



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**NIVEL DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JUAN
BAUTISTA - PROVINCIA DE POMABAMBA; 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR

VERGARA CAPILLO, ALFREDO MÁXIMO

ASESOR

SUXE RAMÍREZ, MARÍA ALICIA

CHIMBOTE – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

DR. ING. CIP. VÍCTOR ÁNGEL ANCAJIMA MIÑÁN
PRESIDENTE

MGTR. ING. CIP. ANDRÉS DAVID EPIFANÍA HUERTA
SECRETARIO

MGTR. ING. CIP. CARMEN TORRES CECLÉN
MIEMBRO

MGTR. ING. CIP. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ
ASESOR

DEDICATORIA

Quisiera dedicar este trabajo a mi familia, por todo el apoyo que siempre me ha brindado y aun lo siguen son personas que siguen empujándome siempre hacia delante e iluminan mis días.

Así mismo, a mis amigos que me apoyaron, por su consideración conmigo a lo largo del presente trabajo y a quienes les pido disculpas por haberla hecho sufrir noches de insomnio.

Alfredo Máximo, Vergara Capillo

AGRADECIMIENTO

Primero a Dios, quien siempre ha estado a mi lado y me da esa fuerza interior para llevar a cabo lo que me propongo. Y a la virgen María y a la Santísima trinidad que me guía en mi camino, a mis familias por apoyarme en el arduo recorrido de la vida por su incondicionalidad permanente que me brindan siempre y aquellas personas que me han brindado su comprensión y compañerismo.

Agradezco honorablemente a la MGTR. ING. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ por su gran apoyo en la elaboración del trabajo de investigación y sus acertados aportes en la realización y redacción de la presente investigación de tesis.

Finalmente, agradezco al personal de la Cooperativa de Ahorros y Crédito San Juan Bautista de Pomabamba, por mantenerse en todo momento con la predisposición de facilitarme abiertamente la información que solicitaba, y cooperar el tiempo necesario en la etapa de recolección de datos en la cooperativa.

Gracias de Corazón a todos.

Alfredo Máximo, Vergara Capillo

RESUMEN

Esta tesis fue desarrollo bajo la línea de investigación en tecnologías de información y comunicación (TIC), de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo fue determinar el nivel de gestión de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista Pomabamba – Provincia de Pomabamba; 2017. Pertenece al estudio no experimental y de corte transversal, constituida por una población y muestra de 25 trabajadores administrativos, obteniendo como resultado concerniente a la dimensión de nivel del Planeamiento Estratégico el 76% de los trabajadores administrativos encuestados afirmaron que se encuentra en nivel 1 – Inicial del planteamiento; de igual forma con la dimensión del nivel de Direccionamiento Tecnológico el 76% de los trabajadores administrativos encuestados consideraron que alcanzaron el nivel 2 – Repetible del planteamiento; así mismo en la dimensión nivel Administración de la Inversión el 52% de los trabajadores administrativos encuestados consideraron que alcanzaron un nivel de madurez 2 – Repetible ; mientras en la dimensión del nivel Monitoreo y Evaluación del Desempeño el 80% de los trabajadores administrativos encuestados confirmaron que se encuentran el nivel 2 – Repetible. Concluyendo que el nivel de madurez de los niveles en estudio se encuentran en nivel 2 - Repetible de acuerdo al marco de referencia de COBIT. De esta manera queda demostrada que los resultados coinciden con la hipótesis general y específicos.

Palabras clave: COBIT, TIC, Cooperativas.

ABSTRACT

This thesis was a development under the line of research in information and communication technologies (ICT) of the Professional School of Systems Engineering of the Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. The objective was to determine the level of management of information and communication technologies (ICT) of the San Juan Bautista Pomabamba - Pomabamba Province Saving and Credit Cooperative; 2017. It belongs to the non-experimental and cross-sectional study, constituted by a population and sample of 25 administrative workers, obtaining as a result concerning the level dimension of Strategic Planning 76% of the administrative workers surveyed stated that it is in level 1 - Initiation of the approach; Likewise, with the dimension of the level of Technological Addressing, 76% of the administrative workers surveyed considered that they reached level 2 - Repeatable of the approach; Likewise, in the level of Investment Management, 52% of the administrative workers surveyed considered that they reached a maturity level of 2 - Repeatable; while in the dimension of the Performance Monitoring and Evaluation level, 80% of the administrative workers surveyed confirmed that they are level 2 - Repeatable. Concluding that the level of maturity of the levels under study are in level 2 - Repeatable according to the reference frame of COBIT. In this way it is demonstrated that the results coincide with the general and specific hypotheses.

Keywords: COBIT, TIC, Cooperatives.

ÍNDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	3
2.1. Antecedentes	3
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	3
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional	6
2.1.3. Antecedentes a nivel regional	15
2.2. Bases teóricas	18
2.2.1. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú.....	18
2.2.2. La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista	26
2.2.3. Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC).....	45
2.2.4. Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación.....	53
2.2.5. Definición de los términos de Hipótesis	58
III. HIPÓTESIS	60
3.1. Hipótesis General	60
3.2. Hipótesis específicas.....	61
IV. METODOLOGÍA	62
4.1. Diseño de la investigación	62
4.2. Población y Muestra	63
4.2.1. Para la variable Planeamiento Estratégico	63
4.2.2. Para la variable Direccionamiento tecnológico.....	63
4.2.3. Para la variable Administración de la inversión	63

4.2.4. Para la variable Monitoreo y Evaluación del desempeño	64
4.3. Técnicas e instrumentos.....	64
4.3.1. Técnica	64
4.3.2. Instrumentos	64
4.4. Procedimiento de recolección de datos.....	65
4.5. Definición operacional de las variables en estudio	67
4.6. Plan de análisis	70
4.7. Principios Éticos.....	70
V. RESULTADOS.....	71
5.1. Resultados	71
5.1.1. Dimensión Nro. 1: Nivel de Planteamiento Estratégico	71
5.1.2. Dimensión Nro. 2: Nivel de Direccionamiento Tecnológico	119
5.1.3. Dimensión Nro. 3: Nivel de Administración de la Inversión	165
5.1.4. Dimensión Nro. 4: Nivel Monitoreo y Evaluación de Desempeño	208
5.1.5. Resumen General de Dimensiones.....	250
5.2. Análisis de resultados	254
5.3. Propuesta de mejora	256
VI. CONCLUSIONES.....	264
VII. RECOMENDACIONES	266
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	267
ANEXOS.....	272
ANEXO NRO. 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	273
ANEXO NRO. 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO.....	276
ANEXO NRO. 03: CUESTIONARIO.....	278

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Infraestructura Tecnológica de hardware.	40
Tabla Nro. 2: Infraestructura Tecnológica de software.	41
Tabla Nro. 3: Infraestructura – Software Propia.	42
Tabla Nro. 4: Plan estratégico Institucional	73
Tabla Nro. 5: Plan estratégico de Tecnologías de Información.	75
Tabla Nro. 6: Planes de Tecnologías de Información.	76
Tabla Nro. 7: Asignación de tareas para implementar los planes.	77
Tabla Nro. 8: Actualización de los planes de TI.	79
Tabla Nro. 9: Evaluación de Información existente a través del plan de la TI.	80

Tabla Nro. 10: Evaluaciones sobre el desempeño de los planes.....	82
Tabla Nro. 11: Las tecnologías de información utilizadas.	83
Tabla Nro. 12: Los objetivos de TI en el plan estratégico.	85
Tabla Nro. 13: La planeación estratégica de TI.	86
Tabla Nro. 14: Metodología para elaborar el plan estratégico de TI.	88
Tabla Nro. 15: Las adquisiciones de tecnologías de información.	89
Tabla Nro. 16: Los Planes de Tecnologías de Información.	91
Tabla Nro. 17: Plan para reflejar condiciones cambiantes en las TI.	92
Tabla Nro. 18: Los planes a largo plazo de tecnología de información.	94
Tabla Nro. 19: Las estrategias de negocio y de TI.	95
Tabla Nro. 20: Generación del plan estratégico de TI.	97
Tabla Nro. 21: Nuevos avances tecnológicos.	98
Tabla Nro. 22: Desarrollo de planes realistas a largo plazo de TI.	100
Tabla Nro. 23: Oportunidades para las iniciativas de las Tecnologías de Información.	101
Tabla Nro. 24: El Plan de las TIC.	102
Tabla Nro. 25: El plan estratégico de las TIC.	104
Tabla Nro. 26: La planeación estratégica de TI.	105
Tabla Nro. 27: Programa de capacitación al personal que labora en la institución.	107
Tabla Nro. 28: El plan estratégico de la institución permite la definición de planes tácticos de las TIC.	108
Tabla Nro. 29: La planeación estratégica de TI en la discusión de la gerencia de TI.	110
Tabla Nro. 30: Generación de planes tácticos basados en el PETI.	111
Tabla Nro. 31: Priorización de las actividades contenidas en el Plan Estratégico de TI.	113
Tabla Nro. 32: Control de cambios del PETI.	114
Tabla Nro. 33: Factibilidad Técnica/Económica de los proyectos PETI.	116
Tabla Nro. 34: Dimensión de Nivel de Planteamiento Estratégico.	117
Tabla Nro. 35: Conocimiento del termino direccionamiento tecnológico.	119
Tabla Nro. 36: Planeación de la dirección tecnológica para materializar la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas.	120
Tabla Nro. 37: Plan de infraestructura tecnológica.	122
Tabla Nro. 38: Proceso para la creación y actualización regular del plan de infraestructura tecnológica.	123
Tabla Nro. 39: Dirección del plan de infraestructura tecnológica.	125

Tabla Nro. 40: Proceso para la evaluación de la situación tecnológica.	126
Tabla Nro. 41: Objetivos y planes a largo y corto plazo de tecnología de información.	127
Tabla Nro. 42: Estándares tecnológicos en la empresa.....	129
Tabla Nro. 43: Los estándares establecidos brindan soluciones tecnológicas.	130
Tabla Nro. 44: Los estándares de infraestructura tecnológica.	132
Tabla Nro. 45: Publicación y difusión de los estándares tecnológicos.	133
Tabla Nro. 46: Definición del uso de la tecnología existente.	135
Tabla Nro. 47: Evaluación del plan de infraestructura tecnológica de acuerdo a los objetivos establecidos.	136
Tabla Nro. 48: Equilibrio del plan de infraestructura tecnológica.....	138
Tabla Nro. 49: Establecidos de la infraestructura tecnológica.	139
Tabla Nro. 50: Plan del impacto logístico y ambiental que implican las adquisiciones tecnológicas.	141
Tabla Nro. 51: Oportunidades tecnológicas.....	142
Tabla Nro. 52: Constitución de sistemas aplicativos estables, rentables e integrados en la empresa.	144
Tabla Nro. 53: Capacidad de adecuación y evolución de la infraestructura actual del personal.	145
Tabla Nro. 54: Plan de contingencia de la infraestructura tecnológica.	147
Tabla Nro. 55: Cumplimiento de los estandartes de tecnología.	148
Tabla Nro. 56: Monitoreo de las tendencias y condiciones regulatorias tecnológicas.	150
Tabla Nro. 57: Plan de adquisición de hardware y software.	151
Tabla Nro. 58: Satisfacción de las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica.	152
Tabla Nro. 59: Políticas y procedimientos de seguridad definidos.	154
Tabla Nro. 60: La interoperabilidad de las plataformas y aplicaciones.	155
Tabla Nro. 61: Alineamiento entre la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas del negocio.	157
Tabla Nro. 62: Definición y actualización de las directrices de infraestructura.	158
Tabla Nro. 63: Existencia de un Foro u otro canal de comunicación, para conocimiento del personal de TI en aportes para el direccionamiento tecnológico.	160
Tabla Nro. 64: Medición del direccionamiento tecnológico.	161
Tabla Nro. 65: Dimensión de Nivel de Direccionamiento Tecnológico.	162
Tabla Nro. 66: Importancia del presupuesto de las inversiones en TI.	164

Tabla Nro. 67: Necesidad de administrar la inversión en TIC.	165
Tabla Nro. 68: Las inversiones y planes de trabajo en el área de TIC están relacionadas con los objetivos y metas.	167
Tabla Nro. 69: La Inversión de TIC. Ayuda al crecimiento de la organización.	168
Tabla Nro. 70: Presupuesto de Inversión de TI.	170
Tabla Nro. 71: Políticas, métodos y procedimientos organizacionales relacionados con la elaboración del presupuesto.	171
Tabla Nro. 72: Las políticas y procedimientos para asegurar la preparación y la aprobación adecuada de un presupuesto operativo anual.	173
Tabla Nro. 73: Políticas y procedimientos para monitorear regularmente los costos reales y compararlos con los costos proyectados.	174
Tabla Nro. 74: Importancia de la selección y presupuesto de las inversiones en TIC.	176
Tabla Nro. 75: Seguimiento de las inversiones y gastos de TIC.	177
Tabla Nro. 76: Revisión detallada del presupuesto actual y del año inmediato anterior	178
Tabla Nro. 77: Proceso de monitoreo de costos para comparar los costos reales contra los presupuestados.	180
Tabla Nro. 78: La experiencia del persona de TI para desarrollar el presupuesto y recomendar inversiones apropiadas en TIC.	181
Tabla Nro. 79: Inversiones en software propietario.....	183
Tabla Nro. 80: Inversión en software libre.	184
Tabla Nro. 81: Análisis costo/beneficio de las inversiones en TIC.	185
Tabla Nro. 82: Los análisis costo/beneficio de las TIC en la organización.	187
Tabla Nro. 83: Costos reales son base del sistema de información de costos de la institución.	188
Tabla Nro. 84: Herramientas para monitorear los costos.	190
Tabla Nro. 85: Las inversiones en TIC mejoran la calidad del servicio.	191
Tabla Nro. 86: Las inversiones en TIC generan beneficios en el negocio.	193
Tabla Nro. 87: Las TIC ayudan a la institución a incrementar la agilidad de las operaciones.	194
Tabla Nro. 88: Análisis del impacto de las inversiones después de iniciado el proyecto de TIC.	196
Tabla Nro. 89: El retorno de la inversión (ROI).	197
Tabla Nro. 90: La inversión en TIC en la organización.	199
Tabla Nro. 91: Las TIC ayudan a reducir los costos.....	200

Tabla Nro. 92: Análisis de las necesidades de los usuarios de TICS.	202
Tabla Nro. 93: Dimensión de Nivel de Administración de inversión.	203
Tabla Nro. 94: Planificación para la revisión del desempeño y la capacidad de los recursos de TIC.	205
Tabla Nro. 95: Capacidad y desempeño para prestar los servicios con los niveles de servicio.	206
Tabla Nro. 96: Procedimiento de capacitación periódica, con respecto a las TIC. .	208
Tabla Nro. 97: El personal tiene conciencia, de la importancia de las capacitaciones acerca de las TIC.	209
Tabla Nro. 98: Mejora de los servicios con la capacitación al personal.	211
Tabla Nro. 99: Historial real de los requerimientos del usuario.	212
Tabla Nro. 100: Monitoreo del desempeño y capacidad del personal.	214
Tabla Nro. 101: Identificación de las debilidades de la empresa en el desempeño del personal.	215
Tabla Nro. 102: Planificación de evaluaciones del desempeño al personal.	217
Tabla Nro. 103: Programa de motivación al personal.	218
Tabla Nro. 104: Obtenido de resultados positivos, como resultado de un programa de motivación.	220
Tabla Nro. 105: Encuesta a los usuarios finales sobre el desempeño y capacidad del personal.	221
Tabla Nro. 106: Plan de trabajo para mejorar los resultados de las encuesta.	222
Tabla Nro. 107: Reestructuraciones en las fechas de carga de trabajo.	224
Tabla Nro. 108: Monitoreo del desempeño.	225
Tabla Nro. 109: Monitoreo utilizando herramientas de software.	227
Tabla Nro. 110: Se maximiza el desempeño y al mismo tiempo se minimiza la capacidad a los niveles requeridos.	228
Tabla Nro. 111: Los períodos de tiempo y los niveles de servicio reflejan los requerimientos del usuario.	230
Tabla Nro. 112: Capacidad adecuada del personal, para dar solución inmediata a los problemas.	231
Tabla Nro. 113: Desempeño operativo dentro de la función de servicios de información.	233
Tabla Nro. 114: Reportes de desempeño, en la mejora de vulnerabilidades en el software.	234
Tabla Nro. 115: Documentación de las reuniones en la que se discuten la planeación de la capacidad.	236

Tabla Nro. 116: Los niveles de soporte proporcionados por la función de servicios de información.	237
Tabla Nro. 117: Evaluación del desempeño y capacidad de los empleados contra organizaciones similares.	239
Tabla Nro. 118: Las estadísticas sobre reportes de desempeño.	240
Tabla Nro. 119: El desempeño y las capacidades de dirección de la visión de la empresa.	242
Tabla Nro. 120: Dimensión de Nivel de Monitoreo y Evaluación de Desempeño.	243
Tabla Nro. 121: Resumen General de dimensiones.	246
Tabla Nro. 122: Propuesta económica.	256

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1: Membresía a nivel nacional (2007-2011)	21
Gráfico Nro. 2: Socios de las CAC según tipo de personería legal por año.	22
Gráfico Nro. 3: Membresía* y penetración en PEA – 2011	23
Gráfico Nro. 4: Trabajadores de CAC por sexo y variación porcentual global	24
Gráfico Nro. 5: Montos* de depósitos por año.	25
Gráfico Nro. 6: Montos* de las colocaciones brutas- y su variación- y evolución de los créditos vigentes.	26
Gráfico Nro. 7: Nivel Operativo (Estructural). Oficina Principal.	31
Gráfico Nro. 8 : Nivel Representativo (Estructural).	32
Gráfico Nro. 9: Agencia Sihuas (Estructural).	33
Gráfico Nro. 10: Agencia Piscobamba (Estructural).	34
Gráfico Nro. 11: Nivel Operativo (Estructural).	35
Gráfico Nro. 12: Nivel Operativo (Nominal) – Oficina Principal.	36
Gráfico Nro. 13: Nivel Asociativo (Nominal).	37
Gráfico Nro. 14: Agencia Sihuas (Nominal).	38
Gráfico Nro. 15: Agencia Piscobamba (Nominal).	39
Gráfico Nro. 16: Representación graficas de los modelos de madurez.	60
Gráfico Nro. 17: Equivalencias - Nivel de Maduración según COBIT	67
Gráfico Nro. 18: Plan estratégico Institucional.....	74
Gráfico Nro. 19: Plan estratégico de Tecnologías de Información.	76
Gráfico Nro. 20: Planes de Tecnologías de Información.	77
Gráfico Nro. 21: Asignación de tareas para implementar los planes.	79
Gráfico Nro. 22: Actualización de los planes de TI.....	80
Gráfico Nro. 23: Evaluación de Información existente a través del plan de la TI.	82
Gráfico Nro. 24: Evaluaciones sobre el desempeño de los planes.	83
Gráfico Nro. 25: Las tecnologías de información.	85
Gráfico Nro. 26: Los objetivos de TI en el plan estratégico.	86
Gráfico Nro. 27: La planeación estratégica de TI.	88
Gráfico Nro. 28: Metodología para elaborar el plan estratégico de TI.	89
Gráfico Nro. 29: Las adquisiciones de tecnologías de información.	91
Gráfico Nro. 30: Los Planes de Tecnologías de Información.	92
Gráfico Nro. 31: Plan para reflejar condiciones cambiantes en las TI.	94
Gráfico Nro. 32: Los planes a largo plazo de tecnología de información.	95
Gráfico Nro. 33: Las estrategias de negocio y de TI.	97
Gráfico Nro. 34: Generación del plan estratégico de TI.	98

Gráfico Nro. 35: Nuevos avances tecnológicos.	99
Gráfico Nro. 36: Desarrollo de planes realistas a largo plazo de TI.	101
Gráfico Nro. 37: Oportunidades para las iniciativas de las Tecnologías de Información.	102
Gráfico Nro. 38: El Plan de las TIC.	104
Gráfico Nro. 39: El plan estratégico de las TIC.	105
Gráfico Nro. 40: La planeación estratégica de TI.	106
Gráfico Nro. 41: Programa de capacitación al personal que labora en la institución.	108
Gráfico Nro. 42: El plan estratégico de la institución permite la definición de planes tácticos de las TIC.	110
Gráfico Nro. 43: El plan estratégico de la institución permite la definición de planes tácticos de las TIC.	111
Gráfico Nro. 44: Generación de planes tácticos basados en el PETI.	113
Gráfico Nro. 45: Priorización de las actividades contenidas en el Plan Estratégico de TI.	114
Gráfico Nro. 46: Control de cambios del PETI.	116
Gráfico Nro. 47: Factibilidad Técnica/Económica de los proyectos PETI.	117
Gráfico Nro. 48: Resultados de la Dimensión de Nivel de Planteamiento Estratégico.	118
Gráfico Nro. 49: Conocimiento del termino direccionamiento tecnológico.....	120
Gráfico Nro. 50: Planeación de la dirección tecnológica para materializar la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas.	122
Gráfico Nro. 51: Plan de infraestructura tecnológica.	123
Gráfico Nro. 52: Proceso para la creación y actualización regular del plan de infraestructura tecnológica.	124
Gráfico Nro. 53: Dirección del plan de infraestructura tecnológica.	126
Gráfico Nro. 54: Proceso para la evaluación de la situación tecnológica.	127
Gráfico Nro. 55: Objetivos y planes a largo y corto plazo de tecnología de información.	129
Gráfico Nro. 56: Estándares tecnológicos en la empresa.	130
Gráfico Nro. 57: Los estándares establecidos brindan soluciones tecnológicas.	131
Gráfico Nro. 58: Los estándares de infraestructura tecnológica.	133
Gráfico Nro. 59: Publicación y difusión de los estándares tecnológicos.	135
Gráfico Nro. 60: Definición del uso de la tecnología existente.	136
Gráfico Nro. 61: Evaluación del plan de infraestructura tecnológica de acuerdo a los	

objetivos establecidos.	138
Gráfico Nro. 62: Equilibrio del plan de infraestructura tecnológica.	139
Gráfico Nro. 63: Establecidos de la infraestructura tecnológica.	141
Gráfico Nro. 64: Plan del impacto logístico y ambiental que implican las adquisiciones tecnológicas.	142
Gráfico Nro. 65: Oportunidades tecnológicas.	144
Gráfico Nro. 66: Constitución de sistemas aplicativos estables, rentables e integrados en la empresa.	145
Gráfico Nro. 67: Capacidad de adecuación y evolución de la infraestructura actual del personal.	147
Gráfico Nro. 68: Plan de contingencia de la infraestructura tecnológica.	148
Gráfico Nro. 69: Cumplimiento de los estandartes de tecnología.	149
Gráfico Nro. 70: Monitoreo de las tendencias y condiciones regulatorias tecnológicas.	151
Gráfico Nro. 71: Plan de adquisición de hardware y software.	152
Gráfico Nro. 72: Satisfacción de las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica.	154
Gráfico Nro. 73: Políticas y procedimientos de seguridad definidos.	155
Gráfico Nro. 74: La interoperabilidad de las plataformas y aplicaciones.	156
Gráfico Nro. 75: Alineamiento entre la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas del negocio.	158
Gráfico Nro. 76: Definición y actualización de las directrices de infraestructura. ..	159
Gráfico Nro. 77: Existencia de un Foro u otro canal de comunicación, para conocimiento del personal de TI en aportes para el direccionamiento tecnológico.	161
Gráfico Nro. 78: Medición del direccionamiento tecnológico.	162
Gráfico Nro. 79: Resultados de la Dimensión de Nivel de Direccionamiento Tecnológico.	163
Gráfico Nro. 80: Importancia del presupuesto de las inversiones en TI.	165
Gráfico Nro. 81: Necesidad de administrar la inversión en TIC.	167
Gráfico Nro. 82: Las inversiones y planes de trabajo en el área de TIC están relacionadas con los objetivos y metas.	168
Gráfico Nro. 83: La Inversión de TIC. Ayuda al crecimiento de la organización. ..	170
Gráfico Nro. 84: Presupuesto de Inversión de TI.	171
Gráfico Nro. 85: Políticas, métodos y procedimientos organizacionales relacionados con la elaboración del presupuesto.	173

Gráfico Nro. 86: Las políticas y procedimientos para asegurar la preparación y la aprobación adecuada de un presupuesto operativo anual.	174
Gráfico Nro. 87: Políticas y procedimientos para monitorear regularmente los costos reales y compararlos con los costos proyectados.	175
Gráfico Nro. 88: Importancia de la selección y presupuesto de las inversiones en TIC.	177
Gráfico Nro. 89: Seguimiento de las inversiones y gastos de TIC.	178
Gráfico Nro. 90: Revisión detallada del presupuesto actual y del año inmediato anterior.	179
Gráfico Nro. 91: Proceso de monitoreo de costos para comparar los costos reales contra los presupuestados.	181
Gráfico Nro. 92: La experiencia del persona de TI para desarrollar el presupuesto y recomendar inversiones apropiadas en TIC.	182
Gráfico Nro. 93: Inversiones en software propietario.	184
Gráfico Nro. 94: Inversiones en software libre.	185
Gráfico Nro. 95: Análisis costo/beneficio de las inversiones en TIC.	187
Gráfico Nro. 96: Los análisis costo/beneficio de las TIC en la organización.....	188
Gráfico Nro. 97: Costos reales son base del sistema de información de costos de la institución	190
Gráfico Nro. 98: Herramientas para monitorear los costos.	191
Gráfico Nro. 99: Las inversiones en TIC mejoran la calidad del servicio.	193
Gráfico Nro. 100: Las inversiones en TIC generan beneficios en el negocio.	194
Gráfico Nro. 101: Las TIC ayudan a la institución a incrementar la agilidad de las operaciones.	196
Gráfico Nro. 102: Análisis del impacto de las inversiones después de iniciado el proyecto de TIC.	197
Gráfico Nro. 103: El retorno de la inversión (ROI).	199
Gráfico Nro. 104: La inversión en TIC en la organización.	200
Gráfico Nro. 105: Las TIC ayudan a reducir los costos.	202
Gráfico Nro. 106: Análisis de las necesidades de los usuarios de TICS.	203
Gráfico Nro. 107: Resultados de la Dimensión de Nivel de Administración de inversión.	204
Gráfico Nro. 108: Planificación para la revisión del desempeño y la capacidad de los recursos de TIC.	206
Gráfico Nro. 109: Capacidad y desempeño para prestar los servicios con los niveles de servicio.	208

Gráfico Nro. 110: Procedimiento de capacitación periódica, con respecto a las TIC.	209
Gráfico Nro. 111: El personal tiene conciencia, de la importancia de las capacitaciones acerca de las TIC.	211
Gráfico Nro. 112: Mejora de los servicios con la capacitación al personal.	212
Gráfico Nro. 113: Mejora de los servicios con la capacitación al personal.	214
Gráfico Nro. 114: Monitoreo del desempeño y capacidad del personal.	215
Gráfico Nro. 115: Identificación de las debilidades de la empresa en el desempeño del personal.	217
Gráfico Nro. 116: Planificación de evaluaciones del desempeño al personal.	218
Gráfico Nro. 117: Programa de motivación al personal.	219
Gráfico Nro. 118: Obtenido de resultados positivos, como resultado de un programa de motivación.	221
Gráfico Nro. 119: Encuesta a los usuarios finales sobre el desempeño y capacidad del personal.	222
Gráfico Nro. 120: Plan de trabajo para mejorar los resultados de las encuesta.	224
Gráfico Nro. 121: Reestructuraciones en las fechas de carga de trabajo.	225
Gráfico Nro. 122: Monitoreo del desempeño.	226
Gráfico Nro. 123: Monitoreo utilizando herramientas de software.	228
Gráfico Nro. 124: Se maximiza el desempeño y al mismo tiempo se minimiza la capacidad a los niveles requeridos.	230
Gráfico Nro. 125: Los períodos de tiempo y los niveles de servicio reflejan los requerimientos del usuario.	231
Gráfico Nro. 126 Capacidad adecuada del personal, para dar solución inmediata a los problemas.	232
Gráfico Nro. 127: Desempeño operativo dentro de la función de servicios de información.	234
Gráfico Nro. 128: Reportes de desempeño, en la mejora de vulnerabilidades en el software.	236
Gráfico Nro. 129: Documentación de las reuniones en la que se discuten la planeación de la capacidad.	237
Gráfico Nro. 130: Los niveles de soporte proporcionados por la función de servicios de información.	239
Gráfico Nro. 131: Evaluación del desempeño y capacidad de los empleados contra	

organizaciones similares.	240
Gráfico Nro. 132: Las estadísticas sobre reportes de desempeño.	242
Gráfico Nro. 133: El desempeño y las capacidades de dirección de la visión de la empresa.	243
Gráfico Nro. 134: Resultados de la Dimensión de Nivel de Monitoreo y Evaluación de Desempeño.	244
Gráfico Nro. 135: Resumen General de dimensiones.	248
Gráfico Nro. 136: Cronograma de actividades.	257
Gráfico Nro. 137: Cronograma de Actividades Elaborada	269

I. INTRODUCCIÓN.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son un factor de vital importancia en la transformación de la nueva economía global y en los rápidos cambios que están tomando lugar en la sociedad. En la última década, las nuevas herramientas tecnológicas de la información y la comunicación han producido un cambio profundo en la manera en que los individuos se comunican e interactúan en el ámbito de los negocios, y han provocado cambios significativos en la industria, la agricultura, la medicina, el comercio, la ingeniería y otros campos (1)

En este contexto, las TIC ofrecen grandes oportunidades para mejorar la eficiencia y diferenciación de las empresas, que éstas deben saber aprovechar. Así mismo ofrecen, entre otras, la posibilidad de: ampliar la base del negocio, reducir costos y tiempos aprovechando la capacidad de las nuevas tecnologías a través de una mayor disponibilidad y velocidad del mismo, intensificar la colaboración con proveedores y clientes para mejorar el diseño de los productos, optimizar los procesos, agilizar la relación con los entes de supervisión y control, entidades tributarias, financieras, etc. (2).

Las Cooperativas de Ahorro y Créditos no son ajenas a las oportunidades y retos que las TIC generan. Sin embargo, cada Cooperativa de Ahorro y Crédito, en función a su tamaño y actividad, deberá adoptar diferentes soluciones en este campo. Asimismo, las inversiones en estas tecnologías deberán acomodarse a la realidad de la organización para poder tener una buena dirección de TI y a su vez estar consciente del nivel de madurez tecnológica en el que se encuentra actualmente la Cooperativa de Ahorros y Créditos San Juan Bautista.

Para conocer dicho nivel de madurez, se elabora el presente proyecto de investigación, que tiene por finalidad realizar un diagnóstico, para establecer el nivel de madurez tecnológica alcanzado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista; para lo cual se considerara las siguientes variables de estudio: planeación estratégica de TI, dirección tecnológica, administración de la inversión y Monitoreo y evaluación del desempeño en la empresa siguiendo los parámetros correspondientes, especificados dentro del marco de trabajo COBIT.

El presente estudio es de carácter descriptivo, pues busca examinar y determinar los niveles de madurez tecnológica de acuerdo a las diferentes variables de estudios de las TIC.

Por lo mencionado anteriormente el presente tesis se centra en medir el nivel de uso de las tecnologías de información y comunicación a través de la evaluación de los dominios materia de investigación y sus respectivos procesos. Para lo cual se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es nivel de gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista – Provincia de Pomabamba; 2017?

Así mismo para el desarrollo de la investigación se planteó como objetivo general lo siguiente: ¿Cuál es nivel de gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista – Provincia de Pomabamba; 2017?

Se planteó los objetivos específicos para dar cumplimiento al objetivo general de la siguiente manera:

1. Describir el nivel de gestión en la dirección tecnológica con la que cuenta actualmente, de la CAC San Juan Bautista – Provincia Pomabamba; 2017.
2. Describir el nivel de gestión en la administración de la inversión sobre las diversas tecnologías de información y comunicaciones (TIC), de la CAC San Juan Bautista – Provincia Pomabamba; 2017.
3. Describir el nivel gestión en la planeación estratégica con la que cuenta actualmente sobre las diversas tecnologías de información y comunicaciones (TIC), de la CAC San Juan Bautista – Provincia Pomabamba; 2017.
4. Describir el nivel de gestión en el monitoreo y evaluación del desempeño sobre las diversas tecnologías de información y comunicaciones (TIC) de la CAC San Juan Bautista – Provincia Pomabamba; 2017.

En lo que respecta a la justificación Este estudio de investigación es importante y necesario para CAC San Juan Bautista – Provincia Pomabamba; 2017, ya que permitirá determinar el nivel de gestión de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).

Desde un punto de vista teórico, el presente investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente de los niveles de gestión en planeamiento, dirección tecnológica, administración de la inversión y monitoreo de las operaciones, lo cual necesariamente conlleva hacer epistemología del conocimiento existente.

De igual forma con respecto al punto de vista metodológico, esta investigación está generando la aplicación de un nuevo método de investigación para generar conocimiento válido y confiable dentro de la usabilidad de las tecnologías de la información y Comunicaciones en general.

Desde el punto de vista profesional pondré en manifiesto los conocimientos adquiridos durante la carrera, que permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

El alcance del presente trabajo de investigación será en beneficio de los socios y los trabajadores administrativos y tendrá un alcance para toda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista de Pomabamba, así como los socios que de una u otra forma realizan gestiones en ella.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Espín R. y Granda A. (3), en el año 2015, en su informe de grado denominado –“Diseño de un Modelo de Evaluación de la Gestión de las TICs para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo”, realizado con la finalidad de ser una ayuda al sector financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que por la nueva normativa de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria), se les exige una serie de requisitos para su normal funcionamiento.

En caso de que las instituciones no cumplan con estas normativas, existen sanciones económicas llegando incluso al cierre definitivo de la institución.

Se realizó un análisis de la Normativa de la SEPS que se basa en la Norma de Riesgo Operativo de la SBS (Superintendencia de Bancos y Seguros), seguidamente se realizó un estudio de los marcos de trabajos propuestos para el desarrollo de la tesis como son COBIT 4 y 5, ITIL y Val IT con la finalidad de proponer un modelo que cubra todos los requerimientos de la Norma de Riesgo Operativo y que sea aplicable a instituciones de este sector financiero. Además se realizó un análisis de los principales riesgos que pueden afectar el normal funcionamiento del área de tecnología de una Cooperativa de Ahorro y Crédito. La metodología usada fue MAGERIT (Metodología de Análisis y Gestión de Riesgos de los Sistemas de Información de las Administraciones Públicas) como respuesta a la percepción de que la administración (y en general toda la sociedad) depende de forma creciente de las tecnologías de la información para la consecución de sus objetivos de servicio. Se establece un modelo de madurez que muestra y explica el camino de una organización para alcanzar un buen nivel de madurez en los principales procesos de gestión de servicios aplicando ITIL (ITIL para PYMES), a través de diversos niveles de madurez. El mismo, ofrece una estructura para comparar el grado de desarrollo de la capacidad de gestión de los servicios de TI existentes en la organización.

Torres M. (4), en el año 2010 en su informe denominado – “Perfil de gestión de las tecnologías de información y comunicaciones: Identificaciones de soluciones automatizadas, adquisición y mantenimiento de software aplicativo, y de infraestructura tecnológica, facilitación de la operación y el uso de la empresa Green Awakening de la ciudad de Winter Park, Florida, Estados Unidos en el año 2010”, fue cuantitativa, descriptiva, no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una población constituida por 20 trabajadores de esta empresa, los cuales están involucrados directamente en el proceso. La

metodología usada fue The Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) y el principal instrumento usado fue la encuesta donde se presenta una serie de ítems que ayudan a describir el perfil. Los resultados indican que el 100% del personal entrevistado considera que la variable identificación de Soluciones Automatizadas se encuentra en el Nivel 1 (Inicial). El 100% del personal entrevistado considera que la variable —Software Aplicativo se encuentra en el Nivel 1 (Inicial). Esto se contrastó con la hipótesis y se determinó que la hipótesis se acepta.

