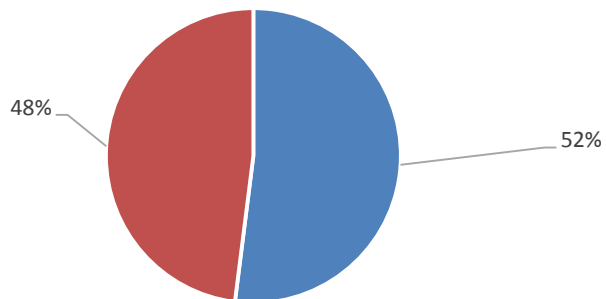
Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 9 se puede interpretar que el 52% de los colaboradores encuestados consideraron que todos los cambios en la infraestructura son controlados de acuerdo a procedimientos se encontró en un nivel 0-No existe, mientras que el 48% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 9: Resultados del control de cambios en la infraestructura

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el control de cambios en la infraestructura, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado



D. DIMENSIÓN 4: NIVEL DEL PROCESO DE FACILITACIÓN DE OPERACIÓN Y USO

Tabla Nro. 1: Elaboración de manuales de usuario para el uso de los sistemas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la elaboración de manuales de usuario para el uso de los sistemas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	5	20.00
1 – Inicial	13	52.00
2 – Repetible	7	28.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se elaboran manuales de usuario para el uso de los sistemas?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 20% de los colaboradores encuestados consideró que la elaboración de manuales de usuario para el uso de los sistemas se encontró en un nivel 0-No existe, el 52% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras el 28% consideró que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 1: Resultados sobre la elaboración de manuales de usuario para el uso de los sistemas

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la elaboración de manuales de usuario para el uso de los sistemas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

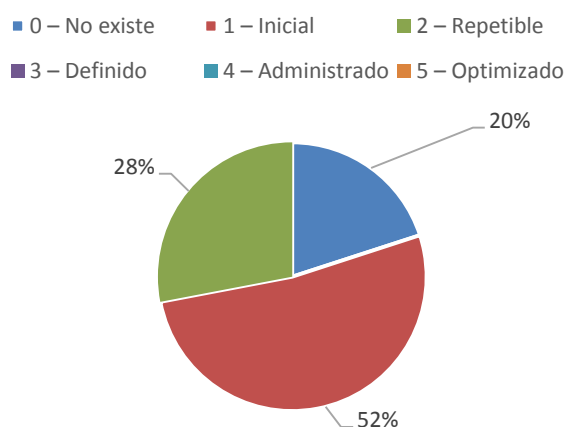


Tabla Nro. 2: Entrenamiento previo para el uso de los sistemas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con entrenamiento previo para el uso de sistemas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	4	16.00
1 – Inicial	13	52.00
2 – Repetible	8	32.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se realizan sesiones de entrenamiento previo para el uso de sistemas?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 2 se puede interpretar que el 16% de los colaboradores encuestados consideró que la realización de sesiones de entrenamiento previo para el uso de sistemas se encontró en un nivel 0-No existe, el 52% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 32% afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 2: Resultados entrenamiento previo en el uso de los sistemas

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con entrenamiento previo para el uso de sistemas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

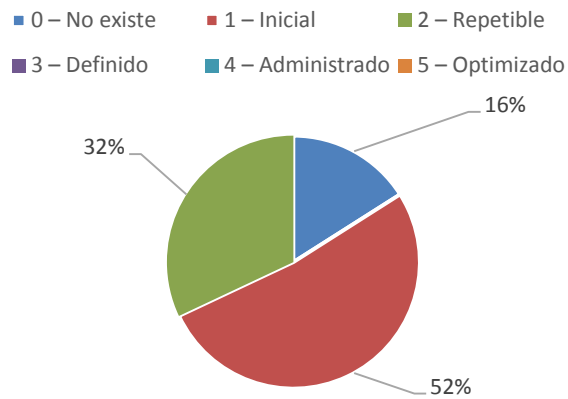


Tabla Nro. 3: Actualización de los manuales de usuario

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la actualización de los manuales de usuario, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	5	20.00
1 – Inicial	16	64.00
2 – Repetible	4	16.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Los manuales de usuario se actualizan de acuerdo a las modificaciones a los sistemas?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 3 se puede interpretar que el 20% de los colaboradores encuestados consideró que la actualización de los manuales de usuario con respecto a las modificaciones de los sistemas se encontró en un nivel 0-No existe, el 64% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 16% afirmó que se encontró en un nivel 2- Repetible.

Gráfico Nro. 3: Resultados de la actualización de los manuales de usuario

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la actualización de los manuales de usuario, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

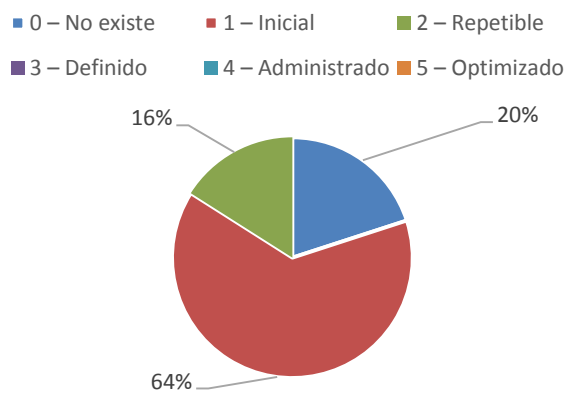


Tabla Nro. 4: Elaboración y entrega de material de entrenamiento

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la elaboración y entrega de material de entrenamiento, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	17	68.00
1 – Inicial	8	32.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se elabora y entrega material de entrenamiento?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 68% de los colaboradores encuestados consideró que la elaboración y entrega del material de entrenamiento se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 32% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 4: Elaboración y entrega de material de entrenamiento

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas a la elaboración y entrega de material de entrenamiento, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017

■ 0 – No existe ■ 1 – Inicial ■ 2 – Repetible
■ 3 – Definido ■ 4 – Administrado ■ 5 – Optimizado

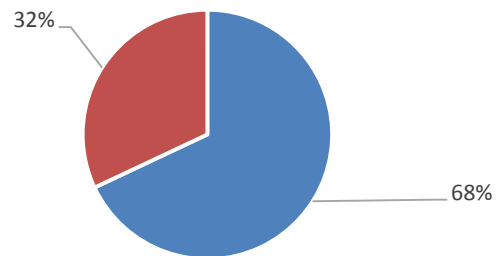


Tabla Nro. 5: Satisfacción del usuario final

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la satisfacción del usuario final, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	15	60.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se garantiza la satisfacción del usuario final con buen nivel de servicio?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 5 se puede interpretar que el 60% de los colaboradores encuestados consideró que la garantía de satisfacción del usuario final con un buen nivel de servicio se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 40% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 5: Satisfacción del usuario final

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la satisfacción del usuario final, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

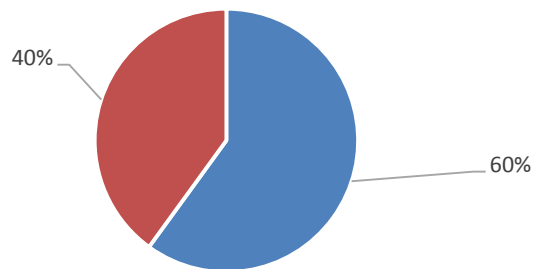


Tabla Nro. 6: Procedimientos de respaldo

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de procedimientos de respaldo, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	11	44.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	4	16.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen procedimientos de respaldo al realizarse una terminación anormal?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 6 se puede interpretar que el 44% de los colaboradores encuestados consideró que la existencia de procedimientos de respaldo al realizarse una terminación anormal se encontró en un nivel 0-No existe, el 40% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras el 16% consideró que se encontró en un nivel 2-Repetible

Gráfico Nro. 6: Resultados de procedimientos de respaldo

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de procedimientos de respaldo, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

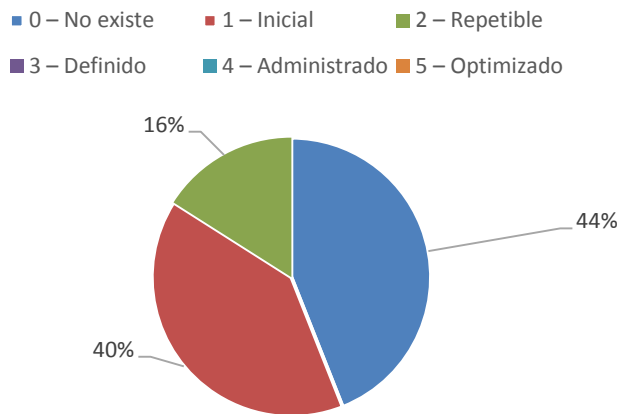


Tabla Nro. 7: Procedimientos de reinicio y recuperación de datos

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas la existencia de procedimientos de reinicio y recuperación de datos, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	16	64.00
1 – Inicial	2	8.00
2 – Repetible	7	28.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen procedimientos de reinicio y recuperación de datos?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 7 se puede interpretar que el 64% de los colaboradores encuestados consideró que la existencia de procedimientos de reinicio y recuperación de datos se encontró en un nivel 0-No existe, el 8% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras el 28% consideró que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 7: Resultados procedimientos de reinicio y recuperación de datos

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas la existencia de procedimientos de reinicio y recuperación de datos, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

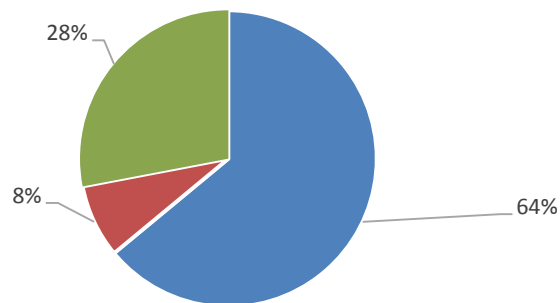


Tabla Nro. 8: Planes de contingencia ante una posible pérdida de información de los sistemas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los planes de contingencia ante una posible pérdida de información de los sistemas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	12	48.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen planes de contingencia ante una posible pérdida de información de los sistemas?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 8 se puede interpretar que el 48% de los colaboradores encuestados consideró que la existencia de planes de contingencia ante una posible pérdida de información de los sistemas se encontró en un nivel 0-No existe, el 40% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 12% afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 8: Resultados de planes de contingencia ante una posible pérdida de información de los sistemas

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con los planes de contingencia ante una posible pérdida de información de los sistemas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

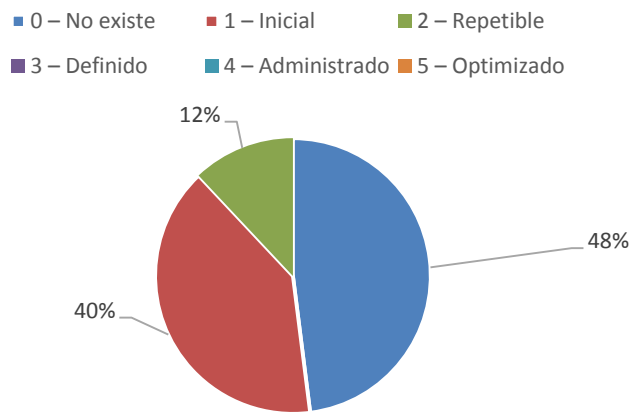


Tabla Nro. 9: Contratos de soporte con personal especializado

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los contratos de soporte con personal especializado, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	7	28.00
1 – Inicial	8	32.00
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	7	28.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se establecen contratos de soporte con personal especializado?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 9 se puede interpretar que el 28% de los colaboradores encuestados consideró que el establecimiento de los contratos de soporte con personal especializado se encontró en un nivel 0-No existe, el 32% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 12% afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible, mientras el 28% consideró que esta en un nivel 3-Definido.

Gráfico Nro. 9: Resultados de contratos de soporte con personal especializado

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con los contratos de soporte con personal especializado, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

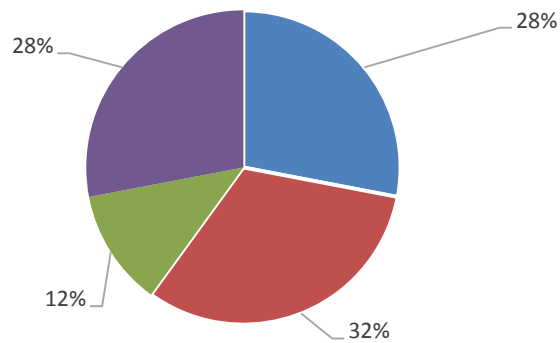


Tabla Nro. 10: Estadísticas del uso y operación de los sistemas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las estadísticas del uso y operación de los sistemas para que sirvan de base a nuevas implementaciones, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	17	68.00
1 – Inicial	8	32.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se realizan estadísticas del uso y operación de los sistemas para que sirvan de base a nuevas implementaciones?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

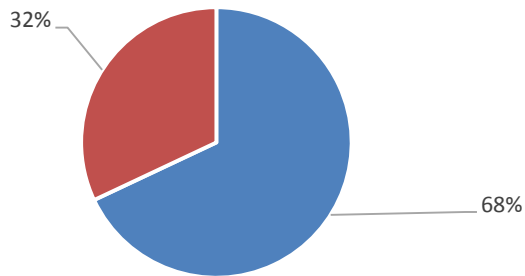
Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 10 se puede interpretar que el 68% de los colaboradores encuestados consideró que la realización de estadísticas del uso y operación de los sistemas para que sirvan de base a nuevas implementaciones se encontró en un nivel 0-No existe, y el 32% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 10: Resultados de estadísticas del uso y operación de los sistemas

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con las estadísticas del uso y operación de los sistemas para que sirvan de base a nuevas implementaciones, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado



E. DIMENSIÓN 5: NIVEL DEL PROCESO DE ADQUIRIR RECURSOS DE TI

Tabla Nro. 1: Control de adquisiciones de recursos de TI

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el control de adquisiciones de recursos de TI, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	N	%
0 – No existe	7	28.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	8	32.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existe un control sobre las adquisiciones de recursos de TIC?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 28% de los colaboradores encuestados consideraron que el control de las adquisiciones de recursos de TIC se encontró en un nivel 0-No existe, el 40% manifestó que se encuentra en un nivel 1-Inicial, mientras un 32% afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 1: Resultados control de adquisiciones de recursos de TI

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el control de adquisiciones de recursos de TI, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

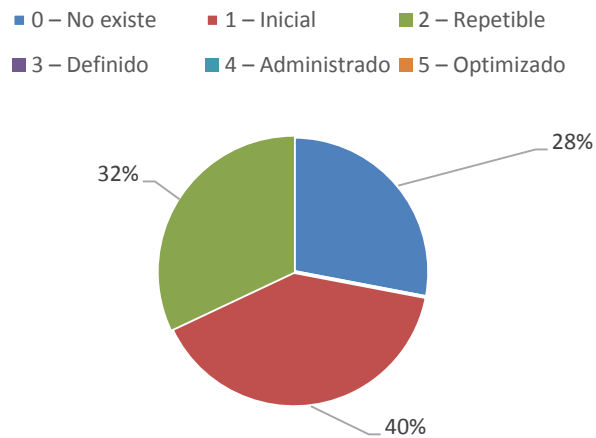


Tabla Nro. 2: Políticas que garanticen la satisfacción de los requerimientos del negocio

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las políticas que garantizan la satisfacción de los requerimientos del negocio, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	12	48.00
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	2	8.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se aplican políticas que garanticen la satisfacción de los requerimientos del negocio?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 2 se puede interpretar que el 48% de los colaboradores encuestados consideraron que la identificación de los requerimientos de soluciones se encontró en un nivel 0-No existe, el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras el 8% afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 2: Resultados de políticas que garanticen la satisfacción de los requerimientos del negocio

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con las políticas que garantizan la satisfacción de los requerimientos del negocio, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