El informe realizado por Alfonso V. (5), en el año 2010 denominado – “La influencia de las nuevas Tecnologías de Información y las Comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales: La Banca Online y su aplicación en las cooperativas de crédito”, propone analizar la relación entre dos factores de contingencia claves en el diseño organizativo de la empresa: la tecnología y la estrategia. Además, la originalidad de la tesis estriba en el hecho de que dicha relación tecnología- estrategia se aplica en el caso de las entidades de crédito en España y más en particular a las cooperativas de crédito, entidades estas que están siendo muy poco estudiadas desde el ámbito de la estrategia empresarial, a pesar de los intensos cambios estratégicos que se están sucediendo. La metodología utilizada fue una investigación de tipo básicamente cualitativa y descriptiva, localizando aquellas informaciones, con opiniones y datos de mayor actualidad, que puedan facilitar un mejor conocimiento del fenómeno de las TIC e Internet aplicado a las entidades de crédito. Esta metodología se concentró en los siguientes aspectos:

- a. En primer lugar, se llevó a cabo —un vaciado de todos aquellos trabajos y estudios que han analizado las TIC e Internet, tratando de actualizar tanto datos como opiniones estratégicas, con la finalidad de determinar las características del objeto de estudio de ésta tesis: la influencia de las TIC en las estrategias corporativas y competitivas de las empresas, en particular de las entidades de

crédito y más en concreto de las cooperativas de crédito y cajas rurales.

- b. En segundo lugar, la investigación de tipo básicamente cualitativo y descriptivo se implementó empíricamente, mediante la realización de un doble estudio. Por una parte, mediante el Método Delphi, se utilizó una encuesta a expertos (académicos y profesionales del sector) con el objeto de identificar los factores clave en la relación entre TIC y estrategias. Por otra parte, se realizó el estudio de un caso concreto, la Caja Rural Torrent, como exponente de la utilización de las TIC e Internet, analizando su evolución, estrategias, productos y resultados económicos.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Navarro M. (6). En el año 2016, en su informe denominado – “Perfil del Nivel de Gestión del Dominio Adquirir e Implementar de las Tecnologías de Información y Comunicación en Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente Filial Sullana-Piura, Año 2012; 2016”. La metodología de estudio por el grado de cuantificación reúne las condiciones de una investigación cuantitativa. La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables, trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede (7). Los criterios aplicados para esta investigación permite examinar los datos de manera científica, es decir, más específica en forma numérica ordenando el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos escogidos de individuos o conglomerados. Además, la investigación fue de diseño no experimental, porque no se manipulo ningún resultado obtenido de la aplicación de la encuesta para medir el nivel de gestión del Dominio Adquirir e Implementar de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Caja Nuestra Gente. La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que se hace en la investigación no

experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación son muy importantes para las empresas, ya que ofrecen grandes oportunidades para su crecimiento, tales como: ampliar la base del negocio y brindar un servicio de calidad, por lo que este estudio se orienta a determinar el perfil de adquirir e implementar TIC en la Entidad financiera Caja Nuestra Gente de la Provincia de Sullana, para poder establecer las recomendaciones y sugerencias respectivas de mejora para brindar un mejor servicio. Obtuve los siguientes resultados:

1. El 50% de los trabajadores encuestados indicaron que el proceso identificar soluciones automatizadas se encuentra en nivel 3-Definido, esto quiere decir que el proceso para determinar las soluciones de TI se aplica para algunos proyectos con base en factores tales como las decisiones tomadas por el personal involucrado, la cantidad de tiempo administrativo dedicado, y el tamaño y prioridad del requerimiento de negocio original. Existe una discrepancia con el resultado obtenido por Trejo LA (8), quién en su investigación señaló que el 66,67% de los encuestados indicaron que el proceso se encontró en nivel 1-Inicial. Esta diferencia se debe a que en Caja rural de ahorro Nuestra Gente se define y se mantienen los requerimientos técnicos y funcionales del negocio, mientras que en la otra empresa se aplican los procedimientos de manera inconsistente.
2. El 50% indicó que el proceso adquirir y mantener software aplicativo se encuentra en el nivel 3-Definido, este resultado indica que existe un proceso claro, definido y de comprensión general para la adquisición y mantenimiento de software aplicativo. Este resultado se diferencia de la tesis presentada por Trejo LA (8), quien señaló que el 79,17% indicó que proceso está en el nivel 1-Inicial. Esta diferencia se debe a que la

Caja de ahorro y crédito Nuestra Gente sabe aplicar los procesos de manera consistente a través de aplicaciones y proyectos y además, las actividades de mantenimiento se planean, programan y coordinan.

3. El 45% de los encuestados indicaron que el proceso adquirir y mantener la infraestructura tecnológica se encuentra en un nivel 3-Definido, esto quiere decir que en la Caja existe un claro, definido y generalmente entendido proceso para adquirir y dar mantenimiento a la infraestructura TI. El proceso respalda las necesidades de las aplicaciones críticas del negocio y concuerda con la estrategia de negocio de TI, pero no se aplica en forma consistente. Se planea, programa y coordina el mantenimiento. Este resultado discrepa con el resultado de la investigación de Trejo LA (8), quien señaló que el 70,83% indicó que el proceso se encuentra en nivel 1-Inicial. Esta diferencia se debe a que en la Caja Nuestra Gente, siempre se desarrolla una estrategia y plan de mantenimiento.
4. El 65% de los resultados de la Tabla N° 20, señalaron que el nivel del proceso facilitar la operación y el uso se encuentra en 3- Definido, este resultado indica que existe un esquema bien definido, aceptado y bien definido. Cada vez se utilizan más herramientas automatizadas en la generación y distribución de procedimientos. Este resultado discrepa con el resultado de la investigación de Trejo LA (8); quien señaló que el proceso está en nivel 1-Inicial según el 62,50% de los encuestados. Esta diferencia se debe a que una de las dos financieras involucra más este proceso en las actividades de TI, puesto que existe un esquema bien definido, aceptado y comprendido para documentación del usuario, manuales de operación y materiales de entrenamiento.
5. El 70% de los encuestados indicaron que el proceso administrar recursos de TI se encuentra en nivel 3- Definido, de esta manera se afirma que la administración establece políticas y procedimientos para la adquisición de TI. Este resultado se diferencia de la investigación de Trejo LA (8), quien en su tesis indicó que el proceso se encuentra en

nivel 1-Inicial con el 75% de los resultados. Esta diferencia se debe a que en la empresa de Trejo, existe un relación ad hoc entre los procesos de administración de adquisiciones y contratos corporativos y TI, mientras que en Caja Nuestra Gente existen estándares de TI para la adquisición de recursos de TI.

6. El 65% de los encuestados indicaron que el proceso de administrar cambios se encuentra en nivel 3-Definido, esto implica que en la empresa existe un proceso formal definido para la administración del cambio, que incluye la categorización, asignación de prioridades, procedimientos de emergencia, autorización del cambio y administración de liberación, y va surgiendo el cumplimiento. Este resultado discrepa con el resultado obtenido en la investigación de Trejo LA (8), quien señaló que el proceso se encuentra e nivel 1-Inicial con el 62,50% de los encuestados. Esta diferencia se debe a que en Caja Nuestra Gente, el análisis de impacto de los cambios de TI en operaciones de negocio se está volviendo formal, para apoyar la implantación planeada de nuevas aplicaciones y tecnologías.
7. El 65% de los encuestados afirmaron que el proceso instalar y acreditar soluciones y cambios se encuentra en el nivel 3-Definido, este resultado indica que se cuenta con una metodología formal en relación con la instalación, migración, conversión y aceptación de los procesos de TI. Existe una diferencia con el resultado de Trejo LA (8), quien indicó que el proceso se encuentra en nivel 1-Inicial con el 70,83% de los encuestados. Esta diferencia se debe a que en la empresa estudiada los procesos de TI para instalación y acreditación están integrados dentro del ciclo de vida del sistema y están automatizados hasta cierto punto.

El Informe presentada por Balarezo C. (9), en el año 2014, denominada – “Perfil del nivel de gestión del Dominio Adquirir e Implementar de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Agencia de venta FYB Telecomunicaciones S.R.L. de Movistar-Piura, 2014”. Tuvo un diseño de tipo no experimental, descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, de

una muestra de 40 trabajadores (10 administrativos y 30 vendedores), se determinó que: El 55% de los empleados encuestados, consideran que el proceso de Identificación de soluciones automatizadas, se encuentra en un nivel 1 – Inicial. El 75% de los empleados encuestados, consideran que el proceso de Adquirir y mantener el software aplicativo, se encuentra en un nivel 1 – Inicial. El 47.5% de los empleados encuestados, consideran que el proceso de Adquirir y mantener la infraestructura tecnológica, se encuentra en un nivel 2 – Repetible. El 55% de los empleados encuestados, consideran que el proceso de Facilitar la operación y el uso, se encuentra en un nivel 1 – Inicial. El 52.5% de los empleados encuestados, consideran que el proceso de Adquirir recursos de TI se encuentra en un nivel 2-Repetible. El 65% de los empleados encuestados, consideran que el proceso de Administrar cambios se encuentra en un nivel 1 – Inicial. El 75% de los empleados encuestados, consideran que el proceso de Instalar y Acreditar soluciones y cambio se encuentra en un nivel 1 – Inicial, con lo que se concluye que el dominio Adquirir e Implementar se encontró en un nivel 1 – Inicial, de acuerdo a los niveles de madurez del modelo de referencia COBIT v.4.1.

Castillo S. (10), en el año 2014, en su informe – “Nivel de gestión del Dominio Adquirir e Implementar de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. (CMAC Caja Piura) en la ciudad de Piura, en el año 2013”, tuvo un diseño de tipo no experimental, descriptivo y de corte transversal, de una muestra de 50 trabajadores, se determinó que: El 50% de encuestados consideró que el nivel del proceso soluciones automatizadas de las TIC se encontró en un nivel 2 – Repetible. El 45% consideró que el nivel del proceso adquisición y mantenimiento del software aplicativo de las TIC se encontró en un nivel 1 – Inicial. El 65% estimó que el nivel del proceso adquisición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de las TIC se encontró en un nivel 2 – Repetible. El 70% opinaron que el nivel del proceso facilitar la operación y uso de las TIC se encontró en un nivel 2 – Repetible. El 60% expresó que el nivel del proceso adquisición de recursos de TI se encontró en un nivel 2 – Repetible. El 45% observaron que el nivel del proceso administración de cambios de las TIC se encontró en un nivel 2 – Repetible

y finalmente el 50% de los encuestados consideró que el nivel del proceso instalación y acreditación de soluciones y cambios de las TIC se encontró en un nivel 1 – Inicial, con lo que se concluyó que el dominio se encontró en un nivel inicial del modelo de madurez del marco referencial COBIT V.4.1

Según Morán G. (11), en el año 2014, en su estudio denominado – “Perfil del nivel de gestión del Dominio Adquirir e Implementar de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Empresa Asociación de Fondos contra accidentes de tránsito (AFOCAT) de la Región Piura en el año 2014”, su diseño fue de tipo no experimental, descriptivo y de corte transversal. De una muestra de 20 trabajadores, el cual se han obtenido los siguientes resultados: El 60% de los empleados encuestados expresaron que el proceso Identificar Soluciones Automatizadas de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se encuentra en un nivel 1 – Inicial; el 50% de los empleados encuestados consideró que el proceso Adquirir y Mantener Software Aplicativo se encuentra en un nivel 2 – Repetible; el 40% de los empleados encuestados estimó que el proceso Adquirir y Mantener Infraestructura Tecnológica se encuentra en un nivel 1 – Inicial; el 70% de los empleados encuestados determinó que el proceso Facilitar la Operación y Uso se encuentra en un nivel 1 – Inicial; el 40% de los empleados encuestados consideró que el proceso Adquirir Recursos de TI se encuentra en un nivel 2 – Repetible; el 80% de los empleados encuestados estimó que el proceso Administrar Cambios se encuentra en un nivel 1 – Inicial; el 65% de los empleados encuestados expresaron que el proceso Instalar y Acreditar Soluciones y Cambios se encuentra en un nivel 1 – Inicial.

Ordoñez M. (12) en el año 2014, en su informe - “Perfil de gestión del Dominio de Adquisición e Implementación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Seguro Social - Essalud Hospital José Cayetano Heredia de la Red Asistencial - Piura, 2014”, fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal. Para la medición y control de los procesos aplicó la técnica de la encuesta a una muestra de 30 trabajadores que tienen relación con la gestión de las TIC en dicha

organización, obteniéndose los siguientes resultados: el 50.00% de los encuestados indicaron que el proceso Identificar soluciones automatizadas se encuentra en un nivel 2-Repetible; el 46.70% indicó que el proceso Software Aplicativo se encuentra en un nivel de madurez 2-Repetible; el 56.70% indicaron que el proceso Infraestructura Tecnológica se encuentra en un nivel de madurez 2-Repetible; el 50.00% indicaron que el proceso Operación y Uso se encuentra en un nivel de madurez 2-Repetible; el 63.30% de los encuestados indicaron que el proceso Adquirir Recursos de TI se encuentra en un nivel de madurez 2-Repetible; el 46.70% indicaron que el proceso Administración de Cambios se encuentra en un nivel de madurez 1-Inicial y finalmente el 40.00% de los encuestados indicaron que el proceso Instalación y Acreditación de Soluciones y Cambios de TI se encuentra en un nivel de madurez 2- Repetible; con lo que concluyó que el dominio Adquirir e Implementar se encuentra en el nivel de gestión 2Repetible según los niveles de madurez del modelo de referencia de COBIT v. 4.1.

Farro D. (13). Ene 1 año 2013, en su informe – “Diseño de un modelo de Gestión del Conocimiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana”. Tuvo como objetivo general de Formular un modelo de Gestión del Conocimiento (Ello implica describir los principales componentes del modelo y el vínculo existente entre ellos) aplicable a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana para mejorar su desempeño organizacional, considerando la situación actual de dichas CAC y los retos que le presentará el entorno. El diseño de su investigación en la metodología estructurada en cinco fases: Formulación del modelo teórico de Gestión de Conocimiento, Diagnóstico estratégico, Análisis estructural del sistema, Definición de mecanismos de Gestión de Conocimiento y Validación de mecanismos. Por medio de la encuesta aplicada a treinta ejecutivos de las CAC de Lima Metropolitana, se seleccionó el 84% de los mecanismos propuestos por el autor. El grupo más numeroso lo constituyen los de capacitación externa, ya que son empleados once veces. Los conocimientos críticos para los cuales no se ha utilizado este mecanismo son “Gobernabilidad y dirección cooperativa” y “Legislación aplicable a

cooperativas”. Que, para las CAC de Lima Metropolitana, el manejo de los conocimientos en análisis y evaluación de créditos es sustancial para lograr mejoras en el desempeño organizacional.

Ello se desprende del hecho de que asignan el mayor número de mecanismos para dicho conocimiento. Aplicando el mismo criterio, los otros conocimientos altamente importantes son los relacionados a ventas, a la gestión de las relaciones con los grupos de interés y a la lógica del cliente. Concluye detallando que la contribución más importante de esta investigación es la formulación de un modelo de Gestión del Conocimiento para las cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana, el cual establece un marco para el análisis y la toma de decisión respecto al manejo de sus conocimientos críticos con el objetivo de mejorar el desempeño global de estas organizaciones. La formulación de este modelo satisface la necesidad de formalizar la Gestión del Conocimiento en las CAC; es decir, de identificar los elementos que otorguen dirección a dicha gestión, los conocimientos críticos a gestionar, los mecanismos que desarrollen esos conocimientos y los actores internos que deben participar.

El desarrollo de la metodología permitió cumplir, además, los objetivos específicos de la investigación, los cuales contribuyeron a estructurar el modelo de Gestión del Conocimiento.

- a) Se definieron los procesos que intervienen en la gestión del conocimiento en las CAC (adquisición, creación, almacenamiento, transmisión y aplicación), a través de la revisión y análisis del marco teórico.
- b) Se identificaron once conocimientos críticos de las CAC, los cuales son (i) Gobernabilidad y dirección cooperativa, (ii) Legislación aplicable a cooperativas, (iii) Gestión y uso de Tecnologías de Información y Comunicación, (iv) Ventas, (v) Gestión financiera, (vi) Gestión de las relaciones con los grupos de interés, (vii) Gestión de Recursos Humanos, (viii) Necesidades económico-financieras y sociales del consumidor, (ix) Análisis y evaluación de créditos, (x) Desarrollo de

mercados y productos, y (xi) Conocimiento de la lógica del cliente. Esta selección se efectuó partiendo del análisis de los factores del diagnóstico estratégico de las CAC y del análisis estructural del sistema cooperativo (estudio de prospectiva del entorno).

- c) Se definieron los mecanismos asociados a la gestión de cada conocimiento crítico. De los cincuenta y cinco mecanismos propuestos, los ejecutivos de las CAC validaron cuarenta y seis a través de una encuesta diseñada para tal fin. De esta manera, se comprobó la relación existente entre la ejecución de los mecanismos y el desarrollo de los conocimientos críticos asociados a ello (variables independientes y dependientes de la investigación, respectivamente).
- d) Se identificaron los actores internos de la organización que son más relevantes para el desarrollo de cada conocimiento crítico, lo cual se efectuó a partir del análisis de los mecanismos propuestos.

Por otro lado, a partir del estudio realizado, es conveniente plantear las siguientes recomendaciones para la implementación del modelo de Gestión del Conocimiento en las CAC:

1. En primer lugar, la CAC debe analizar el modelo e identificar cómo este se adecúa a sus objetivos y características organizacionales para, a partir de ello, adaptar el modelo a sus necesidades específicas.
2. El modelo de Gestión del Conocimiento representa un cambio sustancial en la manera de trabajar que posee la organización. Como consecuencia, la CAC debe establecer un plan de implementación progresiva considerando los diversos componentes del modelo.
3. Si bien el modelo promueve el intercambio de conocimiento, es importante que la CAC considere la confidencialidad que debe mantener de ciertos documentos al momento de establecer qué nivel de acceso tendrán los actores internos.

4. Diversos mecanismos plantean la conformación de redes, sean estas internas o externas. En cualquiera de los casos, el correcto funcionamiento de la redes depende de factores como la existencia de voluntad de cooperación, la definición clara de roles y el empoderamiento de quien asuma una posición de liderazgo en el grupo formado.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

En el informe presentado por Melgarejo A. (14), en el año 2014, denominado – “Perfil de monitoreo y evaluación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la Municipalidad Distrital de Marcará de la Provincia de Carhuaz – Departamento de Áncash en el Año 2013”, realizado en el año 2014 en la ciudad de Carhuaz. Utilizo la metodología de investigación de tipo no experimental, cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Llegando a una población maestra constituida por un total de 40 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Marcará de la Provincia de Carhuaz – Departamento de Áncash.

Respecto al nivel de monitoreo y evaluación del desempeño de las TIC, el 63% de los encuestados consideran que en la Municipalidad Distrital de Marcará que este proceso está en el nivel Ad Hoc - Inicial según los niveles de madurez del COBIT, lo que significa que se reconoce la necesidad de recolectar y evaluar información sobre los procesos de monitoreo. No se han identificado procesos estándar de recolección y evaluación. El monitoreo se implanta y las métricas se seleccionan de acuerdo a las necesidades de proyectos y procesos de TI específicos. El monitoreo se implanta como respuesta a algún incidente que ha ocasionado alguna pérdida a la organización. La función de contabilidad monitorea mediciones financieras básicas para TIC. .

En relación al nivel del proceso de monitoreo y evaluación del control interno de las TIC, el 68% de los encuestados consideran que en la Municipalidad Distrital de Marcará este proceso está en el nivel Ad Hoc

- Inicial según los niveles de madurez del COBIT, lo que significa que se reconoce la necesidad de administrar y asegurar el control de TIC de forma regular. La experiencia individual para evaluar la suficiencia del control interno se aplica de forma Ad hoc. La gerencia de TIC no asigna de manera formal las responsabilidades para monitorear la efectividad de los controles internos. Las evaluaciones de control interno de TIC se realizan como parte de las auditorías financieras tradicionales, con metodologías y habilidades que no reflejan las necesidades de la función de los servicios de información.

Asimismo, respecto al nivel del proceso de garantizar el cumplimiento regulatorio de TIC, el 58% de los encuestados consideran que en la Municipalidad Distrital de Marcará este proceso está en el nivel Ad Hoc - Inicial según los niveles de madurez del COBIT, lo que significa que existe el entendimiento de la necesidad de cumplir con los requerimientos externos y esta necesidad se difunde. En los casos en que el cumplimiento se ha convertido en un requerimiento recurrente, se han desarrollado procedimientos individuales de cumplimiento y se siguen anualmente, sin embargo, no existe un enfoque estándar. Se brinda entrenamiento informal respecto a los requerimientos externos y a los temas de cumplimiento.

En relación al proceso de proporcionar gobierno de las TIC, el 55% de los empleados encuestados considera que en la Municipalidad Distrital de Marcará este proceso se encuentra en el nivel Ad Hoc - Inicial según los niveles de madurez del COBIT, lo que significa que se reconoce que el tema del gobierno de TIC existe y que debe ser resuelto. Existen enfoques Ad hoc aplicados individualmente o caso por caso. El enfoque de la gerencia de respuesta y solamente existe una comunicación esporádica e inconsistente sobre los temas y los enfoques para resolverlos. La gerencia solo cuenta con una indicación aproximada de cómo TIC contribuye al desempeño del negocio. La gerencia solo responde en respuesta a los incidentes que hayan causado pérdidas a la organización.

En el año 2012, Trejo LA. (8), en su informe titulado – “Nivel de gestión de la Adquisición e Implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Banco Financiero Agencia Huaraz-Áncash en el año 2012”, fue de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal. Utilizó un diseño de investigación descriptivo de una sola casilla.

La población muestral estuvo constituida por el total de 24 trabajadores, entre funcionarios, administrativos y asistentes, que laboran en el Banco Financiero Agencia Huaraz – Ancash. A ellos se aplicaron las encuestas para conocer, a su opinión, el nivel en que se encuentran los procesos en estudio. Los resultados indican que todos los procesos del dominio de adquisición e implementación de TIC: identificación de soluciones automatizadas, adquisición y mantenimiento del software aplicativo, adquisición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica, facilitación de la operación y uso de TIC, adquisición de recursos de TIC, administración de los cambios de TIC, instalación y acreditación de soluciones y cambios de TIC, se encuentran en un nivel Inicial, a opinión del 66.67%, 79.17%, 70.83%, 62.50%, 75.00%, 62.50% y 70.83% del personal encuestado respectivamente.

En el año 2012, el informe denominado – “Nivel de gestión de la adquisición e implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Oficina Zonal de Chimbote de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria- SUNAT, en el año 2012”, presentado por Cotrinas RD (15), dio a conocer la finalidad del estudio, así como los beneficios que lograría con los resultados del mismo. Luego se dialogó con los empleados indicándoles que se trataba de un proyecto de investigación, se autorizó el estudio y se pasó a aplicar los instrumentos de recolección de datos (cuestionario, con la técnica de encuesta) a cada uno de los empleados administrativos para conocer el perfil de la SUNAT - Chimbote. El estudio fue de tipo descriptivo y usa un diseño de investigación de una sola casilla. Se trabajó con un universo constituido por los 70 empleados, incluido el Jefe Zonal, de la SUNAT -

Chimbote. Los resultados del estudio indican que el 85% de los empleados involucrados, considera que el proceso de adquirir y mantener el software aplicativo se encuentra entre los niveles no existente inicial, lo cual significa que no se aplican procesos administrativos en lo absoluto para gestionar la TIC y los procesos son desorganizados e informales. En la variable adquirir y mantener la infraestructura tecnológica los resultados de estudio indican que el 100% de los empleados involucrados, considera que este proceso se encuentra entre los niveles inexistente, inicial y repetible, lo que indica que en sus procesos no se aplica procesos administrativos en lo absoluto, son desorganizados e informales y siguen técnicas tradicionales no documentadas. Para la variable facilitar la operación y el uso los resultados indican que el 40% de los empleados involucrados considera que este proceso se encuentra en un nivel no existente, esto quiere decir que no se aplican procesos administrativos para gestionar la TIC. Y para la variable adquirir recursos de TIC los resultados indican que el 39% de los empleados involucrados considera que este proceso se encuentra en un nivel repetible, esto quiere decir que no se aplican procesos administrativos para gestionar la TIC. En base a los resultados obtenidos se concluye que la SUNAT – Chimbote pese a ser una de las oficinas con mayor recaudación de impuestos a nivel nacional tiene un nivel de madurez desorganizados y en muchos de sus procesos para adquisición e implementación de TIC son informales, es decir no son documentados, no se lleva un seguimiento de manera cuidadosa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú.

En la actualidad, con datos a diciembre de 2011, existen en el país 160 Cooperativas de Ahorro y Crédito, distribuidas en 23 regiones y están conformadas, en conjunto, por 1 018 355 socios. Por otro lado no se han establecido CAC en las regiones de Tumbes ni Madre de Dios (13).

2.2.1.1. Cooperativismo.

El cooperativismo es una doctrina que nace como alternativa al liberalismo económico, con el objetivo de corregir condiciones económicas y sociales generadas por este. El ideal que persigue es colocar la producción en favor del consumidor y no del productor. Ese ideal se materializa cuando la población se organiza en cooperativas, de tal manera que los productos o servicios beneficien a los asociados y a la comunidad en su conjunto (Pinho 2004, citado por Emmendoerfer et al. 2007). La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) es la organización que, desde 1895, representa a las cooperativas a nivel global. Está conformada por cooperativas nacionales e internacionales de diversos sectores económicos y originarios de 96 países. Según esta organización, más de 1 000 millones de personas son miembros de una cooperativa y estas dan trabajo a 100 millones de personas alrededor del mundo, lo que supera en 20% a la cifra de empleo de las empresas multinacionales (portal web ACI).

La ACI define a las cooperativas como “asociaciones autónomas de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a través de una empresa de propiedad compartida y controlada democráticamente (portal web ACI)”. De manera similar, otra acepción señala que una cooperativa es una “empresa asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según sea el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general (Henaó 2006)”. De acuerdo a los datos del IV Censo Nacional Económico del 200815, elaborado por el INEI, para esa fecha existían en el país 356 asociaciones de régimen cooperativo, 130 de las cuales (36.5%) tenían domicilio en el departamento de Lima, tal como se detalla en la Tabla 3-1. Según la misma fuente, el año 2007

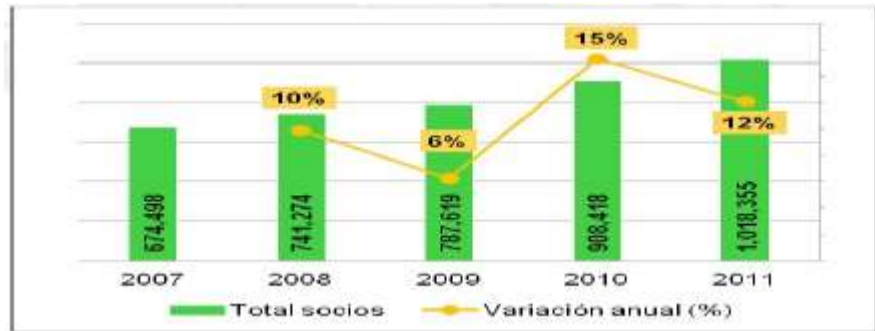
estaban registradas 258 cooperativas a nivel nacional, lo que significa que la cantidad de estas asociaciones aumentó en 38% para el año 2008. Adicionalmente, el censo presenta información sobre las actividades económicas de las cooperativas, las cuales se indican en la Tabla 3-1. Es de destacar que, a nivel nacional, las cooperativas están enfocadas en el sector de comercio al por mayor y menor (49%), seguido del rubro de “Transporte y Almacenamiento” (16.3%). En la región Lima, ambos sectores son también la actividad preponderante en este tipo de organizaciones, conformando un total ligeramente menor a 48% (13)

2.2.1.2. Membresía.

Según Farro Chumbe D. (13), descrito en su informe “Diseño de un Modelo de Gestión del Conocimiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana”, indica:

Desde el año 2007, cuando la cantidad de socios era 674 498, la tendencia ha sido de crecimiento hasta lograr aumentar la membresía en 51% al cierre del ejercicio del 2011. El histórico de este proceso se detalla en el Grafico Nro. 1. La tasa de incremento anual ha sido superior al 10%, a excepción del año 2009, en el que decayó a 6%. Esto puede explicarse por el impacto de la crisis, dado que los agentes económicos tienden a ser más cautelosos al establecer relaciones de mediano y largo plazo, como lo es el hacerse socios de una cooperativa. Dicho eso, se puede afirmar que las CAC han contribuido a elevar el acceso de los peruanos al sistema financiero.

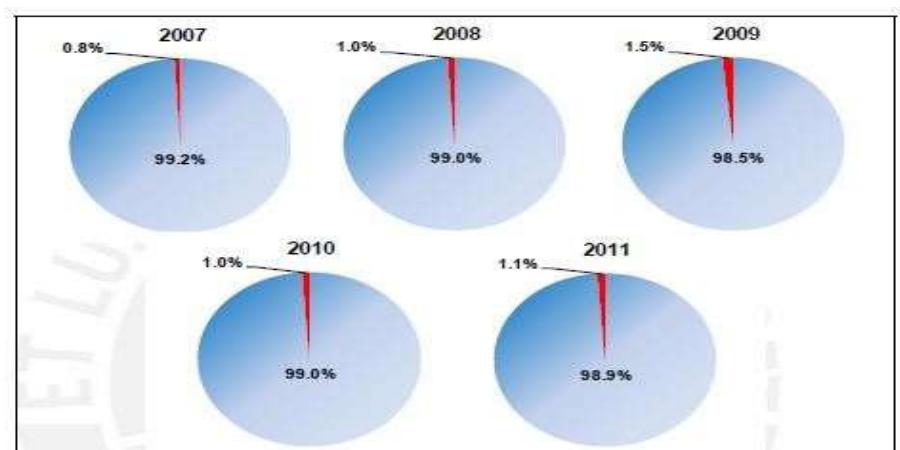
Gráfico Nro. 1: Membresía a nivel nacional (2007-2011)



Fuente: FENACREP (13).

Según el tipo de personería legal bajo el cual actúan los socios, las personas naturales siempre han sido mayoría, ubicándose sobre el 98%, tal como se detalla en el Gráfico Nro. 2. La proporción de personas jurídicas (representada en el Gráfico como la franja más oscura) presentó una tendencia al alza desde el 2007 hasta el 2009, pero luego siguió un proceso cíclico, finalizando el 2011 en 1.1%. Este comportamiento responde a que, efectivamente, fue al cierre del 2010 que se registró una disminución, en cantidad, de las personas jurídicas asociadas a una CAC. Las personas naturales, por su parte, sí mantienen un ritmo de crecimiento ininterrumpido.

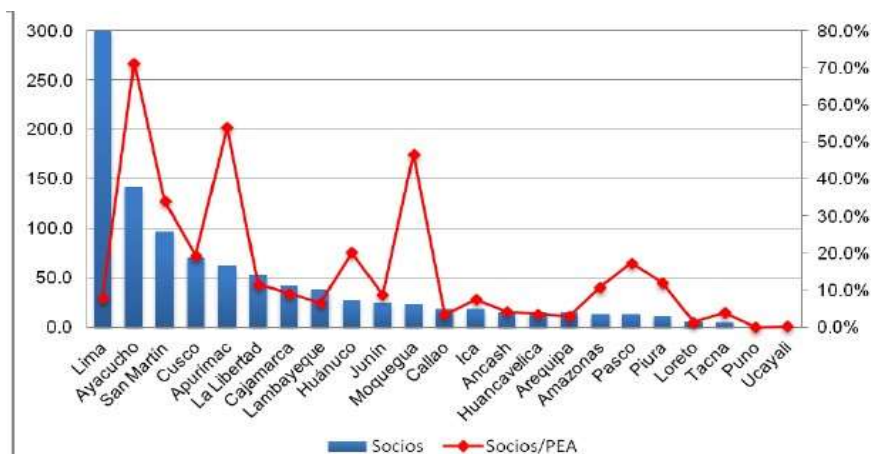
Gráfico Nro. 2: Socios de las CAC según tipo de personería legal por año.



Fuente: FENACREP (13).

El número de socios por región, a diciembre de 2011, se muestra en el Gráfico Nro. 3. Como se percibe, es en la región Lima donde se encuentra la mayor cantidad: cerca de 300 mil socios, aproximadamente el 29% de la membresía a nivel nacional. Le sigue, a esta región, Ayacucho, con el 14% de los socios peruanos de CAC. De la información mostrada en el Gráfico, también se concluye que cerca del 80% de los socios peruanos se concentra en solo 8 regiones.

Gráfico Nro. 3: Membresía* y penetración en PEA – 2011



Fuente: FENACREP. (*En miles de socios) (13).

Así mismo, la proporción que representan los socios respecto de la PEA (población económicamente activa) es un indicador que muestra el grado de penetración de las CAC en el mercado laboral de cada región. Si bien en Lima se encuentra el mayor número de socios, solo alcanza el 8% en este indicador (ver Gráfico Nro. 3). Bajo los criterios de membresía y socios/PEA, es Ayacucho la región en donde las CAC tienen mejor desempeño, ya que acontecen tanto la alta participación relativa de socios como la mayor penetración en la PEA (71%). Además, se desprende de la anterior ilustración que no es posible

establecer una relación entre el nivel de membresía y el indicador socios/PEA.

2.2.1.3. Empleados.

Según Farro Chumbe D. (13), descrito en su informe “Diseño de un Modelo de Gestión del Conocimiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana”, indica: Por otro lado, la cantidad de personas que emplean las CAC también ha aumentado durante el periodo 2007-2011. Los trabajadores de estas organizaciones sumaron 3 691 a diciembre de 2011. Las tasas de crecimiento interanuales se muestran en el Grafico Nro. 4. Desde el año 2010, las CAC están recuperando el ritmo de crecimiento que habían alcanzado anteriormente, sobre todo en el año 2008 (15%). En la medida de que no hubo variación en el número de CAC en los años 2008 y 2009¹⁸, la reducción se explicaría por las consecuencias de la crisis económica de esa fecha que, ante una desaceleración de la membresía, tuvo un efecto similar en la contratación de personal por parte de las CAC. Así mismo, en la Grafico Nro. 4, se muestra la composición de la masa laboral según el sexo de los trabajadores. Al respecto, se ha encontrado, en primer lugar, que el número de hombres es ligeramente mayor al de mujeres en todos los años; y que ambos han crecido de manera sostenida.

Gráfico Nro. 4: Trabajadores de CAC por sexo y variación porcentual global

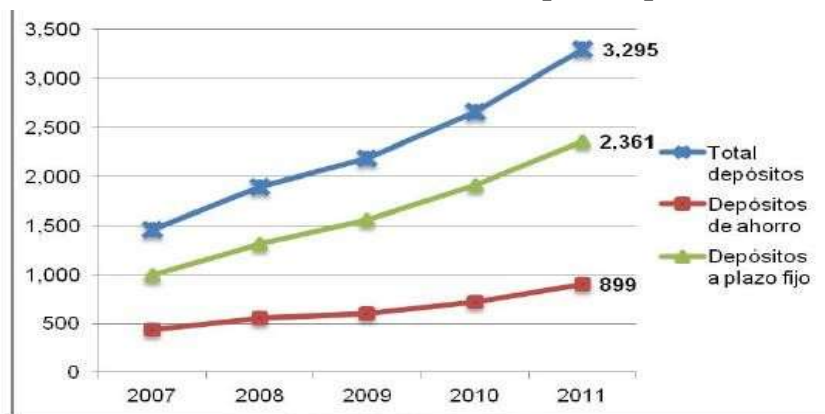


Fuente: FENACREP. (*En miles de socios) (13).

2.2.1.4. Depósitos.

Según Farro Chumbe D. (13), descrito en su informe “Diseño de un Modelo de Gestión del Conocimiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana”, indica: Los depósitos de las CAC están formados por depósitos de ahorro, a plazo fijo, a la vista y otros tipos de depósito, entre los cuales se considera a los depósitos restringidos. Por el nivel de montos, los más importantes son los dos primeros tipos de depósitos mencionados. En el Gráfico Nro. 5, se muestra la evolución del monto total de depósitos, y de los depósitos de ahorro y plazo fijo. Las tres variables analizadas aumentan en el periodo 2007-2011: los ahorros se duplicaron y los depósitos se multiplicaron por 2.4, mientras que el total de depósitos lo hizo 2.3 veces. Lo que sostiene el crecimiento del total de depósitos es, como se aprecia en el Gráfico, el monto y aumento de los depósitos a plazo fijo. Ambos se desenvuelven de manera similar a lo largo del periodo analizado, lo que no sucede en el caso de los depósitos de ahorro. Algunas causas de ello pueden ser los beneficios y la tasa de interés que ofrecen las CAC en estos productos frente a las tasas de sus competidores bancarios y no bancarios.

Gráfico Nro. 5: Montos* de depósitos por año.

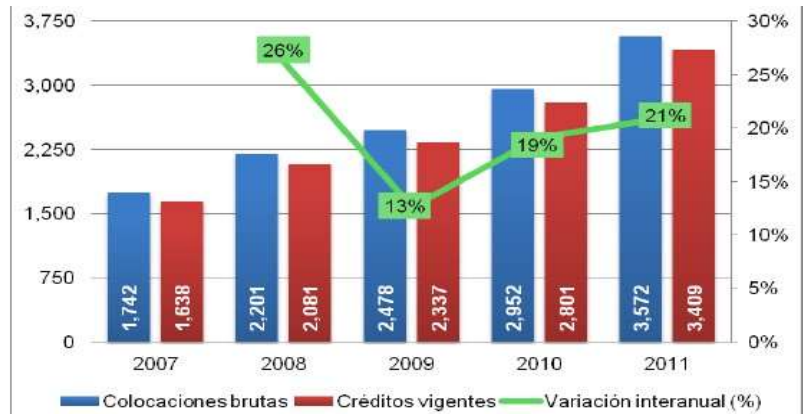


Fuente: FENACREP (*En millones de Nuevos Soles) (13).

2.2.1.5. Créditos.

Según Farro Chumbe D. (13), descrito en su informe “Diseño de un Modelo de Gestión del Conocimiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana”, indica: La cartera bruta de colocaciones de las CAC está conformada por los créditos en dos grandes estados: el primero, los créditos vigentes, refinanciados y reestructurados; y, el segundo, los créditos vencidos y en cobranza judicial. La evolución de los créditos del primer estado y de las colocaciones brutas se muestra en el Grafico Nro. 6. A diciembre de 2011, el nivel de colocaciones brutas ascendió a S/. 3 572 millones a través de un ciclo de crecimiento alto, tal como puede inferirse de los valores de la variación interanual. Como en los casos anteriores discutidos, en el año 2009 se presentó una desaceleración (13% de crecimiento) que ya ha sido superada. Respecto a los créditos vigentes, refinanciados y reestructurados, estos han crecido a la par que el monto bruto de crédito, lo que implica que las colocaciones en cobranza judicial se han mantenido en una proporción baja y similar a lo largo del periodo analizado.

Gráfico Nro. 6: Montos* de las colocaciones brutas- y su variación- y evolución de los créditos vigentes.



Fuente: FENACREP (*En millones de Nuevos Soles) (12)

2.2.1.6. Supervisión.

Las CAC en el Perú son supervisadas, desde 1993, por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), quien a su vez es supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Esta labor la realiza la Unidad de Supervisión de la referida federación, y tiene como misión cuidar la solidez económica y financiera de las CAC, así como asegurar que se cumpla con las normas aplicables (legales, reglamentarias y estatutarias) (13).

2.2.2. La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista.

2.2.2.1. El rubro de la empresa

Es una entidad que se dedica al brindar servicios financieros de carácter solidario, constituidos en forma libre y voluntaria para satisfacer necesidades comunes. Su vida institucional se desenvuelve en el marco doctrinario de los principios y valores cooperativos mundialmente aceptados, así como observando y respetando las disposiciones legales vigentes emitidas para la actividad financiera.

Se les conoce como “El banco del pueblo” por su servicio a las clases necesitadas, y su relación con la comunidad. Y cumplen los siguientes sistemas:

- a. No opera con el público, solo con sus socios.
- b. Las COOPAC es una institución especializada en servicios financieros, no hacen multiactividad.
- c. Se rige por la Ley General de Cooperativas, y por la Ley de Banca a través de la 24 Disposición Final y Complementaria.
- d. La Federación es y ha sido históricamente su órgano de representación, defensa, asistencia técnica, y capacitación.

2.2.2.2. La empresa investigada.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista Ltda 023 - III, se constituyó el 11 de Diciembre del año 1968, reconocida por Resolución N° 058-AE-JOF ORAMS III con fecha de 09 de Agosto del año 1976, y quedando inscrita su personería jurídica en los Registros Públicos de Huaraz en el tomo I folio N° 77 Asiento I con fecha 09/08/1976 del Libro de Cooperativas, del mismo modo se encuentra inscrita en la partida 11005461 del Registro de Personas Jurídicas de Huaraz. En la actualidad rigen los Estatutos modificados en Asamblea General Extraordinaria de Delegados de fecha 01.09.2012.

De conformidad a la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la superintendencia de Banca y Seguros Ley N° 26702 y la Resolución de SBS N° 0540-99, la COOPAC San Juan Bautista Ltda-023-III, se encuentra autorizada para realizar operaciones por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones – SBS, de acuerdo a las Normas establecidas.

1. Denominación, Sede y Duración

La denominación social es: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Juan Bautista” Ltda., cuya sigla comercial es COOPAC SAN JUAN BAUTISTA., como su nombre representativo. Su domicilio está ubicado en el Jr. Huamachuco N° 642 de la localidad de Pomabamba, distrito y Provincia de

Pomabamba y Departamento de Ancash, estando facultada para operar en cualquier ámbito del territorio nacional. A la fecha opera con 02 Oficinas adicionales ubicadas en Jr. Pampa S/n 1ra cuadra, Piscobamba - Mariscal Luzuriaga y Av. 28 de Julio s/n Plaza Independencia, Sihuas – Ancash. Además de los servicios que ofrece a sus clientes a través de la red de oficinas, se cuenta con convenios con una Empresa Financiera especial como es el caso de FINANSOL, que tiene sedes en las ciudades de Huarí, Huaraz, Lima, Chimbote, esto para facilitar a sus clientes para que puedan realizar transacciones a través de esta empresa y así no tener inconvenientes económicos sus clientes.

La duración de la cooperativa es indefinida y opera a partir de la fecha de su inscripción en el libro de cooperativas del registro de personas jurídicas de la SUNARP. La responsabilidad de la Cooperativa está limitada a su patrimonio neto, entendiéndose por esto, que los socios responden con el monto de sus aportaciones suscritas y pagadas y la Cooperativa responde con el capital social y la reserva cooperativa.

2. Misión

Somos una empresa financiera solidaria que brinda servicios de ahorro y crédito de calidad a sus socios con la finalidad de mejorar sus condiciones de vida y elevar su status socio económico, trascendiendo a la comunidad

3. Visión

Consolidarnos y desarrollarnos como una institución financiera solidaria y eficiente para contribuir al desarrollo socio económico de nuestra región.

4. Valores Institucionales

- a. Trabajo en Equipo
- b. Eficiencia y Eficacia
- c. Liderazgo
- b) Responsabilidad
- c) Honestidad
- d) Transparencia
- e) Equidad
- f) Vocación de servicio

5. Organización Cooperativa.

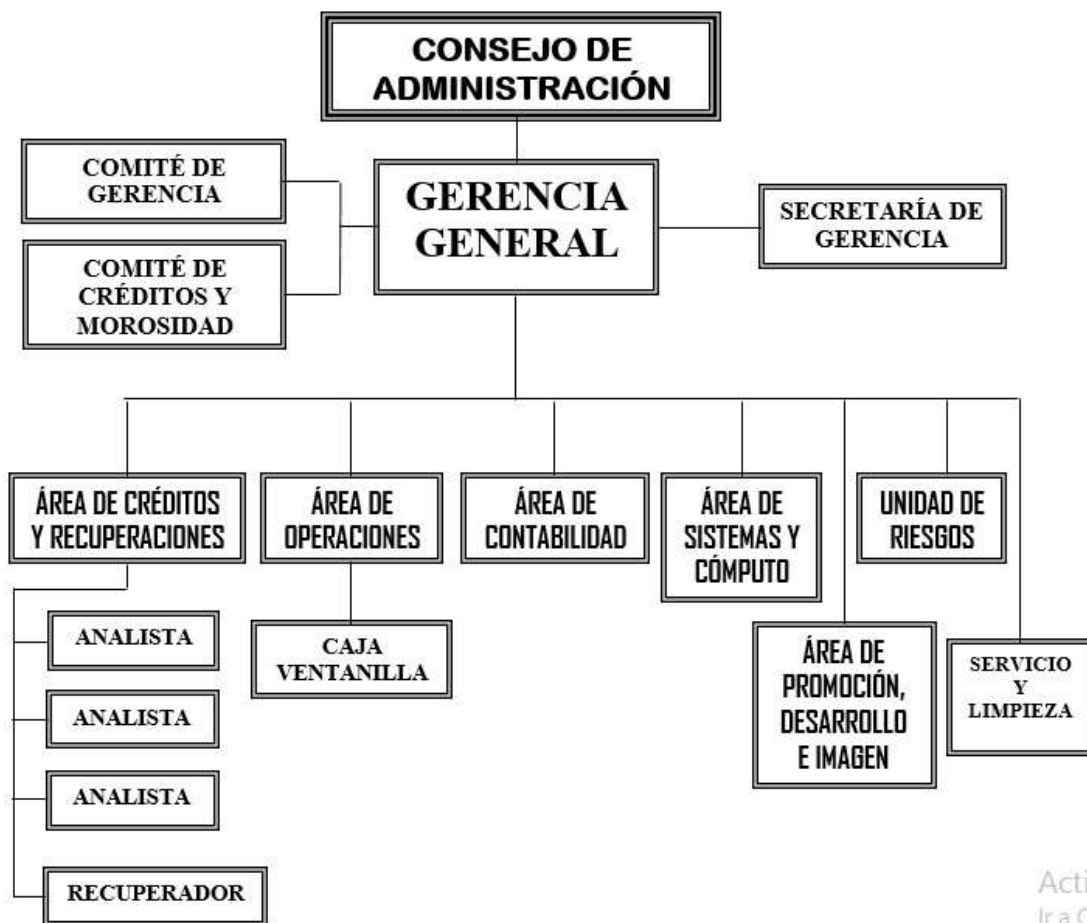
Asamblea General de Delegados.

- a. Consejo de Administración
- b. Consejo de Vigilancia
- c. Comité de Educación
- d. Comité electoral

6. Organigrama.

6.1. Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Juan Bautista” LTDA.

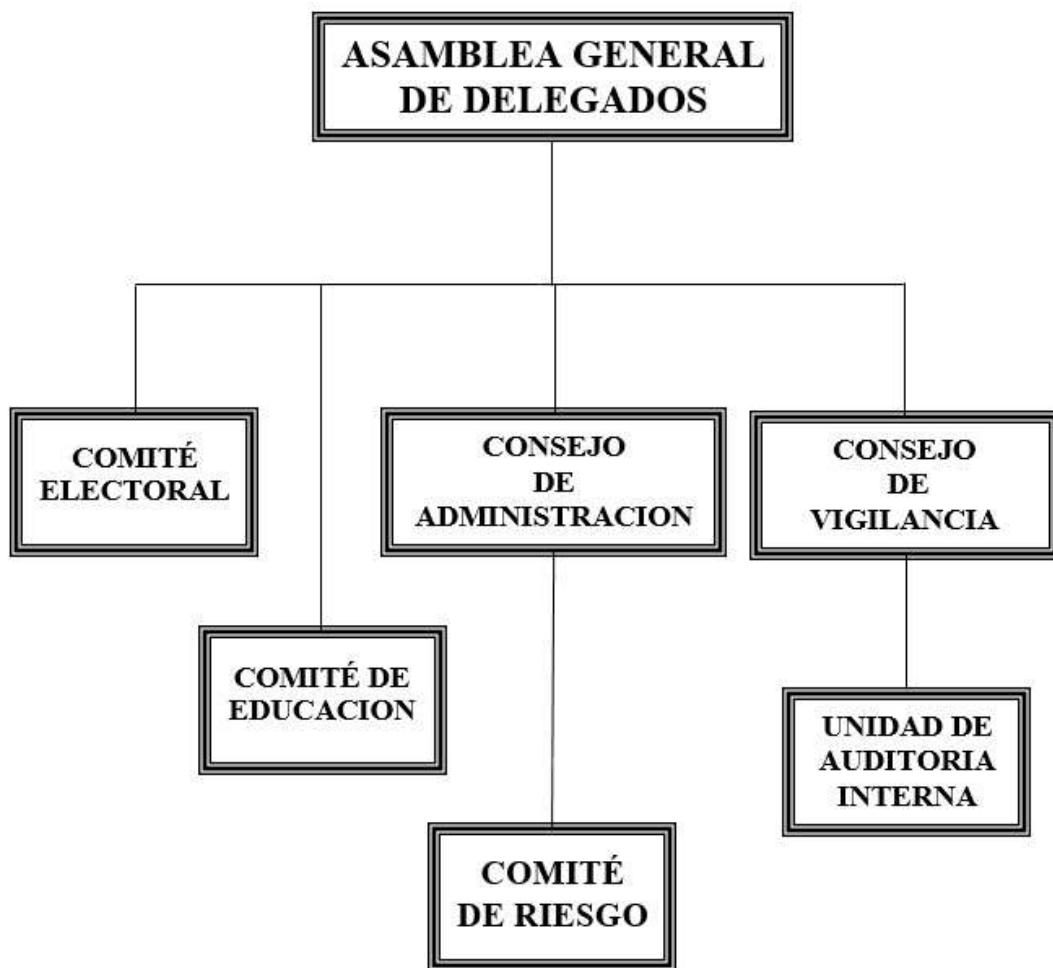
Gráfico Nro. 7: Nivel Operativo (Estructural). Oficina Principal.



Activa
Ir a Cor

Fuente: Gerencia General CAC “San Juan Bautista” – 2017.

Gráfico Nro. 8 : Nivel Representativo (Estructural).



Fuente: Gerencia General CAC “San Juan Bautista” – 2017.

Gráfico Nro. 9: Agencia Sihuas (Estructural).



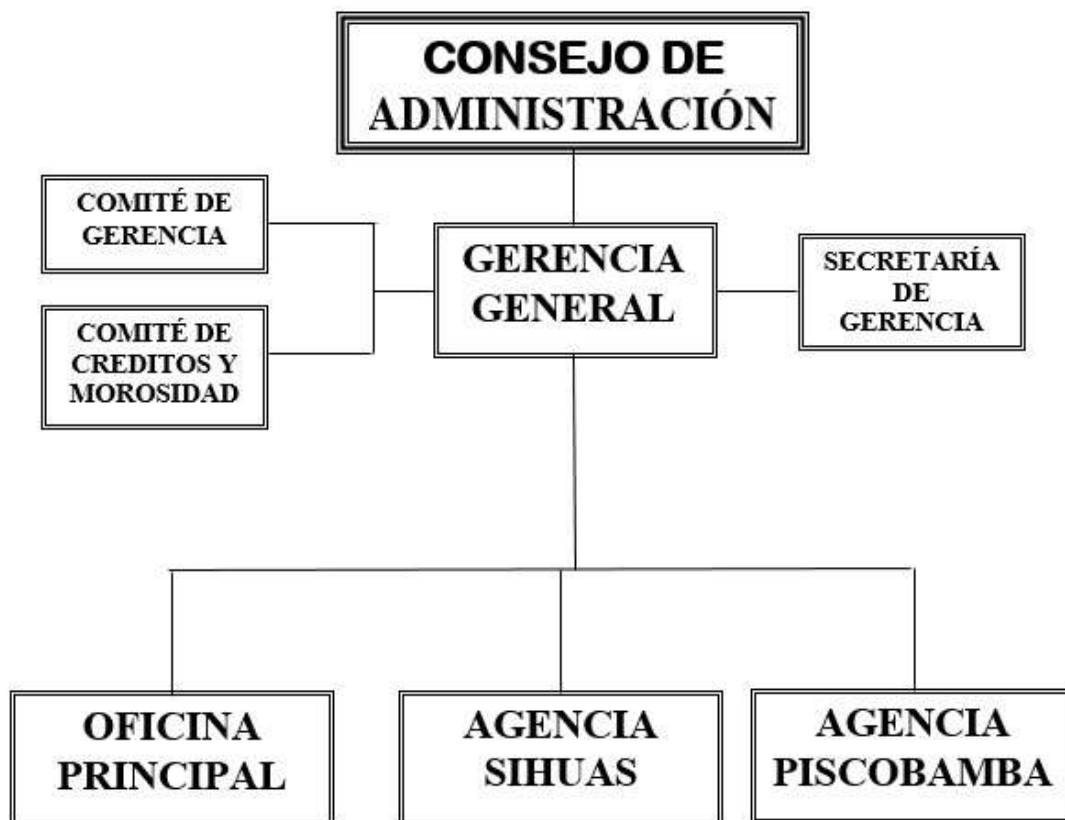
Fuente: Gerencia General CAC “San Juan Bautista” – 2017.

Gráfico Nro. 10: Agencia Piscobamba (Estructural).



Fuente: Gerencia General CAC “San Juan Bautista” – 2017.

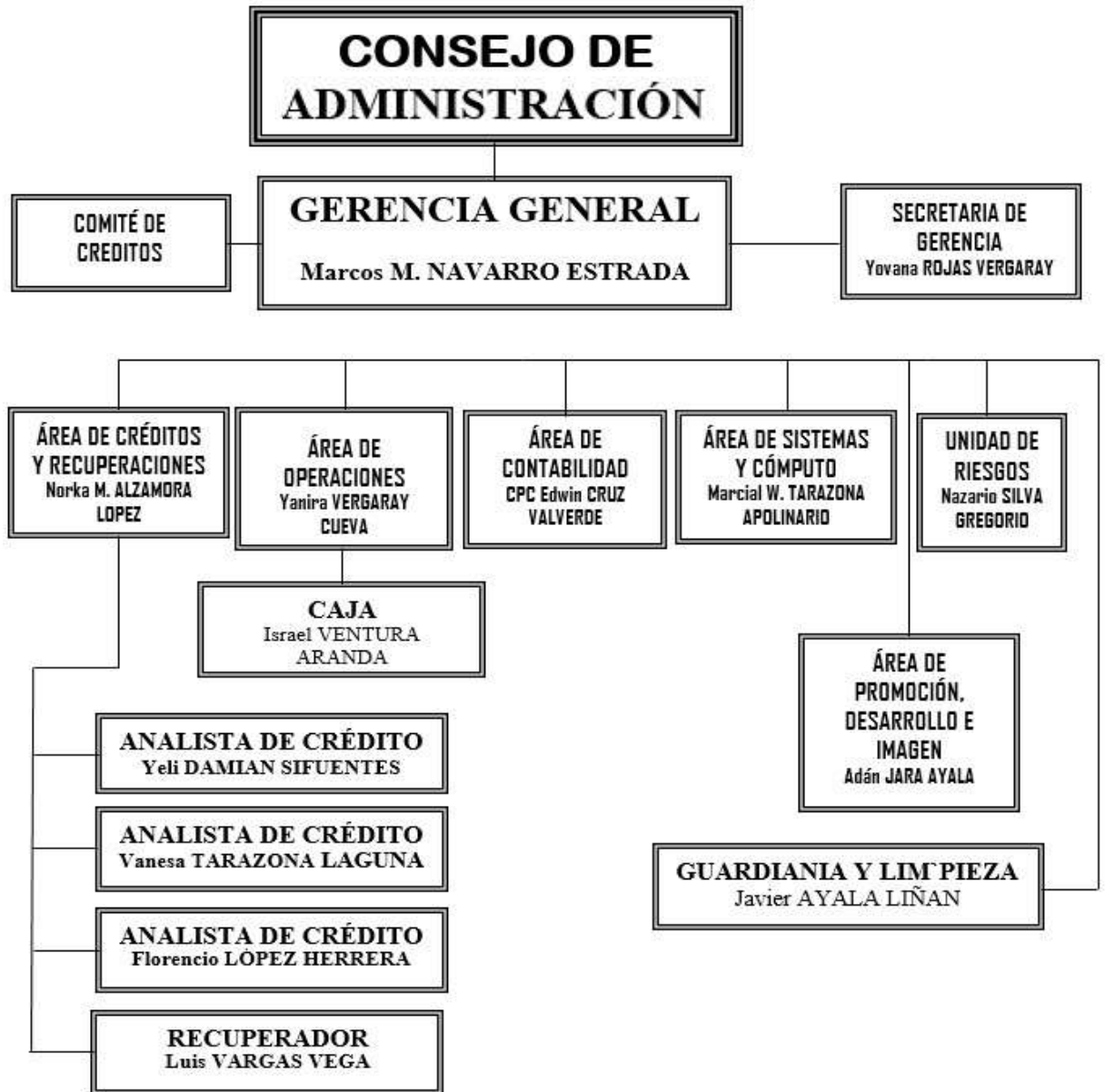
Gráfico Nro. 11: Nivel Operativo (Estructural).



Fuente: Gerencia General CAC “San Juan Bautista” – 2017.

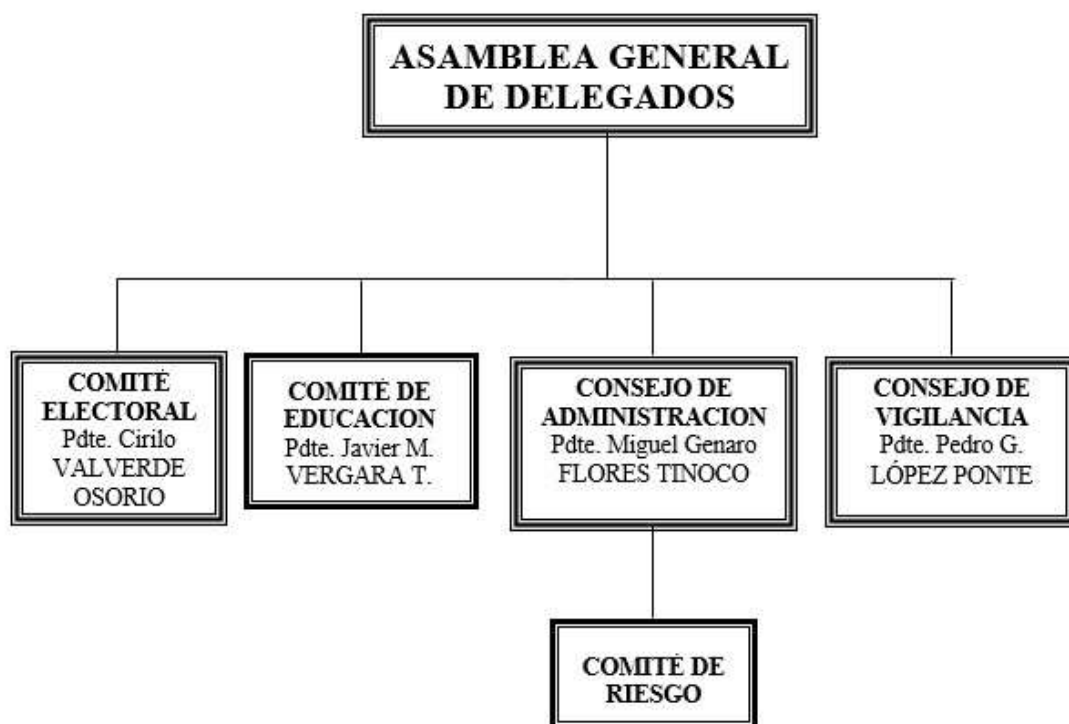
6.2. Organigrama Nominal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Juan Bautista” LTDA.

Gráfico Nro. 12: Nivel Operativo (Nominal) – Oficina Principal.



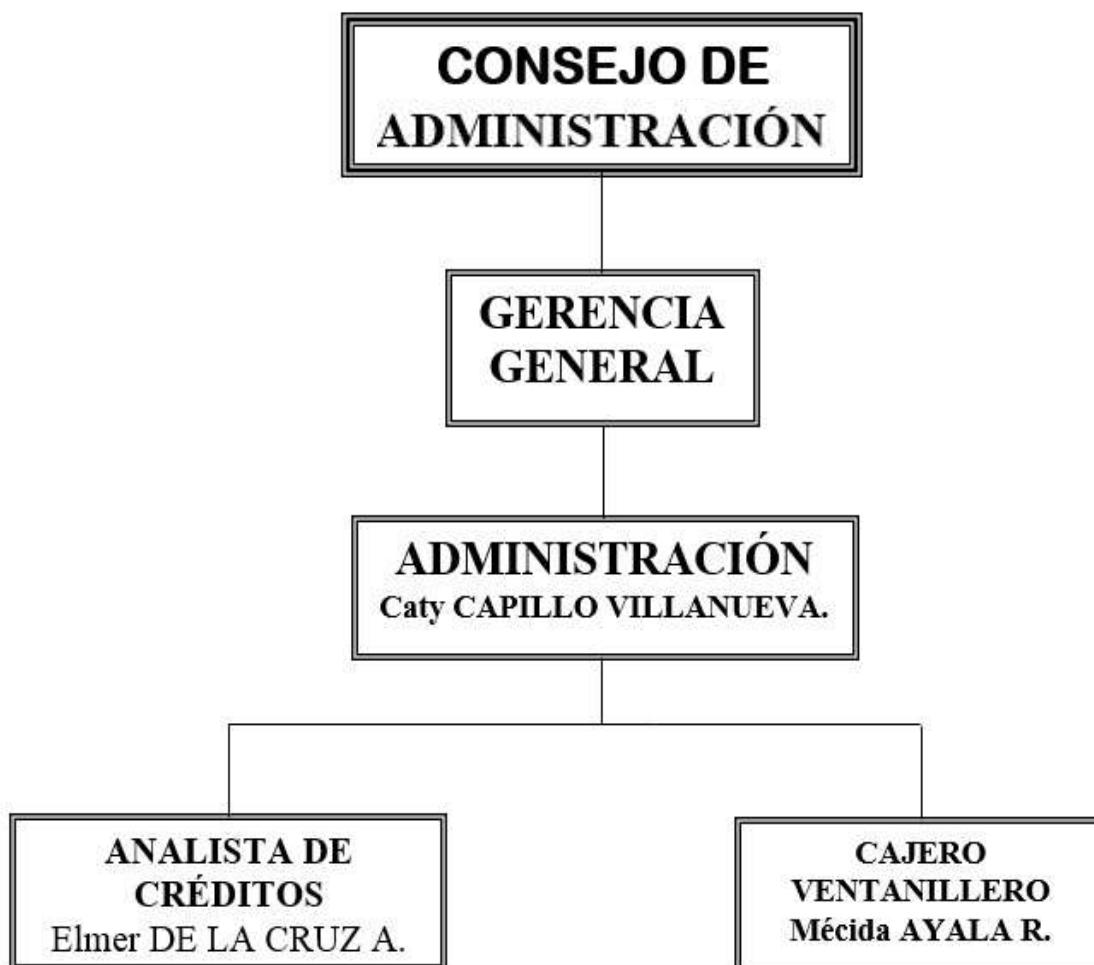
Fuente: Gerencia General CAC “San Juan Bautista” – 2017.

Gráfico Nro. 13: Nivel Asociativo (Nominal).



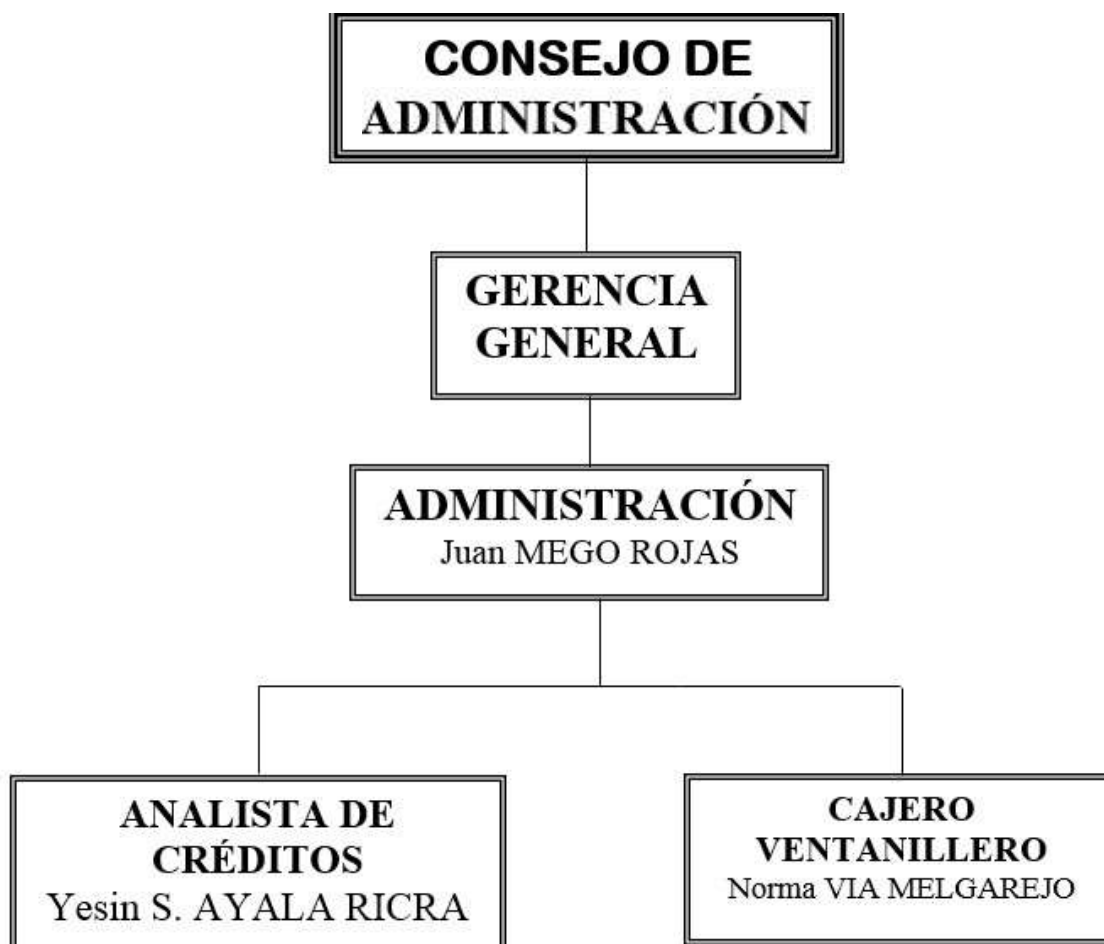
Fuente: Gerencia General CAC “San Juan Bautista” – 2017.

Gráfico Nro. 14: Agencia Sihuas (Nominal).



Fuente: Gerencia General CAC “San Juan Bautista” – 2017.

Gráfico Nro. 15: Agencia Piscobamba (Nominal).



Fuente: Gerencia General CAC “San Juan Bautista” – 2017.

7. La infraestructura tecnológica.

Tabla Nro. 1: Infraestructura Tecnológica de hardware.

Equipos	Descripción	Total
---------	-------------	-------

Escritorio	S.O. = Windows 8.1 Pro 32-bits H.D. = 1 Tb; RAM = 4 Gb MICPROC = Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz (4 CPUs), ~3.3GHz	18
	S.O. = Windows 8.1 Pro 32-bits H.D. = 1 Tb; RAM = 2 Gb MICPROC = Pentium(R) Dual-Core CPU E5300 @ 2.60GHz (2 CPUs), ~2.6GHz	
	S.O. = Windows 10 Pro 64-bit H.D. = 1 Tb; RAM = 8 Gb MICPROC = Intel(R) Core(TM) i3-6100 CPU @ 3.70GHz (4 CPUs), ~3.7GHz	
	S.O. = Windows XP Professional SP3 H.D. = 500 Gb; RAM = 2 Gb MICPROC = Pentium(R) Dual-Core CPU E5200 @ 2.50GHz (2 CPUs)	
	S.O. = Windows 7 Ultimate 32-bit H.D. = 1 Gb; RAM = 4 Gb MICPROC = Pentium(R) Dual-Core CPU E5800 @ 3.20GHz (2 CPUs), ~3.2GHz	
	S.O. = Windows 7 Ultimate 32-bit H.D. = 1 Gb; RAM = 4 Gb MICPROC = Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz (4 CPUs), ~3.3GHz	
	S.O. = Windows 7 Ultimate 32-bit H.D. = 1 Gb; RAM = 4 Gb MICPROC = Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @	
	3.30GHz (4 CPUs), ~3.3GHz	
Servidor	S.O. = Windows Server 2008 R2 Standard 64-bit H.D. = 2 Tb; RAM = 8 Gb MICPROC = Intel(R) Xeon(R) CPU E3-1225 v3 @ 3.20GHz (4 CPUs), ~3.2GHz	2

	S.O. = Windows Server 2008 R2 Standard 64-bit H.D. = 4 Tb; RAM = 8 Gb MICPROC = Intel(R) Xeon(R) CPU X3430 @ 2.40GHz (4 CPUs), ~2.4GHz	
Impresora	Epson L575 Inyeccion	9
Switch	D Link de 24 puertos	2

Fuente: Elaboración propia con ayuda del Área de Sistemas y Computo.

Tabla Nro. 2: Infraestructura Tecnológica de software.

Descripción	Versión
Microsoft Office 2013	15.0.4420.1017
MEGASync	
Mozilla Firefox 55.0.3	55.0.3
Nitro 10	10.1.17
PDT Planilla Electrónica – PLAME	3.1.2
Pdf Sam 0.7sr1	0.7sr1
XAMPP	1.5.3-5
ABBY FineReader	15.01.11
Adobe READER	11.0.10
AIMP	V4.13.1897
7-zip	9.38.00.0
Camtasia Studio 8	8.4.2.1768
D-COM 3G	1.0.0.1
Filezilla Client	3.11.0.2
Foxit Reader	7.0.8.1216
GIMP	2.8.14
Google Chrome	60.0.3112.113
Nexo Express	10.2.12400.25.100
Team Viewer	12.0.82216
Antivirus: ESET NOD	10.1.219.1

Fuente: Elaboración propia con ayuda del Área de Sistemas y Computo.

Tabla Nro. 3: Infraestructura – Software Propia.