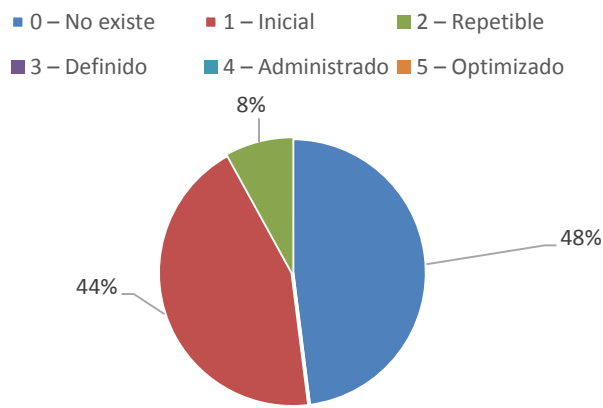


Tabla Nro. 3: Control sobre los servicios contratados alineados a los objetivos de la organización

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el control de los servicios contratados alineados a los objetivos de la organización, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	20	80.00
1 – Inicial	5	20.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se utiliza controles sobre los servicios contratados para que estén alineados a los objetivos de la organización?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 3 se puede interpretar que el 80% de los colaboradores encuestados consideraron que la utilización de controles sobre los servicios contratados para que estos estén alineados a los objetivos de la organización se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 20% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

**Gráfico Nro. 3: Resultados de control sobre los servicios contratados
alineados a los objetivos de la organización**

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el control de los servicios contratados alineados a los objetivos de la organización, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

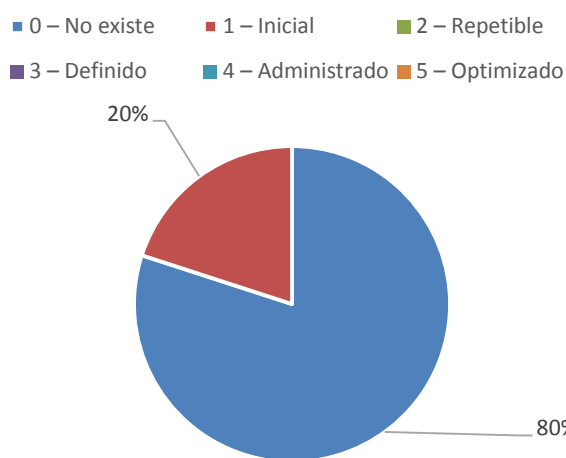


Tabla Nro. 4: Procedimientos para establecer, modificar y concluir contratos

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con procedimientos para establecer, modificar y concluir contratos, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	N	%
0 – No existe	3	12.00
1 – Inicial	0	0.00
2 – Repetible	7	28.00
3 – Definido	6	24.00
4 – Administrado	9	36.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existe procedimientos para establecer, modificar y concluir contratos que apliquen a todos los proveedores?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 12% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de procedimientos para establecer, modificar y concluir contratos que apliquen a todos los proveedores se encontró en un nivel 0-No existe, el 28% manifestó que se encontró en un nivel 2-Repetible, y el 24% en un nivel 3-Definido, mientras el 36% afirmó que se encontró en un nivel 4-Administrado.

Gráfico Nro. 4: Resultados de los procedimientos para establecer, modificar y concluir contratos

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con procedimientos para establecer, modificar y concluir contratos, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

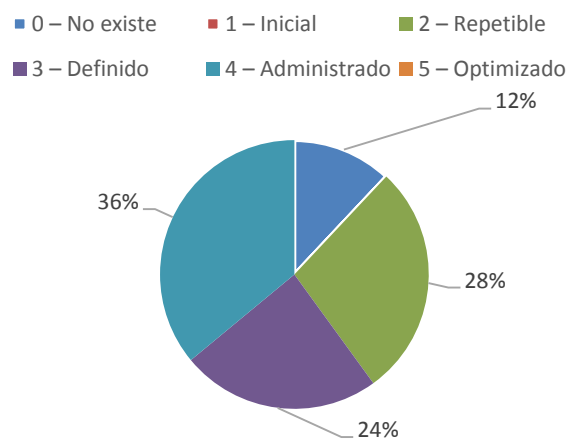


Tabla Nro. 5: Revisión de contratos por parte del área legal y de TIC

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la revisión de contratos por parte del área legal y de TIC, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	0	0.00
1 – Inicial	0	0.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	7	28.00
4 – Administrado	18	72.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Está definida la revisión de contratos por parte del área legal y de TIC?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 5 se puede interpretar que el 28% de los colaboradores encuestados consideraron que la revisión de contratos por parte del área legal y de TIC se encontró en un nivel 3-Definido, mientras el 72% afirmó que se encontró en un nivel 4-Administrado.

Gráfico Nro. 5: Resultados de la revisión de contratos por parte del área legal y de TIC

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la revisión de contratos por parte del área legal y de TIC, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

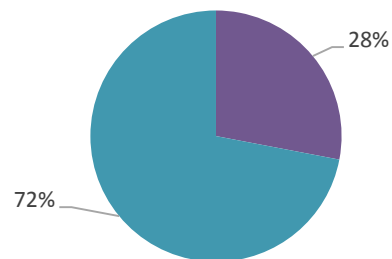


Tabla Nro. 6: Garantía de seleccionar al mejor proveedor

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la garantía de seleccionar al mejor proveedor, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	4	16.00
1 – Inicial	12	48.00
2 – Repetible	9	36.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existe una práctica justa y formal para garantizar que la selección de proveedores sea la mejor?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 6 se puede interpretar que el 16% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de una práctica justa y formal para garantizar que la selección de proveedores sea la mejor, se encontró en un nivel 0-No existe, el 48% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras 36% manifiesta que se encontró un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 6: Resultados de garantía de seleccionar al mejor proveedor

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la garantía de seleccionar al mejor proveedor, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

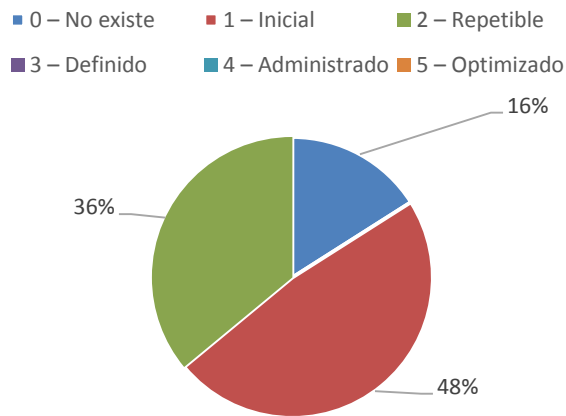


Tabla Nro. 7: Consideración de los requerimientos de los usuarios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la consideración de los requerimientos de los usuarios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	4	16.00
1 – Inicial	2	8.00
2 – Repetible	4	16.00
3 – Definido	8	32.00
4 – Administrado	7	28.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿En los contratos con proveedores se consideraron claramente los requerimientos de los usuarios?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 7 se puede interpretar que el 16% de los colaboradores manifestaron en los contratos con los proveedores, se considera claramente los requerimientos de los usuarios, se encontró en un nivel 0-No existe, el 8% encontró en un nivel 1-Inicial, el 16% consideró en un nivel 2-Inicial, el 32% afirmó que se encontró en un nivel 3-Definido, mientras un 28% manifestó que se encontró en un nivel 4-Administrado.

Gráfico Nro. 7: Resultados de consideración de los requerimientos de los usuarios

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la consideración de los requerimientos de los usuarios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

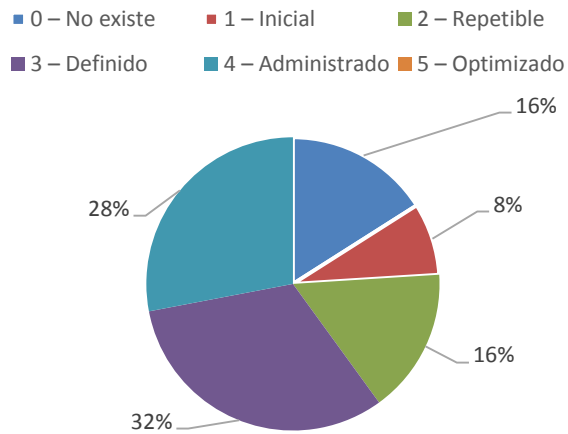


Tabla Nro. 8: Protección de los intereses de la organización en todos los acuerdos contractuales

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la protección de los intereses de la organización, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	8	32.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	1	4.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	6	24.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿En la adquisición de software se garantiza que se protegen los intereses de la organización en todos los acuerdos contractuales?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 8 se puede interpretar que el 32% de los colaboradores encuestados consideró que en la adquisición de software se garantiza que se protegen los intereses de la organización en todos los acuerdos contractuales se encontró en un nivel 0-No existe, el 40% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 4% en un nivel 2-Definido, mientras que un 24% en un nivel 4-Administrado.

Gráfico Nro. 8: resultados de la satisfacción de las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la satisfacción de las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

■ 0 – No existe ■ 1 – Inicial ■ 2 – Repetible
■ 3 – Definido ■ 4 – Administrado ■ 5 – Optimizado

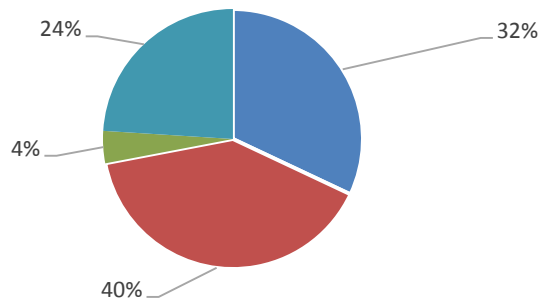


Tabla Nro. 9: Políticas de licenciamiento de la propiedad intelectual

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las políticas de licenciamiento de la propiedad intelectual, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	17	68.00
1 – Inicial	8	32.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen políticas para hacer cumplir con el licenciamiento de la propiedad intelectual?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 9 se puede interpretar que el 68% de los colaboradores encuestados consideró la existencia de políticas para hacer cumplir con el licenciamiento de propiedad intelectual se encontró en un nivel 0-No existe, el 32% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 9: Resultados del control de cambios en la infraestructura

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el control de cambios en la infraestructura, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe ■ 1 – Inicial ■ 2 – Repetible
- 3 – Definido ■ 4 – Administrado ■ 5 – Optimizado

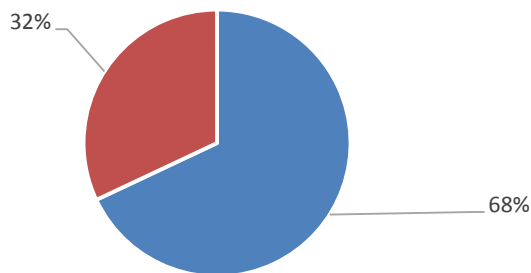


Tabla Nro. 10: Procedimientos y estándares de adquisición de recursos de TIC

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los procedimientos y estándares de adquisición de recursos de TIC, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	N	%
0 – No existe	9	36.00
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	5	20.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

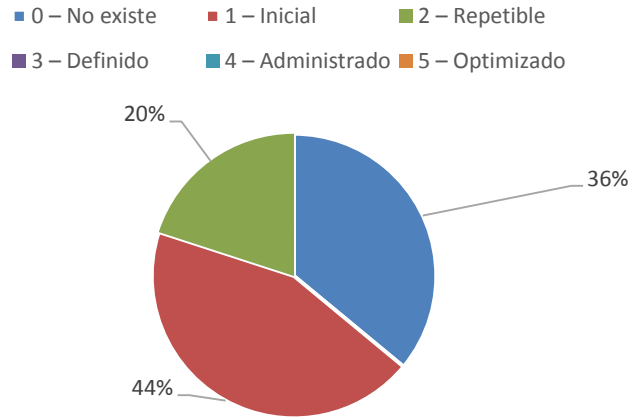
Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Están definidos los procedimientos y estándares de adquisición de los recursos de TIC?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 10 se puede interpretar que el 36% de los colaboradores encuestados consideró que los procedimientos y estándares de adquisición de los recursos de TIC se encontró en un nivel 0-No existe, el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 20% en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 10: Resultados del control de cambios en la infraestructura

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el control de cambios en la infraestructura, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.



F. DIMENSIÓN 6: NIVEL DEL PROCESO DE FACILITACIÓN DE OPERACIÓN Y USO

Tabla Nro. 1: Priorización de requerimientos de cambios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la priorización de requerimientos de cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	7	28.00
1 – Inicial	12	48.00
2 – Repetible	6	24.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existe y se utiliza una metodología para priorizar los requerimientos de cambios?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 28% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia y utilización de una metodología para priorizar los requerimientos de cambios se encontró en un nivel 0-No existe, el 48% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras el 24% en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 1: Resultados de la priorización de requerimientos de cambios

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la priorización de requerimientos de cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

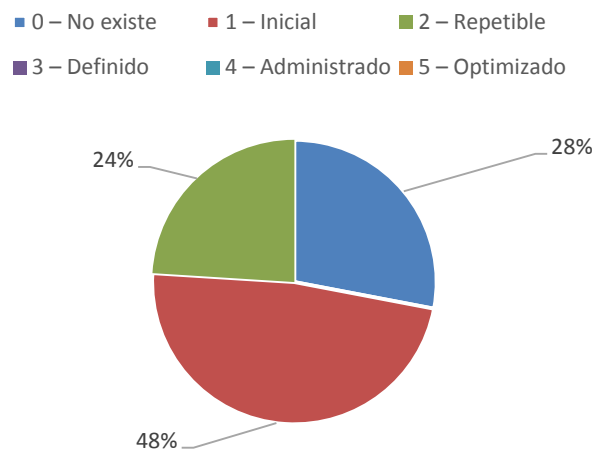


Tabla Nro. 2: Procedimientos de cambios de emergencia

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los procedimientos de cambios de emergencia, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	N	%
0 – No existe	9	36.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	6	24.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se consideran procedimientos de cambios de emergencia en los manuales de operaciones?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 2 se puede interpretar que el 36% de los colaboradores encuestados manifestaron que la consideración de procedimientos de cambios de emergencia en los manuales de operaciones se encontró en un nivel 0-No existe, el 40% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras el 24% en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 2: Resultados de procedimientos de cambios de emergencia

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con los procedimientos de cambios de emergencia, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

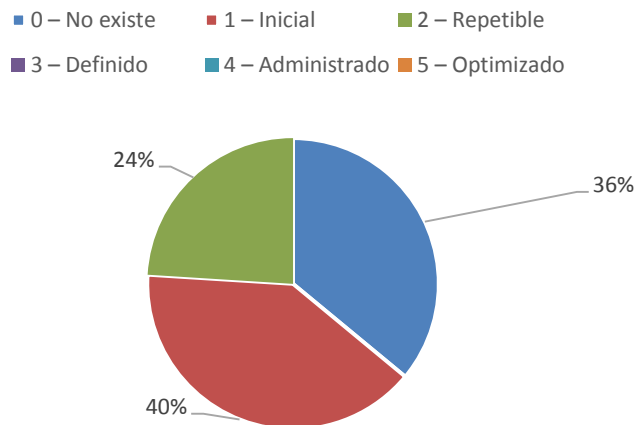


Tabla Nro. 3: Bitácora de control de cambios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la bitácora de control de cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	13	52.00
1 – Inicial	12	48.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿la bitácora de control de cambios asegura que todos los cambios mostrados fueron resueltos?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 3 se puede interpretar que el 52% de los colaboradores encuestados consideraron que la bitácora de control de cambios asegura que todos los cambios mostrados fueron resueltos se encontró en un nivel 0-No existe, el 48% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 3: Resultados de bitácora de control de cambios

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la bitácora de control de cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

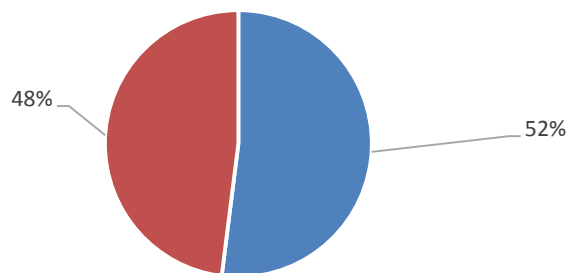


Tabla Nro. 4: Procedimientos de entradas y salidas para cambios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los procedimientos de entradas y salidas para cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	19	76.00
1 – Inicial	6	24.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen procedimientos de entradas y salidas para cambios?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 76% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de procedimientos de entradas y salidas para cambios se encontró en un nivel 0-No existe, y el 24% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 4: Resultados de Procedimientos de entradas y salidas para cambios

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con los procedimientos de entradas y salidas para cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017

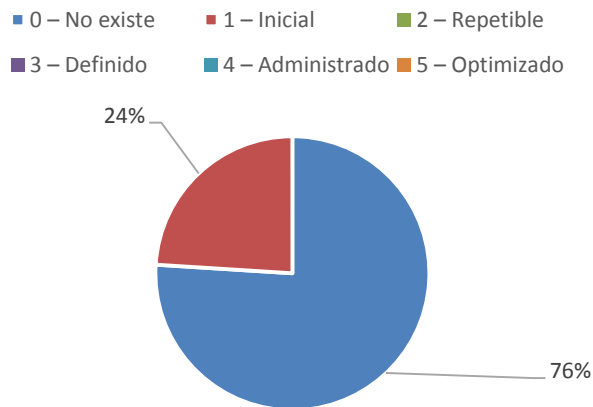


Tabla Nro. 5: Procedimientos formales de control de cambios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los procedimientos formales de control de cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	20	80.00
1 – Inicial	5	20.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Los usuarios tienen conciencia de la necesidad de cumplir procedimientos formales de control de cambios?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 5 se puede interpretar que el 80% de los colaboradores encuestados consideraron que la toma de conciencia de la necesidad de cumplir procedimientos formales de control de cambios se encontró en un nivel 0-No existe, el 20% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 5: Resultados de los procedimientos formales de control de cambios

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con los procedimientos formales de control de cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

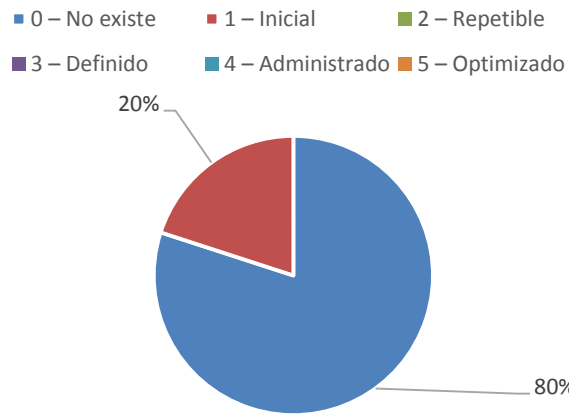


Tabla Nro. 6: Análisis de cambios realizados

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el análisis de cambios realizados, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	18	72.00
1 – Inicial	7	28.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Los análisis de cambios realizados al sistema, identifica las tendencias organizacionales?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 6 se puede interpretar que el 72% de los colaboradores encuestados consideraron respecto a que los análisis de cambios realizados al sistema, identifica las tendencias organizacionales, esto se encontró en un nivel 0-No existe, el 28% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 6: Resultados de análisis de cambios realizados

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el análisis de cambios realizados, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

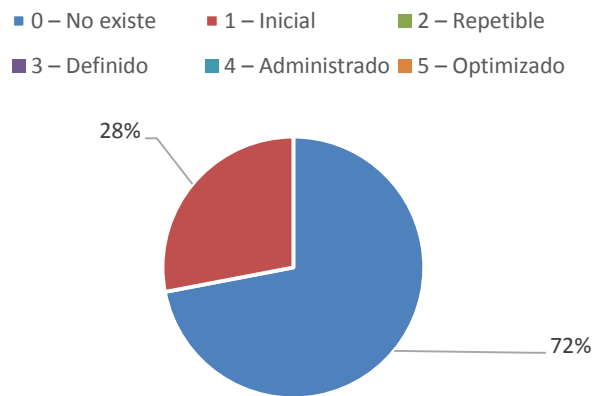


Tabla Nro. 7: Procesos de cambios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los procesos de cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	14	56.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	24	96.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿El proceso de cambios es monitoreado en cuanto a mejoras en el conocimiento y efectividad en el tiempo de respuestas?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 7 se puede interpretar que el 56% de los colaboradores encuestados consideraron que el proceso de cambios es monitoreado en cuanto a mejoras en el conocimiento y efectividad en el tiempo de respuestas se encontró en un nivel 0-No existe, el 40% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 7: Resultados de procesos de cambios

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con los procesos de cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

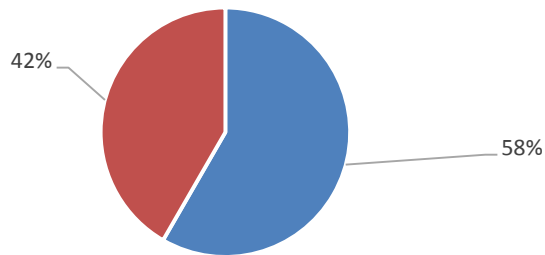


Tabla Nro. 8: Los cambios solicitados

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los cambios solicitados, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	N	%
0 – No existe	12	48.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿El usuario está satisfecho con el resultado de los cambios solicitados, calendarización y costos?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 8 se puede interpretar que el 48% de los colaboradores encuestados consideraron que la satisfacción con el resultado de los cambios solicitados, calendarización y costos se encontró en un nivel 0-No existe, el 40% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras el 12% afirmó que se encuentra en un nivel 2-Repetible

Gráfico Nro. 8: Resultados de los cambios solicitados

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con los cambios solicitados, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

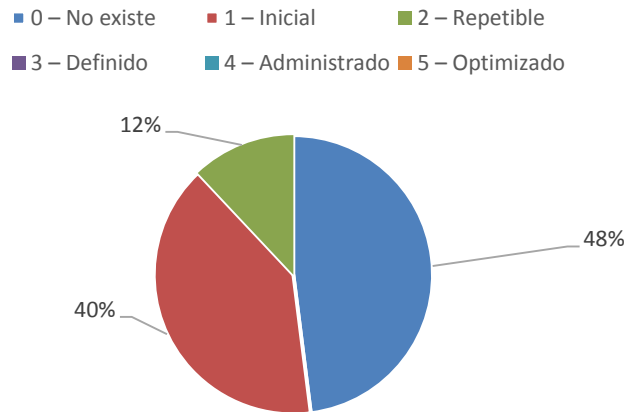


Tabla Nro. 9: Administración de cambios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la administración de cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	N	%
0 – No existe	18	72.00
1 – Inicial	7	28.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿El proceso de administración de cambios está orientado a alcanzar los objetivos organizacionales?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 9 se puede interpretar que el 72% de los colaboradores encuestados consideraron que el proceso de administración de cambios está orientado a alcanzar los objetivos organizacionales se encontró en un nivel 0-No existe, el 28% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 20% en un nivel 4-Definido,

Gráfico Nro. 9: Resultados de administración de cambios

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la administración de cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

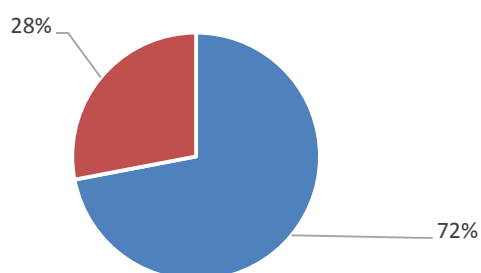


Tabla Nro. 10: Buenas prácticas sobre la administración de cambios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las buenas prácticas sobre la administración de cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	20	80.00
1 – Inicial	5	20.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

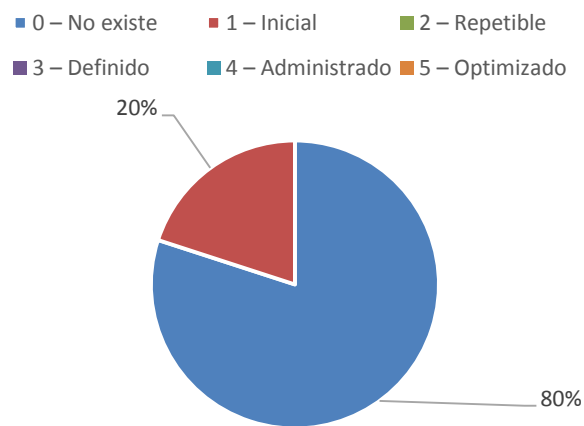
Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se aplican mediciones contra organizaciones de buenas prácticas sobre la administración de cambios?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 10 se puede interpretar que el 80% de los colaboradores encuestados consideraron que la aplicación de mediciones contra organizaciones de buenas prácticas sobre la administración de cambios se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 20% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 10: Resultados de buenas prácticas sobre la administración de cambios

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con las buenas prácticas sobre la administración de cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017



G) DIMENSIÓN 7: NIVEL DEL PROCESO DE INSTALACIÓN Y ACREDITACIÓN DE SOLUCIONES Y CAMBIOS

Tabla Nro. 1: Proceso de ciclo de vida de desarrollo de sistemas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el proceso de ciclo de vida de desarrollo de sistemas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	14	56.00
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen políticas y procedimientos relacionados con el proceso de ciclo de vida de desarrollo de sistemas?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 56% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de políticas y procedimientos relacionados con el proceso de ciclo de vida de desarrollo de sistemas se encontró en un nivel 0-No existe, mientras que el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 1: Resultados del proceso de ciclo de vida de desarrollo de sistemas

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el proceso de ciclo de vida de desarrollo de sistemas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

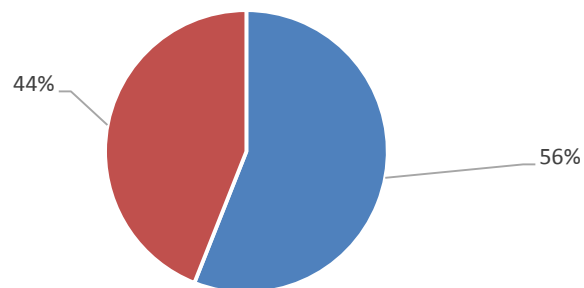


Tabla Nro. 2: Entrenamiento de usuarios como parte de cada tentativa de desarrollo

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el entrenamiento de usuarios como parte de cada tentativa de desarrollo, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	N	%
0 – No existe	17	68.00
1 – Inicial	8	32.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se lleva a cabo el entrenamiento de usuarios como parte de cada tentativa de desarrollo?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 2 se puede interpretar que el 68% de los colaboradores encuestados consideraron que el entrenamiento de usuarios como parte de cada tentativa de desarrollo se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 32% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 2: Resultados de entrenamiento de usuarios como parte de cada tentativa de desarrollo

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el entrenamiento de usuarios como parte de cada tentativa de desarrollo, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

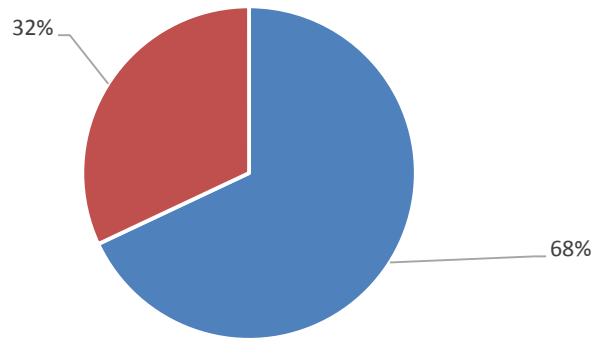


Tabla Nro. 3: Metodología de prueba

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la metodología de prueba, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	14	56.00
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen metodologías de prueba antes de las instalaciones?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 3 se puede interpretar que el 56% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de metodologías de prueba antes de las instalaciones se encontró en un nivel 0-No existe, mientras que el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 3: Resultados de metodología de prueba

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la metodología de prueba, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

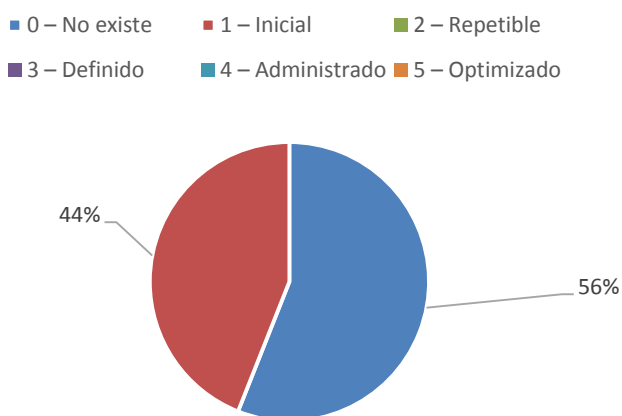


Tabla Nro. 4: Librerías de desarrollo, prueba y producción para los sistemas en proceso

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las librerías de desarrollo, prueba y producción, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	16	64.00
1 – Inicial	9	36.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen librerías de desarrollo, prueba y producción para los sistemas en proceso?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede interpretar que el 64% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de librerías de desarrollo, prueba, y producción para los sistemas en proceso se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 36% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 4: Librerías de desarrollo, prueba y producción para los sistemas en proceso

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con las librerías de desarrollo, prueba y producción, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

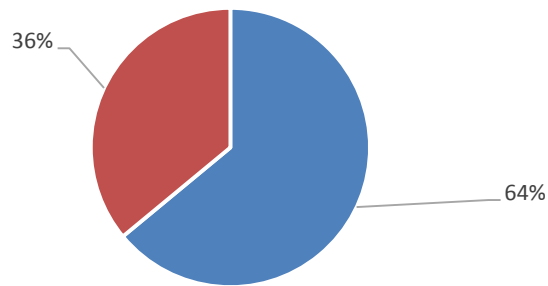


Tabla Nro. 5: Pruebas de fallas, aciertos y terminación de tentativas futuras

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las pruebas de fallas, aciertos y terminación de tentativas futuras, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	19	76.00
1 – Inicial	6	24.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen criterios predeterminados para aprobar el acierto, las fallas y la terminación de tentativas futuras?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 5 se puede interpretar que el 76% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de criterios predeterminados para aprobar el acierto, las fallas y la terminación de tentativas futuras se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 24% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 5: Resultados Pruebas de fallas, aciertos y terminación de tentativas futuras

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con las pruebas de fallas, aciertos y terminación de tentativas futuras, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

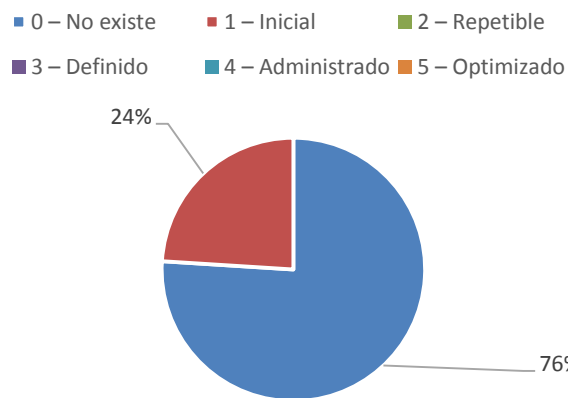


Tabla Nro. 6: Planes de prueba

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los planes de prueba, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	12	48.00
1 – Inicial	13	52.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Los planes de prueba para simulación de volúmenes, intervalos de proceso y disponibilidad y acreditación de salidas forman parte del proceso?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 6 se puede interpretar que el 48% de los colaboradores encuestados consideraron que los planes de prueba para la simulación de volúmenes, intervalos de proceso y disponibilidad y acreditación de salidas forman parte del proceso se encontraron en un nivel 0-No existe, mientras el 52% manifestó que se encontraron en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 6: Resultados de planes de prueba

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con los planes de prueba, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

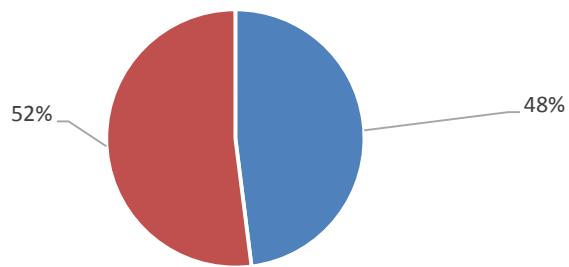


Tabla Nro. 7: Ambiente de pruebas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el ambiente de pruebas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	9	36.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	6	24.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Se ha establecido un ambiente de prueba separado para pruebas y cumple con seguridad, controles internos y cargas de trabajo para permitir pruebas acertadas?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 7 se puede interpretar que el 36% de los colaboradores encuestados consideraron que el establecimiento de un ambiente de prueba separado, cumple con seguridad, controles internos y cargas de trabajo para permitir pruebas acertadas se encontró en un nivel 0-No existe, el 40% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 24% en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 7: Resultados de ambiente de pruebas