Descripción	Versión
Maggot	3.0.01
SICACPLUS	10.20

Fuente: Elaboración propia con ayuda del Área de Sistemas y Computo.

8. Las TIC más utilizadas en la empresa investigada

Las principales tecnologías de la información y comunicaciones que utiliza una empresa son: Internet, comercio electrónico, telecomunicaciones básicas, aplicación de las TIC en la industria y, por último, gestión de la innovación (16). **A. Internet.**

Internet ha supuesto una revolución sin precedentes en el mundo de la informática y de las comunicaciones. Desde el punto de vista técnico, se puede definir internet como un inmenso conjunto de redes de ordenadores que se encuentran interconectadas entre sí, dando lugar a la mayor red de redes de ámbito mundial. **B. Comercio Electrónico.**

Se refiere a la venta de productos y servicios por Internet. Actualmente, este segmento presenta el crecimiento más acelerado de la economía.

Gracias al costo mínimo que implica, hasta la empresa más pequeña puede llegar a clientes de todo el mundo con sus productos y mensajes. En la actualidad, más de 250 millones de personas en todo el mundo utilizan Internet habitualmente (17).

C. Telecomunicaciones Básicas.

Las telecomunicaciones básicas incluyen todos los servicios de telecomunicaciones, tanto públicos como privados, que suponen la transmisión de extremo a extremo de la información facilitada por los clientes.

La prestación de los servicios de telecomunicaciones básicas se realiza: mediante el suministro transfronterizo y mediante el establecimiento de empresas extranjeras o de una presencia comercial, incluida la posibilidad de ser propietario y explotar la infraestructura independiente de redes de telecomunicaciones.

D. Aplicaciones de las TIC en la industria.

En los últimos años se ha producido una rápida expansión y evolución de la tecnología de los sistemas de información para empresas.

Sin embargo, el estado de los sistemas informáticos de las organizaciones no ha evolucionado con sus necesidades.

La mayor parte de empresas tienen programas insuficientes con características tecnológicas atrasadas y no hacen sino automatizar algunas de las funciones básicas de la organización. Los cambios producidos por el boom de las nuevas tecnologías han obligado a muchas empresas a tomar serias decisiones para adaptarse a estos cambios.

E. Gestión de la innovación.

La Innovación Tecnológica constituye una estrategia clave dirigida al desarrollo de nuevos procesos y productos, mediante la generación, transferencia, incorporación y adaptación de tecnologías. La

Innovación es producto de la creatividad y del empleo eficaz de las herramientas de ciencia y tecnología, sin embargo, también requiere una organización y gestión de los Sistemas de Innovación en la Empresa (18).

Así mismo Según la sociedad de la promoción y reconversión industrial SPRI (19), las empresas presentan los siguientes niveles de uso de las TIC: cada uno con características precisas:

1. Ofimática.

- Utilización de las TIC clásicas (teléfono y fax) en la comunicación con nuestros clientes, proveedores, la Administración Pública, etc.
- El computador personal, con sus aplicaciones básicas (procesador de textos y hoja de cálculo) es la herramienta de trabajo para las tareas de administración.
- No se considera internet y el correo electrónico como un canal de relación o comunicación.
- Internet es considerado un costo y no una oportunidad de mejora para el negocio.

2. Información.

- a. Empiezan a ser conocidas las ventajas que las nuevas tecnología pueden aportar a la empresa, centrándose en la incorporación del correo electrónico como medio de comunicación y en Internet como nuevo canal para dar a conocer la compañía y sus productos y facilitar la obtención de información.
- b. Los sistemas de información internos se desarrollan en las áreas de contabilidad y de gestión de personal fundamentalmente.

- c. En general, no se dispone de sistemas de información para las áreas claves.

3. Interacción

- a. Las TIC y fundamentalmente Internet se utilizan para entablar un diálogo con nuestros clientes, proveedores, etc.
- b. Existe por lo tanto un intercambio de información aunque la transacción económica (compra-venta) se sigue produciendo por el canal tradicional.
- c. La empresa va avanzando en su automatización, incorporando sistemas de información para alguna de las áreas clave (ventas, producción, compras y/o logística).
- d. Sin embargo, estas aplicaciones todavía no están integradas entre sí, por lo que se da un cierto tratamiento manual de la información.

4. Transacción.

- Se empiezan a realizar transacciones económicas (compra venta) con clientes y proveedores a través de Internet.
- La empresa va avanzando en la integración de sus sistemas de información internos.
- Adicionalmente existe cierta integración entre los sistemas internos y externos, pese a que todavía persisten “islas” de información, informaciones duplicadas, etc.

5. Digitalización.

- Existe una integración de todas las operaciones de la cadena de valor. Asimismo la empresa está integrada y colabora con agentes externos (clientes-proveedores).
- Se puede hablar en esta fase de una organización en tiempo real, que es capaz de entender y

anticiparse a las necesidades de sus clientes, personalizando sus productos y servicios y entregándolos en el menor tiempo posible.

2.2.3. Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC)

1. Definición.

Las TIC son aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea. Son consideradas la base para reducir la brecha digital sobre la que se tiene que construir una sociedad de la información.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado nuestra manera de trabajar liberándonos de las cargas más pesadas, optimizando nuestros recursos y haciéndonos más productivos, según la página de Scribd (20)

Para hacer referencia a la conceptualización de las TI, citando a Choque R. (21), quien definió el desarrollo en tres capacidades que son las siguientes:

- a. Información: La adquisición de información, donde los estudiantes investigan más y mejor con las TI. Asimismo comprenden y aplican adecuadamente los estándares de los procesos de investigación en cada una de las áreas curriculares.
- b. Comunicación.- El trabajo en equipo con las TI, donde los estudiantes consolidan el trabajo cooperativo y eficiente en cada una de las áreas curriculares.
- c. Producción.- El desarrollo de estrategias de aprendizaje a través de la producción de materiales educativos con TI.

Se ha analizado los cuatro parámetros de capacidades Tecnología de Información, donde encontramos con mucha

precisión que estos modelos tienen cada uno de ellos su particularidad. Sin embargo hay tres capacidades que se visualizan en todas ellas y son las referidas a la información, a la comunicación y al aprendizaje con las nuevas TIC.

2. Historia

Bonilla F. y Cubillas D. (22) En sus post denominada Tecnología de la Información y Comunicación – YOPAL, definen de la siguiente manera la historia de las TIC: como la revolución electrónica iniciada en la década de los 70 constituye el punto de partida para el desarrollo creciente de la Era Digital. Los avances científicos en el campo de la electrónica tuvieron dos consecuencias inmediatas: la caída vertiginosa de los precios de las materias primas y la preponderancia de las Tecnologías de la Información (Information Technologies) que combinaban esencialmente la electrónica y el software.

Pero, las investigaciones desarrolladas a principios de los años 80 han permitido la convergencia de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones posibilitando la interconexión entre redes. De esta forma, las TIC se han convertido en un sector estratégico para la "Nueva Economía".

Desde entonces, los criterios de éxito para una organización o empresa dependen cada vez en gran medida de su capacidad para adaptarse a las innovaciones tecnológicas y de su habilidad para saber explotarlas en su propio beneficio.

La Informática es la ciencia del tratamiento automático de la información a través de un computador (llamado también ordenador o computadora). Entre las tareas más populares que ha facilitado esta tecnología se encuentran: elaborar documentos, enviar y recibir correo electrónico, dibujar, crear efectos visuales y sonoros,

maquetar folletos y libros, manejar la información contable en una empresa, reproducir música, controlar procesos industriales y jugar.

Informática es un vocablo inspirado en el francés *informatique*, formado a su vez por la conjunción de las palabras *information* y *automatique*, para dar idea de la automatización de la información que se logra con los sistemas computacionales.

La informática es un amplio campo que incluye los fundamentos teóricos, el diseño, la programación y el uso de las computadoras (ordenadores). Información utiliza las computadoras, un componente indispensable en la sociedad moderna para procesar datos con ahorro de tiempo y esfuerzo.

Si nos ceñimos a la definición que de tecnología hacen Harvey Brooks y Daniel Bell: "el uso de un conocimiento científico para especificar modos de hacer cosas de un modo reproducible", podríamos decir que las Tecnologías de Información, más que herramientas generadoras de productos finales, son procesos científicos cuyo principal objetivo es la generación de conocimientos, que a la postre incidirán en los modos de vida de las sociedades, no sólo en un ámbito técnico o especializado, sino principalmente en la creación de nuevas formas de comunicación y convivencia global.

Se podría establecer un punto de semejanza entre la revolución de las Tecnologías de la Información y la Revolución Industrial, cuya principal diferencia reside en la materia prima de su maquinaria, es decir, pasamos de una eclosión social basada en los usos de la energía a una sociedad cuyo bien primordial ha pasado a ser el conocimiento y la información. Pueden ser incluidas en esta gran área de las ciencias, la microelectrónica, la computación (hardware y software), las telecomunicaciones y (según opinión de algunos analistas) la ingeniería genética. Esta última, por

decodificar, manipular y reprogramar la información genética de la materia viviente.

Desde un punto de vista histórico, la revolución de las Tecnologías de la Información marca un momento crucial y decisivo en la sociedad mundial, pues ha penetrado en todas las áreas de vida humana, no como agente externo, sino como (muchas veces) motor que genera un flujo activo en las interrelaciones sociales.

Durante la última década del siglo pasado, mucho se habló sobre una nueva era de oscurantismo informativo, ocasionado por esta suerte de carrera contra reloj por la adquisición y generación de información y conocimientos. Sin embargo, las nuevas tecnologías de la información, representan una oportunidad singular en el proceso de democratización del conocimiento, pues los usuarios pueden tomar el control de la tecnología, que usan y generan, y producir y distribuir bienes y servicios. Podría pensarse que las TI han abierto un territorio en el cual la mente humana es la fuerza productiva directa de mayor importancia en la actualidad.

Por lo tanto, el ser humano es capaz de convertir su pensamiento en bienes y servicios y distribuirlos no ya en una frontera local, sino globalmente. Las TI han modificado sustancial e irrevocablemente, la forma en que vivimos, dormimos, soñamos y morimos. En este caso, podríamos hacernos eco de las palabras de "Jean Paul Sartre" cuando dice que no se trata de preguntarnos si la historia tiene un sentido, sino de que -ya que estamos metidos hasta el cuello- debemos darle el sentido que nos parezca mejor y prestar toda nuestra colaboración para las acciones que lo requieran. Esto se aplica perfectamente a la participación ciudadana activa en el desarrollo de las Tecnologías de la Información en el país, lo que por ende incidirá en el crecimiento económico, político, social y cultural de la nación.

3. Características principales de las TIC

Palacios Y. A. (23), en su informe titulado “Nivel de Gestión del Dominio Planificación y Organización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2015”. Define de la siguiente manera: La TIC convierte la información, tradicionalmente sujeta a un medio físico, en inmaterial. Mediante la digitalización es posible almacenar grandes cantidades de información, en dispositivos físicos de pequeño tamaño (discos, CD, memorias USB, etc.). A su vez los usuarios pueden acceder a información ubicada en dispositivos electrónicos lejanos, que se transmite utilizando las redes de comunicación, de una forma transparente e inmaterial.

1. Instantaneidad. Podemos transmitir la información instantáneamente a lugares muy alejados físicamente, mediante las denominadas “autopistas de la información”. Se han escritos términos como ciberespacio, para definir el espacio virtual, no real, en el que se sitúa la información, al no asumir las características físicas del objeto utilizado para su almacenamiento, adquiriendo ese grado de inmediatez e inmaterialidad.
2. Aplicaciones multimedia. Las aplicaciones o programas multimedia han sido desarrollados como una interfaz amigable y sencilla de comunicación, para facilitar el acceso a la TIC de todos los usuarios.

Una de las características más importantes de estos entornos es "La interactividad". Es posiblemente la característica más significativa. A diferencia de las tecnologías más clásicas (TV, radio) que permiten una interacción unidireccional, de un emisor a una masa de espectadores pasivos, el uso del ordenador interconectado mediante las redes digitales de comunicación, proporciona una comunicación bidireccional (sincrónica y asincrónica), persona-

persona y persona- grupo. Se está produciendo, por tanto, un cambio hacia la comunicación entre personas y grupos que interactúan según sus intereses, conformando lo que se denomina "comunidades virtuales".

El usuario de la TIC es por tanto, un sujeto activo, que envía sus propios mensajes y, lo más importante, toma las decisiones sobre el proceso a seguir: secuencia, ritmo, código, etc.

Otra de las características más relevantes de las aplicación multimedia, y que mayor incidencia tienen sobre el sistema educativo, esa posibilidad de transmitir información a partir de diferentes medios (texto, Imagen, sonido, animaciones, etc.). Por primera vez, en un mismo documento se pueden transmitir informaciones multi-sensoriales, desde un modelo interactivo.

La TIC, como herramienta que son, permiten realizar básicamente tres funciones:

- a. Obtener más información en mucho menos tiempo, e incluso obtener información que no será posible obtener de otra manera.
- b. Procesar esa información de una manera más creativa, completa, rápida y confiable.
- c. Comunicarnos con más personas más efectiva y eficientemente.

4. Áreas de Aplicación de las TIC

Rosangela, Scribd (20), nos expresa que las TIC se aplican en las siguientes áreas de la empresa:

1. Administrativa: Contable, financiera, RR.HH, procedimientos, ofimática.
 2. Gestión del negocio: aplicativos Core, email, Colaborativos
 3. Relaciones Externas: Mercadeo y CRM, B2B, B2C.
- 5. Control y Evaluación Gerencial: Sistemas de Información y MIS, Inteligencia de negocios.**

6. Beneficios que aportan las TIC

El uso de las TI tiene un importante potencial para apoyar las acciones orientadas a contribuir en la satisfacción de las diferentes demandas sociales. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son incuestionables y están ahí, forman parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir. Amplían nuestras capacidades físicas y mentales, y las posibilidades de desarrollo social (21).

Las tecnologías de la información y la comunicación como un conjunto de servicios, redes, software que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, así como otras estrategias de innovación tecnológica y científica, presentan una relación directa con cambios de tipo procedimental, cultural, estratégico, productivo, etc. Estos cambios, implican que organizaciones y personas desarrollen una serie de pasos, que permitan asimilar y adaptarse a dichos cambios, para aceptar e implementar las nuevas prácticas y estrategias que esto conlleva (24).

Gallardo JC (24), indicó que la innovación tecnológica y más específicamente, las TIC, cuya evolución avanza a pasos agigantados día tras día, exigen de las personas y organizaciones que evolucionen al mismo ritmo, so pena de quedar relegados en el pasado tecnológico. En su afán por caminar junto o tratar de alcanzar estas tecnologías, las personas y organizaciones deben cambiar constantemente sus costumbres, políticas, prioridades, etc., lo cual les será beneficioso hasta cierto punto, siempre y cuando ello no atente contra sus principios ni viole aquellas conductas relacionadas con la integralidad de cada estructura y sus correctas prácticas.

7. Ventajas de las TIC:

Desde la perspectiva del aprendizaje, las TIC favorecen la continua actividad intelectual y desarrollan la creatividad y el aprendizaje cooperativo. Así mismo, mejoran las competencias de expresión y creatividad y desarrolla habilidades de búsqueda y selección de información. También son un canal de fácil acceso a mucha información de todo tipo (24).

Según el Profesor Sánchez Reyes (25), nos manifiesta en su informe las ventajas reconocibles en torno a las relaciones existentes entre el incremento en la producción y difusión de nuevas tecnologías y las posibilidades que las empresas tienen de acceder a conocerlas y utilizarlas, pues ello implicará un aumento en la competitividad en el mercado en el que se desenvuelva cada empresa; otras ventajas que podemos mencionar son las siguientes:

1. Brindar grandes beneficios y adelantos en salud y educación;
2. Potenciar a las personas y actores sociales, ONG, etc.
3. Apoyar a las PYME de las personas empresarias locales para presentar y vender sus productos a través de la Internet
4. Permitir el aprendizaje interactivo y la educación distancia
5. Impartir nuevos conocimientos para los empleos que requieren muchas competencias (integración, trabajo en equipo, motivación, disciplina, etc.).
6. Dar acceso al flujo de conocimientos e información para mejorar las vidas de las personas.
7. Facilidades.
8. Exactitud.
9. Menores riesgos.
10. Menores costos.

11. Aumenta la competitividad en las empresas.

8. Desventajas de las TIC

Los beneficios de esta revolución no están distribuidos de manera equitativa; junto con el crecimiento de la red Internet ha surgido un nuevo tipo de pobreza que separa los países en desarrollo de la información, dividiendo los educandos de los analfabetos, los ricos de los pobres, los jóvenes de los viejos, los habitantes urbanos de los rurales, diferenciando en todo momento a las mujeres de los varones. Otras desventajas que se pueden observar en la utilización de las tecnologías de información y comunicación son:

- a) Falta de privacidad
- b) Aislamiento
- c) Fraude
- d) Merma los puestos de trabajo.

2.2.4. Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación.

1. COBIT – Definición.

COBIT es un marco de referencia y un juego de herramientas de soporte que permiten a la gerencia cerrar la brecha con respecto a los requerimientos de control, temas técnicos y riesgos de negocio, y comunicar ese nivel de control a los interesados. COBIT permite el desarrollo de políticas claras y de buenas prácticas para control de TI a través de las empresas. COBIT constantemente se actualiza y armoniza con otros estándares. Por lo tanto, COBIT ayuda a comprender y administrar los riesgos y beneficios asociados con TI. La estructura de procesos de COBIT y su enfoque de alto nivel orientado al negocio brindan una visión completa de TI y de las decisiones a tomar acerca de la misma (26).

Además, el Gobierno de TI en sus procesos integra e

institucionaliza las buenas prácticas para garantizar que TI en la empresa soporta los objetivos del negocio. De esta manera, el gobierno de TI facilita que la empresa aproveche al máximo su información, maximizando así los beneficios, capitalizando las oportunidades y ganando ventajas competitivas.

La orientación al negocio que enfoca COBIT consiste en vincular 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 propietarios de los procesos de negocio y de TI. 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.

2. Beneficios de COBIT como marco de referencia.

Los beneficios de implementar COBIT como marco de referencia de gobierno sobre TI incluyen (6):

- a. Una visión, entendible para la gerencia, de lo que hace TI.
- b. Propiedad y responsabilidades claras, con base en su orientación a procesos.
- c. Aceptación general de terceros y reguladores.
- d. Entendimiento compartido entre todos los Interesados, con base en un lenguaje común.
- e. Cumplimiento de los requerimientos COSO para el ambiente de control de TI.

3. Marco de trabajo COBIT

- a. **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.

a. Criterios de información de 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:

1. 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.
2. La eficiencia consiste en que la información sea generada con el óptimo (más productivo y económico) uso de los recursos.
3. La confidencialidad se refiere a la protección de información sensible contra revelación no autorizada.
4. 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.
5. 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.

6. 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.
7. La confiabilidad se refiere a proporcionar la información apropiada para que la gerencia administre la entidad y ejerza sus responsabilidades fiduciarias y de gobierno.

4. Modelo de Madurez según COBIT.

Existe una gran necesidad en las empresas de conocer en qué situación se encuentran sus TI, es decir, conocer la capacidad de responder a sus requisitos, garantizar que se obtenga una mejor información, y evaluar los criterios para tomar decisiones. El objetivo de los modelos de madurez es encontrar los problemas de TI y realizar mejoras posteriores (26).

Los modelos de madurez evalúan a la empresa y sus TI, aportando una importante información, dando a conocer en qué nivel de madurez se encuentran sus TI para garantizarle la información correcta y precisa, ya sea en sus procesos administrativos y productivos. Se evalúa desde un nivel de no-existente (0) hasta un nivel de 5- Optimizado, según COBIT v.4.1. (26).

Choque R. (21) utilizando los modelos de madurez desarrollados para cada uno de los 34 procesos TI de COBIT, la gerencia podrá identificar:

- a. Como se desempeña la empresa hasta el momento.
- b. El estatus actual de la industria—La comparación
- c. Plantearse objetivos y metas, para que la empresa conozca donde debe estar.

d. El crecimiento requerido entre como es y cómo será.

5. Modelo Genérico de Madurez:

0 No Existente- La empresa actúa sin procesos tecnológicos y carece de sistemas para compartir información. La empresa no reconoce que hay un problema.

1 Inicial- La empresa reconoce los problemas existentes y requieren ser resueltos. Pero no existe procesos estándar, en su lugar existen enfoques que tienden a ser aplicados de forma individual o caso por caso. El enfoque general hacia la administración es desorganizado.

2 Repetible- Se realizan procesos repetitivos realizando las mismas tareas en todas las áreas sin el conocimiento ni la comunicación formal, con un alto grado de confianza al empleado, quien ejecuta los procesos, y en donde pueden existir errores.

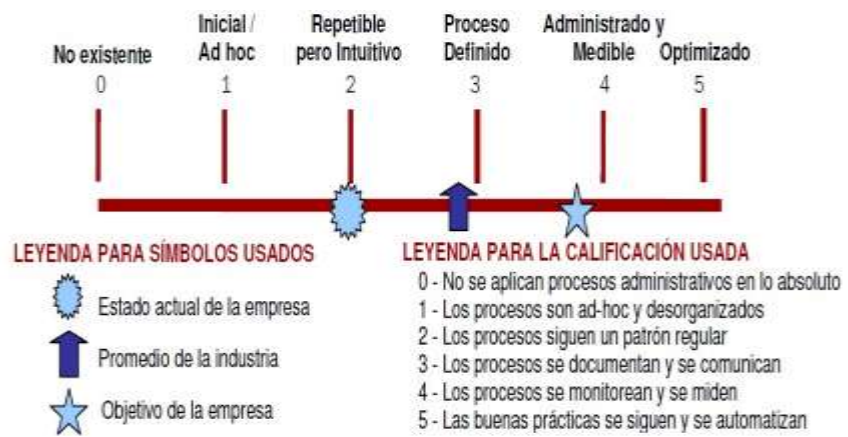
3 Definido- Se conocen los procedimientos siguiendo las reglas y la documentación e las TI, pero son utilizados por el personal de la empresa, y con la probabilidad de detectar errores en el sistema.

4 Administrado- Se administra los procesos mejorando y evaluando que se trabajen los procedimientos y de ellos que tienen errores tomar decisiones.

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. La ventaja de un modelo de madurez es que es relativamente fácil para la dirección ubicarse a sí misma en la escala y evaluar qué se debe hacer si se requiere desarrollar una mejora.

La escala incluye al 0 ya que es muy posible que no existan procesos en lo absoluto. La escala del 0-5 se basa en una escala de madurez simple que muestra como un proceso evoluciona desde una capacidad no existente hasta una capacidad optimizada.

Gráfico Nro. 16: Representación graficas de los modelos de madurez.



Fuente: COBIT (27).

2.2.5. Definición de los términos de Hipótesis

2.2.5.1. Nivel de Planeamiento – 1-Inicial.

Una política define cómo y cuándo realizar la planeación estratégica de TI. La planeación estratégica de TI sigue un enfoque estructurado, el cual se documenta y se da a conocer a todo el equipo.

El proceso de planeación de TI es razonablemente sólido y garantiza que es factible realizar una planeación adecuada. Sin embargo, se otorga discrecionalidad a gerentes individuales específicos con respecto a la implantación del proceso, y no existen procedimientos para analizar el proceso.

La estrategia general de TI incluye una definición consistente de los riesgos que la organización está dispuesta a tomar como innovador o como seguidor. Las estrategias de recursos humanos, técnicos y financieros de TI influyen cada vez más la adquisición de nuevos productos y tecnologías. La planeación estratégica de TI se discute en reuniones de la dirección del negocio.

2.2.5.2. Nivel de Direccionamiento Tecnológico – 2-Repetible.

Se difunde la necesidad e importancia de la planeación tecnológica. La planeación es táctica y se enfoca en generar soluciones técnicas a problemas técnicos, en lugar de usar la tecnología para satisfacer las necesidades del negocio.

La evaluación de los cambios tecnológicos se delega a individuos que siguen procesos intuitivos, aunque similares.

Las personas obtienen sus habilidades sobre planeación tecnológica a través de un aprendizaje práctico y de una aplicación repetida de las técnicas. Están surgiendo técnicas y estándares comunes para el desarrollo de componentes de la infraestructura.

2.2.5.3. Nivel Administración de la inversión – 3.-Definido.

Se utilizan las mejores prácticas de la industria para evaluar los costos por comparación e identificar la efectividad de las inversiones. Se utiliza el análisis de los avances tecnológicos en el proceso de selección y presupuesto de inversiones.

El proceso de administración de inversiones se mejora de forma continua con base en las lecciones aprendidas provenientes del análisis del desempeño real de las inversiones. Las decisiones de inversiones incluyen las tendencias de mejora de precio/desempeño.

Se investigan y evalúan formalmente las alternativas de financiamiento dentro del contexto de la estructura de capital existente en la organización, mediante el uso de métodos formales de evaluación.

Existe la identificación pro-activa de varianzas. Se incluye un análisis de los costos y beneficios a largo plazo del ciclo de vida total en la toma de decisiones de inversión.

2.2.5.4. Nivel Monitoreo y Evaluación del Desempeño – 2Repetible.

La gerencia ha comunicado e institucionalizado un procesos estándar de monitoreo. Se han implantado programas educacionales y de entrenamiento para el monitoreo.

Se ha desarrollado una base de conocimiento formalizada del desempeño histórico. Las evaluaciones todavía se realizan al nivel de procesos y proyectos individuales de TI y no están integradas a través de todos los procesos.

Se han definido herramientas para monitorear los procesos y los niveles de servicio de TI. Las mediciones de la contribución de la función de servicios de información al desempeño de la organización se han definido, usando criterios financieros y operativos tradicionales.

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

El nivel de gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista – Provincia de Pomabamba; 2017, es un proceso 2. Repetible.

3.2. Hipótesis específicas

3.2.1. Hipótesis de la variable Planeamiento

El nivel de Planeación estratégica de Tecnologías de Información en CAC SJB es un proceso 1-Inicial.

3.2.2. Hipótesis de la variable Direccionamiento tecnológico

El nivel de dirección tecnológica en CAC SJB es 2-Repetible.

3.2.3. Hipótesis de la variable Administración de la inversión

El nivel de Administración de la inversión en CAC SJB es 3Definido.

3.2.4. Hipótesis de la variable Monitoreo y evaluación del desempeño

El nivel de Monitoreo y evaluación del desempeño en Tecnologías de Información en CAC SJB es un proceso 3-2-Repetible.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El presente estudio fue de diseño no experimental y de corte transversal, con un nivel descriptivo, y de tipo cuantitativo.

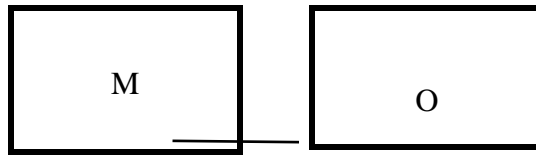
El estudio es descriptivo porque el objetivo es examinar y describir las variables planeamiento, direccionamiento tecnológico, administración de la inversión y Monitoreo y evaluación del desempeño en TI en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista, en un periodo de tiempo determinado (28).

Por las Características el presente investigación fue de diseño no Experimental, descriptivo y de corte transversal.

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido o están ocurriendo y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre sus efectos, González Castellanos RA, Yll Lavín OM, Curiel Lorenzo LD. (29).

Un estudio es de tipo transversal cuando se mide una sola vez la o las variables; se miden las características de uno o más grupos de unidades en un momento dado, sin pretender evaluar la evolución de esas unidades (30). Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un tiempo único, es como tomar una fotografía de algo que sucede. Se utilizan para describir la frecuencia y distribución de una enfermedad en una población determinada, mediante la prevalencia (31).

Este diseño, se grafica de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra,

O = Observación

4.2. Población y Muestra

Tal como se ha descrito en la estructura nominal la Cooperativa de Ahorros y Créditos San Juan Bautista la población será delimitada por los 25 trabajadores en la parte administrativa de las diferentes oficinas, según fuente del área de Recursos Humanos de la misma.

4.2.1. Para la variable Planeamiento Estratégico.

Población: 25 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Juan Bautista, que tienen relación con la variable en estudio.

Muestra: 25 trabajadores Administrativos.

Fuente: Organigrama nominal de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista.

4.2.2. Para la variable Direccionamiento tecnológico.

Población: 25 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Juan Bautista, que tienen relación con la variable en estudio.

Muestra: 25 trabajadores Administrativos.

Fuente: Organigrama nominal de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista.

4.2.3. Para la variable Administración de la inversión

Población: 25 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Juan Bautista, que tienen relación con la variable en estudio.

Muestra: 25 trabajadores Administrativos.

Fuente: Organigrama nominal de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista.

4.2.4. Para la variable Monitoreo y Evaluación del desempeño.

Población: 25 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Juan Bautista, que tienen relación con la variable en estudio.

Muestra: 25 trabajadores Administrativos.

Fuente: Organigrama nominal de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista.

4.3. Técnicas e instrumentos.

4.3.1. Técnica

Se utilizará la técnica de la encuesta, dado que la encuesta es una de las estrategias de recogida de datos más conocida y practicada a nivel mundial, es un método para obtener información de una muestra de individuos, basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que nos permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, etc. ésta "muestra" es usualmente sólo una fracción de la población bajo estudio, se usa en la investigación para recolectar, procesar y analizar la información sobre el objeto de estudio, en este caso fue de tipo anónima, diseñada y elaborada según la estructura dada en el modelo COBIT.

Los mencionados cuestionarios no requieren ser validados por cuanto COBIT constituye una buena práctica de reconocimiento mundial (32).

4.3.2. Instrumentos

- a) Para determinar el nivel de planeamiento tecnológico, se utilizará la técnica de encuestas, utilizando como instrumento cuestionario de 30 preguntas, clasificando a esta variable en las categorías de: bajo, medio y alto.

Las categorías corresponden al modelo de madurez de COBIT.

- b) Para determinar el nivel de direccionamiento tecnológico, se utilizará la técnica de encuestas, aplicándose como instrumento un cuestionario de 30 preguntas, clasificando a esta variable en las categorías de: bajo, medio y alto.

Las categorías corresponden al modelo de madurez de COBIT.

- c) Para determinar el nivel de administración de la inversión, se utilizará la técnica de encuestas, aplicándose como instrumento un cuestionario de 27 ítems, clasificando a esta variable en las categorías de: bajo, medio y alto.

Las categorías corresponden al modelo de madurez de COBIT.

- d) Para determinar el nivel de monitoreo y evaluación del desempeño, se utilizará la técnica de encuestas, aplicándose como instrumento un cuestionario de 26 ítems, clasificando a esta variable en las categorías de: bajo, medio y alto.

Las categorías corresponden al modelo de madurez de COBIT.

Gráfico Nro. 17: Equivalencias - Nivel de Maduración según COBIT

BAJO		MEDIO		ALTO	
0	1	2	3	4	5
No existe	Inicial	Repetible	Definido	Administrado	Optimizado

Fuente: COBIT (27).

4.4. Procedimiento de recolección de datos.

El procedimiento para recoger los datos, según los indicadores correspondientes, fue el siguiente:

- a) Se seleccionó adecuadamente a las personas que fueron la fuente de la información requerida.
- b) Se elaboró y se reprodujo las encuestas que respondieron las personas seleccionadas.
- c) Se entregó las encuestas a las personas seleccionadas y se absolverá las dudas referidas a las interrogantes planteadas en las encuestas.
- d) Se creó un archivo en formato MS Excel 2013 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

Tabla N° 1: Matriz de operacionalización de la variable Planeamiento, Direccionamiento, Administración y Monitoreo y Evaluación

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala Medición	Definición Operacional
Nivel de planeamiento de las tecnologías de información	Conjunto de definiciones tecnológicas e iniciativas de TI que deben soportar la visión, misión y estrategias que el negocio tiene para un horizonte de tiempo definido.	Plan estratégico de TI a corto plazo	Porcentaje de objetivos de TI en el plan estratégico de TI, que dan soporte al PE del negocio.	Ordinal	Proceso que define los objetivos tecnológicos y el uso de las TIC a corto plazo.
		Plan estratégico de TI a largo plazo	Porcentaje de proyectos TI en el portafolio de proyectos que se puedan rastrear al plan táctico		Proceso que define los objetivos tecnológicos y el uso de las TIC a largo plazo.
		Plan táctico de TI	Retraso entre las actualizaciones del PETI y las actualizaciones de los planes tácticos de TI.		Conjunto de actividades a ejecutar para el cumplimiento del plan

					estratégico de TI a corto plazo.
Nivel de Dirección tecnológica	Conjunto de definiciones relacionadas con la arquitectura de sistemas, planes de adquisición, estándares y contingencias.	Plan de infraestructura tecnológica	Numero de desviaciones con respecto al plan de infraestructura tecnológica	Ordinal	Proceso que define los requisitos de negocio de TI para contar con sistemas estables, rentables e integrados.
			Frecuencia de las revisiones/actualizaciones del plan de infraestructura tecnológica.		
Nivel de Administración de la inversión en TI	Establecer y mantener un marco de trabajo para administrar los programas de inversión en TI que abarquen costos, beneficios, prioridades del presupuesto, proceso presupuestal formal y administración de este presupuesto.	Presupuesto de TI	Porcentaje del valor de desviación respecto al presupuesto en comparación con el presupuesto total.	Ordinal	Documento que contiene las inversiones a realizarse para TI.

			Porcentaje de satisfacción.	Ordinal	
Nivel de monitoreo y evaluación de desempeño de TI	Proceso por el cual se definen indicadores de desempeño relevantes, reportes de desempeño.	Indicadores de desempeño	Porcentaje de procesos críticos monitoreados.		Conjunto de indicadores que servirán para tomar las acciones correctivas, como resultado del monitoreo y evaluación

Fuente: Coronado R. (2).

4.6. Plan de análisis

Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes y las variables estudiadas. Se utilizará parte de la estadística descriptiva y el programa de Microsoft Excel 2013 se aplicara las siguientes etapas.

Aplicación de instrumentos de medición, Clasificación ordenamiento y codificación de datos, Tabulación, Presentación: (En cuadros estadísticos y en gráficos) y Análisis e interpretación de resultados acerca de las variables en estudio.

4.7. Principios Éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación denominada Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017, se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la Investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

Por otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de la o de las variables de investigación. Finalmente, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Dimensión Nro. 1: Nivel de Planteamiento Estratégico

Tabla Nro. 4: Plan estratégico Institucional

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con que cuenta con un Plan estratégico Institucional; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Nivel	N	%
0 – No existe	1	4.00
1 – Inicial	8	32.00
2 – Repetible	4	16.00
3 – Definido	12	48.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

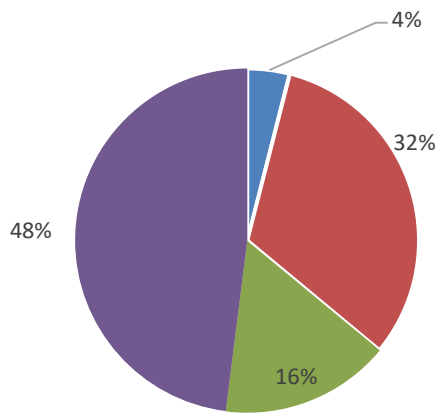
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Cuenta con un Plan estratégico Institucional?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 4 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos considera que el nivel alcanzado es 3-Definido, y el 32.00% consideró que el plan estratégico institucional se encuentra en el nivel 1-Inicial, mientras los dos grupos restantes afirman que el que plan estratégico institucional es repetible y no existe.