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el ambiente de pruebas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

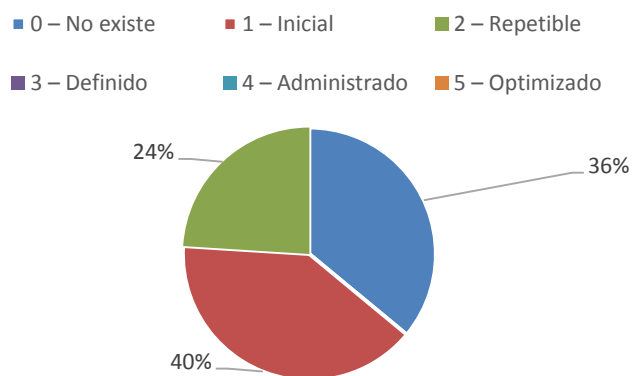


Tabla Nro. 8: Confirmación de pruebas exitosas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la confirmación de pruebas exitosas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	7	28.00
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	7	28.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Los propietarios de los sistemas llevan a cabo una verificación detallada del proceso inicial del nuevo sistema para confirmar una transición exitosa?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 8 se puede interpretar que el 28% de los colaboradores encuestados consideraron que verificación detallada del proceso inicial del nuevo sistema para confirmar una transición exitosa se encontró en un nivel 0-No existe, el 44% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 28% manifiesta que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 8: Resultados de confirmación de pruebas exitosas

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la confirmación de pruebas exitosas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

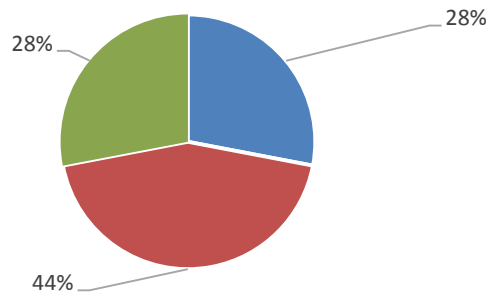


Tabla Nro. 9: Pruebas paralelas o pilotos

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las pruebas paralelas o pilotos, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	N	%
0 – No existe	3	12.00
1 – Inicial	12	48.00
2 – Repetible	9	36.00
3 – Definido	1	4.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Las pruebas paralelas o pilotos se consideran parte del plan?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 9 se puede interpretar que el 12% de los colaboradores encuestados consideraron ante la consideración de las pruebas paralelas o pilotos como parte del plan, ésta se encontró en un nivel 0-No existe, el 48% afirmó que se encontró en un nivel 1-Inicial, el 36% en un nivel 2-Repetible, mientras el 4% manifestó que encontró en in nivel 3-Definido.

Gráfico Nro. 9: Resultados de pruebas paralelas o pilotos

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con las pruebas paralelas o pilotos, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

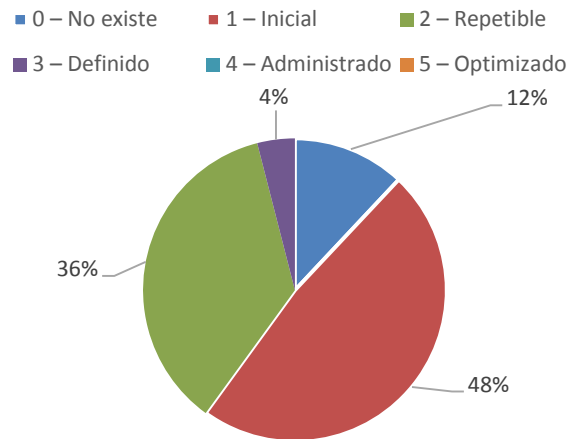


Tabla Nro. 10: Procedimientos de control de distribución y actualización de componentes

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los procedimientos de control de distribución y actualización de componentes, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	14	56.00
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen procedimientos de control para asegurar la distribución oportuna y correcta, y la actualización de los componentes aprobados de la configuración?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 9 se puede interpretar que el 56% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de procedimientos de control para asegurar la distribución oportuna y correcta, y la actualización de los componentes aprobados de la configuración se encontró en un nivel 0-No existe, mientras el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 10: Resultados de procedimientos de control de distribución y actualización de componentes

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con el control de cambios en la infraestructura, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado

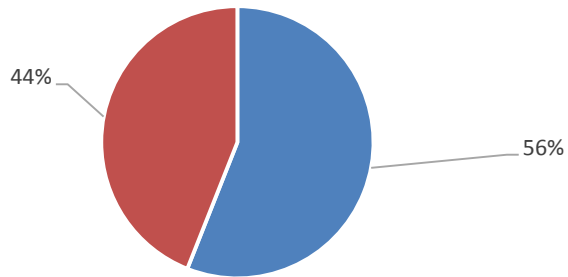


Tabla Nro. 11: Procedimientos formales de liberación de software

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los procedimientos formales de liberación de software, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	16	64.00
1 – Inicial	9	36.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los colaboradores encuestados respecto a la pregunta ¿Existen procedimientos formales que aseguren la autorización, acondicionamiento, pruebas de regresión, distribución, transferencia de control, rastreo de estatus, procedimientos de respaldo y notificación de usuario?, en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

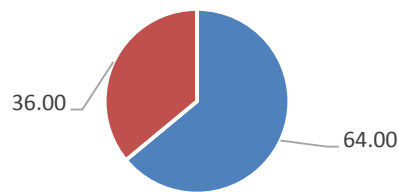
Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 9 se puede interpretar que el 56% de los colaboradores encuestados consideraron que la existencia de procedimientos formales de distribución de software se encontró en un nivel 0-No existe, el 32% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, y el 20% en un nivel 4-Definido,

Gráfico Nro. 10: Resultados de procedimientos formales de liberación de software

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con los procedimientos formales de liberación de software, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

- 0 – No existe
- 1 – Inicial
- 2 – Repetible
- 3 – Definido
- 4 – Administrado
- 5 – Optimizado



H. RESUMEN POR DIMENSIONES

Tabla Nro. 1: Identificar soluciones automatizadas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión 1, con respecto al nivel del proceso de identificar soluciones automatizadas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	13	52.00
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	1	4.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el nivel del proceso de identificar soluciones automatizadas, basado en 10 preguntas aplicadas a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 1 se puede observar que el 52% de los colaboradores encuestados consideraron que el nivel del proceso identificación de soluciones automatizadas se encontró en un nivel 0-No existe, el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 4% de los colaboradores afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 1: Resultados de la dimensión 1

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión 1: Identificar soluciones automatizadas; para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

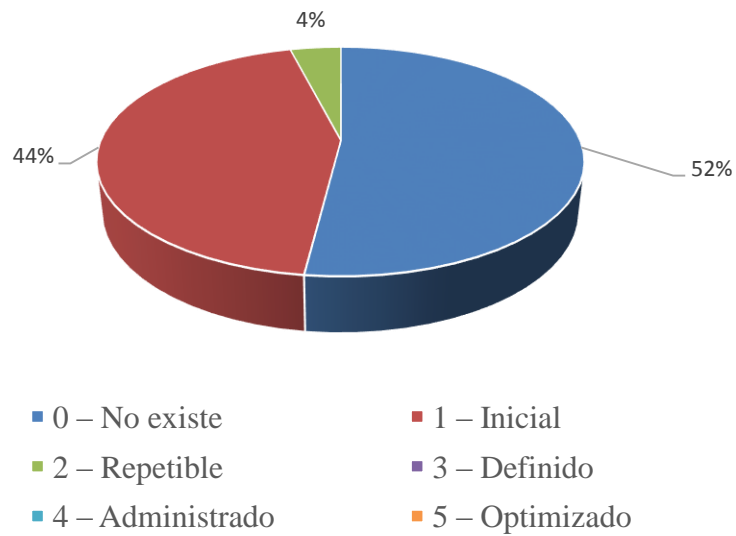


Tabla Nro. 2: Identificar y mantener software aplicativo

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión 2, con respecto al nivel del proceso de identificar y mantener software aplicativo, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	6	24.00
1 – Inicial	12	48.00
2 – Repetible	7	28.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el nivel del proceso de identificar y mantener software aplicativo, basado en 10 preguntas aplicadas a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 2 se puede observar que el 52% de los colaboradores encuestados consideraron que el nivel del proceso identificación de soluciones automatizadas se encontró en un nivel 0-No existe, el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 4% de los colaboradores afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 2: Resultados de la dimensión 2

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión: Identificar y mantener software aplicativo; para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

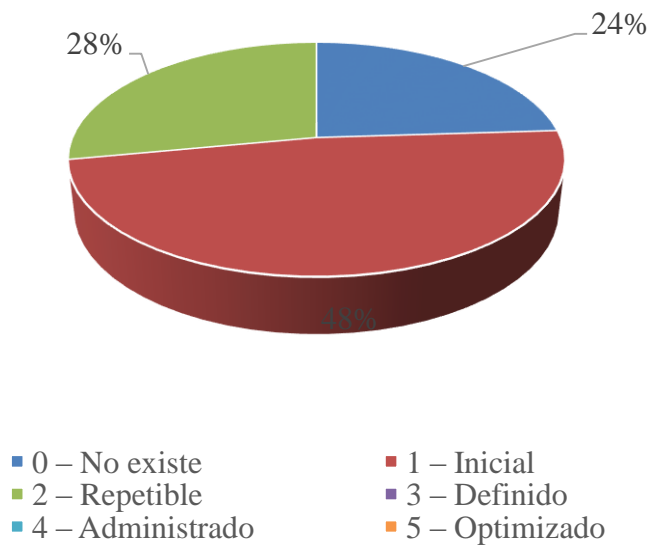


Tabla Nro. 3: Adquirir y mantener infraestructura tecnológica

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión 3, con respecto al nivel del proceso de adquirir y mantener infraestructura tecnológica, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	5	20.00
1 – Inicial	19	76.00
2 – Repetible	1	4.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el nivel del proceso de adquirir y mantener infraestructura tecnológica, basado en 9 preguntas aplicadas a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 3 se puede observar que el 52% de los colaboradores encuestados consideraron que el nivel del proceso identificación de soluciones automatizadas se encontró en un nivel 0-No existe, el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 4% de los colaboradores afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 3: Resultados de la dimensión 3

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión: adquirir y mantener infraestructura tecnológica; para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

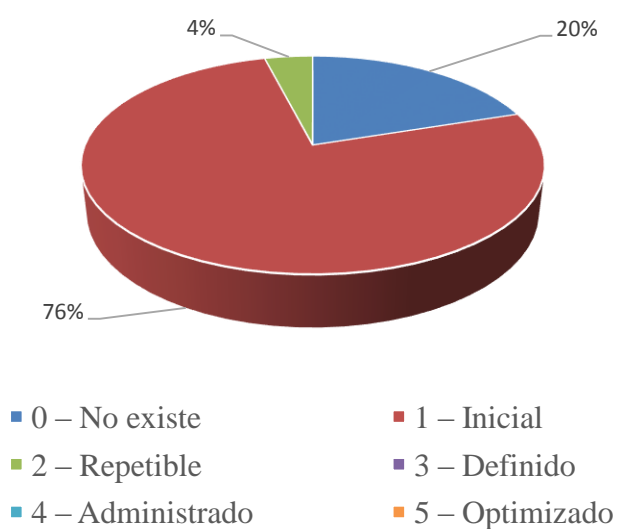


Tabla Nro. 4: Facilitar la operación y uso

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión 2, con respecto al nivel del proceso de facilitar la operación y uso, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	4	16.00
1 – Inicial	19	76.00
2 – Repetible	2	8.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el nivel del proceso de facilitar la operación y uso, basado en 10 preguntas aplicadas a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 4 se puede observar que el 52% de los colaboradores encuestados consideraron que el nivel del proceso identificación de soluciones automatizadas se encontró en un nivel 0-No existe, el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 4% de los colaboradores afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 4: Resultados de la dimensión 4

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión: Facilitar la operación y uso; para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

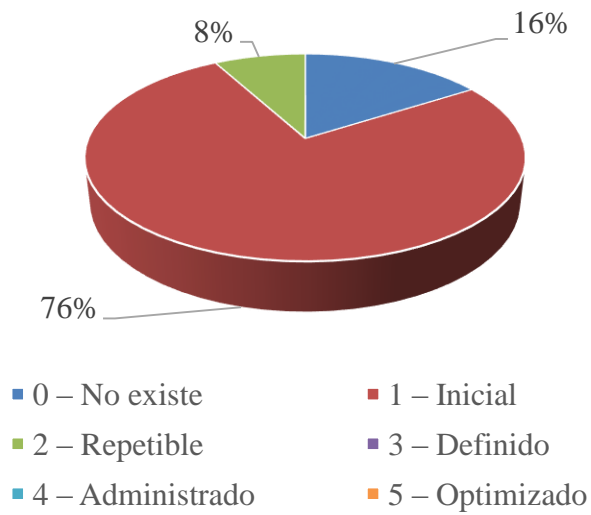


Tabla Nro. 5: Adquirir recursos de TI

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión 2, con respecto al nivel del proceso de adquirir recursos de TI, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	0	0.00
1 – Inicial	13	52.00
2 – Repetible	12	48.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el nivel del proceso de adquirir recursos de TI, basado en 10 preguntas aplicadas a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 5 se puede observar que el 52% de los colaboradores encuestados consideraron que el nivel del proceso identificación de soluciones automatizadas se encontró en un nivel 0-No existe, el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 4% de los colaboradores afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 5: Resultados de la dimensión 5

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión: Adquirir recursos de TI; para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

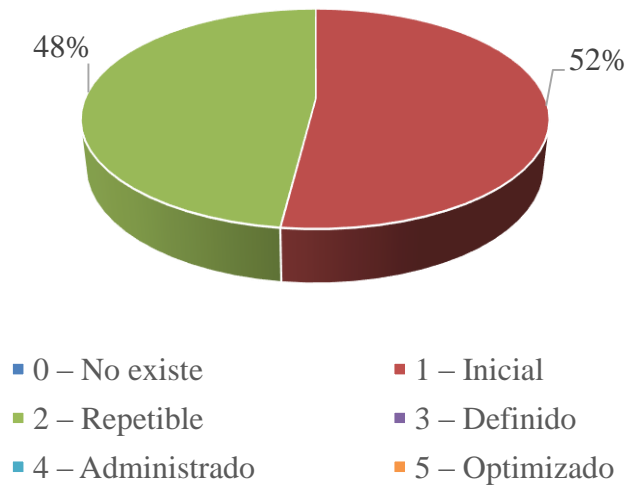


Tabla Nro. 6: Administrar cambios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión 2, con respecto al nivel del proceso de administrar cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	14	56.00
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el nivel del proceso de administrar cambios, basado en 10 preguntas aplicadas a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 6 se puede observar que el 52% de los colaboradores encuestados consideraron que el nivel del proceso identificación de soluciones automatizadas se encontró en un nivel 0-No existe, el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 4% de los colaboradores afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 6: Resultados de la dimensión 6

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión: Administrar cambios; para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

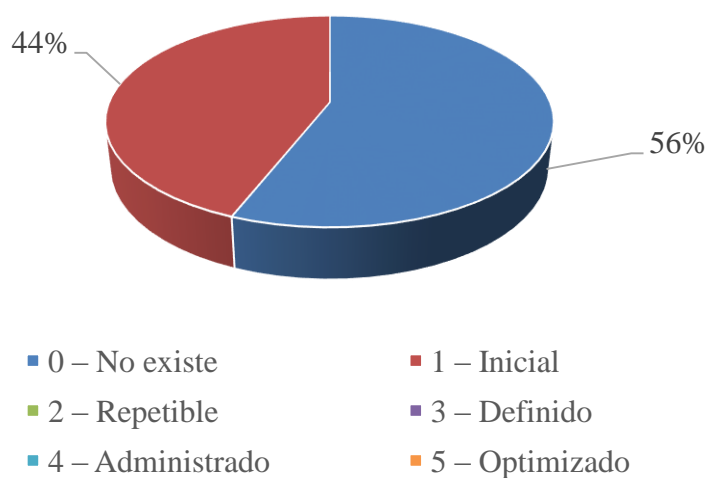


Tabla Nro. 7: Instalar y administrar soluciones y cambios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión 7, con respecto al nivel del proceso de instalar y administrar soluciones y cambios, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	12	48.00
1 – Inicial	13	52.00
2 – Repetible	0	0.00
3 – Definido	0	0.00
4 – Administrado	0	0.00
5 – Optimizado	0	0.00
Total	25	100.00

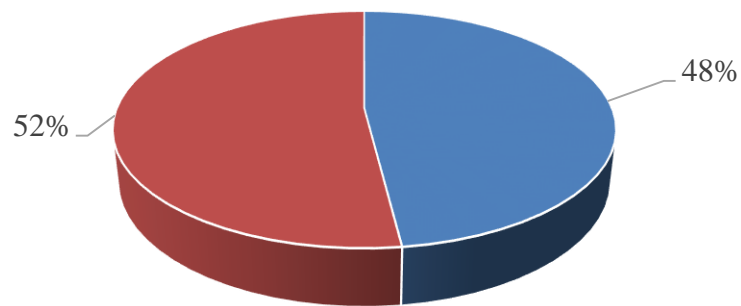
Fuente: Aplicación del instrumento para medir el nivel del proceso de adquirir recursos de TI, basado en 9 preguntas aplicadas a los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 7 se puede observar que el 52% de los colaboradores encuestados consideraron que el nivel del proceso identificación de soluciones automatizadas se encontró en un nivel 0-No existe, el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 4% de los colaboradores afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 7: Instalar y administrar soluciones y cambios

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con la dimensión: Instalar y administrar soluciones y cambios; para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.