Gráfico Nro. 18: Plan estratégico Institucional

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



Fuente: Tabla Nro. 4: Plan estratégico Institucional.

Tabla Nro. 5: Plan estratégico de Tecnologías de Información.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con que cuenta con un Plan estratégico de Tecnologías de Información; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

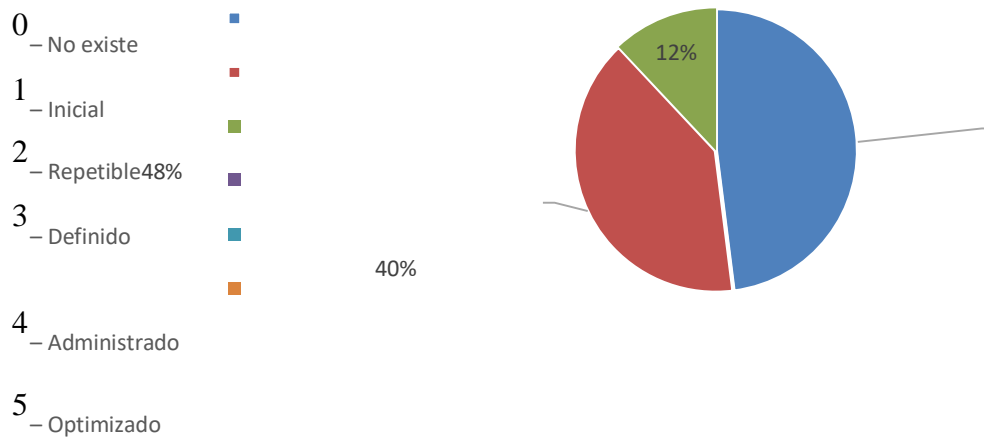
Alternativas	n	%
0 – No existe	12	48.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00%

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Cuenta con un Plan estratégico de Tecnologías de Información?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 5 4 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos considera que no existe el plan estratégico de tecnologías de información, el 40.00% consideró que alcanzó el nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras que el 12% afirma que alcanzó el nivel 2-Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 19: Plan estratégico de Tecnologías de Información.



Fuente: Tabla Nro. 5: Plan estratégico de Tecnologías de Información.

Tabla Nro. 6: Planes de Tecnologías de Información.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el estudio detallado de los planes de Tecnologías de Información para asegurar que las iniciativas de tecnología de Información reflejen la misión y las metas de la organización; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	11	44.00
1 – Inicial	12	48.00
2 – Repetible	2	8.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-

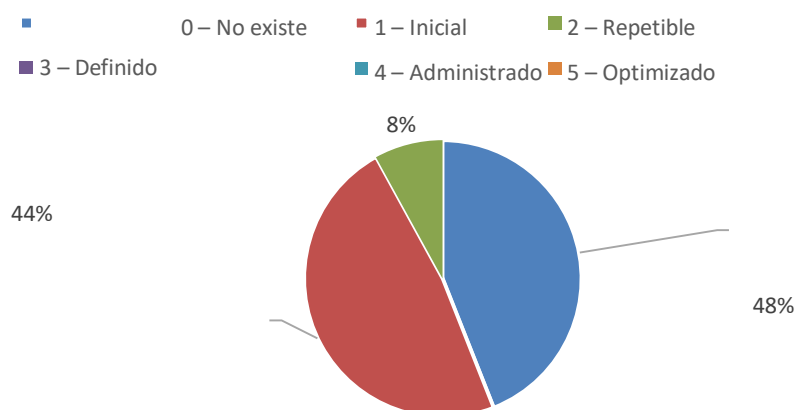
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00%

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se realiza un estudio detallado de los planes de Tecnologías de Información para asegurar que las iniciativas de tecnología de Información reflejen la misión y las metas de la organización?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 6 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos considera que se encuentra en el nivel 1-Inicial del planteamiento, el 44.00% considera que no existe ningún plan, mientras que el 8% afirma que alcanzó el nivel 2-Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 20: Planes de Tecnologías de Información.



Fuente:
6: Planes de Tecnologías de Información.

Tabla Nro.

Tabla Nro. 7: Asignación de tareas para implementar los planes.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con asignación de tareas para implementar los planes; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

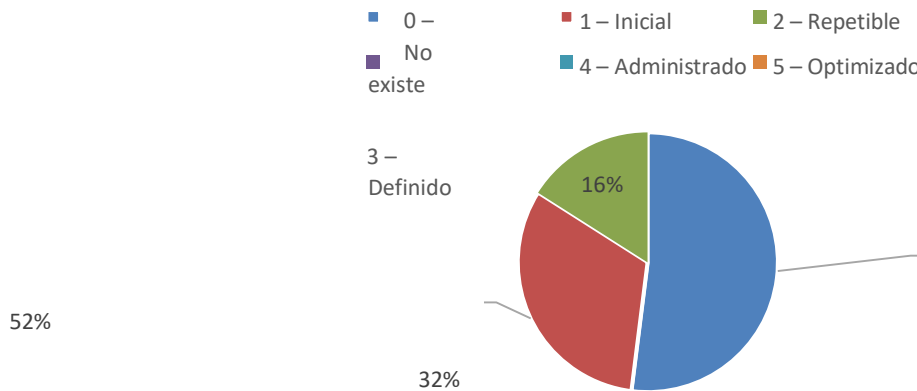
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se han asignado tareas para implementar los planes?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 7 se observa que el 52.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera no existe ningún asignación de tareas, el 32.00% considera que se encuentra en el nivel 1-Inicial,

mientras que el 16% afirma que alcanzó el nivel 2-Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 21: Asignación de tareas para implementar los planes.



Fuente: Tabla Nro. 7: Asignación de tareas para implementar los planes.

Tabla Nro. 8: Actualización de los planes de TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la actualización de los planes de TI ocurre como respuesta a las solicitudes de la dirección; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

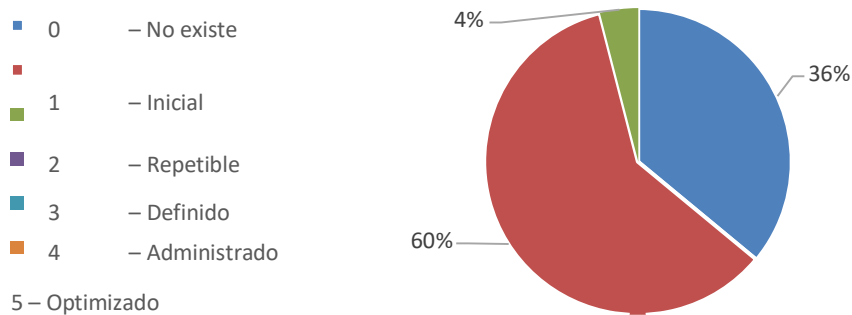
Alternativas	n	%
0 - No existe	9	36.00
1 - Inicial	15	60.00
2 - Repetible	1	4.00
3 - Definido	-	-
4 - Administrado	-	-
5 - Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La actualización de los planes de TI ocurre como respuesta a las solicitudes de la dirección o dependiendo de los problemas actuales?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 8 se observa que el 60.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera se encuentra en el nivel 1-Inicial del planteamiento, el 36.00% considera que no existe actualización de los planes de TI, mientras que el 4% afirma que alcanzó el nivel 2-Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 22: Actualización de los planes de TI



Fuente: Tabla Nro. 8: Actualización de los planes de TI.

Tabla Nro. 9: Evaluación de Información existente a través del plan de la TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el plan de la tecnología de información evalúa los sistemas de información existentes; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

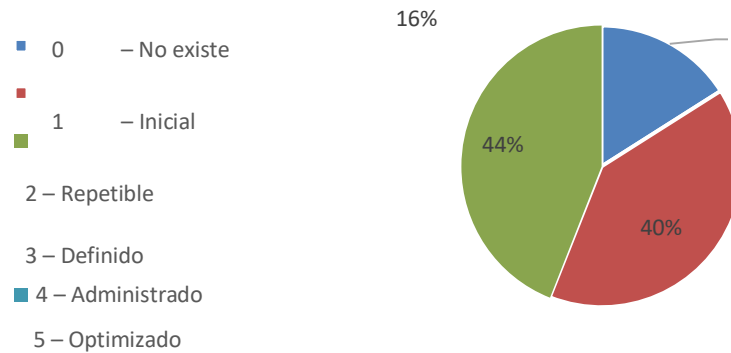
Alternativas	n	%
0 – No existe	4	16.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	11	44.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El plan de la tecnología de información evalúa los sistemas de información existentes?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 9 se observa que el 44.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera se ha alcanzado el nivel 2-Repetible del planteamiento, el 40.00% considera que se encuentra en la etapa inicial, mientras que el 16% afirma que no existe ningún plan de la tecnología de información evalúa los sistemas de información existentes.

Gráfico Nro. 23: Evaluación de Información existente a través del plan de la TI.



Fuente: Tabla Nro. 9: Evaluación de Información existente a través del plan de la TI.

Tabla Nro. 10: Evaluaciones sobre el desempeño de los planes.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la evaluación sobre el desempeño de los planes existentes; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	11	44.00
1 – Inicial	14	56.00
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-

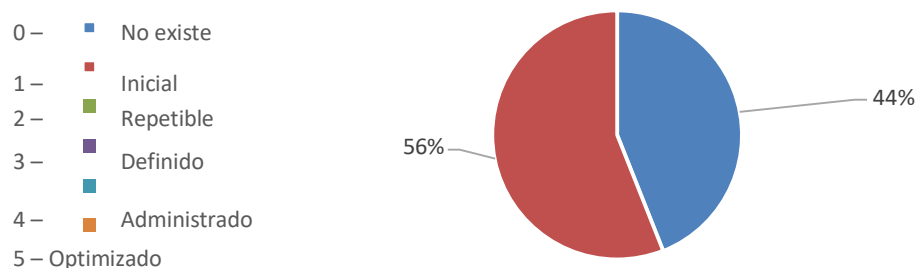
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existen evaluaciones sobre el desempeño de los planes existentes?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 10 se observa que el 56.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel 1 Inicial del planteamiento, mientras que el 44.00% afirma no existe ningún tipo de evaluaciones sobre el desempeño de los planes existentes.

Gráfico Nro. 24: Evaluaciones sobre el desempeño de los planes.



Fuente: Tabla Nro. 10: Evaluaciones sobre el desempeño de los planes.

Tabla Nro. 11: Las tecnologías de información utilizadas.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las tecnologías de información utilizadas satisfacen la misión y las metas de la institución; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

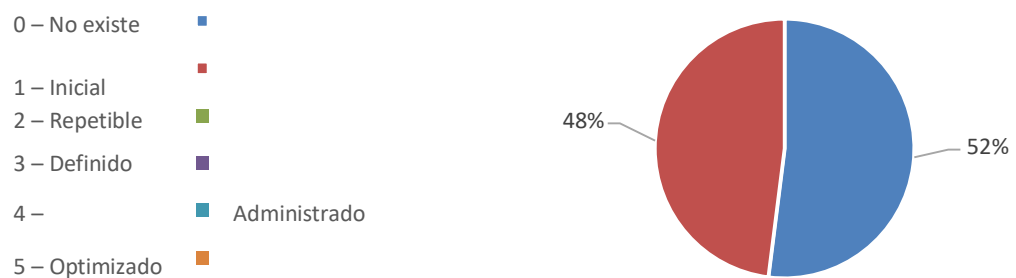
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Las tecnologías de información utilizadas satisfacen la misión y las metas de la institución?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 11 se observa que el 52.00% de los trabajadores administrativos encuestados afirma que no existe ningún tipo de tecnologías de información utilizadas satisfacen la misión y las metas

de la institución, mientras que el 48.00% que se encuentra en el nivel 1-inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 25: Las tecnologías de información.



Fuente: Tabla Nro. 11: Las tecnologías de información.

Tabla Nro. 12: Los objetivos de TI en el plan estratégico.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los objetivos de TI en el plan estratégico; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	11	44.00
1 – Inicial	12	48.00
2 – Repetible	2	8.00
3 – Definido	-	-

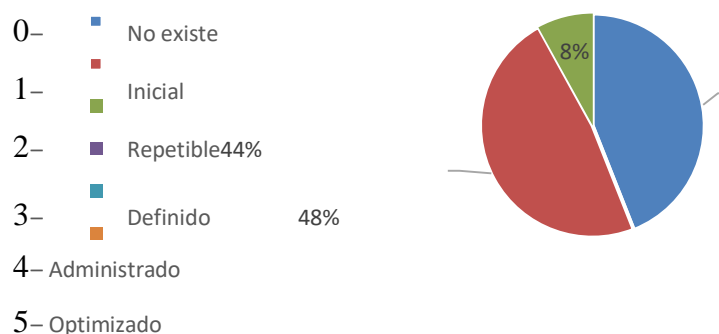
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se cumple con los objetivos de TI en el plan estratégico?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 12 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel 1 Inicial del planteamiento, el 44.00% de los encuestados afirma que no cumple con los objetivos de TI en el plan estratégico, mientras que el 8.00% considera que se encuentra en el nivel 2-Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 26: Los objetivos de TI en el plan estratégico.



Fuente: Tabla Nro. 12: Los objetivos de TI en el plan estratégico.

Tabla Nro. 13: La planeación estratégica de TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la planeación estratégica de TI se comparte con la gerencia del negocio según se necesite; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

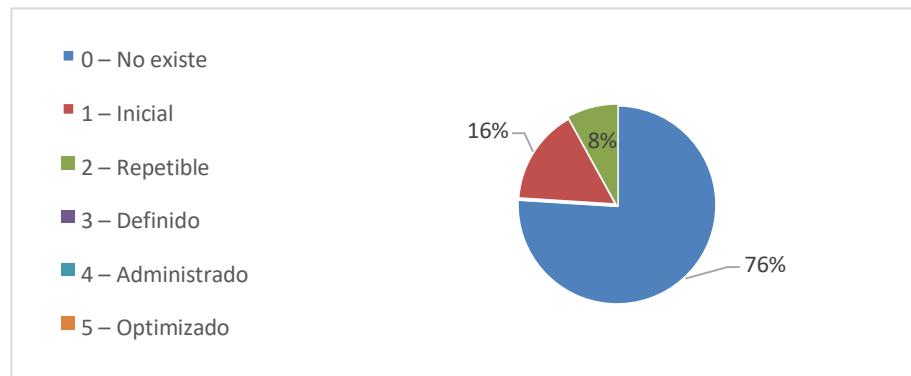
Alternativas	n	%
0 – No existe	19	76.00
1 – Inicial	4	16.00
2 – Repetible	2	8.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La planeación estratégica de TI se comparte con la gerencia del negocio según se necesite?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 13 Se observa que el 76.00% de los trabajadores administrativos encuestados afirma que no existe ningún tipo de planeación estratégica de TI que se comparta con la gerencia del negocio según se necesite, el 16.00% de los encuestados afirma que se encuentra en el nivel 1-Inicial, mientras que el 8.00% considera que se encuentra en el nivel 2-Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 27: La planeación estratégica de TI.



Fuente: Tabla Nro. 13: La planeación estratégica de TI.

Tabla Nro. 14: Metodología para elaborar el plan estratégico de TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la utilización de alguna metodología para elaborar el plan estratégico de TI; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	20	80.00
1 – Inicial	5	20.00
2 – Repetible	-	-

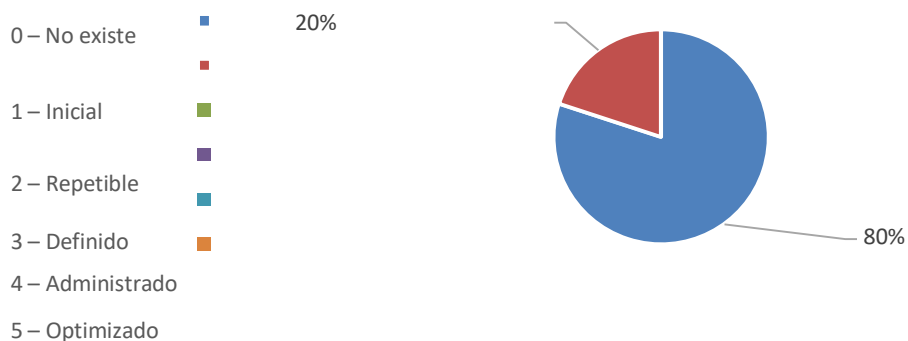
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Utilizan alguna metodología para elaborar el plan estratégico de TI?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 14 Se observa que el 80.00% de los trabajadores administrativos encuestados afirma que no utilizan ninguna metodología para elaborar el plan estratégico de TI, mientras que el 20.00% considera que se encuentra en el nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 28: Metodología para elaborar el plan estratégico de TI.



Fuente: Tabla Nro. 14: Metodología para elaborar el plan estratégico de TI.

Tabla Nro. 15: Las adquisiciones de tecnologías de información.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las adquisiciones de tecnologías de información están de acuerdo al Plan estratégico; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	22	88.00
1 – Inicial	3	12.00
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Las adquisiciones de tecnologías de información están de acuerdo al Plan estratégico?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 15 se observa que el 88.00% de los trabajadores administrativos encuestados afirma que no existe ningún tipo adquisiciones de tecnologías de información están de acuerdo al Plan estratégico, mientras que el 12.00% considera que se encuentra en el nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 29: Las adquisiciones de tecnologías de información.



Fuente: Tabla Nro. 15: Las adquisiciones de tecnologías de información.

Tabla Nro. 16: Los Planes de Tecnologías de Información.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los Planes de Tecnologías de Información; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
--------------	---	---

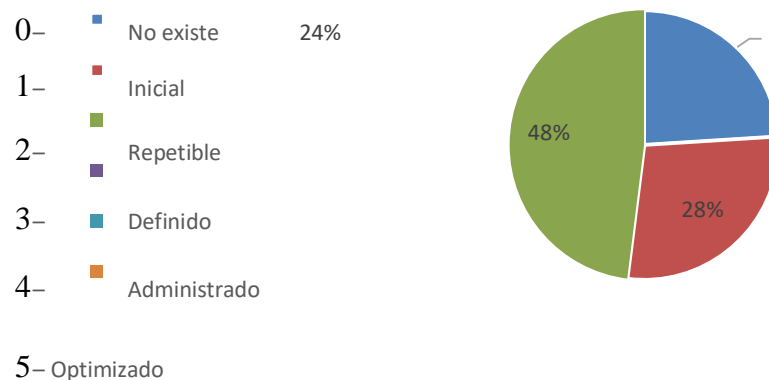
0 – No existe	6	24.00
1 – Inicial	7	28.00
2 – Repetible	12	48.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Los Planes de Tecnologías de Información, son analizados y aprobados formalmente?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 16 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel 2Repetible del planteamiento, el 28% considera que se encuentra en el nivel 1-Inicial, mientras que el 24.00% afirma que No existe alcance de ningún nivel del planteamiento.

Gráfico Nro. 30: Los Planes de Tecnologías de Información.



Fuente: Tabla Nro. 16: Los Planes de Tecnologías de Información.

Tabla Nro. 17: Plan para reflejar condiciones cambiantes en las TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el plan para reflejar condiciones cambiantes en las TI; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

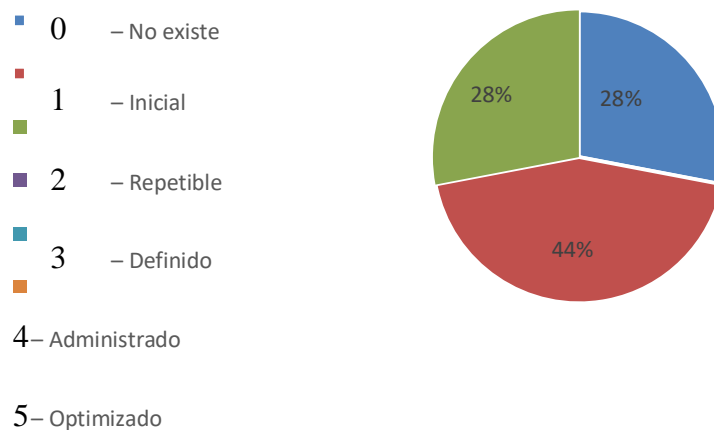
Alternativas	n	%
0 – No existe	7	28.00
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	7	28.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se ha modificado algún plan para reflejar condiciones cambiantes en las TI?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 17 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel 2Repetible del planteamiento, mientras el 28% considera que se encuentra en el nivel 1-Inicial y así mismo indica que no existe ningún alcance de nivel del planteamiento.

Gráfico Nro. 31: Plan para reflejar condiciones cambiantes en las TI.



Fuente: Tabla Nro. 17: Plan para reflejar condiciones cambiantes en las TI.

Tabla Nro. 18: Los planes a largo plazo de tecnología de información.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los planes a largo plazo de tecnología de información; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

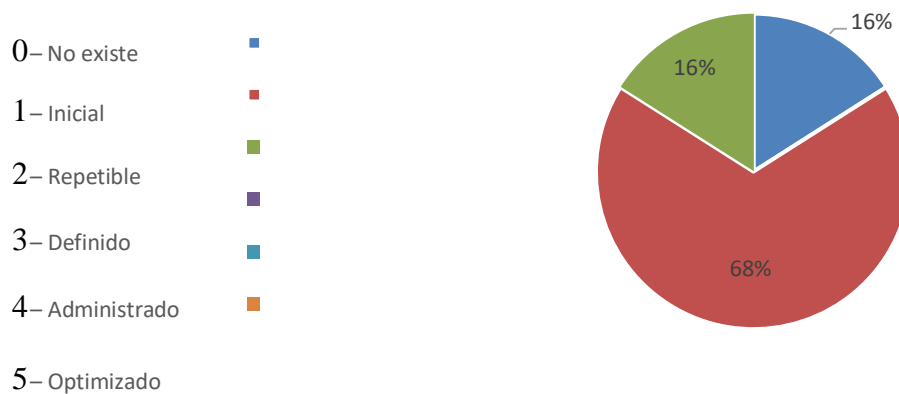
Alternativas	n	%
0 – No existe	4	16.00
1 – Inicial	17	68.00
2 – Repetible	4	16.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Los planes a largo plazo de tecnología de información son traducidos periódicamente en planes a corto plazo?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 18 Se observa que el 68.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel 1 Inicial del planteamiento, mientras los dos grupos del 16.00% considera que se encuentra en el nivel 2-Repetible y así mismo indica que no existe ningún tipo de planes a largo plazo de tecnología de información son traducidos periódicamente en planes a corto plazo.

Gráfico Nro. 32: Los planes a largo plazo de tecnología de información.



Fuente: Tabla Nro. 18: Los planes a largo plazo de tecnología de información.

Tabla Nro. 19: Las estrategias de negocio y de TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las estrategias de negocio y de TI; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	4	16.00

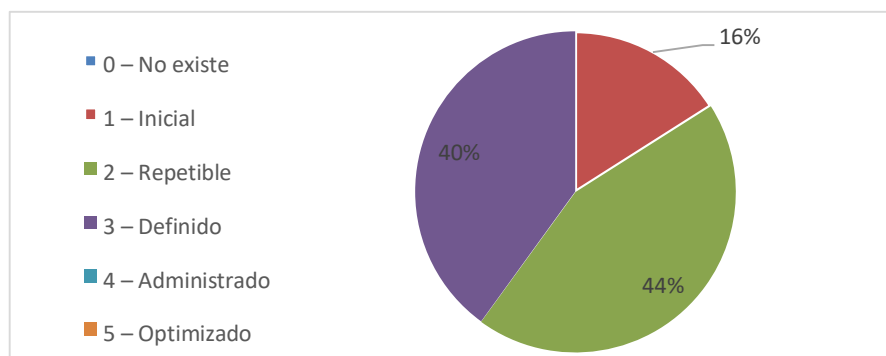
2 – Repetible	11	44.00
3 – Definido	10	40.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Las estrategias de negocio y de TI están integradas?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 19 se observa que el 44.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 2-Repetible del planteamiento, el 40% de los encuestados considera que se encuentra en un nivel de madurez 2-Definido, mientras el 16.00% considera que se encuentra en el nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 33: Las estrategias de negocio y de TI.



Fuente: Tabla Nro. 19: Las estrategias de negocio y de TI.

Tabla Nro. 20: Generación del plan estratégico de TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de algún proceso formal para la generación del plan estratégico de TI; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	6	24.00
1 – Inicial	16	64.00
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

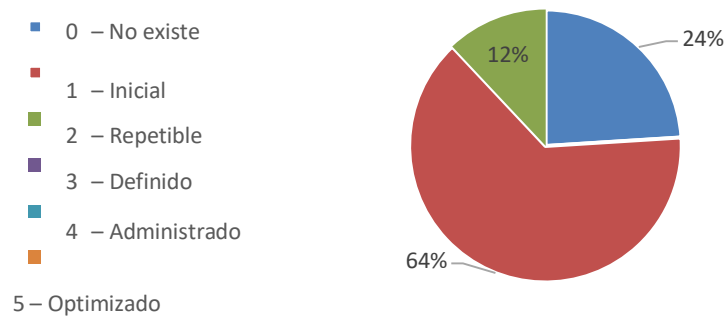
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe algún proceso formal para la generación del plan estratégico de

TI?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 20 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel 1 Inicial del planteamiento, el 24.00% de los encuestados afirma que no existe ningún tipo de proceso formal para la generación del plan estratégico de TI, mientras el 12.00% considera que se encuentra en el nivel de madurez 2-Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 34: Generación del plan estratégico de TI.



Fuente: Tabla Nro. 20: Generación del plan estratégico de TI.

Tabla Nro. 21: Nuevos avances tecnológicos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el plan estratégico incluye los nuevos avances tecnológicos; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

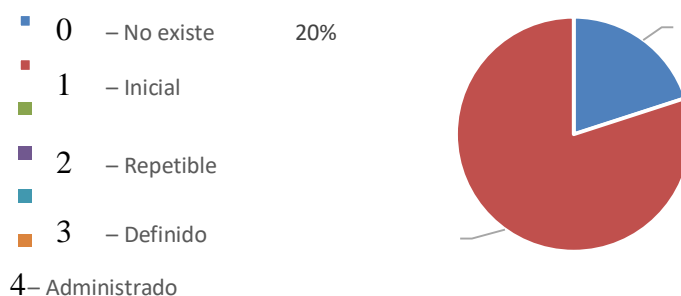
Alternativas	n	%
0 – No existe	5	20.00
1 – Inicial	20	80.00
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El plan estratégico incluye los nuevos avances tecnológicos?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 21 se observa que el 80.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 1-Inicial del planteamiento, mientras el 20.00% de los encuestados afirma no existe ningún plan estratégico incluye los nuevos avances tecnológicos.

Gráfico Nro. 35: Nuevos avances tecnológicos.



5- Optimizado 80%

Fuente: Tabla Nro. 21: Nuevos avances tecnológicos.

Tabla Nro. 22: Desarrollo de planes realistas a largo plazo de TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el desarrollo de planes realistas a largo plazo de TI; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

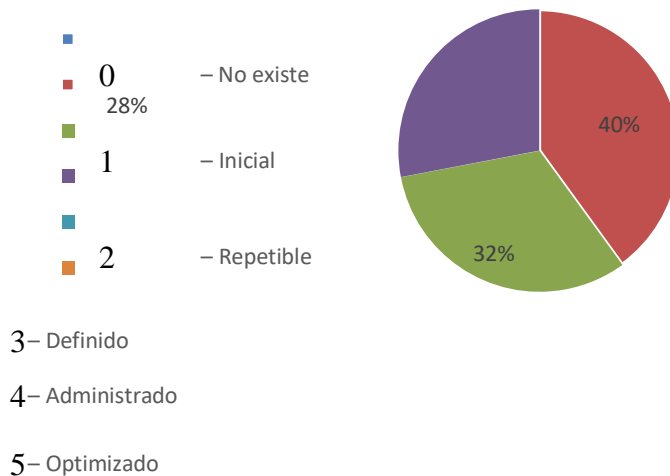
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	8	32.00
3 – Definido	7	28.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se desarrollan planes realistas a largo plazo de TI?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 22 se observa que el 40.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 1-Inicial del planteamiento, el 32.00% de los encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 2-Repetible del planteamiento, mientras que el 28% de los encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 3-Definido.

Gráfico Nro. 36: Desarrollo de planes realistas a largo plazo de TI.



Fuente: Tabla Nro. 22: Desarrollo de planes realistas a largo plazo de TI.

Tabla Nro. 23: Oportunidades para las iniciativas de las Tecnologías de Información.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de oportunidades para las iniciativas de las Tecnologías de Información; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-

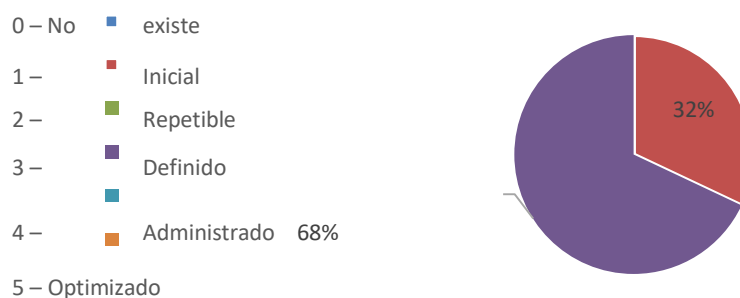
1 – Inicial	8	32.00
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	17	68.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existen oportunidades para las iniciativas de las Tecnologías de Información?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 23 se observa que el 68.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 3-Definido del planteamiento, mientras que el 32.00% de los encuestados considera que se encuentra en el nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 37: Oportunidades para las iniciativas de las Tecnologías de Información.



Fuente: Tabla Nro. 23: Oportunidades para las iniciativas de las Tecnologías de Información.

Tabla Nro. 24: El Plan de las TIC.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el Plan de las TIC, si son a corto o largo plazo; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

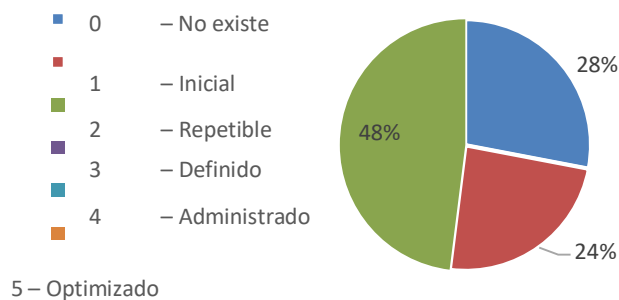
Alternativas	n	%
0 – No existe	7	28.00
1 – Inicial	6	24.00
2 – Repetible	12	48.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El Plan de las TIC, son a corto o largo plazo?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 24 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 2-Repetible, el 28.00% de los encuestados cree que no existe ningún plan de las TIC, son a corto o largo plazo, mientras que el 24.00% de los encuestados considera que se encuentra en el nivel 1Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 38: El Plan de las TIC.



Fuente: Tabla Nro. 24: Oportunidades para las iniciativas de las Tecnologías de Información.

Tabla Nro. 25: El plan estratégico de las TIC.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el plan estratégico de las TIC si incluye el presupuesto de la inversión; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	4	16.00

1 – Inicial	3	12.00
2 – Repetible	7	28.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	11	44.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El plan estratégico de las TIC incluye el presupuesto de la inversión?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 24 Se observa que el 44.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 4-Administrado, el 28.00% de los encuestados considera que se encuentra en un nivel repetible, el 16.00% cree que no existe plan estratégico de las TIC que incluye el presupuesto de la inversión, mientras el 12.00% de los encuestados considera que se encuentra en nivel 1-Inicial.

Gráfico Nro. 39: El plan estratégico de las TIC.



Fuente: Tabla Nro. 24: El plan estratégico de las TIC.

Tabla Nro. 26: La planeación estratégica de TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la planeación estratégica de TI que sigue un enfoque estructurado, y es documenta; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

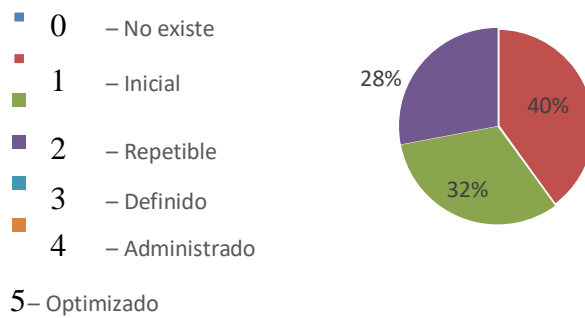
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	8	32.00
3 – Definido	7	28.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La planeación estratégica de TI sigue un enfoque estructurado, el cual se documenta?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 26 se observa que el 40.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel 1 Inicial, el 32.00% de los encuestados considera que se encuentra en un nivel 2-Repetible, mientras el 28.00% de los encuestados considera que se encuentra en nivel de madurez 3-Definido.

Gráfico Nro. 40: La planeación estratégica de TI.



Fuente: Tabla Nro. 26: La planeación estratégica de TI.

Tabla Nro. 27: Programa de capacitación al personal que labora en la institución.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de un programa establecido para capacitar al personal que labora en la institución sobre los planes establecidos; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	-	-

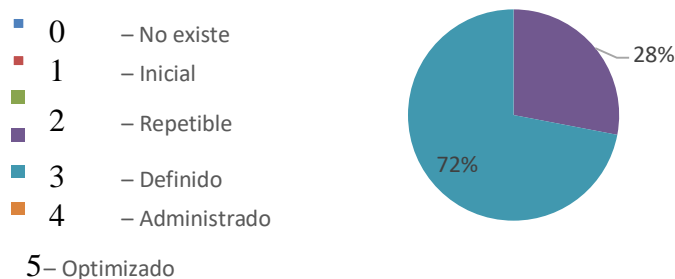
3 – Definido	7	28.00
4 – Administrado	18	72.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe un programa establecido para capacitar al personal que labora en la institución sobre los planes establecidos?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 27 se observa que el 72.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 4-Administrado, mientras el 28.00% de los encuestados considera que se encuentra en nivel de madurez 3-Definido del planteamiento.

Gráfico Nro. 41: Programa de capacitación al personal que labora en la institución.



Fuente: Tabla Nro. 27: Programa de capacitación al personal que labora en la institución.

Tabla Nro. 28: El plan estratégico de la institución permite la definición de planes tácticos de las TIC.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el plan estratégico de la institución, que es suficientemente detallado y que permite la definición de planes tácticos de las TIC; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

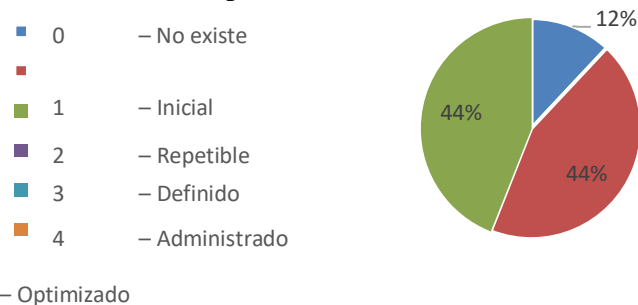
Alternativas	n	%
0 – No existe	3	12.00
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	11	44.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El plan estratégico de la institución, es lo suficientemente detallado y que permite la definición de planes tácticos de las TIC?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 28 se observa en los dos grupos que el 44.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel 1-Inicial y 2-Repetible, mientras el 12.00% de los encuestados cree que no existe plan estratégico de la institución, es lo suficientemente detallado y que permite la definición de planes tácticos de las TIC.

Gráfico Nro. 42: El plan estratégico de la institución permite la definición de planes tácticos de las TIC.



Fuente: Tabla Nro. 28: El plan estratégico de la institución permite la definición de planes tácticos de las TIC.

Tabla Nro. 29: La planeación estratégica de TI en la discusión de la gerencia de TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la planeación estratégica de TI y la discusión de forma ocasional en las reuniones de la gerencia de TI; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa

de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La planeación estratégica de TI se discute de forma ocasional en las reuniones de la gerencia de TI?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 29 se observa que el 72.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel 1 Inicial, mientras el 28.00% de los encuestados considera que se encuentra en el nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 43: El plan estratégico de la institución permite la definición de planes tácticos de las TIC.



Fuente: Tabla Nro. 29: La planeación estratégica de TI en la discusión de la gerencia de TI.

Tabla Nro. 30: Generación de planes tácticos basados en el PETI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la Generación de planes tácticos que contienen los objetivos de corto plazo basados en el PETI; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta:

¿Basados en el PETI, se generan planes tácticos que contienen los objetivos de corto plazo?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 30 se observa que el 80.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel de 1-Inicial, mientras el 20.00% de los encuestados considera que se encuentra en el nivel 2-Repetible.

Gráfico Nro. 44: Generación de planes tácticos basados en el PETI.



Fuente: Tabla Nro. 30: Generación de planes tácticos basados en el PETI.

Tabla Nro. 31: Priorización de las actividades contenidas en el Plan Estratégico de TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la priorización de las actividades contenidas en el Plan Estratégico de TI; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y

Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

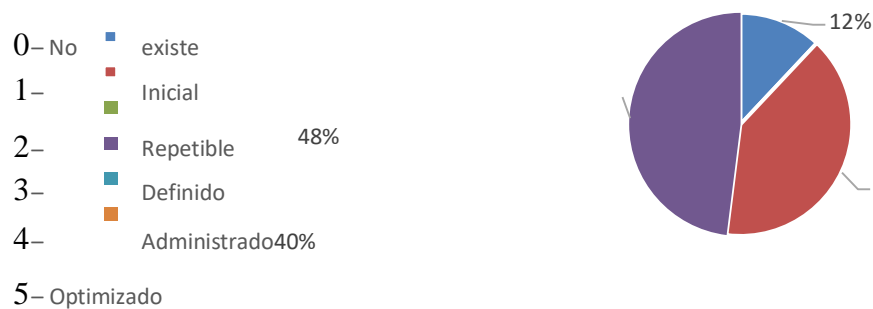
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se realiza una priorización de las actividades contenidas en el Plan Estratégico de TI?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 31 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 3-Definido, el 40.00% considera que se encuentra en el nivel

1-Inicial del planteamiento, mientras el 12.00% de los encuestados afirma que no existe priorización de las actividades contenidas en el Plan Estratégico de TI.

Gráfico Nro. 45: Priorización de las actividades contenidas en el Plan Estratégico de TI.



Fuente: Tabla Nro. 31: Priorización de las actividades contenidas en el Plan Estratégico de TI.

Tabla Nro. 32: Control de cambios del PETI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la aprobación y control de cambios del PETI; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	16	64.00

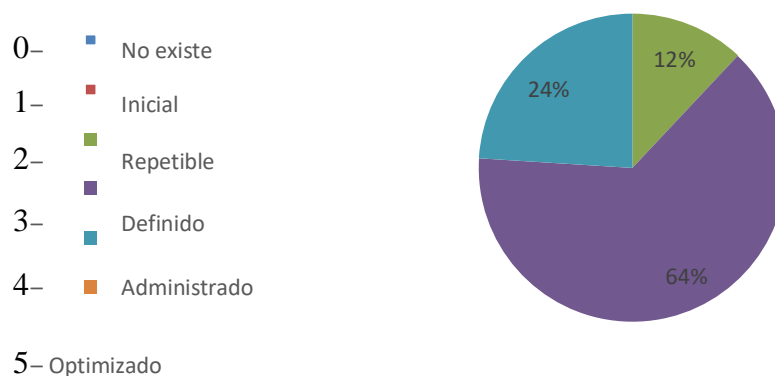
4 – Administrado	6	24.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La alta dirección es la que aprueba y llevan el control de cambios del PETI?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 32 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 3-Definido, el 24.00% considera que se encuentra en el nivel 4-Administrado del planteamiento, mientras el 12.00% de los encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 2Repetible.

Gráfico Nro. 46: Control de cambios del PETI.



Fuente: Tabla Nro. 32: Control de cambios del PETI.

Tabla Nro. 33: Factibilidad Técnica/Económica de los proyectos PETI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la evaluación de la factibilidad Técnica/Económica de los proyectos comprendidos en el PETI; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

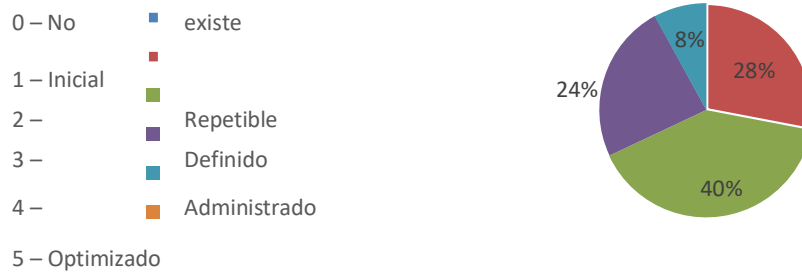
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	7	28.00
2 – Repetible	10	40.00
3 – Definido	6	24.00
4 – Administrado	2	8.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se evalúa la factibilidad Técnica/Económica de los proyectos comprendidos en el PETI?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 33 Se observa que el 40.00% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 2-Repetible, el 28.00% considera que se encuentra en el nivel 1-Inicial del planteamiento, el 24.00% considera en el nivel de madurez 3-Definido, mientras el 8.00% de los encuestados considera que se encuentra en el nivel de madurez 4-Administrado.

Gráfico Nro. 47: Factibilidad Técnica/Económica de los proyectos PETI.



Fuente: Tabla Nro. 33: Factibilidad Técnica/Económica de los PETI.

Tabla Nro. 34: Dimensión de Nivel de Planteamiento Estratégico.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la Dimensión de Nivel de Planteamiento Estratégico; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

Total

25

100.00

Aplicación del instrumento para medir el Nivel de Planteamiento Estratégico, basado en 30 preguntas aplicadas a los trabajadores administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

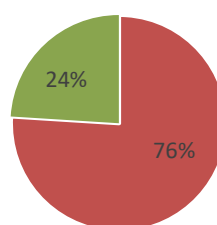
Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 34 se interpreta que el 76% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras el 24% de los encuestados considera que encuentra en el nivel 2-Repetible del planteamiento, en relación al nivel de madurez según el marco de trabajo COBIT.

Gráfico Nro. 48: Resultados de la Dimensión de Nivel de Planteamiento Estratégico.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la Dimensión de Nivel de Planteamiento Estratégico; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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



Fuente: Tabla Nro. 34: Dimensión de Nivel de Planteamiento Estratégico.

5.1.2. Dimensión Nro. 2: Nivel de Direccionamiento Tecnológico.

Tabla Nro. 35: Conocimiento del termino direccionamiento tecnológico.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el conocimiento del termino direccionamiento tecnológico; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

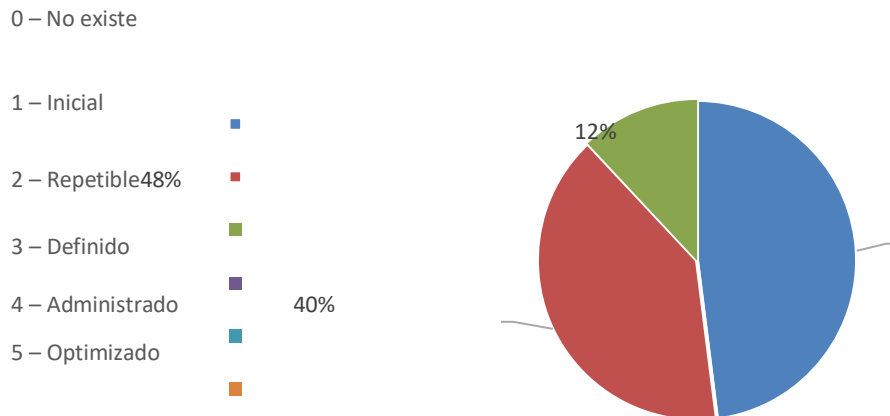
Alternativas	n	%
0 – No existe	12	48.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Conoce usted el termino direccionamiento tecnológico?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 35 Se observa que el 48.00% de los trabajadores cree que no existe o conoce el termino direccionamiento tecnológico, el 40% de los trabajadores considera que se encuentra en el nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras del 12.00% de los encuestados considera que se encuentra en el nivel 2-Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 49: Conocimiento del termino direccionamiento tecnológico.



Fuente: Tabla Nro.

35:

Conocimiento del termino direccionamiento tecnologico.

Tabla Nro. 36: Planeación de la dirección tecnológica para materializar la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la Planeación de la dirección tecnológica para materializar la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas de la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	16	64.00
1 – Inicial	9	36.00
2 – Repetible	-	-

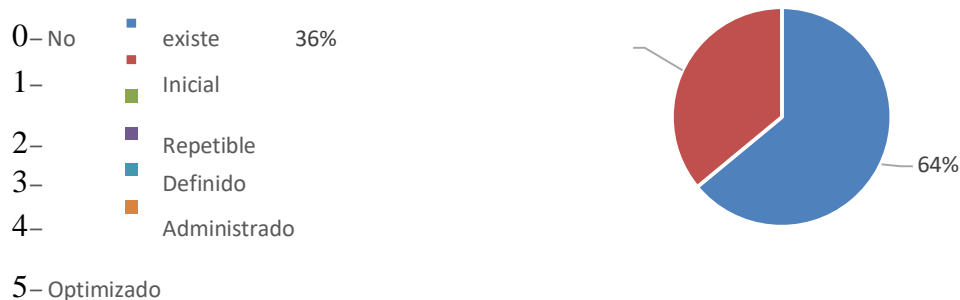
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se planea cuál es la dirección tecnológica más apropiada para materializar la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas de la empresa?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 36 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados afirma que no existe plan de la dirección tecnológica más apropiada para materializar la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas de la empresa, mientras que el 36.00% considera que se encuentra en el nivel de madurez 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 50: Planeación de la dirección tecnológica para materializar la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas.



Fuente: Tabla Nro. 36: Planeación de la dirección tecnológica para materializar la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas.

Tabla Nro. 37: Plan de infraestructura tecnológica.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el plan de infraestructura tecnológica que cuenta la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La empresa cuenta con un plan de infraestructura tecnológica?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 37 se observa en los dos grupos que el 40.00% de los trabajadores administrativos encuestados no existe plan de infraestructura tecnológica y la vez que se encuentra ubicado en el nivel repetible, mientras que el 20.00% considera que se encuentra en el nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 51: Plan de infraestructura tecnológica.



Fuente: Tabla Nro. 37: Plan de infraestructura tecnológica.

Tabla Nro. 38: Proceso para la creación y actualización regular del plan de infraestructura tecnológica.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de un proceso para la creación y actualización regular del plan de infraestructura tecnológica; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	9	36.00
1 – Inicial	13	52.00

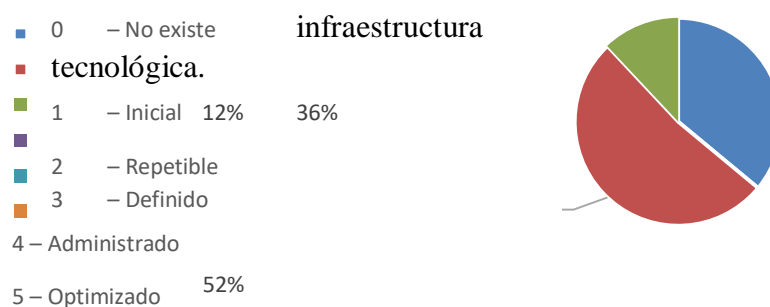
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe un proceso para la creación y actualización regular del plan de infraestructura tecnológica?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 38 se observa que el 52.00% de los trabajadores administrativos encuestados consideran que se encuentra en el nivel 1-Inicial del planteamiento, 36.00% cree que no existe ningún proceso para la creación y actualización del plan, mientras que el 12.00% indica que se encuentra en el nivel de madurez 2-Repetible.

Gráfico Nro. 52: Proceso para la creación y actualización regular del plan de



Fuente: Tabla Nro. 38: Proceso para la creación y actualización regular del plan de infraestructura tecnológica.

Tabla Nro. 39: Dirección del plan de infraestructura tecnológica.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el plan de infraestructura tecnológica y su dirección con la utilización de tecnologías actual y futura; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	1	4.00
1 – Inicial	16	64.00
2 – Repetible	8	32.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El plan de infraestructura tecnológica dirige la utilización de tecnologías actual y futura?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 39 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra ubicado en el nivel 1-Inicial del planteamiento, el 32.00% considera que ha alcanzado el nivel de madurez 2-Repetible, mientras que el 4.00% indica no existe plan de infraestructura tecnológica.

Gráfico Nro. 53: Dirección del plan de infraestructura tecnológica.



Fuente: Tabla Nro. 39: Dirección del plan de infraestructura tecnológica.

Tabla Nro. 40: Proceso para la evaluación de la situación tecnológica.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de un proceso para la evaluación de la situación tecnológica a actual o futura de la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

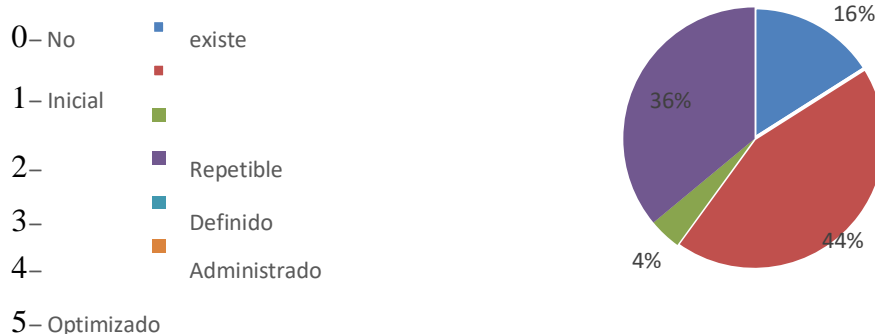
Alternativas	n	%
0 - No existe	4	16.00
1 - Inicial	11	44.00
2 - Repetible	1	4.00
3 - Definido	9	36.00
4 - Administrado	-	-
5 - Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe un proceso para la evaluación de la situación tecnológica a actual o futura de la organización?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 40 Se observa que el 44.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra ubicada en el nivel 1-Inicial, el 36.00% considera que se encuentra en un nivel de madurez 2-Definido, el 16.00% afirma que no existe un proceso para la evaluación de la situación tecnológica, mientras que el 4.00% indica que se encuentra en el nivel de 2-Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 54: Proceso para la evaluación de la situación tecnológica.



Fuente: Tabla Nro. 40: Proceso para la evaluación de la situación tecnológica.

Tabla Nro. 41: Objetivos y planes a largo y corto plazo de tecnología de información.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los objetivos y planes que cuenta la empresa a largo y corto plazo de tecnología de

información; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

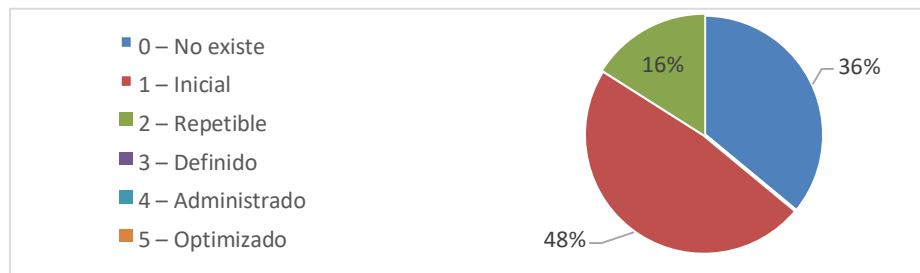
Alternativas	n	%
0 – No existe	9	36.00
1 – Inicial	12	48.00
2 – Repetible	4	16.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La empresa cuenta con objetivos y planes a largo y corto plazo de tecnología de información?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 41 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en el nivel 1 Inicial del planteamiento, el 36.00% afirma que no existe objetivos y planes a largo y corto plazo, mientras que el 16.00% indica que ha alcanzado el nivel de madurez 2-Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 55: Objetivos y planes a largo y corto plazo de tecnología de información.



Fuente: Tabla Nro. 41: Objetivos y planes a largo y corto plazo de tecnología de información.

Tabla Nro. 42: Estándares tecnológicos en la empresa.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los estándares tecnológicos que se encuentra establecido en la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	5	20.00
2 – Repetible	5	20.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	15	60.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

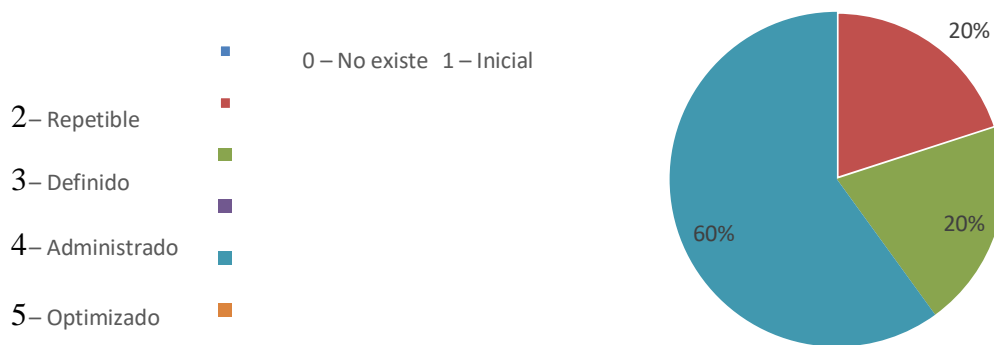
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se encuentran establecidos los estándares tecnológicos en la empresa?, en

la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 42 se observa que el 60.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en el nivel de madurez 4-Administrado, mientras en los dos grupos el 20.00% considera que se encuentra en el nivel 1-Inicial y 2-Repetible del planteamiento

Gráfico Nro. 56: Estándares tecnológicos en la empresa.



Fuente: Tabla Nro. 42: Estándares tecnológicos en la empresa.

Tabla Nro. 43: Los estándares establecidos brindan soluciones tecnológicas.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los estándares establecidos que brindan soluciones tecnológicas consistentes, efectivas y seguras en la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

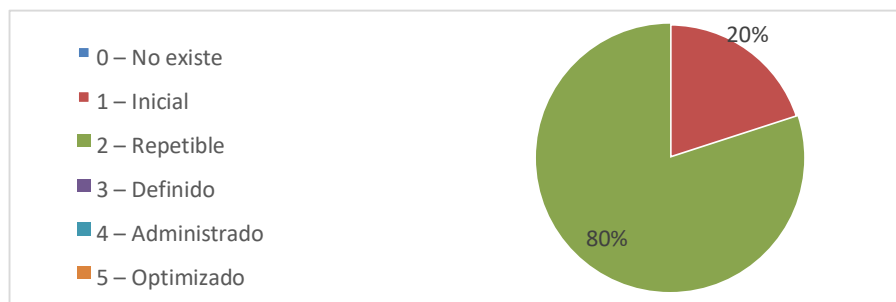
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	5	20.00
2 – Repetible	20	80.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Los estándares establecidos en la empresa brindan soluciones tecnológicas consistentes, efectivas y seguras?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 43 se observa que el 80.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en un nivel de madurez 2-Repetible, mientras que el 20.00% indica que se encuentra ubicado en el nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 57: Los estándares establecidos brindan soluciones tecnológicas.



Fuente: Tabla Nro. 43: Los estándares establecidos brindan soluciones tecnológicas.

Tabla Nro. 44: Los estándares de infraestructura tecnológica.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los estándares de infraestructura tecnológica que están basados en los requerimientos de arquitectura de información; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Los estándares de infraestructura tecnológica están basados en los requerimientos de arquitectura de información?, en la actual situación del Nivel de Gestión de

las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 44 se observa que el 72.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que encuentra ubicado en el nivel de madurez 2-Repetible, mientras que el 28.00% indicaron que se encuentra en el nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 58: Los estándares de infraestructura tecnológica.



Fuente: Tabla Nro. 44: Los estándares de infraestructura tecnológica.

Tabla Nro. 45: Publicación y difusión de los estándares tecnológicos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la publicación y difusión de los estándares tecnológicos al personal que labora en la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

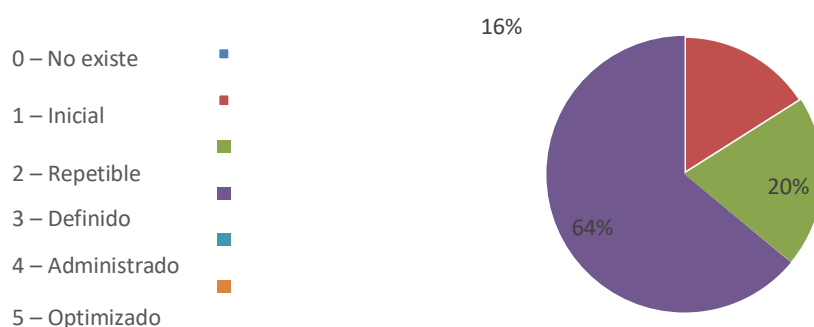
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	4	16.00
2 – Repetible	5	20.00
3 – Definido	16	64.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se publican o se difunden los estándares tecnológicos al personal que labora en la empresa?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 45 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra ubicado en el nivel de madurez 3-Definido, el 20.00% considera que se encuentra en el nivel 2Repetible, mientras que el 16.00% indicaron que se encuentra en el nivel 1Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 59: Publicación y difusión de los estándares tecnológicos.



Fuente: Tabla Nro. 45: Publicación y difusión de los estándares tecnológicos.

Tabla Nro. 46: Definición del uso de la tecnología existente.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la definición del uso de la tecnología existente en la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	2	8.00
2 – Repetible	9	36.00
3 – Definido	14	56.00

4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

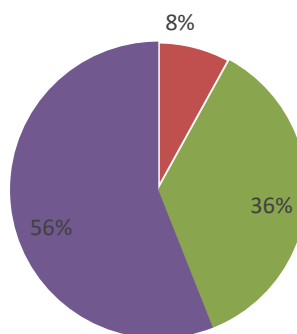
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se encuentra definido el uso de la tecnología existente?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 46 se observa que el 56.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en el nivel de madurez 3-Definido, el 36.00% expresa que se encuentra en el nivel 2Repetible, mientras que el 8.00% indicaron que se encuentra en el nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 60: Definición del uso de la tecnología existente.

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



Fuente: Tabla Nro. 46: Definición del uso de la tecnología existente.

Tabla Nro. 47: Evaluación del plan de infraestructura tecnológica de acuerdo a los objetivos establecidos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la evaluación del plan de infraestructura tecnológica de acuerdo a los objetivos establecidos a largo y corto plazo de la TI en la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

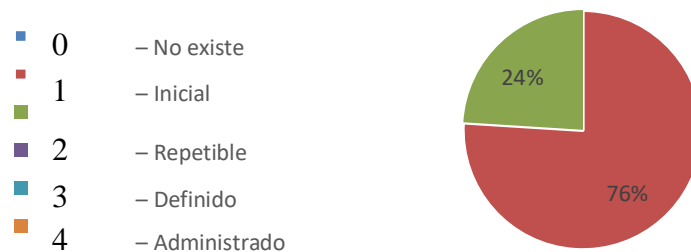
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	19	76.00
2 – Repetible	6	24.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El plan de infraestructura tecnológica está siendo evaluado con los objetivos establecidos a largo y corto plazo de tecnología de información?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 47 se observa que el 76.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en el nivel 1-inicial del planteamiento, mientras que el 24.00% indicaron que se encuentra ubicado en el nivel de madurez 2-Repetible.

Gráfico Nro. 61: Evaluación del plan de infraestructura tecnológica de acuerdo a los objetivos establecidos.



5- Optimizado

Fuente: Tabla Nro. 47: Evaluación del plan de infraestructura tecnológica de acuerdo a los objetivos establecidos.

Tabla Nro. 48: Equilibrio del plan de infraestructura tecnológica.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el equilibrio del plan de infraestructura tecnológica de acuerdo a la realidad actual de la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-

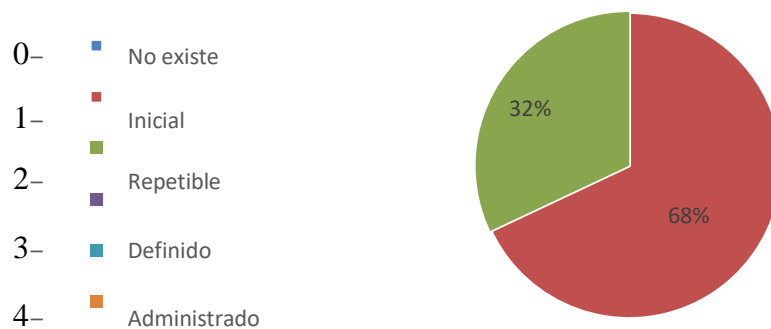
1 – Inicial	17	68.00
2 – Repetible	8	32.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El plan de infraestructura tecnológica está equilibrado de acuerdo a la realidad actual de la empresa?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 48 se observa que el 68.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en el nivel 1 Inicial del planteamiento, mientras que el 32.00% indicaron que se encuentra el nivel de madurez 2-Repetible.

Gráfico Nro. 62: Equilibrio del plan de infraestructura tecnológica.



5– Optimizado

Fuente: Tabla Nro. 48: Equilibrio del plan de infraestructura tecnológica.

Tabla Nro. 49: Establecidos de la infraestructura tecnológica.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el cumplimiento de los estándares establecidos y/o requerimientos de la infraestructura tecnológica de la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

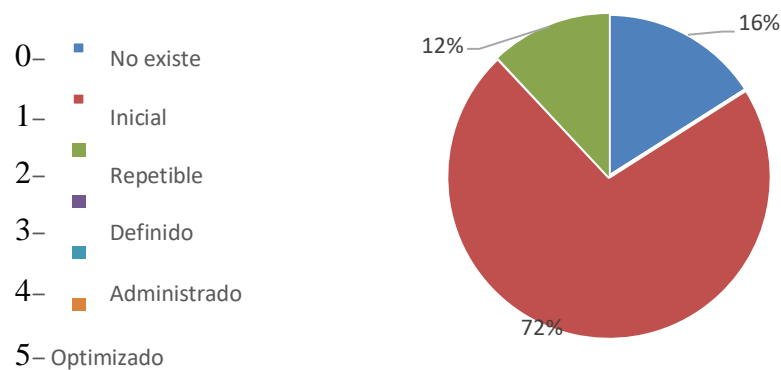
Alternativas	n	%
0 – No existe	4	16.00
1 – Inicial	18	72.00
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La empresa cumple con los estándares establecidos y/o requerimientos de la infraestructura tecnológica?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 49 se observa que el 72.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en el nivel 1 Inicial del planteamiento, 16.00% indicaron que no existe el cumplimiento con los estándares establecidos, mientras que el 12.00% de los encuestados asegura que ha alcanzado el nivel de madurez 2-Repetible.

Gráfico Nro. 63: Establecidos de la infraestructura tecnológica.



Fuente: Tabla Nro. 49: Establecidos de la infraestructura tecnológica.

Tabla Nro. 50: Plan del impacto logístico y ambiental que implican las adquisiciones tecnológicas.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el plan del impacto logístico y ambiental que implican las adquisiciones tecnológicas en la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de

Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

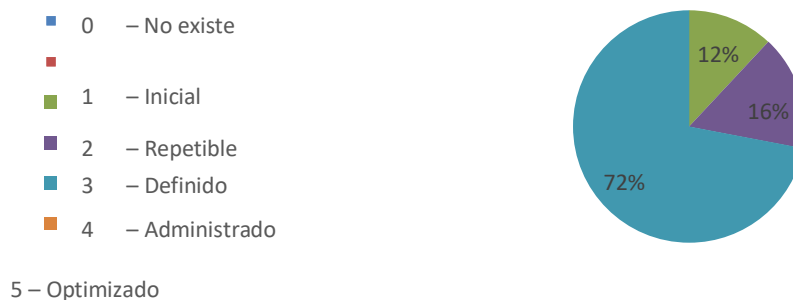
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	4	16.00
4 – Administrado	18	72.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La empresa planea el impacto logístico y ambiental que implican las adquisiciones tecnológicas?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 50 se observa que el 72.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que alcanzó el nivel de madurez 4Administrado, el 16.00% consideraron que se encuentra en el nivel 3- Definido, mientras que el 12.00% indicaron que se ubica en el nivel 2Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 64: Plan del impacto logístico y ambiental que implican las adquisiciones tecnológicas.



Fuente: Tabla Nro. 50: Plan del impacto logístico y ambiental que implican las adquisiciones tecnológicas.

Tabla Nro. 51: Oportunidades tecnológicas.

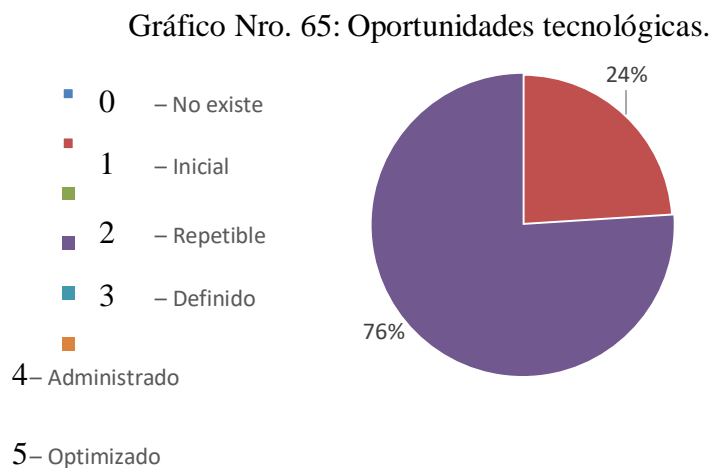
Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la preparación de la empresa para reconocer y aprovechar las oportunidades tecnológicas; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La empresa está preparada para reconocer y aprovechar las oportunidades tecnológicas?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 51 se observa que el 76.00% de los trabajadores 4Administrativos encuestados expresaron que se ubica en el nivel de madurez 3-Definido, mientras que el 24.00% indicaron que ubica en el nivel 1-Inicial del planteamiento.



Fuente: Tabla Nro. 51: Oportunidades tecnológicas.

Tabla Nro. 52: Constitución de sistemas aplicativos estables, rentables e integrados en la empresa.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los sistemas aplicativos estables, rentables e integrados, así como recursos y capacidades que satisfagan los requerimientos del negocio que cuenta la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	3	12.00
2 – Repetible	2	8.00
3 – Definido	11	44.00
4 – Administrado	9	36.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

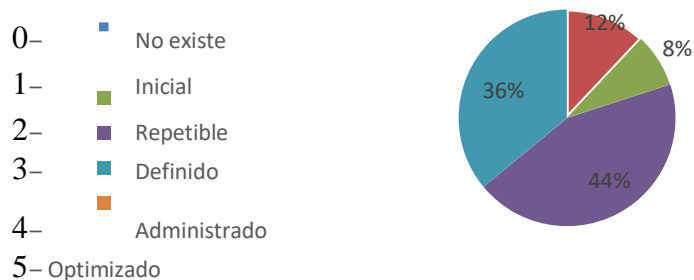
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La empresa cuenta con sistemas aplicativos estables, rentables e integrados, así como recursos y capacidades que satisfagan los requerimientos del negocio?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 52 se observa que el 44.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en el nivel 3Definido, el 36.00% indicaron que alcanzó el nivel de madurez

4Administrado, el 12.00% afirmaron que se encuentra en el nivel 1-Inicial, mientras que el 8.00% indicaron que se ubica en el nivel 2-Repetible del planteamiento

Gráfico Nro. 66: Constitución de sistemas aplicativos estables, rentables e integrados en la empresa.



Fuente: Tabla Nro. 52: Constitución de sistemas aplicativos estables, rentables e integrados en la empresa.

Tabla Nro. 53: Capacidad de adecuación y evolución de la infraestructura actual del personal.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la capacidad de adecuación y evolución de la infraestructura actual que tiene el personal que labora en la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	12	48.00
4 – Administrado	13	52.00

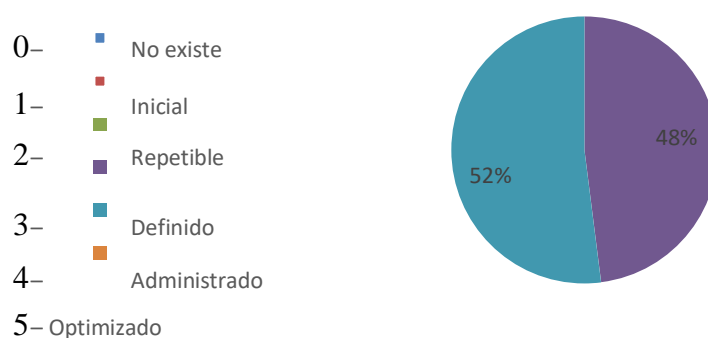
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El personal que labora en la empresa tiene la capacidad de adecuación y evolución de la infraestructura actual?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 53 se observa que el 52.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que indicaron que alcanzó el nivel de madurez 4-Administrado, mientras que el 48.00% indicaron que se ubica en el nivel 3-Definido del planteamiento.

Gráfico Nro. 67: Capacidad de adecuación y evolución de la infraestructura actual del personal.



Fuente: Tabla Nro. 53: Capacidad de adecuación y evolución de la infraestructura actual del personal.

Tabla Nro. 54: Plan de contingencia de la infraestructura tecnológica.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el plan de contingencia que cuenta la empresa en función a la infraestructura; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	11	44.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

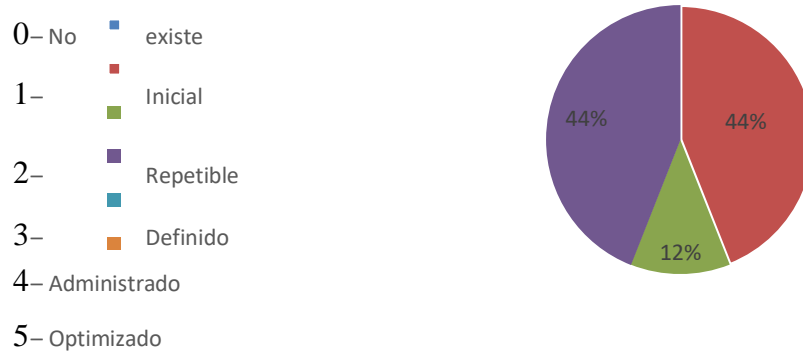
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La infraestructura tecnológica de la empresa cuenta con un plan de contingencia establecido?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 54 se observa que en los dos grupos el 44.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra

en el nivel 1-Inicial y 3-Definido, mientras que el 24.00% indicaron que se encuentra en un nivel 2-Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 68: Plan de contingencia de la infraestructura tecnológica.



Fuente: Tabla Nro. 54: Plan de contingencia de la infraestructura tecnológica.

Tabla Nro. 55: Cumplimiento de los estandartes de tecnología.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la verificación del cumplimiento de los estandartes de tecnología en la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	12	48.00
3 – Definido	2	8.00
4 – Administrado	-	-

5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La empresa verifica el cumplimiento de los estandartes de tecnología?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 55 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se ubica en el nivel 2Repetible, el 44.00% se ubican en el nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras que el 8.00% indicaron que alcanzó el nivel de madurez 3Definido.

Gráfico Nro. 69: Cumplimiento de los estandartes de tecnología.