- | | |
|--------------------|------------------|
| ■ 0 – No existe | ■ 1 – Inicial |
| ■ 2 – Repetible | ■ 3 – Definido |
| ■ 4 – Administrado | ■ 5 – Optimizado |

I. RESUMEN GENERAL POR DIMENSIONES

Tabla Nro. 8. Resumen por dimensiones

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las 7 dimensiones definidas, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.

Dimensiones	0 – No existe		1 – Inicial		2 – Repetible		3 – Definido		4 – Administrado		5 – Optimizado		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
AI1. Identificar soluciones automatizadas	13	52.00	11	44.00	1	4.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	25	100.00
AI2. Identificar y mantener software aplicativo	6	24.00	12	48.00	7	28.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	25	100.00
AI3. Adquirir y mantener infraestructura tecnológica	5	20.00	19	76.00	1	4.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	25	100.00
AI4. Facilitar la operación y uso	4	16.00	19	76.00	2	8.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	25	100.00
AI5. Adquirir recursos de TI	0	0.00	13	52.00	12	48.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	25	100.00
AI6. Administrar Cambios	14	56.00	11	44.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	25	100.00
AI7. Instalar y administrar soluciones y cambios	12	48.00	13	52.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	25	100.00

Fuente: Aplicación del instrumento para medir el nivel de gestión de las 7 dimensiones definidas para la investigación; en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo; 2017.

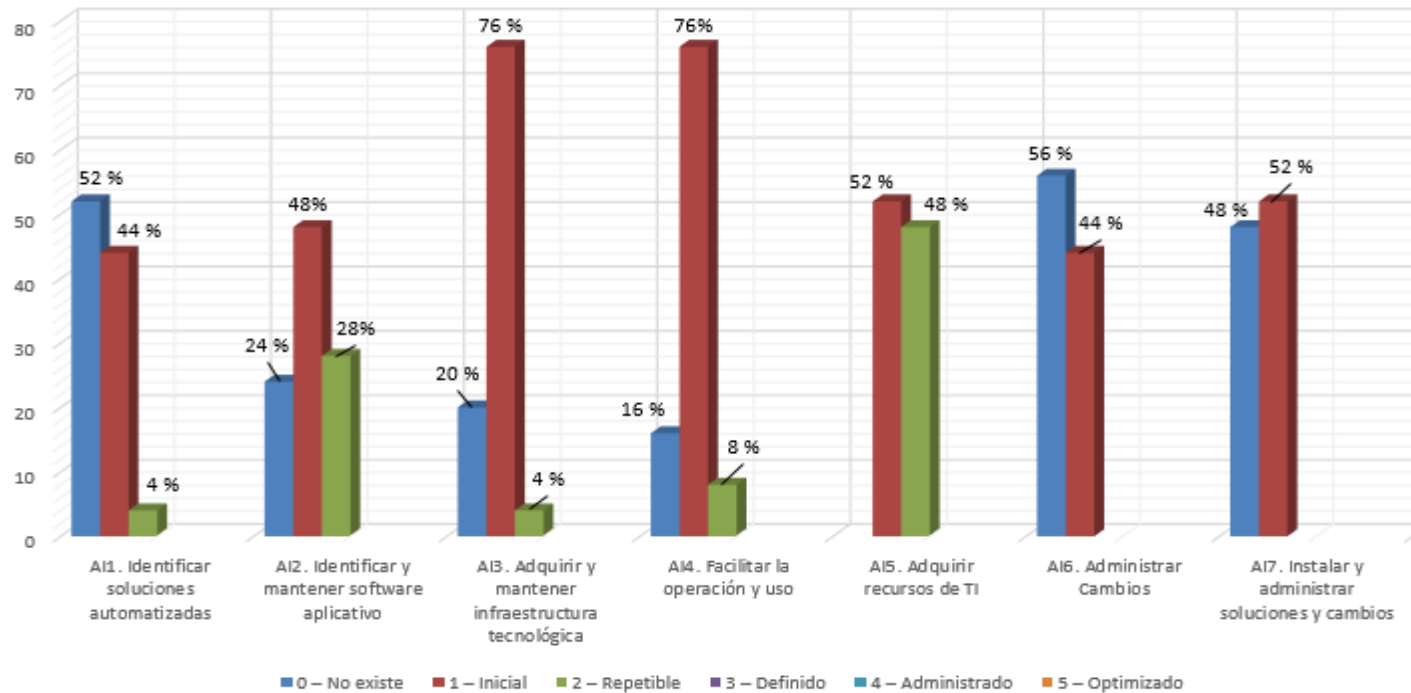
Aplicado por: Díaz, J.; 2017

En la Tabla Nro. 8 se puede observar que el 52% de los colaboradores encuestados consideraron que el nivel del proceso identificación de soluciones automatizadas se encontró en un nivel 0-No existe, el 44% manifestó que se encontró en un nivel 1-Inicial, mientras que el 4%

de los colaboradores afirmó que se encontró en un nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 8: Resumen general de las dimensiones

Distribución porcentual de frecuencias y respuestas relacionadas con las 7 dimensiones, para la propuesta de mejora del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017.



5.2. Análisis de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar el nivel del dominio adquirir e implementar tecnologías de la información y comunicaciones en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017, para poder realizar la propuesta de mejora. A fin de determinar los niveles de madurez según el modelo COBIT 4.1, se consideraron como variables de estudio las siguientes: Identificar soluciones automatizadas, Adquirir y mantener software aplicativo, Adquirir y mantener infraestructura tecnológica, Facilitar la operación y el uso, Adquirir recursos de TI, Administrar cambios, Instalar y acreditar soluciones y cambios; para poder establecer las recomendaciones de mejora.

Los resultados obtenidos en el presente estudio determinaron que:

- a) El 52% de los colaboradores encuestados considera que el proceso identificar soluciones automatizadas se encuentra en un nivel 0 – No existente conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Este resultado no coincide con el obtenido por Marcelo, M. (26), en la municipalidad provincial de Casma, quien en su investigación señaló que el 66.7% de los empleados encuestados consideraron que el proceso se encontró en nivel 1 – Inicial. También difiere de Huamancondor, E. (28), que en la municipalidad distrital de Coishco, fue quien determinó que el 80% de los trabajadores encuestados consideraron que el mismo proceso se encuentra en el nivel 1- Inicial. Las últimas dos organizaciones se diferencian de la institución estudiada, por qué éstas, si identifican soluciones automatizadas ya sea de manera informal, por intuición o improvisado.

El nivel 0- No existente, alcanzado por la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo La Libertad; 2017, para el proceso identificar soluciones automatizadas se justifica por que no se logra la identificación de soluciones automatizadas técnicamente factibles y/ rentables, sin mencionar la ausencia de planes de soluciones alternativas, ni la inexistencia de normas y procedimientos de aceptación de tecnología.

- b) Así mismo, el 48% de los colaboradores encuestados considera que el proceso de adquisición y mantenimiento de software aplicativo se encuentra en un nivel 1-Inicial conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Este resultado coincide con el obtenido por Marcelo, M. (26), en la municipalidad provincial de Casma, quien en su investigación señaló que el 66.7% de los empleados encuestados consideraron que el proceso se encontró en nivel 1- Inicial. Esto también concuerda con Castillo, F. (27), en la empresa Agropesca Perú SAC de Sullana, quien estimó que el 65% de los encuestados encontró el mismo proceso en nivel 1 –Inicial.

El nivel 1- Inicial, alcanzado por la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo La Libertad; 2017, para el proceso de adquisición y mantenimiento de software aplicativo se justifica por que recién se tiene conciencia de garantizar un proceso de desarrollo de software oportuno, confiable a través de normas, marcos de trabajo o directrices que regulen el tema.

- c) El 76% de los colaboradores encuestados considera que el proceso de adquirir y mantener infraestructura tecnológica se encuentra en un nivel 1 – Inicial, conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Este resultado coincide con el obtenido por Huamancondor, E. (28), que en su investigación en la municipalidad distrital de Coishco, señaló que el 100% de los trabajadores encuestados consideraron que el proceso en mención se encontró en el nivel 1 – Inicial.

Esto diverge con Castillo, F. (27), quien estimó que el 50% de los encuestados el mismo proceso se encontró en un nivel 2 –Repetible, que se diferencia con la institución estudiada por que se siguen planes, estrategias, procesos, procedimientos, planes, políticas de infraestructura tecnológica de manera informal, intuitiva.

El nivel 1- Inicial, alcanzado por la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo La Libertad; 2017, para el proceso de adquirir y mantener infraestructura tecnológica se justifica por qué existen de manera incipiente o inicial los planes de adquisición de tecnología alineado con el plan de infraestructura tecnológica, la planeación de mantenimiento y actualización de infraestructura, así como directrices o procedimientos de seguridad.

- d) En la misma investigación se ha obtenido como resultado que el 76% de los colaboradores encuestados considera que el proceso de facilitar la operación y uso de las TIC se encuentra en un nivel 1 – Inicial, conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Esto concuerda con Castillo, F. (27), en la empresa Agropesca Perú SAC de Sullana, quien estimó que el 55% de los encuestados encontró el proceso facilitar operación y uso en nivel 1 –Inicial. Este resultado diverge con el obtenido por Marcelo, M. (26), en la municipalidad provincial de Casma, quien en su investigación observó que el 53.3% de los empleados encuestados consideraron que el proceso se encontró en nivel 2 – Repetible, ya que en esta institución no hay un trato uniforme para la elaboración de manuales, material de entrenamiento, planes, procedimientos de operación y uso de sistemas, ya que se hace de manera informal, intuitiva, por experiencia.

El nivel 1- Inicial, alcanzado por la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo La Libertad; 2017 y la empresa Agropesca Perú S.A.C. de Sullana, para el proceso de facilitar la operación y uso de las TIC, se justifica por qué existen de manera incipiente, parcial, de forma ad hoc manuales de usuario, manuales de referencia, material de entrenamiento para la operación y uso de los sistemas.

- e) El 52% de los colaboradores encuestados considera que el proceso de adquirir recursos de TIC se encuentra en un nivel 1 – Inicial, conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Esto guarda concordancia con Huamancondor, E. (28), que en la municipalidad distrital de Coishco,

determinó que el 100% de los trabajadores encuestados consideraron que el mismo proceso se encuentra en el nivel 1-Inicial. Difiere con el obtenido por Marcelo, M. (26), en la municipalidad provincial de Casma, quien en su investigación señaló que el 60.0% de los empleados encuestados consideraron que el proceso adquirir recursos se encontró en nivel 2 – Repetible. Es decir, las políticas y procedimientos de control se llevan a cabo de forma esporádica, de forma parcial e intuitiva.

El nivel 1- Inicial para el proceso de adquirir recursos de TIC, alcanzado por la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo La Libertad; 2017 y la municipalidad distrital de Coishco, se justifica por qué existen de manera incipiente, de forma ad hoc políticas para las prácticas y procedimientos que estén alineados a la estrategia de adquisición, el buen servicio en cuanto a la entrega, de seguridad, e infraestructura estandarizada, .

- f) El 56% de los colaboradores encuestados considera que el proceso de administrar cambios de las TIC se encuentra en un nivel 0 – No existente, conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1, Este resultado coincide con Huamancondor, E. (28), de la municipalidad distrital de Coishco quien en su investigación indicó que el 80% de los encuestados estimó que el proceso Administrar Cambios se encontró en nivel 0 – No existente. Pero difiere con el obtenido por Castillo, F. (27), en la Empresa Agropesca del Perú S.A.C., quien estimó que el 60% de los encuestados el mismo proceso se encontraron en un nivel nivel 1 –Inicial, esto quiere decir que los procedimientos de cambios obligatorios y de emergencia, autorización, asignación de prioridades, seguimiento de cambios se realizan, pero de manera incipiente.

El nivel 0- No existente para el proceso de administrar cambios de las TIC, alcanzado por la Gerencia Regional de Trabajo y la municipalidad distrital de Coishco se justifica por qué no existe la metodología, procedimientos,

administración de cambios abocado en alineamiento de objetivos y buenas prácticas.

- g) El 52% de los colaboradores encuestados considera que el proceso de instalar y acreditar soluciones y cambios de las TIC se encuentra en un nivel 1 – Inicial conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Esto concuerda con Castillo, F. (27), quien estimó que el 60% de los encuestados encontró el proceso en referencia en nivel 1 –Inicial; asimismo concuerda con el resultado obtenido por Marcelo, M. (26), quien en su investigación determina que el 53.3% de los empleados encuestados consideraron que el proceso se encontró en nivel 1 – Inicial.

El nivel 1- Inicial para el proceso de instalar y acreditar soluciones y cambios de las TIC, alcanzado por la Gerencia Regional de Trabajo se justifica, tan igual como a las dos instituciones que se hace referencia; las políticas, las pruebas de soluciones sin fallas, las pruebas sobre infraestructura para conocer si son apropiadas para el fin u objetivo previsto, el establecimiento de metodología, entrenamiento a usuarios, y el planeamiento de la liberación de productos (soluciones) se realizan, pero de forma informal, parcial, intuitiva o desordenada.

5.3. Propuesta de mejora

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados y analizados anteriormente, se sugiere las siguientes propuestas para mejorar el nivel de madurez alcanzado en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo La Libertad; 2017.

Proceso definido, es el promedio alcanzable, aquí los procesos se documentan y se comunican.

Enfocarse en:

- a) El proceso de identificar soluciones automatizadas: Este proceso debería cubrir la definición de las necesidades considerando las fuentes alternativas, realizar un estudio de factibilidad tecnológica y económica, realizar un análisis de costo-beneficio, riesgos. Ejecutando lo descrito anteriormente se debería minimizar el costo, encaminados hacia el logro de los objetivos.
- b) El proceso de adquisición y mantenimiento de software aplicativo: El software debe de estar de acuerdo a los requerimientos del usuario, políticas o normas de seguridad, así como también desarrollar software de acuerdo a estándares de calidad. Esto permitirá contar con aplicaciones útiles en el tiempo.
- c) El proceso de adquirir y mantener infraestructura tecnológica: La institución debe de diseñar o rediseñar sus procesos establecidos para adquirir, implementar infraestructura tecnológica, implantación de medidas de control interno, seguridad y auditabilidad que le permita planificar los trabajos a ejecutar.
- d) El proceso de facilitar la operación y uso: Este proceso requiere la edición, edición de manuales de usuario, manuales de referencia, material de entrenamiento para garantizar el uso y operación de las aplicaciones e infraestructura.
- e) El proceso de adquirir recursos de TI: La institución debe de definir o desarrollar procedimientos de adquisición, selección de proveedores, arreglos contractuales de contratos. Así proveemos a la institución de herramientas para que se obtengan los recursos de una forma fácil, oportuna y rentable a los intereses organizacionales.
- f) El proceso de administrar cambios: La totalidad de los cambios a efectuarse deben de contar con procedimientos establecidos, y administrarse formalmente bajo un ambiente controlado. Estos deberían registrarse, evaluarse, y autorizarse previamente a la implantación, así como realizar seguimiento para determinar el impacto. Esto debería garantizar la disminución de riesgos que

generan los cambios y estos estarían alineados a los objetivos organizacionales y buenas prácticas.

- g)** El proceso de instalar y acreditar soluciones y cambios: Las pruebas de los nuevos sistemas deben de ejecutarse en ambientes especialmente preparados para este fin, los datos a usarse en las pruebas deben de ser significativos, de preferencia reales. Definir políticas y/o definir metodología de pruebas, transición, así como de migración de aplicaciones, planificación de la liberación de aplicaciones de manera formal. Definir procedimientos de control para la distribución oportuna y actualización de componentes.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados presentados en el presente estudio han demostrado que la Gerencia regional de Trabajo y Promoción del Empleo de La Libertad; 2017, en lo que respecta al nivel de gestión del dominio adquirir e implementar las tecnologías de información y comunicación (TIC) se encuentra en un nivel 1– Inicial, según los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT 4.1, por lo que este nivel de madurez coincide con el indicado en la hipótesis general por lo que se concluye que la hipótesis general queda aceptada.

Por consiguiente, teniendo en cuenta las hipótesis específicas llegamos a las siguientes conclusiones específicas:

1. El 52% de los colaboradores encuestados considera que el proceso identificar soluciones automatizadas se encontró en un nivel 0 – No existente, conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Este resultado no coincide con la hipótesis formulada que indicaba que este proceso se encontraba en nivel Inicial/Ad-Hoc; por lo que la hipótesis planteada es rechazada.
2. El 48% de los colaboradores encuestados considera que el proceso de adquisición y mantenimiento de software aplicativo se encuentra en un nivel 1-Inicial conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Este resultado coincide con la hipótesis planteada que indicaba que este proceso se encontraba en nivel Inicial/Ad-Hoc; por lo que la hipótesis planteada es aceptada.
3. El 76% de los colaboradores encuestados considera que el proceso de adquirir y mantener infraestructura tecnológica se encuentra en un nivel 1 – Inicial, conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Este resultado concuerda con la hipótesis formulada que indicaba que este proceso se encontraba en nivel Inicial/Ad-Hoc; por lo que la hipótesis planteada es aceptada.

4. El 76% de los colaboradores encuestados considera que el proceso de facilitar la operación y uso de las TIC se encuentra en un nivel 1 – Inicial, conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Este resultado se ajusta con la hipótesis formulada que indicaba que este proceso se encontraba en nivel Inicial / Ad-Hoc; por lo que la hipótesis planteada es aceptada.
5. El 52% de los colaboradores encuestados considera que el proceso de adquirir recursos de TIC se encuentra en un nivel 1 – Inicial, conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Este resultado encaja correctamente con la hipótesis formulada que indicaba que este proceso se encontraba en nivel Inicial / Ad-Hoc; por lo que la hipótesis planteada es aceptada.
6. El 56% de los colaboradores encuestados considera que el proceso de administrar cambios de las TIC se encuentra en un nivel 0 – No existente, conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Este resultado difiere con la hipótesis formulada que indicaba que este proceso se encontraba en nivel Inicial/Ad-Hoc; por lo que la hipótesis planteada es rechazada.
7. El 52% de los colaboradores encuestados considera que el proceso de instalar y acreditar soluciones y cambios de las TIC se encuentra en un nivel 1 – Inicial conforme a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT versión 4.1. Este resultado coincide con la hipótesis formulada que indicaba que este proceso se encontraba en nivel Inicial/Ad-Hoc; por lo que la hipótesis planteada es aceptada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere hacer participar a las cuatro Sub Gerencias pertenecientes a esta dependencia, en una evaluación de los resultados obtenidos en la presente investigación, para que se tome conciencia de la situación actual, reconocer donde se está fallando, a fin de que se apliquen las propuestas de mejora que permita elevar el nivel del dominio adquirir e implementar.
2. La institución debería considerar ejecutar periódicamente capacitaciones al personal, para mitigar problemas en cuanto al uso de las TIC, de tal manera que puedan elevar su nivel de rendimiento laboral.
3. Se sugiere que la institución debería adquirir y/o implementar infraestructura tecnológica alineada a los objetivos institucionales.
4. Se sugiere preparar e involucrar a los colaboradores de la institución en lo concerniente al marco de referencia COBIT, con la finalidad de implementar el gobierno de TI en la institución y mejorar los controles de IT en todos los dominios. Esto repercutirá en elevar el nivel de madurez alcanzado en el presente estudio.
5. Es conveniente que la institución tenga orgánicamente su Dpto. de TI porque ya con una población muy cerca al centenar de máquinas, amerita tener personal especializado en gestión de TI.
6. Es conveniente concientizar los beneficios que trae el gobierno de las TI en un marco de referencia internacionalmente aceptado como COBIT.
7. Se sugiere que la presente investigación se difundida entre los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo la Libertad, para mayor conocimiento de lo que es COBIT, y como aporta al gobierno de TI.
8. La presente investigación se podría usar como modelo de estudio para otras Gerencias de la Región La Libertad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ortegón J. El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la operatividad de la administración pública de Bogotá D.C. [Internet]. 2009 Dic [citado 09 Oct 2017], 1 (1): 14. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/email/article/download/13110/13778>
2. Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. SGP. 2015. 12. (1). 19-30
3. ISACA, COBIT 4.1. United States of America: IT Governance Institute; 2007.
4. Finkeliev S. Los Impactos sociales de la incorporación de TICS en los Gobiernos Locales y en los servicios a los ciudadanos de los casos de Buenos Aires y Montevideo [Internet]. 2011. [Citada 13 Oct 2017]. 1 (1): 38 Disponible desde: <http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/impactossociales%20.pdf>
5. Naser A, Concha G. Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. [Base de datos internet]. Chile: Repositorio Cepal. C2014 – [citado 12 Oct 2017]. Disponible en: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35951/S1420470_es.pdf;jsessionid=71F48E00B70B6AF46F2CEFAB33E18BDA?sequence=1
6. Ortiz Ú. Tecnología de la Información y Gestión Pública. El Peruano. [Internet]. 2016 Ago [citado 12 Oct 2017]; 1 (1) Disponible en: <http://www.elperuano.pe/noticia-tecnologia-de-informacion-y-gestion-publica-44746.aspx>
7. Díaz A. Experiencia sobre la aplicación de Cobit para la implementación de un modelo de gobernabilidad de Tic's en la Universidad Jorge Tadeo Lozano

(Panamá) y planteamiento de un marco de referencia para las Universidades Latinoamericanas del siglo XXI. [Artículo en Internet] Junio 2011. [citado 06 Oct 2017],1 (1); 34. Disponible en: http://tical.2011.redclara.net/doc/Afredo_Diaz.pdf

8. Torres Villanueva M. Perfil de gestión de las tecnologías de información y comunicaciones: Identificación de soluciones automatizadas, Adquisición y mantenimiento de software aplicativo, y de infraestructura tecnológica, facilitación de la operación y el uso en la empresa Green Awakening de la ciudad de Winter Park, Florida, Estados Unidos en el año 2010. [Tesis para optar el título de ingeniero de sistemas]. Chimbote; Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2010.
9. Guido M. Tecnologías de Información y Comunicación, Universidad y Territorio. [Tesis Doctoral] [Publicada en Internet]. Quilmes: Universidad Nacional de Quilmes, 2009.
10. Otero, H. Perfil del nivel de gestión del Dominio Adquirir e implementar de las Tecnologías de información TIC en la Municipalidad Distrital de Colan en el año 2013. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero de sistemas). Piura; 2014. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2014.
11. Nonajulca J. Propuesta de Mejora del Nivel de Gestión del Proceso de Adquisición e Implementación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba, del Gobierno Regional de Piura: en la provincia de Morropón – Departamento de Piura en el año 2012. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero de sistemas). Piura; 2012. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2012.

12. Arica J. Nivel de gestión del proceso de Adquirir e Implementar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Empresa Inversiones Prisco S.A.C de la Provincia de Sechura - Departamento de Piura; año 2012. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero de sistemas). Piura: 2012. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2012.
13. Gobierno Regional La Libertad. La Libertad: GRLL;2017[citado 27 set 2017]. Antecedentes de la Gerencia de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional La Libertad. [1 pantalla]. Disponible en: <http://www.regionlalibertad.gob.pe/grtrabajo/gerencia/antecedentes>
14. Región La Libertad. [Página de internet]. Trujillo: GRLL; c2017 [actualizado 08 Jun 2017; citado 09 de Oct 2017]. Disponible en: <http://www.regionlalibertad.gob.pe/grtrabajo/>
15. Región La Libertad. [Página de internet]. Trujillo: GRLL; c2017 [actualizado 08 Jun 2017; citado 09 de Oct 2017]. Disponible en: <http://www.regionlalibertad.gob.pe/transparencia/documentos-de-gestion/mof>
16. Belloch C. Las tecnologías de la Información y Comunicación. Monografía en Internet. España; Universidad de Valencia.2013;[citada 21 Set 2017]. Disponible en: <https://www.uv.es/~bellohc/pdf/pwtic1.pdf>
17. Espinel S. Uso de las TIC'S dentro del proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura de computación en los estudiantes de los décimos años de educación básica del colegio menor "Universidad Central", de la ciudad de Quito, Parroquia Miraflores, en el periodo 2011-2012. Informe final del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado de Licenciatura en Ciencias de la Educación mención Informática. Quito. Universidad Central del Ecuador. 2013.

18. Bárbara G. ¿Qué es Cobit? y Misión de Cobit [Internet]. [actualizado 19 Nov 2013, citado 10 Oct 2017]. Disponible en: <https://prezi.com/x8uuyjxeuyr2/copy-of-que-es-cobit-y-mision-de-cobit/>
19. Sitio web para seguridad para TI basado en COBIT UNAM México. [página en internet]. Mexico D.F.: c2009 [actualizado 2009, citado 21 de Setiembre 2017]. Disponible en: http://redyseguridad.fi-p.unam.mx/proyectos/cobit/seccion_informativa/2_adquirir_implantar/seccion_informativa_ai.html
20. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. Quinta ed. México. Mc GrawHill; 2010.
21. Kerlinger, F. Metodología de la Investigación Científica en Ciencias Sociales, Primera ed. Argentina. Siglo XXI; 1969.
22. Aritoma S. Tesis de grado y metodología de investigación en organizaciones, mercado y sociedad. Primera ed. Perú. DSG Vargas; 2007.
23. Garcia M., Alvira F., Alonso L, Escobar M. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación. Cuarta ed. Madrid. Alianza Editorial; 2015.
24. Kotler P., Keller K. Marketing Management, Decimo cuarta ed. Estados Unidos. Prentice Hall; 2012.
25. Torres E, Giraldo I, Villalta C. Diagnóstico para la implantación de COBIT en una empresa de Producción [Tesis previa a la obtención del título de ingeniero de sistemas con mención en informática para la gestión]. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana;2012.
26. Marcelo, M. Propuesta de mejora del nivel de gestión adquisición e implementación de las tecnologías de la información en la municipalidad

provincial de Casma, 2016. (Tesis para optar el título profesional de ingeniero de sistemas). Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2016.

27. Castillo, F. Perfil del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar de las Tecnologías de información TIC en la Empresa Agropesca del Perú S.A.C. de Sullana; Año 2013. (Tesis para optar el título profesional de ingeniero de sistemas). Piura; 2016. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2016.
28. Huamancondor, E. Nivel de gestión de la adquisición e implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la municipalidad distrital de Coishco, provincias de Santa, departamento de Ancash en el año 2015. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero de sistemas). Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2014.

ANEXOS

ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

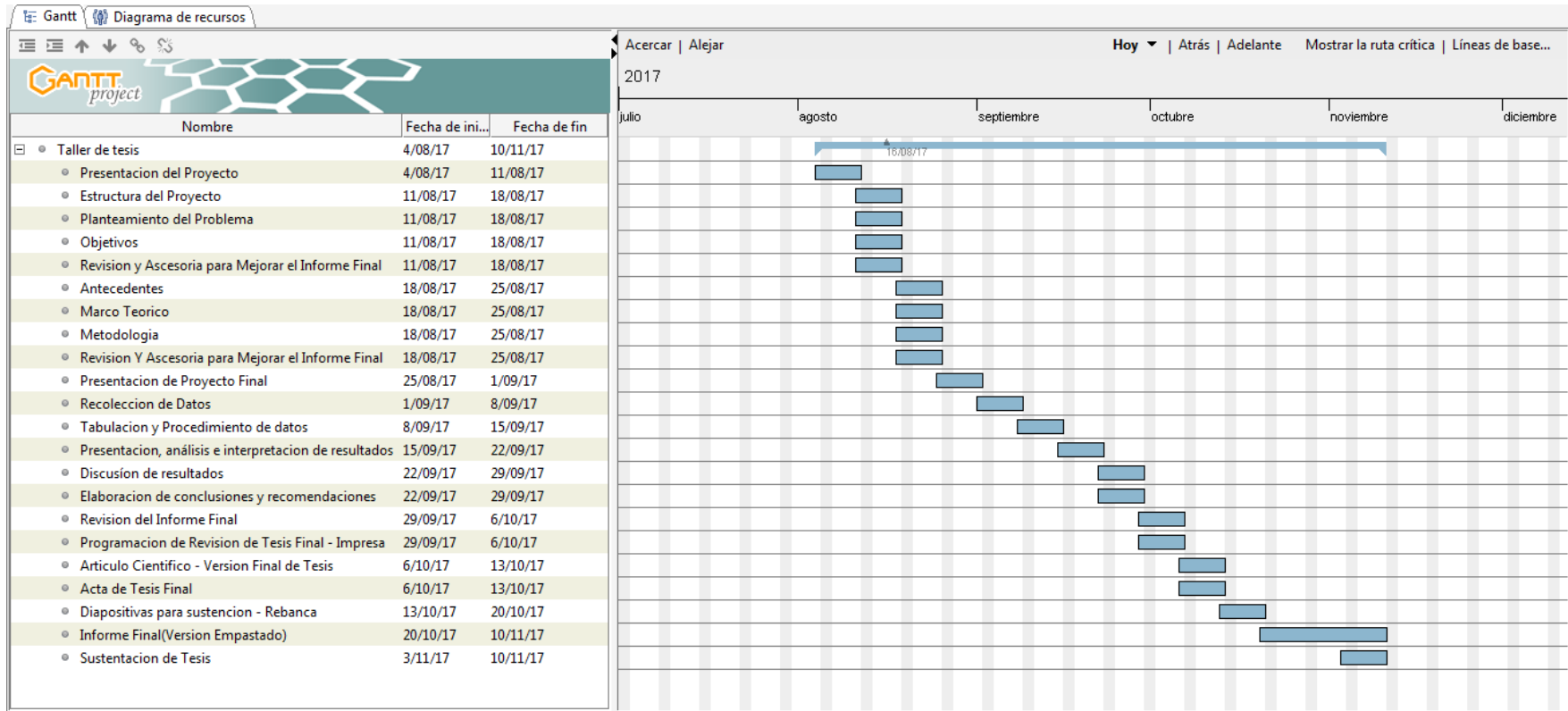


Imagen Elaborada con Software licenciado “Gantt Project”

ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO Expresado en	COSTO PARCIAL Expresado en	COSTO TOTAL Expresado en
Viaticos y Asignaciones					1,520.00
Movilidad local (Psjes)	unidad	40	5.00	200.00	
Movilidad (Psjes. Interprovinciales)	unidad	10	12.00	120.00	
Asignación x 1 persona	día	5	100.00	500.00	
Alimentación	día	10	70.00	700.00	
Servicios					775.00
Recibo de Luz	meses	4	35.00	140.00	
Internet	meses	4	90.00	360.00	
Cel. Tarifario	meses	4	50.00	200.00	
Fotocopias	unidad	500	0.15	75.00	
Materiales de escritorio					189.00
Bolígrafos	unidad	2	1.00	2.00	
Papel Bond A-4	unidad	1	30.00	30.00	
USB de 16 Gb	unidad	1	40.00	40.00	
Folder	unidad	2	1.00	2.00	
Tinta para impresora	días	2	55.00	110.00	
Grapas	días	1	5.00	5.00	
Asesoramiento					1,500.00
Asesoramiento	meses	4	450.00	1,500.00	
TOTAL					S/.3,984.00

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO

ENCUESTA PARA MEDIR EL PERFIL DE TIC DOMINIO “ADQUIRIR E IMPLEMENTAR” SEGUN EL MODELO COBIT 4.1

INSTRUCCIONES:

A. Seleccione una opción marcando con una flecha la letra que corresponde a su respuesta.

B. Recuerde que COBIT 4.1 mide la implementación del enfoque de procesos en la gestión de tecnologías, no mide el grado de tecnología utilizado.