Fuente: Tabla Nro. 55: Cumplimiento de los estandartes de tecnología.
Tabla Nro. 56: Monitoreo de las tendencias y condiciones regulatorias

tecnológicas.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el monitoreo que realiza de las tendencias y condiciones regulatorias tecnológicas presentes y futuras de la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

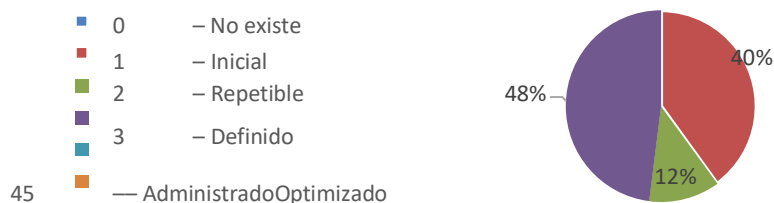
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	12	48.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se realiza un monitoreo de las tendencias y condiciones regulatorias tecnológicas presentes y futuras de la empresa?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 56 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que alcanzó el nivel de madurez 3-Definido, el 40.00% afirma que se encuentra en el nivel 1Inicial, mientras que el 12.00% indicaron que se ubica en el nivel 2Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 70: Monitoreo de las tendencias y condiciones regulatorias tecnológicas.



Fuente: Tabla Nro. 56: Monitoreo de las tendencias y condiciones regulatorias tecnológicas.

Tabla Nro. 57: Plan de adquisición de hardware y software.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el plan de adquisición de hardware y software que cuenta la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

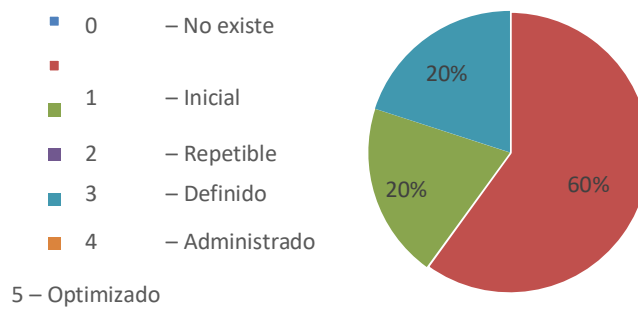
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	15	60.00
2 – Repetible	5	20.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	5	20.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La empresa cuenta con un plan de adquisición de hardware y software?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 57 se observa que el 60.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en el nivel 1 Inicial del planteamiento, mientras que en los dos grupos el 20.00% de los encuestados afirmaron que se alcanzó el nivel de madurez 2 Repetible y 4-Administrado.

Gráfico Nro. 71: Plan de adquisición de hardware y software.



Fuente: Tabla Nro. 57: Plan de adquisición de hardware y software.

Tabla Nro. 58: Satisfacción de las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el plan que satisface las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	21	84.00
2 – Repetible	4	16.00

3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Si la empresa cuenta con dicho plan este satisface las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 58 se observa que el 84.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se ubica en el nivel 1 Inicial del planteamiento, mientras que el 16.00% indicaron que alcanzó el nivel de madurez 2-Repetible.

Gráfico Nro. 72: Satisfacción de las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica.



Fuente: Tabla Nro. 58: Satisfacción de las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica.

Tabla Nro. 59: Políticas y procedimientos de seguridad definidos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las políticas y procedimientos de seguridad definidos en función de servicios de información que cuenta la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

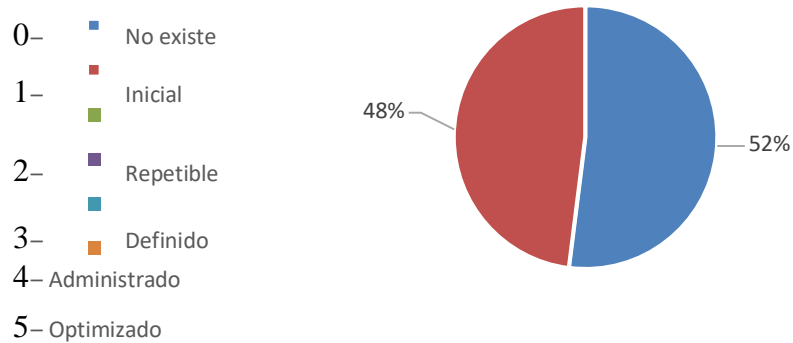
Alternativas	n	%
0 – No existe	13	52.00
1 – Inicial	12	48.00
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La función de servicios de información cuenta con políticas y procedimientos de seguridad definidos?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 59 se observa que el 52.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que no existe política y procedimiento de seguridad definida, mientras que el 48.00% indicaron que se encuentra en el nivel 2-Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 73: Políticas y procedimientos de seguridad definidos.



Fuente: Tabla Nro. 59: Políticas y procedimientos de seguridad definidos.

Tabla Nro. 60: La interoperabilidad de las plataformas y aplicaciones.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la preparación de la empresa para mejorar la interoperabilidad de las plataformas y aplicaciones; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	13	52.00
1 – Inicial	9	36.00

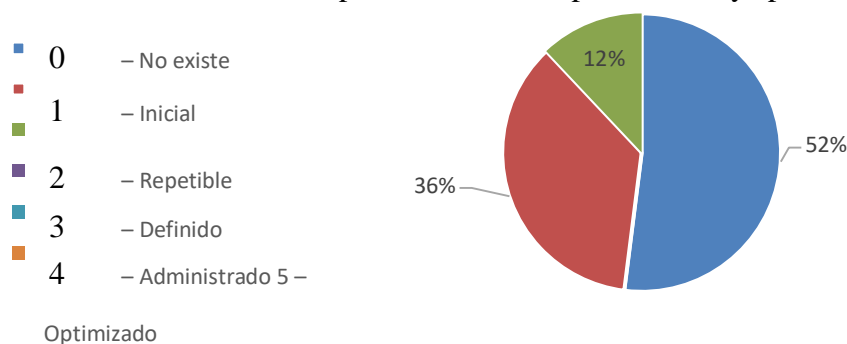
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La empresa está preparada para mejorar la interoperabilidad de las plataformas y aplicaciones?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 60 se observa que el 52.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron no existe plan para mejorar la interoperabilidad de la plataformas y aplicaciones, el 36% afirmo que se ubica en el nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras que el 12.00% de los encuestados afirmaron que alcanzó el nivel de madurez 2-Repetible.

Gráfico Nro. 74: La interoperabilidad de las plataformas y aplicaciones.



Fuente: Tabla Nro. 60: La interoperabilidad de las plataformas y aplicaciones.

Tabla Nro. 61: Alineamiento entre la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas del negocio.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de alineamiento entre la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas del negocio; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

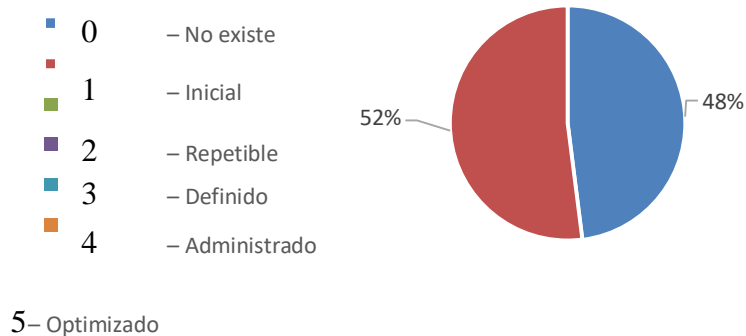
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe un alineamiento entre la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas del negocio?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 61 se observa que el 52.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se ubica en el nivel 1-Inicial del

planteamiento, mientras que el 48.00% indicaron que no existe un alineamiento entre la estrategia tecnológica del TI y la Arquitectura de negocios.

Gráfico Nro. 75: Alineamiento entre la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas del negocio.



Fuente: Tabla Nro. 61: Alineamiento entre la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas del negocio.

Tabla Nro. 62: Definición y actualización de las directrices de infraestructura.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de un comité, consejo de arquitectura o quien haga sus funciones, que defina y actualice las directrices de infraestructura; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	7	28.00
2 – Repetible	8	32.00
3 – Definido	10	40.00
4 – Administrado	-	-

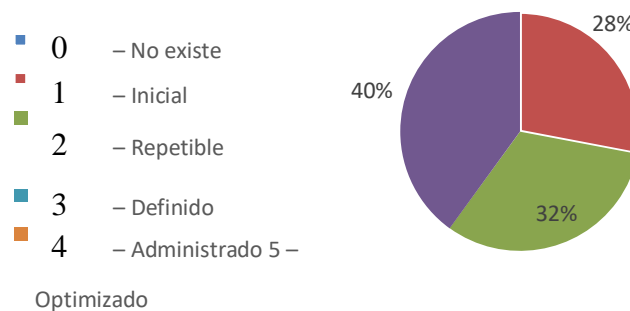
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe un comité, consejo de arquitectura o quien haga sus funciones, que defina y actualice las directrices de infraestructura?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 62 se observa que el 40.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que indican que alcanzó el nivel de madurez 3-Definido, el 32.00% considera que se encuentra en el nivel 2Repetible, mientras que el 28.00% indicaron que se ubica en el nivel 1Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 76: Definición y actualización de las directrices de infraestructura.



Fuente: Tabla Nro. 62: Definición y actualización de las directrices de infraestructura.

Tabla Nro. 63: Existencia de un Foro u otro canal de comunicación, para conocimiento del personal de TI en aportes para el direccionamiento tecnológico.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de algún foro u otro canal de comunicación, para hacer partícipe al personal de TI en aportes para el direccionamiento tecnológico; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

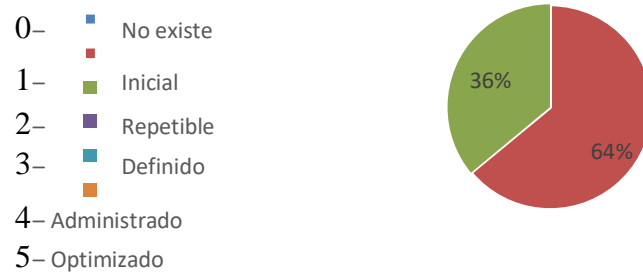
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe algún foro u otro canal de comunicación, para hacer partícipe al personal de TI en aportes para el direccionamiento tecnológico?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 63 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra ubicado en el nivel

1-Inicial del planteamiento, mientras que el 36.00% indicaron que alcanzó el nivel de madurez 2-Repetible.

Gráfico Nro. 77: Existencia de un Foro u otro canal de comunicación, para conocimiento del personal de TI en aportes para el direccionamiento tecnológico.



Fuente: Tabla Nro. 63: Existencia de un Foro u otro canal de comunicación, para conocimiento del personal de TI en aportes para el direccionamiento tecnológico.

Tabla Nro. 64: Medición del direccionamiento tecnológico.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la medición actual del direccionamiento tecnológico; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

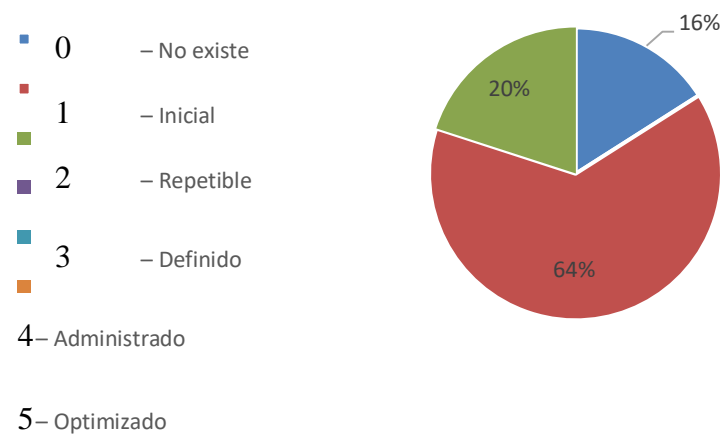
Alternativas	n	%
0 – No existe	4	16.00
1 – Inicial	16	64.00
2 – Repetible	5	20.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Actualmente se mide el direccionamiento tecnológico?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 64 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que indicaron que se encuentra en el nivel 1-Inicial del planteamiento, el 20.00% indicaron que alcanzó el nivel de madurez 2-Repetible, mientras que el 44.00% afirmaron que no se mide el direccionamiento tecnológico.

Gráfico Nro. 78: Medición del direccionamiento tecnológico.



Fuente: Tabla Nro. 64: Medición del direccionamiento tecnológico.

Tabla Nro. 65: Dimensión de Nivel de Direccionamiento Tecnológico.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la Dimensión de Nivel de Direccionamiento Tecnológico; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

Aplicación del instrumento para medir el Nivel de Direccionamiento Tecnológico, basado en 30 preguntas aplicadas a los trabajadores administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 65 se interpreta que el 76.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que alcanzaron un nivel de madurez 2Repetible, mientras que el 24.00% indicaron que se encuentra ubicado en nivel 1-Inicial del planteamiento, en relación al nivel de madurez según el marco de trabajo COBIT.

Gráfico Nro. 79: Resultados de la Dimensión de Nivel de Direccionamiento Tecnológico.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la Dimensión de Nivel de Direccionamiento Tecnológico; con respecto al Nivel de Gestión de las

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.



Fuente: Tabla Nro. 65: Dimensión de Nivel de Direccionamiento Tecnológico.

5.1.3. Dimensión Nro. 3: Nivel de Administración de la Inversión.

Tabla Nro. 66: Importancia del presupuesto de las inversiones en TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la importancia de contar con un presupuesto de las inversiones en TI; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	1	4.00
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	14	56.00
4 – Administrado	9	36.00

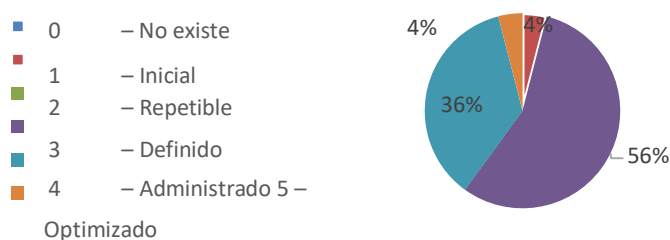
5 – Optimizado	1	4.00
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe conciencia de la importancia de contar con un presupuesto de las inversiones de TI?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 66 se observa que el 56.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que encuentra en un nivel de madurez 3-Definido, el 36.00% de los encuestados define que alcanzó un nivel de madurez 4-Administrado, mientras en los dos grupos el 4% de los encuestados respondieron que se encuentra en un nivel inicial y optimizado del planteamiento.

Gráfico Nro. 80: Importancia del presupuesto de las inversiones en TI.



Fuente: Tabla Nro. 66: Importancia del presupuesto de las inversiones en TI.

Tabla Nro. 67: Necesidad de administrar la inversión en TIC.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la necesidad de administrar la inversión en TIC; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

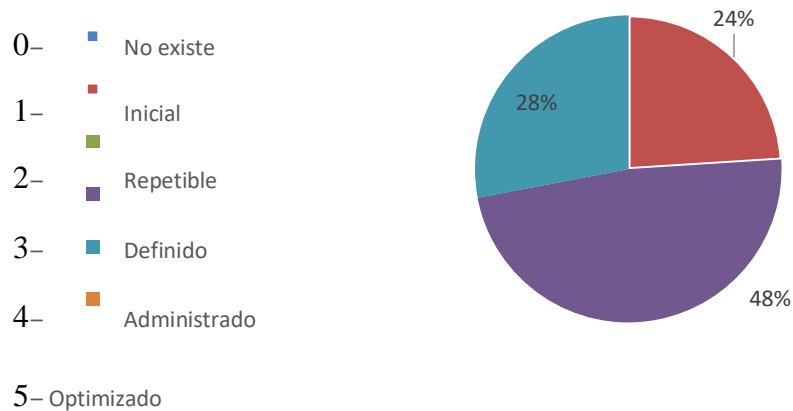
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Reconoce la necesidad de administrar la inversión en TIC?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 67 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en un nivel 3Definido, el 28.00% de los encuestado afirmo que ha alcanzado un

nivel de madurez 4-Administrado, mientras que el 24.00% considero que se encuentra ubicado en el nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 81: Necesidad de administrar la inversión en TIC.



Fuente: Tabla Nro. 67: Necesidad de administrar la inversión en TIC.

Tabla Nro. 68: Las inversiones y planes de trabajo en el área de TIC están relacionadas con los objetivos y metas.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la organización las inversiones y planes de trabajo en el área de TIC están relacionadas con los objetivos y metas de la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	4	16.00

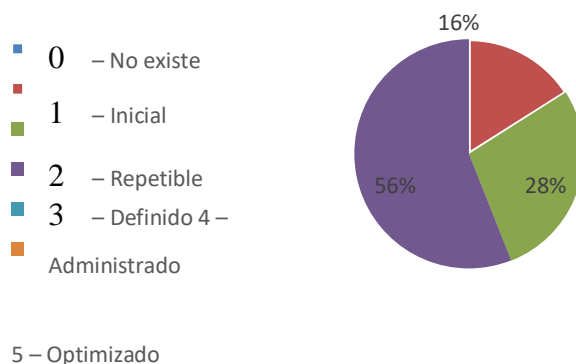
2 – Repetible	7	28.00
3 – Definido	14	56.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Cree que en la organización las inversiones y planes de trabajo en el área de TIC están relacionadas con los objetivos y metas?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 68 se observa que el 56.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que alcanzó un nivel de madurez 3Definido, el 28.00% de los encuestados considero que se encuentra en un nivel 2-Repetible, mientras que el 16.00% de los encuestados indicaron que se encuentra ubicado en un nivel inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 82: Las inversiones y planes de trabajo en el área de TIC están relacionadas con los objetivos y metas.



Fuente: Tabla Nro. 68: Las inversiones y planes de trabajo en el área de TIC están relacionadas con los objetivos y metas.

Tabla Nro. 69: La Inversión de TIC. Ayuda al crecimiento de la organización.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la Inversión de TIC que ayuda al crecimiento de la organización; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

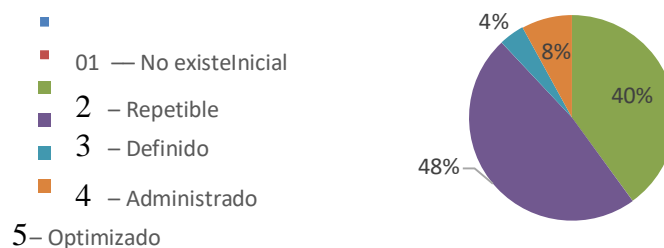
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	10	40.00
3 – Definido	12	48.00
4 – Administrado	1	4.00
5 – Optimizado	2	8.00
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿La Inversión de TIC. Ayuda al crecimiento de la organización?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 69 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que ha alcanzado un nivel 3 Definido, el 40.00% afirmaron que se encuentra en un nivel 2-Repetible del planteamiento, el 8.00% considero que alcanzó un nivel de madurez optimizado, mientras que el 4.00% considero que alcanzó un nivel de madures administrado.

Gráfico Nro. 83: La Inversión de TIC. Ayuda al crecimiento de la organización.



Fuente: Tabla Nro. 69: La Inversión de TIC. Ayuda al crecimiento de la organización.

Tabla Nro. 70: Presupuesto de Inversión de TI.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de un presupuesto de Inversión de TI debidamente aprobado; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

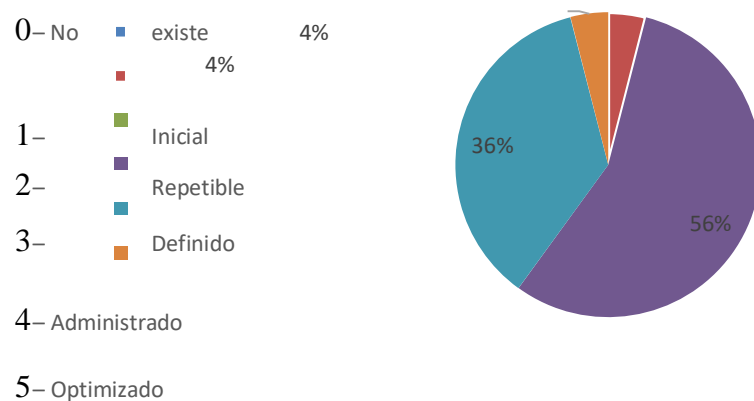
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	7	28.00
2 – Repetible	18	72.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Cuenta con un presupuesto de Inversión de TI debidamente aprobado?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 70 se observa que el 72.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en un nivel de madurez 2-Repetible, mientras que el 28.00% considero que se encuentra en un nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 84: Presupuesto de Inversión de TI.



Fuente: Tabla Nro. 70: Presupuesto de Inversión de TI.

Tabla Nro. 71: Políticas, métodos y procedimientos organizacionales relacionados con la elaboración del presupuesto.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de políticas, métodos y procedimientos organizacionales relacionados con la elaboración del presupuesto; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

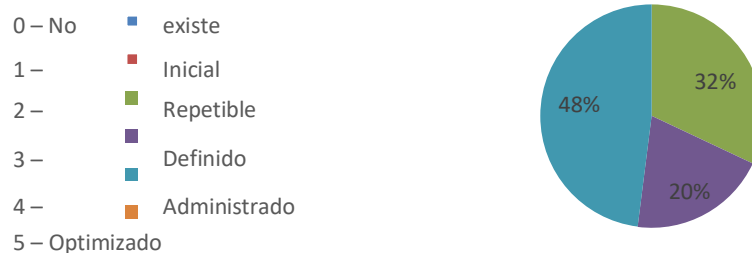
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	8	32.00
3 – Definido	5	20.00
4 – Administrado	12	48.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existen políticas, métodos y procedimientos organizacionales relacionados con la elaboración del presupuesto?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 71 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que ha alcanzado un nivel de madurez 4-Administrado, el 32.00% indico que se encuentra en un nivel 2-Repetible, mientras que el 20.00% considero que se encuentra en un nivel 3-Definido del planteamiento.

Gráfico Nro. 85: Políticas, métodos y procedimientos organizacionales relacionados con la elaboración del presupuesto.



Fuente: Tabla Nro. 71: Políticas, métodos y procedimientos organizacionales relacionados con la elaboración del presupuesto.

Tabla Nro. 72: Las políticas y procedimientos para asegurar la preparación y

la aprobación adecuada de un presupuesto operativo anual.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de las políticas y procedimientos para asegurar la preparación y la aprobación adecuada de un presupuesto operativo anual; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	3	12.00
2 – Repetible	6	24.00
3 – Definido	4	16.00
4 – Administrado	12	48.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existen políticas y procedimientos para asegurar la preparación y la aprobación adecuada de un presupuesto operativo anual?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 72 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que ha alcanzado un nivel de madurez 4-Administrado, el 24.00% respondió que se encuentra en un nivel 2-Repetible, el 16.00% considero que se encuentra en un nivel de madurez 3-

Definido, mientras que el 12.00% considera que se encuentra en un nivel 1 Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 86: Las políticas y procedimientos para asegurar la preparación y la aprobación adecuada de un presupuesto operativo anual.



Fuente: Tabla Nro. 72: Las políticas y procedimientos para asegurar la preparación y la aprobación adecuada de un presupuesto operativo anual.

Tabla Nro. 73: Políticas y procedimientos para monitorear regularmente los costos reales y compararlos con los costos proyectados.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de políticas y procedimientos para monitorear regularmente los costos reales y compararlos con los costos proyectados; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

Total

25

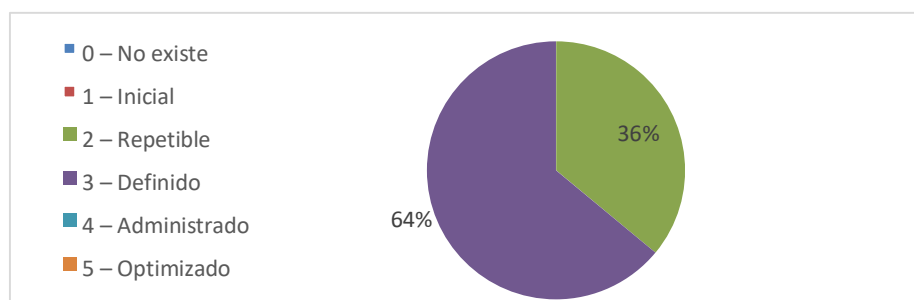
100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existen políticas y procedimientos para monitorear regularmente los costos reales y compararlos con los costos proyectados?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 73 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que ha alcanzado un nivel de madurez 3-Definido, mientras que el 36.00% indicaron que se encuentra en un nivel 2-Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 87: Políticas y procedimientos para monitorear regularmente los costos reales y compararlos con los costos proyectados.



Fuente: Tabla Nro. 73: Políticas y procedimientos para monitorear regularmente los costos reales y compararlos con los costos proyectados.

Tabla Nro. 74: Importancia de la selección y presupuesto de las inversiones en TIC.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la importancia de la selección y presupuesto de las inversiones en TIC;

con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

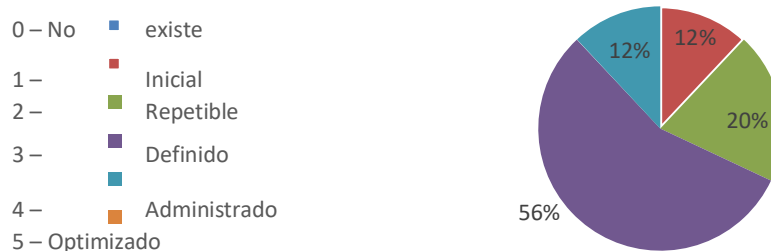
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	3	12.00
2 – Repetible	5	20.00
3 – Definido	14	56.00
4 – Administrado	3	12.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Conoce la importancia de la selección y presupuesto de las inversiones en TIC?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 74 se observa que el 56.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que alcanzó un nivel 3Definido, el 20.00% considero que se encuentra ubicado en un nivel 2Repetible del planteamiento, mientras que los dos grupos el 12.00% considero que había alcanzado un nivel de madurez 1-Inicial y administrado.

Gráfico Nro. 88: Importancia de la selección y presupuesto de las inversiones en TIC.



Fuente: Tabla Nro. 74: Importancia de la selección y presupuesto de las inversiones en TIC.

Tabla Nro. 75: Seguimiento de las inversiones y gastos de TIC.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el seguimiento o monitoreo de las inversiones y gastos de TIC; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

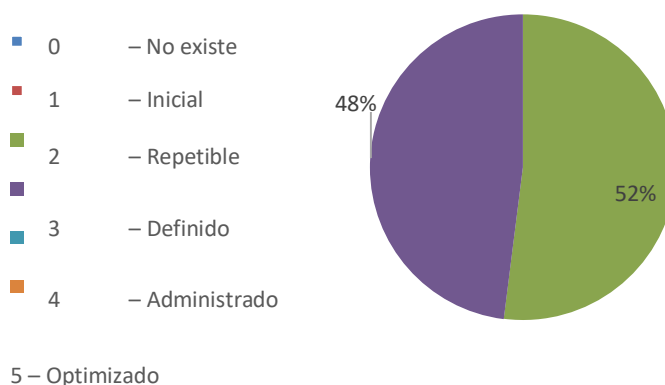
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	13	52.00
3 – Definido	12	48.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe seguimiento o monitoreo de las inversiones y gastos de TIC?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 75 se observa que el 52.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encontraba en un nivel 2-Repetible del planteamiento, mientras que el 48.00% considero que había alcanzado un nivel de madurez 3-Definido.

Gráfico Nro. 89: Seguimiento de las inversiones y gastos de TIC.



Fuente: Tabla Nro. 75: Seguimiento de las inversiones y gastos de TIC.

Tabla Nro. 76: Revisión detallada del presupuesto actual y del año inmediato anterior

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la revisión detallada del presupuesto actual y del año inmediato anterior; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-

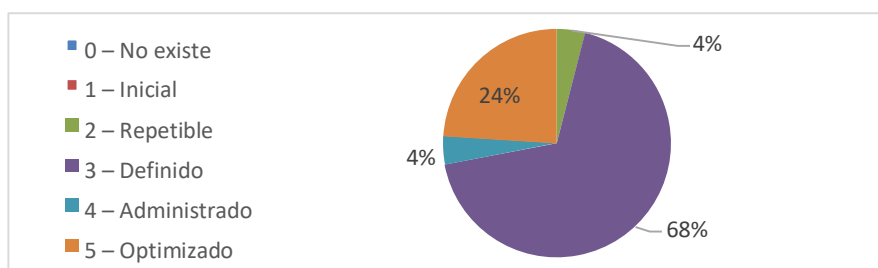
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	1	4.00
3 – Definido	17	68.00
4 – Administrado	1	4.00
5 – Optimizado	6	24.00
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se realiza una revisión detallada del presupuesto actual y del año inmediato anterior?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 76 se observa que el 68.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encontraban en un nivel 3 Definido, el 24.00% afirmó que ha alcanzado un nivel de madurez 5 Optimizado, mientras que los dos grupos el 4.00% considero que se encontraba en un nivel 2-Repetible y 4-Administrado.

Gráfico Nro. 90: Revisión detallada del presupuesto actual y del año inmediato anterior.



Fuente: Tabla Nro. 76: Revisión detallada del presupuesto actual y del año inmediato anterior.

Tabla Nro. 77: Proceso de monitoreo de costos para comparar los costos reales contra los presupuestados.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el proceso de monitoreo de costos para comparar adecuadamente los costos reales contra los presupuestados; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	4	16.00
1 – Inicial	4	16.00
2 – Repetible	17	68.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

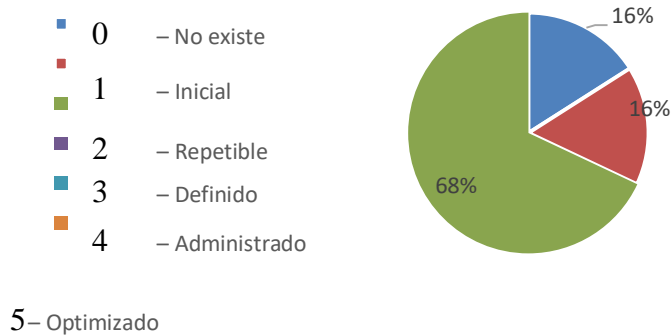
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El proceso de monitoreo de costos compara adecuadamente los costos reales contra los presupuestados?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 77 se observa que el 68.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra ubicado en un nivel de madurez 2-Repetible, mientras que los dos grupos el 16.00%

consideraron que se encontraban en un nivel 1-Inicial y que no existía el proceso de monitoreo de costo.

Gráfico Nro. 91: Proceso de monitoreo de costos para comparar los costos reales contra los presupuestados.



Fuente: Tabla Nro. 77: Proceso de monitoreo de costos para comparar los costos reales contra los presupuestados.

Tabla Nro. 78: La experiencia del persona de TI para desarrollar el presupuesto y recomendar inversiones apropiadas en TIC.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el personal de Tecnología de Información experiencias y habilidades necesarias para desarrollar el presupuesto y recomendar inversiones apropiadas en TIC; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	7	28.00
1 – Inicial	14	56.00
2 – Repetible	4	16.00
3 – Definido	-	-

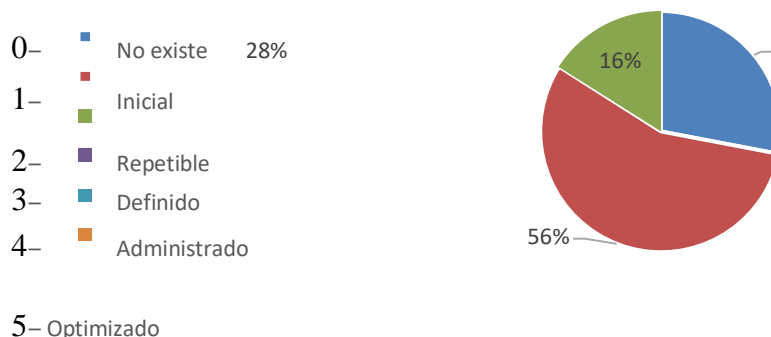
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El personal de Tecnología de Información cuenta con la experiencia y habilidades necesarias para desarrollar el presupuesto y recomendar inversiones apropiadas en TIC?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 78 se observa que el 56.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encontraba en un nivel 1-Inicial del planteamiento, el 28.00% de los encuestado considero que no existe personal de TI con experiencia, mientras que el 16.00% afirmo que había alcanzado un nivel de madurez 2-Repetible.

Gráfico Nro. 92: La experiencia del persona de TI para desarrollar el presupuesto y recomendar inversiones apropiadas en TIC.



Fuente: Tabla Nro. 78: La experiencia del persona de TI para desarrollar el presupuesto y recomendar inversiones apropiadas en TIC.

Tabla Nro. 79: Inversiones en software propietario.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la realización de inversiones en software propietario; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	7	28.00
1 – Inicial	9	36.00
2 – Repetible	9	36.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

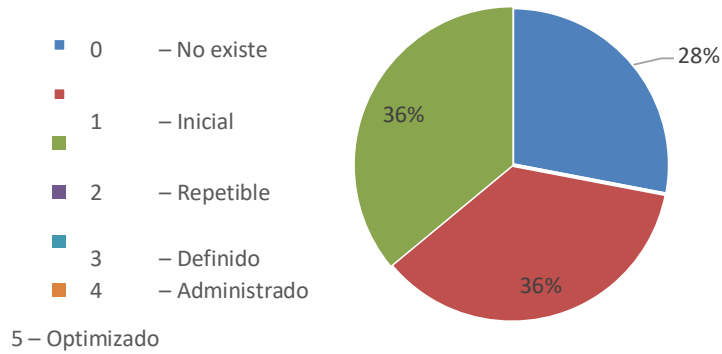
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se ha realizado inversiones en software propietario?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 79 se observa que los dos grupos del 56.00% de los trabajadores administrativos encuestados que se encontraban en un

nivel 1-Inicial y 2-Repetible del planteamiento, mientras que el 28.00% considero que no existe inversión en TIC.

Gráfico Nro. 93: Inversiones en software propietario.



Fuente: Tabla Nro. 79: Inversiones en software propietario.

Tabla Nro. 80: Inversión en software libre.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la realización de inversiones en software libre; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

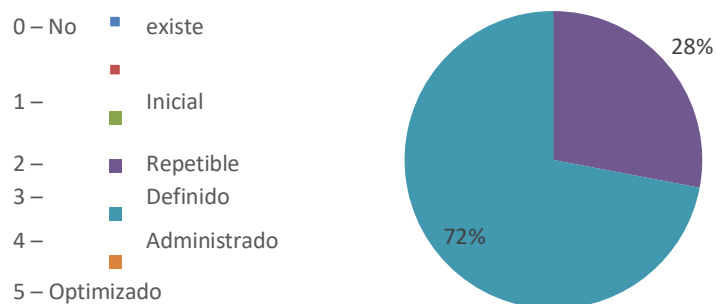
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	7	28.00
4 – Administrado	18	72.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se ha efectuado alguna inversión en software libre?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 80 se observa que el 72.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que habían alcanzado un nivel de madurez 4-Administrado, mientras que el 28.00% considero que se encuentra en un nivel 2-Definido del planteamiento.

Gráfico Nro. 94: Inversiones en software libre.



Fuente: Tabla Nro. 80: Inversiones en software libre.