DOMINIO: Adquirir e Implementar

AI01. IDENTIFICACIÓN DE SOLUCIONES AUTOMATIZADAS

1. ¿Se identifican claramente los requerimientos de soluciones?

- a) No se identifican
- b) Se identifican por intuición.
- c) Se usa técnicas tradicionales para identificar
- d) Utiliza procedimientos documentados
- e) El proceso de identificación es monitoreado
- f) Se implementan las mejores técnicas de identificación de acuerdo a las normas, estándares y buenas prácticas. Está automatizado.

2. ¿Se cuenta con un plan de soluciones alternativas?

- a) No existen planes alternativos
- b) Los planes son ad hoc o se improvisan
- c) Las soluciones alternativas se aplican en forma desordenada y no están alineados a los objetivos de la organización.
- d) Las soluciones se define con procesos documentados.
- e) Las soluciones alternativas están monitoreados.
- f) Las soluciones están dentro de las buenas prácticas. Está automatizado.

3. ¿Se cuenta con una estrategia de adquisiciones?

- a) No existen estrategias de adquisiciones

- b) Las estrategias son ad hoc o se improvisan
- c) Las estrategias se aplican en forma desordenada y no están alineados a los objetivos de la organización.
- d) Las estrategias se definen con procesos documentados.
- e) Las estrategias de adquisiciones están monitoreados.
- f) La estrategia de adquisiciones cumplen con las normas, estándares y buenas prácticas. Está automatizado.

4. ¿Para identificar soluciones se realiza estudios de factibilidad técnica?

- a) No se realizan estudios previos
- b) La factibilidad técnica se improvisan
- c) Las factibilidades técnicas no están alineados a los objetivos de la organización.
- d) Las factibilidades técnicas se definen con procesos documentos.
- e) Las factibilidades técnicas están monitoreados.
- f) Las factibilidades técnicas cumplen con las normas, estándares y buenas prácticas. Está automatizado.

5. ¿Para identificar soluciones se realiza estudios de factibilidad económica?

- a) No se realizan estudios previos
- b) Las factibilidades económicas se improvisan
- c) No están alineados a los objetivos de la organización.
- d) Se definen con procesos documentados.
- e) Las factibilidades económicas están monitoreados.
- f) Las factibilidades económicas cumplen con las normas, estándares y buenas prácticas. Está automatizado.

6. ¿La arquitectura de la información es considerada en la identificación de soluciones?

- a) No existe arquitectura de la información
- b) Es considerada de manera informal
- c) La arquitectura de la información no está alineada a los objetivos de la

organización, no se documenta.

d) Existe, está alineada, definida y documentada.

e) La arquitectura de la información es monitoreada

f) Se implementa las mejores prácticas y es considerada. Está automatizado.

7. ¿Es considerada la ergonomía en la identificación de soluciones?

a) No se considera

b) La ergonomía se considera de manera informal

c) La ergonomía se considera siguiendo técnicas tradicionales no documentadas.

d) El proceso que considera la ergonomía está documentado

e) El proceso que considera la ergonomía está monitoreado

f) El proceso que considera la ergonomía sigue buenas prácticas y está automatizado.

8. ¿Existe un control del abastecimiento de soluciones?

a) No existe

b) Existe, pero no se aplica el control efectivamente

c) El control no se alinea a los objetivos de la organización

d) El control está debidamente documentado

e) El control es correctamente monitoreado

f) El control cumple con las normas, estándares y buenas prácticas. Está automatizado.

9. ¿Existe un plan de mantenimiento de software por terceras personas?

a) No existe

b) Los procesos son improvisados

c) Existe un patrón de mantenimiento del software

d) Los procesos solo se documentan

e) El plan está alineado parcialmente a los objetivos de la organización.

f) El plan se realiza de acuerdo a las normas, estándares y buenas prácticas satisfaciendo los objetivos de la organización. Está automatizado.

10. ¿Existen procedimientos o normas de aceptación de las Tecnologías?

- a) No existen
- b) No están normados, se improvisan.
- c) Existen los procedimientos siguiendo un patrón, no están alineados a los objetivos de la organización y no se documentan
- d) Los procedimientos están definidos y se documentan.
- e) Los procedimientos son monitoreados y medibles.
- f) Los procedimientos están alineados adecuadamente a los objetivos de la organización y cumplen con las buenas prácticas. Está automatizado.

AI02. ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE APLICATIVO

1. ¿Se aplica la misma metodología para el desarrollo de software nuevo que para mantenimiento de software existente?

- a) No existe
- b) Se aplican metodologías ad-hoc o se improvisan
- c) Se tiene documentada metodología, pero no se utilizan
- d) La metodología se encuentra debidamente documentada
- e) La metodología se monitorea permanentemente
- f) La metodología está alineada con los objetivos del negocio y utiliza buenas prácticas. Está automatizado.

2. ¿Existe un registro de los cambios significativos a sistemas actuales?

- a) No existe
- b) Se usa técnicas tradicionales no estandarizadas
- c) Se usa técnicas basado en la experiencia / intuitivo.
- d) El registro está debidamente documentada y difundida
- e) El registro es monitoreado permanentemente
- f) El registro cumple las normas, estándares y buenas prácticas. Está automatizado.

3. ¿Las especificaciones de diseño son debidamente aprobadas?

- a) No existe este procedimiento
- b) No se aprueban
- c) Existe procedimiento de aprobación alineado a los objetivos del negocio.
- d) Existe procedimiento de aprobación debidamente documentando
- e) El procedimiento de aprobación es monitoreado
- f) La aprobación se realiza en base a los estándares y buenas prácticas.
- g) Está automatizado.

4. ¿Se definen y documentan los Requerimientos de Archivos?

- a) No existe este procedimiento
- b) Se define, pero no se documentan
- c) Se define y documenta de acuerdo los objetivos del negocio.

- d) Existe procedimiento de aprobación debidamente documentando
- e) Estos procedimientos son monitoreado
- f) Se realizan en base a las normas, estándares y buenas prácticas. Está automatizado.

5. ¿Se definen las especificaciones de Programas?

- a) No se definen
- b) La definición son improvisadas o ad-hoc
- c) La validación de especificaciones siguen un patrón regular
- d) La definición de especificaciones se documentan y comunican
- e) Las especificaciones son monitoreados y medibles
- f) La definición de las especificaciones están basadas en las buenas prácticas. Está automatizado.

6. ¿Se aplica un diseño para la recopilación de datos?

- a) No existe
- b) Existe, pero muchas veces no se aplica
- c) El diseño existe y sigue un patrón regular
- d) El diseño de recopilación de datos se documenta y comunica
- e) Los procesos son monitoreados y medibles
- f) El diseño se basa en los estándares y buenas prácticas. Esta automatizado.

7. ¿Se definen las interfaces con anterioridad?

- a) No se definen
- b) La definición de interfaces son improvisadas o ad-hoc
- c) Las interfaces son definidas, pero no aplicadas
- d) Las interfaces siguen un patrón definido
- e) Los procesos son monitoreados en forma permanente
- f) Los procesos están basados en los estándares y buenas prácticas. Está automatizado.

8. ¿Se han definido y documentado los requerimientos de procesamiento?

- a) No se han definido
- b) Los niveles de seguridad son ad-hoc
- c) Los niveles de seguridad siguen un patrón
- d) Los procesos de seguridad se documentan
- e) Los procesos se monitorean y se miden
- f) Se implementan las mejores prácticas para definir y documentar los requerimientos de procesamiento. Está automatizado.

9. ¿Se especifican mecanismos adecuados para asegurar los requerimientos de seguridad y control interno para cada proyecto nuevo de desarrollo o modificación de sistemas?

- a) No existe estos mecanismos de control y seguridad
- b) Los mecanismos de control y seguridad son ad-hoc
- c) Los mecanismos de control y seguridad no son apropiados
- d) Los procesos de control y seguridad se documentan
- e) Los procesos de control y seguridad se monitorean y se miden.
- f) Los procesos de control y seguridad son los apropiados para cada proyecto nuevo o modificación. Está automatizado.

10. ¿Se preparan manuales adecuados de soporte y referencia para usuarios como parte del proceso de desarrollo o modificación de cada sistema?

- a) No se preparan
- b) Se preparan de forma improvisada, ad-hoc y desorganizados
- c) Los manuales siguen un patrón regular
- d) Los manuales están debidamente alineados a los objetivos de la organización
- e) El proceso de preparación de manuales es monitoreado.
- f) Se preparan cumpliendo estándares y las buenas prácticas. Está automatizado.

AI03. ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

1. ¿Existe un plan de adquisición de Infraestructura Tecnológica?

- a) No existe
- b) Existe en un nivel inicial Ad-hoc
- c) No existe un plan o estrategia definida son intuitivos.
- d) El plan está alineado con los objetivos del negocio
- e) El plan adquisición está bien organizado y es monitoreado
- f) El plan es preventivo se alinea con los objetivos del negocio y se ha desarrollado basado en los estándares y buenas prácticas. Está automatizado.

2. ¿El plan de infraestructura tecnológica está alineado a los planes estratégicos y tácticos de TI?

- a) No está alienado
- b) Existe un enfoque reactivo y con foco operativo hacia la planeación de la infraestructura.
- c) La planeación es táctica y se enfoca en generar soluciones técnicas a problemas técnicos.
- d) Existe un plan de infraestructura tecnológica definido, documentado y bien difundido.
- e) Se han incluido buenas prácticas internas en el proceso
- f) El plan de infraestructura está alineado a los planes estratégicos y buenas prácticas. Está automatizado.

3. ¿Existen políticas de limitación para la posibilidad de acceso al software?

- a) No existen
- b) Existen en un nivel inicial Ad-hoc
- c) No existen políticas definidas son intuitivos.
- d) Estas políticas están alineadas con los objetivos del negocio
- e) Las políticas de limitación están organizadas y monitoreadas
- f) El proceso se alinea con los objetivos del negocio y se ha desarrollado basado en los estándares y buenas prácticas. Está automatizado.

4. ¿El software es instalado y mantenido de acuerdo a los requerimientos?

- a) No existe esta política
- b) Es instalado en forma ad-hoc
- c) Se realizan los procesos utilizando técnicas tradicionales
- d) Estos procesos se encuentran documentados
- e) Estos procesos son monitoreados
- f) Estos procesos son verificados, alineados a las políticas del negocio y a las buenas costumbres. Está automatizado.

5. ¿Existen procedimientos para el mantenimiento preventivo de hardware?

- a) No existe
- b) Existe en un nivel inicial Ad-hoc
- c) No existe procedimientos definidos son intuitivos.
- d) Los procedimientos está alineado con los objetivos del negocio
- e) Los procedimientos están bien organizados y monitoreados
- f) Los procedimientos se alinean con los objetivos del negocio y se han desarrollado basado en las buenas prácticas. Está automatizado.

6. ¿Se logra mantener la Infraestructura de TIC integrada y estandarizada?

- a) No existe
- b) La integración y estandarización son iniciales
- c) Las estrategias siguen un patrón tradicional intuitivamente
- d) Las estrategias se documentan y comunican
- e) Las estrategias son debidamente monitoreadas
- f) La integridad y estandarización están alineadas a la dirección tecnológica y a las buenas prácticas. Está automatizado.

7. ¿El plan de infraestructura tecnológica considera la agilidad de las TI?

- a) No existe
- b) No existe estrategias de agilidad o son iniciales
- c) Las estrategias de agilidad sigue un patrón tradicional
- d) Las estrategias se agilizan, se documentan y comunican

- e) Las estrategias son monitoreadas
- f) La agilidad de las TIC está alineado a la dirección tecnológica y a las buenas prácticas. Está automatizado.

8. ¿Los planes de adquisición de Infraestructura Tecnológica satisfacen las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica?

- a) No existe
- b) La satisfacción es parcial e intuitiva
- c) Los planes de adquisición siguen un patrón regular
- d) Los planes de adquisición se documentan y comunican
- e) La adquisición de IT son monitoreados
- f) Se implementa las mejores prácticas en la adquisición de IT. Está automatizado.

9. ¿Todos los cambios en la Infraestructura son controlados de acuerdo con los procedimientos?

- a) No existe
- b) Los procesos son ad-hoc y desorganizados
- c) Los procesos son intuitivos
- d) Los procesos se documentan y comunican
- e) Los procedimientos y políticas son monitoreados
- f) Los cambios se controlan de acuerdo a los estándares y a las buenas prácticas. Está automatizado.

AI04. FACILITACIÓN DE OPERACIÓN Y USO

1. ¿Se elaboran manuales de usuario para el uso de los sistemas?

- a) No existen
- b) Los manuales se elaboran de forma ad-hoc
- c) Los manuales son elaborados en forma intuitivos/experiencia
- d) Los manuales se documentan y se comunican
- e) Los manuales son debidamente monitoreados
- f) Los manuales son elaborados de acuerdo a los estándares y a las buenas prácticas. Está automatizado.

2. ¿Se realizan sesiones de entrenamiento previo para el uso de sistemas?

- a) No existen
- b) Los entrenamientos se realizan de forma ad-hoc
- c) Los entrenamientos se realizan en forma intuitiva
- d) Los entrenamientos se documentan y se difunden
- e) Los entrenamientos se monitorean
- f) Los entrenamientos se realizan de acuerdo a los estándares y a las buenas prácticas. Está automatizado.

3. ¿Los manuales de usuario se actualizan de acuerdo a las modificaciones a los sistemas?

- a) No existen actualizaciones a los manuales
- b) Las actualizaciones a los manuales se realizan ad-hoc
- c) Las actualizaciones a los manuales se realizan en forma intuitiva por experiencia
- d) Las actualizaciones a los manuales se realizan y se difunden
- e) Las actualizaciones a manuales son monitoreados
- f) Las actualizaciones cumplen con los estándares y con las buenas prácticas. Está automatizado.

4. ¿Se elabora y entrega material de entrenamiento?

- a) No existe material
- b) El material es realizado parcialmente / ad-hoc
- c) El material es elaborado siguiendo un patrón por experiencia
- d) El material se documenta y se difunden
- e) Los materiales de entrenamiento son monitoreados
- f) Los materiales cumplen con los objetivos del negocio, los estándares y con las buenas prácticas. Está automatizado.

5. ¿Se garantiza la satisfacción del usuario final con buen nivel de servicio?

- a) No existe este procedimiento
- b) Se garantiza en forma parcial ad-hoc
- c) Se garantiza basados en la experiencia en forma intuitiva
- d) La satisfacción del cliente está alineada a los objetivos organizacionales
- e) La satisfacción del usuario es monitoreado
- f) La satisfacción del usuario está alineado a los objetivos organizacionales y de acuerdo a las buenas prácticas. Está automatizado.

6. ¿Existen procedimientos de respaldo al realizarse una terminación anormal?

- a) No existe
- b) Se realiza en forma parcial ad-hoc
- c) Se realiza en forma intuitiva
- d) Los procedimientos están definidos y alineados a los objetivos organizacionales
- e) Los procedimientos de respaldo son monitoreados
- f) Los procedimientos de respaldo están acuerdo a las buenas prácticas.
- a) Está automatizado.

7. ¿Existen procedimientos de reinicio y recuperación de datos?

- a) No existe
- b) Se realiza en forma parcial ad-hoc
- c) Se realiza en forma intuitiva
- d) Los procedimientos están definidos y alineados a los objetivos organizacionales y se encuentran documentados
- e) Los procedimientos reinicio y recuperación son monitoreados
- f) Los procedimientos se realizan de acuerdo a las buenas prácticas. Está automatizado.

8. ¿Existen planes de contingencia ante una posible pérdida de información de los sistemas?

- a) No existe
- b) La contingencia se realiza en forma parcial ad-hoc
- c) Se realiza en forma intuitiva basadas en la experiencia
- d) Los planes de contingencia están definidos y alineados a los objetivos organizacionales
- e) Los planes de contingencia son monitoreados y medibles
- f) Los planes de contingencia son óptimos y están basados en las buenas prácticas. Está automatizado.

9. ¿Se establecen contratos de soporte con personal especializado?

- a) No existen
- b) El soporte se realiza ad-hoc y sin control
- c) El soporte está basado en la forma intuitiva y en la experiencia
- d) El soporte se alinea a los objetivos organizacionales
- e) El soporte es monitoreados por personal especializado
- f) Los contratos de soporte son óptimos y están basados en las buenas prácticas. Está automatizado.

10. ¿Se realizan estadísticas del uso y operación de los sistemas para que sirvan de base a nuevas implementaciones?

- a) No existe este proceso
- b) El proceso se realiza en forma inicial y desorganizada
- c) Las estadísticas se realizan en forma intuitiva/experiencia
- d) Las estadísticas se alinean a los objetivos organizacionales
- e) Las estadísticas son monitoreados por personal especializado
- f) Las estadísticas son óptimas y cumplen las buenas prácticas. Está automatizado.

AI05. ADQUIRIR RECURSOS DE TI

1. ¿Existe un control sobre las adquisiciones de Recursos de TIC?

- a) No existe
- b) Se realiza en forma parcial ad-hoc
- c) Se realiza en forma intuitiva
- d) El control está definido y alineado a los objetivos organización
- e) El control sobre las adquisiciones son monitoreados
- f) Los procedimientos se realizan de acuerdo a las buenas prácticas. Está automatizado.

2. ¿Se aplican políticas que garanticen la satisfacción de los requerimientos del negocio?

- a) No se aplican
- b) Se aplican en forma parcial ad-hoc
- c) Se aplican en forma intuitiva basados en la experiencia
- d) Las políticas están definidas y documentadas
- e) Las políticas son monitoreados por los especialistas del área
- f) Las políticas están alineadas con los objetivos del negocio y están implementadas basadas en las buenas prácticas. Está automatizado.

3. ¿Se utiliza controles sobre los servicios contratados para que estén alineados a los objetivos de la organización?

- a) No existe el control
- b) Se aplica en forma parcial ad-hoc
- c) Se aplica en forma intuitiva pero desordenada
- d) El control sobre los servicios están definidos y documentadas
- e) Los controles son monitoreados por los especialistas del área
- f) Los controles están alineadas a los objetivos organizacionales y están implementadas basadas en las buenas prácticas. Está automatizado.

4. ¿Existe procedimientos para establecer, modificar y concluir contratos que apliquen a todos los proveedores?

- a) No existe
- b) Los procesos son ad-hoc y desorganizados
- c) Los procesos siguen un patrón regular
- d) Las políticas se documentan y comunican
- e) Las políticas y procedimientos se monitorean
- f) Se implementa las mejores prácticas en la preparación de estos procedimientos. Está automatizado.

5. ¿Está definida la revisión de contratos por parte del área legal y de TIC?

- a) No existe
- b) Los contratos se realizan en forma particular para cada caso
- c) Los contratos siguen un patrón basados en la experiencia
- d) Los contratos se documentan y se comunican
- e) Los contratos son monitoreados por los responsables
- f) Se implementa las mejores prácticas para la revisión de los contratos con proveedores o terceros. Está automatizado.

6. ¿Existe una práctica justa y formal para garantizar que la selección de proveedores sea la mejor?

- a) No existe
- b) La selección de proveedores no es la adecuada
- c) La selección sigue un patrón regular
- d) La selección se encuentra debidamente documentada
- e) El proceso de selección es monitoreado
- f) Se ha implementado las mejores prácticas para garantizar que la selección de proveedores sea la mejor. Está automatizado.

7. ¿En los contratos con proveedores se considera claramente los requerimientos de los usuarios?

- a) No son considerados

- b) Son considerados parcialmente
- c) Se consideran en forma muy general bajo un patrón regular
- d) Se consideran detalladamente y se documenta
- e) Los requerimientos y el contrato son monitoreados
- f) Se usa las mejores prácticas para garantizar que en los contratos se consideren los requerimientos de los usuarios. Está automatizado.

8. ¿En la adquisición de software se garantiza que se protegen los intereses de la organización en todos los acuerdos contractuales?

- a) No se protegen
- b) Se protegen en forma parcial y particular
- c) La protección se realiza bajo un patrón regular
- d) La protección está alineada a los objetivos organizacionales
- e) La protección es monitoreada por el área respectiva
- f) Se implementa las mejores prácticas para garantizar que se protejan los intereses de la organización. Está automatizado.

9. ¿Existen políticas para hacer cumplir con el licenciamiento de propiedad intelectual?

- a) No existen
- b) Existen políticas en forma parcial / ad-hoc
- c) Las políticas se aplican bajo un patrón regular
- d) Existen y están alineadas a los objetivos organizacionales
- e) Estas políticas son monitoreadas por el área respectiva
- f) Se implementa las mejores prácticas para garantizar que se cumplan con la propiedad intelectual. Está automatizado.

10. ¿Están bien definidos los procedimientos y estándares de adquisición de los recursos de TIC?

- a) No existen
- b) Están definidos, pero se aplican parcialmente / ad-hoc
- c) Los procedimientos siguen un patrón regular

- d) Los procedimientos se documentan y comunican
- e) Los procedimientos son monitoreados y se miden
- f) Se implementa las mejores prácticas para garantizar que se defina procedimientos y estándares de adquisición. Está automatizado.

AI06. ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

1. ¿Existe y se utiliza una metodología para priorizar los requerimientos de cambios?

- a) No existen
- b) Los requerimientos se realizan ad-hoc y desordenados
- c) Los requerimientos se realizan de forma intuitiva/experiencia
- d) Los requerimientos se alinean a los objetivos organizacionales
- e) Los requerimientos son monitoreados permanentemente
- f) La prioridad de requerimientos se basan en buenas prácticas. Está automatizado.

2. ¿Se consideran procedimientos de cambios de emergencia en manuales de operaciones?

- a) No existen
- b) El procedimiento se realiza ad-hoc
- c) Los cambios de emergencia se realizan en forma intuitiva
- d) El procedimiento se alinea a los objetivos organizacionales
- e) Los cambios de emergencia se documentan y monitorean
- f) Este procedimiento se basan en buenas prácticas. Está automatizado.

3. ¿La bitácora de control de cambios asegura que todos los cambios mostrados fueron resueltos?

- a) No existe bitácora de control
- b) Las bitácoras de control son ad-hoc
- c) Las bitácoras se adecuan a un patrón regular y son intuitivas
- d) Las bitácoras de control están documentadas y se comunican
- e) El proceso de cambios son monitoreados por los especialistas
- f) La bitácora de control de cambios se adecua a los estándares y las buenas prácticas. Está automatizado.

4. ¿Existen procedimientos de entradas y salidas para cambios?

- a) No existen
- b) Los procedimientos son ad-hoc y desorganizados
- c) Las políticas y procedimientos siguen un patrón
- d) Los procedimientos se documentan y comunican
- e) Las políticas y procedimientos se monitorean adecuadamente
- f) Los procedimientos de entrada y salidas se implementan basados en las mejores prácticas. Está automatizado.

5. ¿Los usuarios tienen conciencia de la necesidad de cumplir procedimientos formales de control de cambios?

- a) No existe
- b) Los usuarios cumplen eventualmente / ad-hoc
- c) Los procedimientos de los usuarios siguen un patrón regular
- d) Los usuarios documentan y comunican el control de cambios
- e) El cumplimiento de los usuarios es monitoreado
- f) Los usuarios cumplen los procedimientos de acuerdo a los estándares y buenas prácticas en forma optimizada. Está automatizado.

6. ¿Los tipos de análisis de cambios realizados al sistema, identifica las tendencias organizacionales?

- a) No existe
- b) Los procedimientos de cambios son ad-hoc
- c) Los procedimientos de cambios siguen un patrón regular
- d) Los procedimientos se documentan
- e) Los procedimientos se monitorean y se miden
- f) Se implementan con las mejores prácticas para asegurar la identificación de las tendencias organizacionales. Está automatizado.

7. ¿El proceso de cambios es monitoreado en cuanto a mejoras en el conocimiento y efectividad en el tiempo de respuesta?

- a) No existe
- b) Los procesos se dan de manera ad-hoc
- c) Los procesos de estándares siguen un patrón
- d) Los procesos de cambios documentan
- e) Los procesos se monitorean y miden
- f) Se implemente las mejores prácticas para lograr mejoras en el conocimiento y efectividad en el tiempo de respuesta. Está automatizado.

8. ¿El usuario está satisfecho con el resultado de los cambios solicitados, calendarización y costos?

- a) No existe
- b) La satisfacción se da de manera ad-hoc
- c) La satisfacción sigue un patrón
- d) Quedan satisfechos y los documentan
- e) Los procesos se monitorean y miden
- f) Se implementa las mejores prácticas para definir estándares, directivas políticas relacionadas con TIC. Está automatizado.

9. ¿El proceso de administración de cambios está orientado a alcanzar los objetivos organizacionales?

- a) No existe
- b) Los procesos son ad-hoc y desorganizados
- c) Los procesos sigue un patrón regular
- d) Los procesos se documentan y se comunican
- e) La administración de cambios se monitorean y miden
- f) Están alineados a los objetivos de la organización y están implementados basados en los estándares y buenas prácticas. Está automatizado.

10. ¿Se aplican mediciones contra organizaciones de buenas prácticas sobre la administración de cambios?

- a) No existe
- b) Se aplican mediciones eventualmente en forma desordenada
- c) Las mediciones siguen un patrón regular
- d) Las mediciones se documentan y se comunican
- e) Las mediciones se monitorean y se aplican
- f) Se implementa las mejores prácticas para desarrollar y promulgar políticas comparando con organizaciones externas. Está automatizado.

AI07. INSTALACIÓN Y ACREDITACIÓN DE SOLUCIONES Y CAMBIOS

1. ¿Existen políticas y procedimientos relacionados con el proceso de ciclo de vida de desarrollo de sistemas?

- a) No existe estos procedimientos
- b) Se establecen estas políticas en forma parcial
- c) El proceso del ciclo de vida sigue un patrón regular
- d) Existe políticas y procedimientos y se documentan
- e) Existen políticas y procedimientos y son monitoreados
- f) Se implementa las mejores prácticas en la implementación de políticas y procedimientos. Está automatizado.

2. ¿Se lleva a cabo el entrenamiento de usuarios como parte de cada tentativa de desarrollo?

- a) No existe entrenamiento de usuarios
- b) Se realizó el entrenamiento en forma parcial / ad-hoc
- c) Los entrenamientos siguen un patrón regular
- d) Los entrenamientos se documentan y se miden
- e) Los entrenamientos son monitoreados por el área de TI
- f) Se implementa las mejores prácticas para garantizar que los entrenamientos de usuarios este alineada a los objetivos organizacionales. Está automatizado.

3. ¿Existen metodologías de prueba antes de las instalaciones?

- a) No existe
- b) Las metodologías son ad-hoc y desorganizados
- c) Las metodologías siguen un patrón regular
- d) Las metodologías se documentan y se comunican
- e) Las metodologías se monitorean y miden
- f) Están alineadas a los objetivos de la organización, están implementadas basados en los estándares y buenas prácticas. Está automatizado.

4. ¿Existen varias librerías de desarrollo, prueba y producción para los sistemas en proceso?

- a) No existen
- b) Existen, pero son ad-hoc y desorganizadas
- c) Existen y siguen un patrón regular
- d) Existen y están debidamente documentadas y se comunican
- e) Existen y son monitoreados por los especialistas del área
- f) Existen y están alineadas a los objetivos de la organización, han sido implementadas bajo las buenas prácticas. Está automatizado.

5. ¿Existen criterios predeterminados para probar el acierto, las fallas y la terminación de tentativas futuras?

- a) No existen
- b) Existen, pero son ad-hoc y desorganizadas
- c) Existen y siguen un patrón regular
- d) Existen, están debidamente documentadas y se comunican
- e) Existen y son monitoreados por los especialistas del área
- f) Existen y están alineadas a los objetivos de la organización, han sido implementadas bajo las buenas prácticas. Está automatizado.

6. ¿Los planes de prueba para simulación de volúmenes, intervalos de proceso y disponibilidad y acreditación de salidas forman parte del proceso?

- a) No existen
- b) Existen, pero son ad-hoc y desorganizadas
- c) Los planes siguen un patrón regular
- d) Los planes están debidamente documentadas y se comunican
- e) Los planes son monitoreados por los especialistas del área
- f) Están alineados a los objetivos de la organización, forman parte del proceso y se basan en las buenas prácticas. Está automatizado.

7. ¿Se ha establecido un ambiente de prueba separado para pruebas y cumple con seguridad, controles internos y cargas de trabajo para permitir pruebas acertadas?

- a) No existen
- b) Las pruebas se realizan en ambientes improvisados
- c) Existe el ambiente y las pruebas siguen un patrón regular
- d) Existe ambiente y cumple con los objetivos organizacionales
- e) El ambiente es monitoreado por los especialistas del área
- f) Están alineados a los objetivos de la organización, cumple con los requisitos y se basan en las buenas prácticas. Está automatizado.

8. ¿Los propietarios de los sistemas llevan a cabo una verificación detallada del proceso inicial del nuevo sistema para confirmar una transición exitosa?

- a) No existen
- b) Se realiza la verificación, pero en forma parcial / ad-hoc
- c) Se realiza la verificación siguiendo un patrón regular
- d) Se realiza la verificación documentándola y comunicándola
- e) Este proceso es monitoreados por los especialistas del área
- f) Se realizan, están alineadas a los objetivos de la organización y han sido implementadas bajo las buenas prácticas. Está automatizado.

9. ¿Las pruebas paralelas o piloto se consideran parte del plan?

- a) No existen
- b) Las pruebas se consideran en forma parcial / ad-hoc
- c) Las pruebas siguen un patrón regular
- d) Las pruebas están debidamente documentadas
- e) Los procesos son monitoreados por los especialistas del área
- f) Están alineados a los objetivos de la organización, forman parte del plan y se basan en las buenas prácticas. Está automatizado.

10. ¿Existen procedimientos de control para asegurar la distribución oportuna y correcta, y la actualización de los componentes aprobados de la configuración?

- a) No existe

- b) Los procedimientos de cambios son ad-hoc
- c) Los procedimientos de cambios siguen un patrón regular
- d) Los procedimientos se documentan
- e) Los procedimientos se monitorean y se miden
- f) Se implementan con las mejores prácticas para asegurar la distribución y correcta.
Está automatizado

11. ¿Existen procedimientos formales que aseguren la autorización, acondicionamiento, pruebas de regresión, distribución, transferencia de control, rastreo de estatus, procedimientos de respaldo y notificación de usuario?

- a) No existe
- b) Los procedimientos de cambios son ad-hoc
- c) Los procedimientos de cambios siguen un patrón regular
- d) Los procedimientos se documentan
- e) Los procedimientos se monitorean y se miden
- f) Se implementan con las mejores prácticas para asegurar la distribución y correcta.
Está automatizado.