Tabla Nro. 81: Análisis costo/beneficio de las inversiones en TIC.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el análisis costo/beneficio de las inversiones en TIC; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en

la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

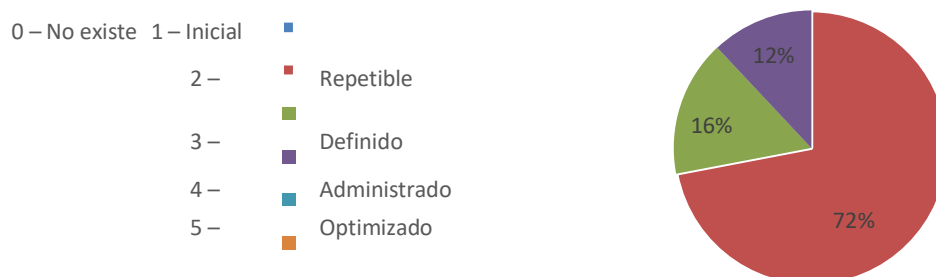
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	18	72.00
2 – Repetible	4	16.00
3 – Definido	3	12.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se lleva a cabo un análisis costo/beneficio de las inversiones en TIC?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 81 se observa que el 72.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que encuentra en un nivel 1 Inicial del planteamiento, el 16.00% de los encuestados considero que se encuentra en un nivel 2-Repetible, mientras que el 12.00% indico que había alcanzado un nivel de madurez 3-Definido.

Gráfico Nro. 95: Análisis costo/beneficio de las inversiones en TIC.



Fuente: Tabla Nro. 81: Análisis costo/beneficio de las inversiones en TIC.

Tabla Nro. 82: Los análisis costo/beneficio de las TIC en la organización.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los análisis costo/beneficio de las TIC en la organización son revisados adecuadamente; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 - No existe	-	-
1 - Inicial	12	48.00
2 - Repetible	-	-
3 - Definido	13	52.00
4 - Administrado	-	-
5 - Optimizado	-	-

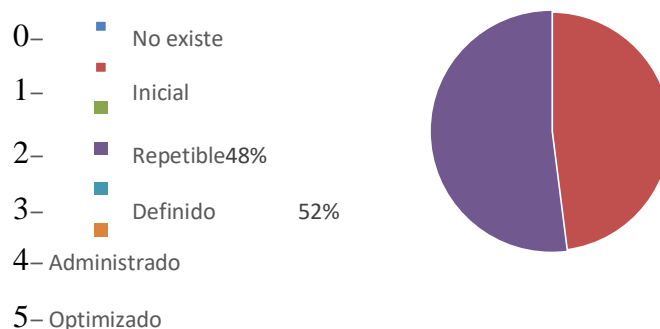
Total	25	100.00
-------	----	--------

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Los análisis costo/beneficio de las TIC en la organización son revisados adecuadamente?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 82 se observa que el 52.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que habían alcanzado un nivel de madurez 3-Definido, mientras que el 48.00% considero que se encontraba en un nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 96: Los análisis costo/beneficio de las TIC en la organización.



Fuente: Tabla Nro. 82: Los análisis costo/beneficio de las TIC en la organización.

Tabla Nro. 83: Costos reales son base del sistema de información de costos de la institución.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los costos reales tienen como base el sistema de información de costos de la institución; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

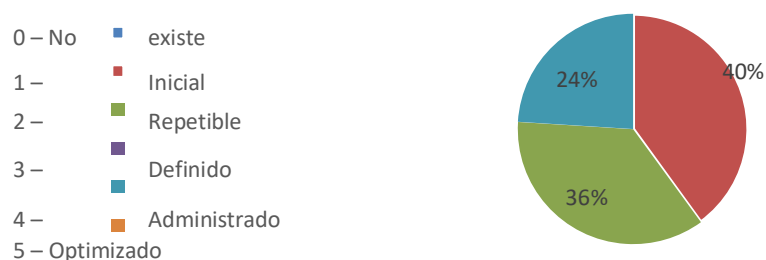
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	9	36.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	6	24.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Los costos reales tienen como base el sistema de información de costos de la institución?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 83 se observa que el 40.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que encuentran ubicados en un nivel 1-Inicial del planteamiento, el 36.00% de los encuestados considero que se encuentra ubicado en el nivel 2-Repetible, mientras que el 24.00% considero que había alcanzado un nivel de madurez administrado.

Gráfico Nro. 97: Costos reales son base del sistema de información de costos de la institución



Fuente: Tabla Nro. 83: Costos reales son base del sistema de información de costos de la institución.

Tabla Nro. 84: Herramientas para monitorear los costos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las herramientas utilizadas para monitorear los costos; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

Total

25

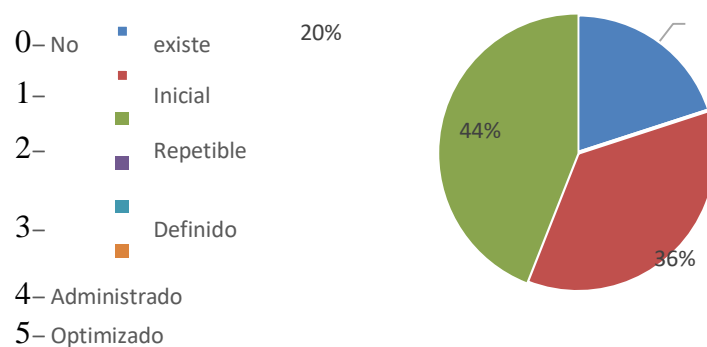
100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Las herramientas utilizadas para monitorear los costos son usadas efectiva y apropiadamente?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 84 se observa que el 44.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que habían alcanzado un nivel de madurez 2-Repetible, el 36.00% de los encuestados considero que se encontraba en un nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras que el 20.00% afirmo que no existe herramientas para monitorear los costos.

Gráfico Nro. 98: Herramientas para monitorear los costos.



Fuente: Tabla Nro. 84: Herramientas para monitorear los costos.

Tabla Nro. 85: Las inversiones en TIC mejoran la calidad del servicio.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las inversiones realizadas en TIC mejoran la calidad del servicio; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	3	12.00
3 – Definido	7	28.00
4 – Administrado	15	60.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

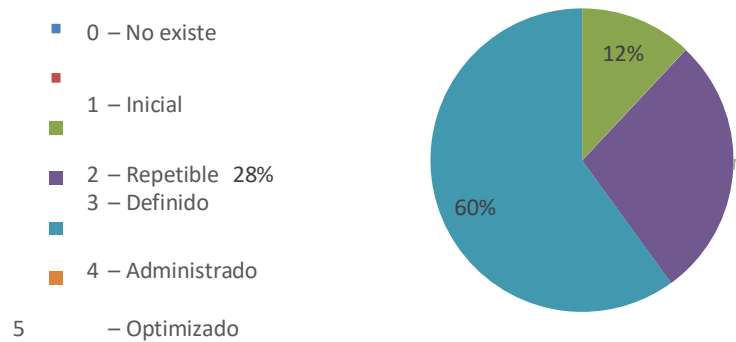
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Las inversiones realizadas en TIC han mejorado la calidad del servicio?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 85 se observa que el 60.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que habían alcanzado un nivel de

madurez 4-Administrado, el 28.00% de los encuestados afirmo que se encontraba en un nivel 3-Definido, mientras que el 12.00% considero que se encontraba en un nivel repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 99: Las inversiones en TIC mejoran la calidad del servicio.



Fuente: Tabla Nro. 85: Las inversiones en TIC mejoran la calidad del servicio.

Tabla Nro. 86: Las inversiones en TIC generan beneficios en el negocio.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las inversiones en TIC que generan beneficios en el negocio; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-

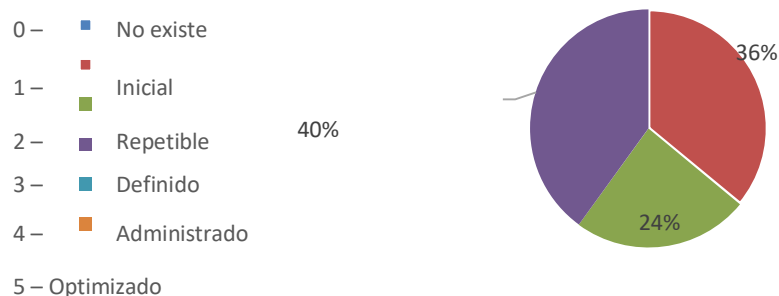
1 – Inicial	9	36.00
2 – Repetible	6	24.00
3 – Definido	10	40.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Las inversiones en TIC han generado beneficios en el negocio?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 86 se observa que el 40.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que habían alcanzado un nivel de madurez 3-Definido, el 36.00% de los encuestados considero que se encontraba en un nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras que el 24.00% considero que se encontraba en un nivel repetible.

Gráfico Nro. 100: Las inversiones en TIC generan beneficios en el negocio.



Fuente: Tabla Nro. 86: Las inversiones en TIC generan beneficios en el negocio.

Tabla Nro. 87: Las TIC ayudan a la institución a incrementar la agilidad de las operaciones.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las TIC que ayudan a la institución a incrementar la agilidad de las operaciones; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

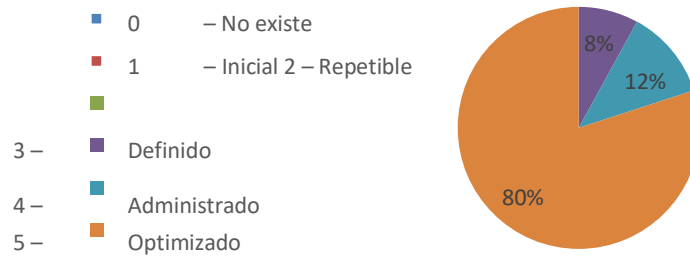
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	2	8.00
4 – Administrado	3	12.00
5 – Optimizado	20	80.00
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Las TIC han ayudado a la institución a incrementar la agilidad de las operaciones de su empresa?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 87 se observa que el 80.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que habían alcanzado un nivel de madurez 5-Optimizado, el 12.00% de los encuestados considero que se encontraba en el nivel 4-Administrado, mientras que el 8.00% considero que se encontraba en un nivel 3-Definido del planteamiento.

Gráfico Nro. 101: Las TIC ayudan a la institución a incrementar la agilidad de las operaciones.



Fuente: Tabla Nro. 87: Las TIC ayudan a la institución a incrementar la agilidad de las operaciones.

Tabla Nro. 88: Análisis del impacto de las inversiones después de iniciado el proyecto de TIC.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el análisis del impacto de las inversiones después de iniciado el proyecto de TIC, para evaluar su rendimiento real; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
--------------	---	---

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

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se analiza el impacto de las inversiones después de iniciado el proyecto de TIC, para evaluar su rendimiento real?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 88 se observa que el 68.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que habían alcanzado un nivel de madurez 2-Repetible, mientras que el 32.00% considero que se encontraba en un nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 102: Análisis del impacto de las inversiones después de iniciado el proyecto de TIC.



Fuente: Tabla Nro. 88: Análisis del impacto de las inversiones después de iniciado el proyecto de TIC.

Tabla Nro. 89: El retorno de la inversión (ROI).

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con de medir el retorno de la inversión (ROI) generado por la inversión en las TIC; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	3	12.00
1 – Inicial	6	24.00
2 – Repetible	16	64.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

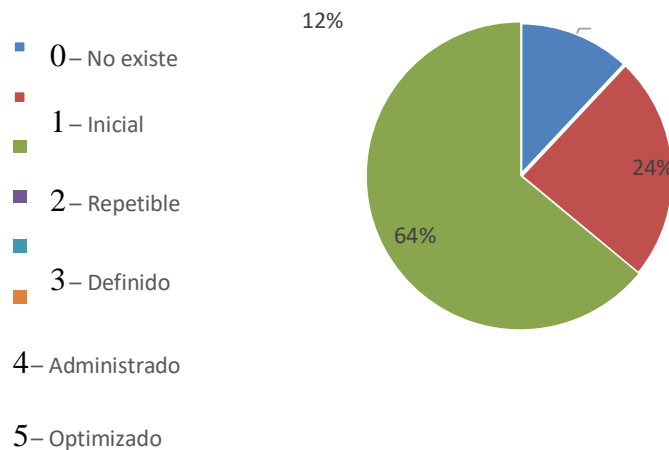
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El retorno de la inversión (ROI) generado por la inversión en las TIC es medido?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías

de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 89 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran ubicados en un nivel de madurez 2-Repetible, el 24.00% considero que se encontraba en un nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras que el 12.00% considero que no existe el retorno de inversión.

Gráfico Nro. 103: El retorno de la inversión (ROI).



Fuente: Tabla Nro. 89: El retorno de la inversión (ROI).

Tabla Nro. 90: La inversión en TIC en la organización.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la inversión en TIC en la organización durante los próximos años será mayor; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación

(TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

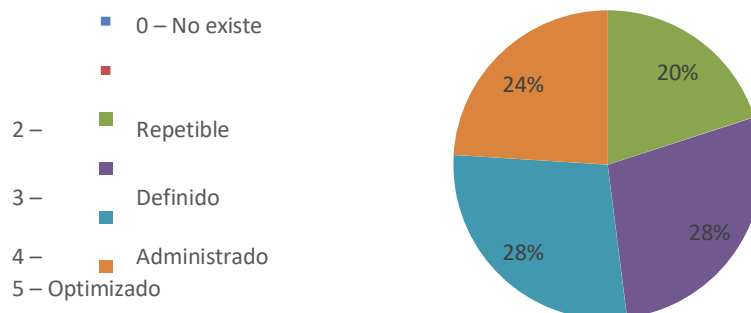
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Cree que la inversión en TIC en la organización durante los próximos años será mayor?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 90 se observa que los dos grupos del 28.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que habían alcanzado un nivel de madurez 3-Definido y 4-Administrado, el 24.00% de los encuestados considero que alcanzó un nivel de madurez optimizado, mientras que el 20.00% considero que se encuentra en un nivel repetible.

Gráfico Nro. 104: La inversión en TIC en la organización.

1 – Inicial



Fuente: Tabla Nro. 90: La inversión en TIC en la organización.

Tabla Nro. 91: Las TIC ayudan a reducir los costos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las TIC que ayudan a la institución a reducir los costos; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

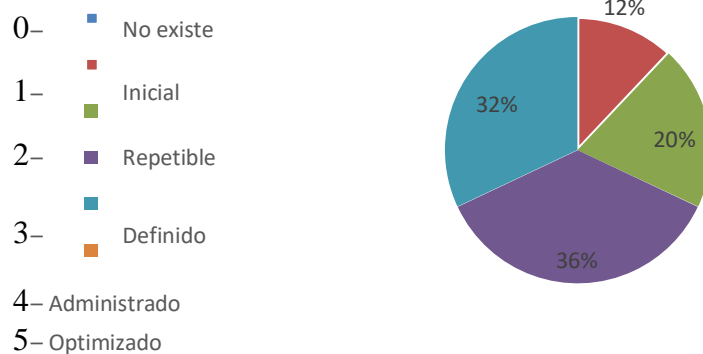
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	3	12.00
2 – Repetible	5	20.00
3 – Definido	9	36.00
4 – Administrado	8	32.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Las TIC han ayudado a la institución a reducir los costos?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 91 se observa que el 36.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que haber alcanzado un nivel 3-Definido, el 32.00% de los encuestados afirmo haber alcanzado un nivel de madurez 4-Administrado, 20.00% de los encuestados considero que se encontraba en un nivel 2-Repetible, mientras que el 12.00% considero que se encontraba en un nivel inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 105: Las TIC ayudan a reducir los costos.



Fuente: Tabla Nro. 91: Las TIC ayudan a reducir los costos.

Tabla Nro. 92: Análisis de las necesidades de los usuarios de TICS.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el análisis las necesidades de los usuarios de TICS antes de realizar la inversión; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

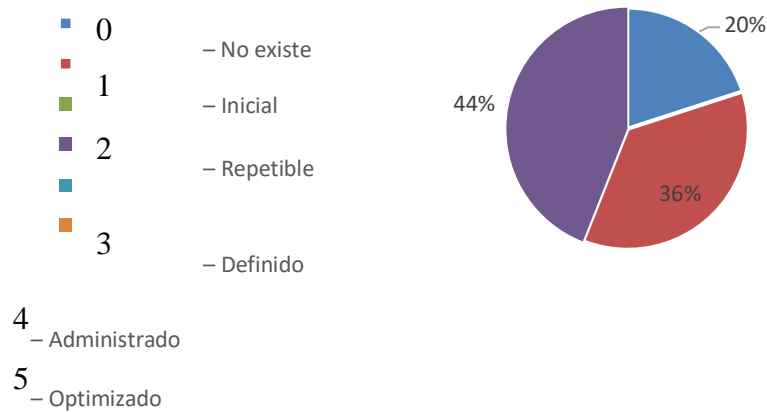
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se analiza las necesidades de los usuarios de TIC antes de realizar la inversión?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 92 se observa que el 44.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que habían alcanzado un nivel de madurez 3-Definido, 36.00% considero que se encontraba en el nivel

1-Inicial del planteamiento, mientras que el 20.00% considero que no existe un análisis de las necesidades de los usuarios de TIC.

Gráfico Nro. 106: Análisis de las necesidades de los usuarios de TICS.



Fuente: Tabla Nro. 91: Análisis de las necesidades de los usuarios de TICS.

Tabla Nro. 93: Dimensión de Nivel de Administración de inversión.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la Dimensión de Nivel de Administración de inversión; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	13	52.00

3 – Definido	12	48.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el Nivel de Administración de inversión, basado en 27 preguntas aplicadas a los trabajadores administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

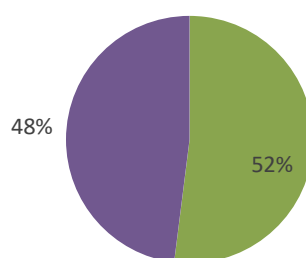
Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 93 se interpreta que el 52.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran ubicados en nivel 2-Repetible, mientras que el 48.00% considero que se encuentra en nivel 3Definido, en relación al nivel de madurez según el marco de trabajo COBIT.

Gráfico Nro. 107: Resultados de la Dimensión de Nivel de Administración de inversión.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la Dimensión de Nivel de Administración de inversión; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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



Fuente: Tabla Nro. 93: Dimensión de Nivel de Administración de inversión.

5.1.4. Dimensión Nro. 4: Nivel Monitoreo y Evaluación de Desempeño.

Tabla Nro. 94: Planificación para la revisión del desempeño y la capacidad de los recursos de TIC.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el proceso de planificación para la revisión del desempeño y la capacidad de los recursos de TIC; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

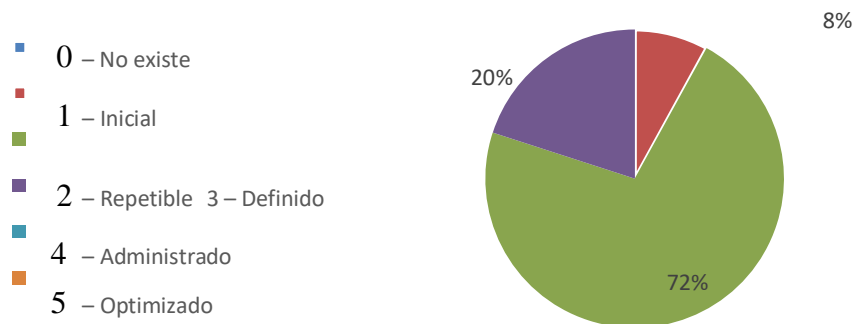
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	2	8.00
2 – Repetible	18	72.00
3 – Definido	5	20.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe un proceso de planificación para la revisión del desempeño y la capacidad de los recursos de TIC?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 94 se observa que el 72.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que encuentran en un nivel 2Repetible del planteamiento, el 20.00% de los encuestados consideraron que habían alcanzado un nivel de madurez 3-Definido, mientras que el 8.00% considero que se encontraba en un nivel de 1-Inicio del planteamiento.

Gráfico Nro. 108: Planificación para la revisión del desempeño y la capacidad de los recursos de TIC.



Fuente: Tabla Nro. 94: Planificación para la revisión del desempeño y la capacidad de los recursos de TIC.

Tabla Nro. 95: Capacidad y desempeño para prestar los servicios con los niveles de servicio.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de suficiente capacidad y desempeño para prestar los servicios con base a los niveles de servicio acordados; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	10	40.00

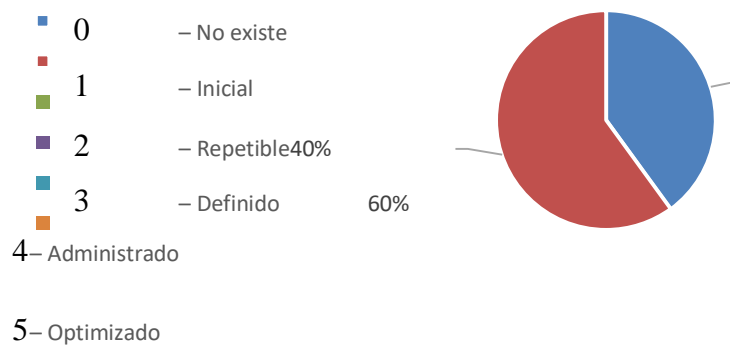
1 – Inicial	15	60.00
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe suficiente capacidad y desempeño para prestar los servicios con base a los niveles de servicio acordados?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 95 se observa que el 60.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encontraban en un nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras que el 40.00% considero que no existe suficiente capacidad y desempeño para prestar servicios.

Gráfico Nro. 109: Capacidad y desempeño para prestar los servicios con los niveles de servicio.



Fuente: Tabla Nro. 95: Capacidad y desempeño para prestar los servicios con los niveles de servicio.

Tabla Nro. 96: Procedimiento de capacitación periódica, con respecto a las TIC.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de un procedimiento de capacitación periódica, con respecto a las TIC para mejorar el desempeño y la capacidad; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

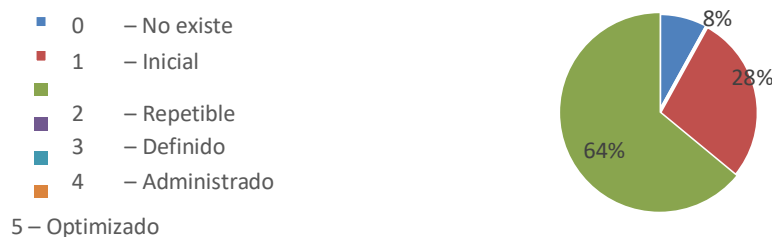
Alternativas	n	%
0 – No existe	2	8.00
1 – Inicial	7	28.00
2 – Repetible	16	64.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe un procedimiento de capacitación periódica, con respecto a las TIC para mejorar el desempeño y la capacidad?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 96 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en un nivel de madurez 2-Repetible, el 28.00% considera que se encuentra en un nivel 1 Inicial del planteamiento, mientras que el 8.00% indica que no existe un procedimiento de capacitación periódica.

Gráfico Nro. 110: Procedimiento de capacitación periódica, con respecto a las TIC.



Fuente: Tabla Nro. 96: Procedimiento de capacitación periódica, con respecto a las TIC.

Tabla Nro. 97: El personal tiene conciencia, de la importancia de las capacitaciones acerca de las TIC.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el personal si existe conciencia, de la importancia de las capacitaciones acerca de las TIC; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y

Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

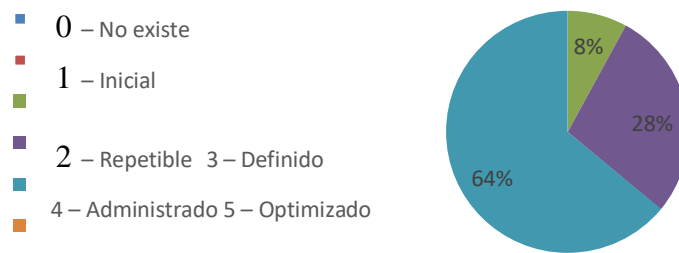
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	2	8.00
3 – Definido	7	28.00
4 – Administrado	16	64.00
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El personal tiene conciencia, de la importancia de las capacitaciones acerca de las TIC?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 97 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran en un nivel de madurez 4-Administrado, el 28.00% considero que se encuentra en un nivel 3-Definido, mientras que el 8.00% afirmo que se encuentra en un nivel 2Repetible del planteamiento.

Gráfico Nro. 111: El personal tiene conciencia, de la importancia de las capacitaciones acerca de las TIC.



Fuente: Tabla Nro. 97: El personal tiene conciencia, de la importancia de las capacitaciones acerca de las TIC.

Tabla Nro. 98: Mejora de los servicios con la capacitación al personal.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el logro mejora de estos servicios con la capacitación al personal; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	11	44.00
3 – Definido	9	36.00
4 – Administrado	2	8.00
5 – Optimizado	3	12.00
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se ha logrado mejorar estos servicios con la capacitación al personal?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 98 se observa que el 44.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que afirmaron que se encuentran en un nivel repetible, el 36.00% considero que se encuentra en un nivel 3 Definido, el 12.00% cree haber alcanzado el nivel de madurez 5 Optimizado, mientras que el 8.00% considero encontrarse en un nivel administrado del planteamiento.

Gráfico Nro. 112: Mejora de los servicios con la capacitación al personal.



Fuente: Tabla Nro. 98: Mejora de los servicios con la capacitación al personal.

Tabla Nro. 99: Historial real de los requerimientos del usuario.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de un historial real que refleje los requerimientos del usuario; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

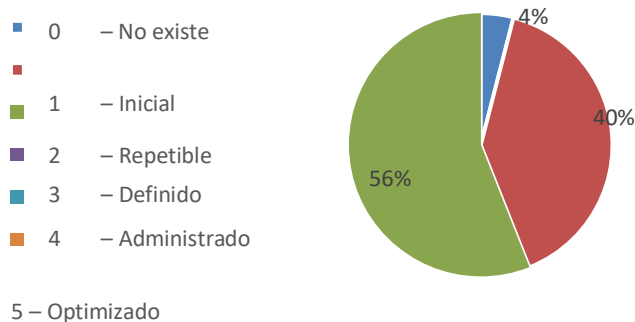
Alternativas	n	%
0 – No existe	1	4.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	14	56.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe un historial real que refleje los requerimientos del usuario?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 99 se observa que el 56.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encontraban en un nivel de madurez 2-Repetible, el 40.00% considero que se encontraba en un nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras que el 4.00% considero que no existe un historial real que refleje los requerimientos del usuario.

Gráfico Nro. 113: Mejora de los servicios con la capacitación al personal.



Fuente: Tabla Nro. 99: Mejora de los servicios con la capacitación al personal.

Tabla Nro. 100: Monitoreo del desempeño y capacidad del personal.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de algún tipo de monitoreo del desempeño y capacidad del personal; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

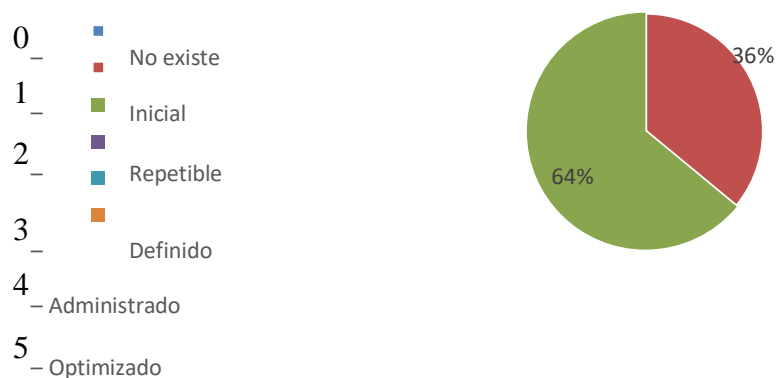
Total	25	100.00
-------	----	--------

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe algún tipo de monitoreo del desempeño y capacidad del personal?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 100 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encontraban en un nivel de madurez 2-Repetible, mientras que el 36.00% considero que se encuentra ubicado en un nivel inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 114: Monitoreo del desempeño y capacidad del personal.



Fuente: Tabla Nro. 100: Monitoreo del desempeño y capacidad del personal.

Tabla Nro. 101: Identificación de las debilidades de la empresa en el desempeño del personal.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la identificación de las debilidades de la empresa en el desempeño del personal; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

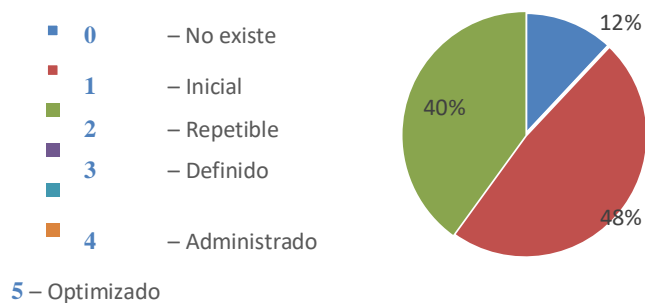
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se tiene una identificación de las debilidades de la empresa en el desempeño del personal?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 101 se observa que el 48.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran en un nivel 1-Inicial del planteamiento, el 40.00% considero que se encontraba en

un nivel de madurez 2-Repetible, mientras que el 12.00% considero que no existe identificación de la debilidades de la empresa.

Gráfico Nro. 115: Identificación de las debilidades de la empresa en el desempeño del personal.



Fuente: Tabla Nro. 101: Identificación de las debilidades de la empresa en el desempeño del personal.

Tabla Nro. 102: Planificación de evaluaciones del desempeño al personal.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de una planificación de evaluaciones del desempeño al personal, en cuanto a oportunidades de mejora o solución de debilidades; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-

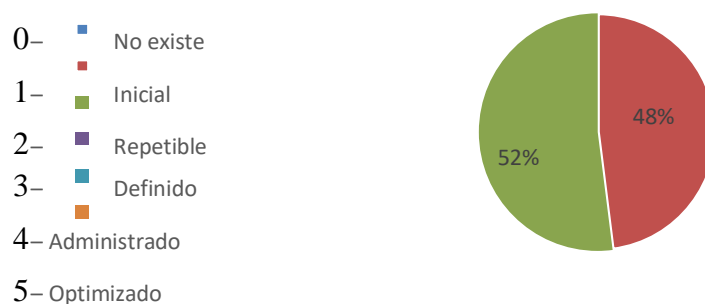
1 – Inicial	12	48.00
2 – Repetible	13	52.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe una planificación de evaluaciones del desempeño al personal, en cuanto a oportunidades de mejora o solución de debilidades?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 102 se observa que el 52.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran en un nivel de madurez 2-Repetible, mientras que el 48.00% considero que se encuentra en un nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 116: Planificación de evaluaciones del desempeño al personal.



Fuente: Tabla Nro. 102: Planificación de evaluaciones del desempeño al personal.

Tabla Nro. 103: Programa de motivación al personal.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de algún programa de motivación al personal; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

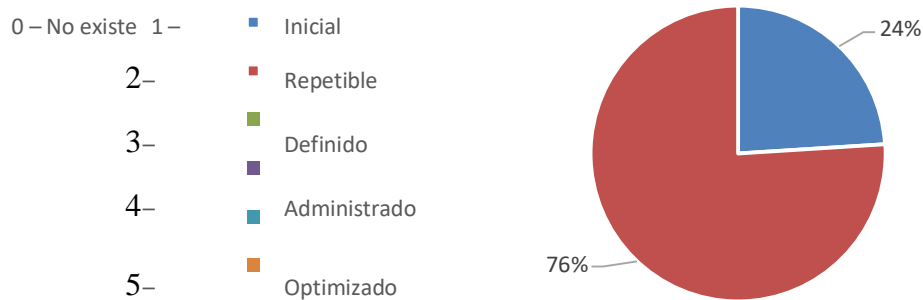
Alternativas	n	%
0 – No existe	6	24.00
1 – Inicial	19	76.00
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe algún programa de motivación al personal?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 103 se observa que el 76.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran en un nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras que el 24.00% indica que no existe un programa de motivación al personal.

Gráfico Nro. 117: Programa de motivación al personal.



Fuente: Tabla Nro. 103: Programa de motivación al personal.

Tabla Nro. 104: Obtenido de resultados positivos, como resultado de un programa de motivación.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la obtención de resultados positivos, después de haber aplicado algún programa de motivación; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

Total

25

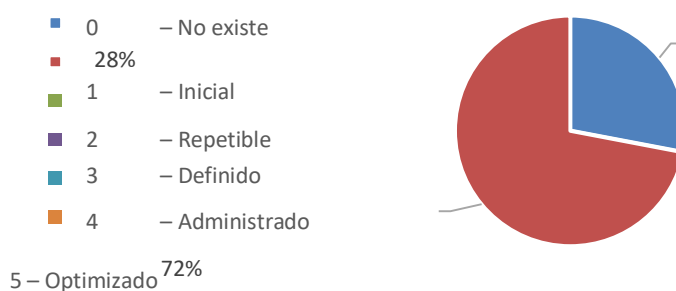
100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se han obtenido resultados positivos, después de haber aplicado algún programa de motivación?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 104 se observa que el 72.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que afirma que se encuentra en un nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras que el 28.00% considero que no existe resultado positivo después de la aplicación del programa de motivación.

Gráfico Nro. 118: Obtenido de resultados positivos, como resultado de un programa de motivación.



Fuente: Tabla Nro. 103: Obtenido de resultados positivos, como resultado de un programa de motivación.

Tabla Nro. 105: Encuesta a los usuarios finales sobre el desempeño y capacidad del personal.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia una encuesta a los usuarios finales sobre el desempeño y capacidad del personal;

con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

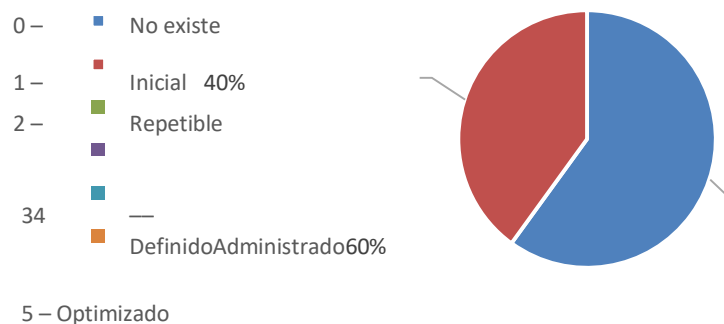
Alternativas	n	%
0 – No existe	15	60.00
1 – Inicial	10	40.00
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe una encuesta a los usuarios finales sobre el desempeño y capacidad del personal?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 105 se observa que el 60.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que no existe encuesta a los usuario final sobre el desempeño y capacidades del personal, mientras que el 40.00% considero que se encuentra en un nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 119: Encuesta a los usuarios finales sobre el desempeño y capacidad del personal.



Fuente: Tabla Nro. 105: Encuesta a los usuarios finales sobre el desempeño y capacidad del personal.

Tabla Nro. 106: Plan de trabajo para mejorar los resultados de las encuesta.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las acciones que se toman para definir un plan de trabajo para mejorar los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

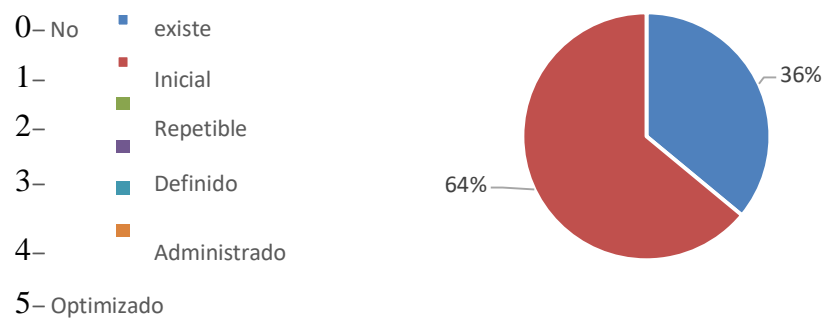
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se toman acciones o se redefine un plan de trabajo para mejorar los resultados de las encuestas

realizadas a los usuarios?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 106 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en un nivel 1 Inicial del planteamiento, mientras que el 36.00% considero que no existe toma de acciones sobre el plan de trabajo de la entidad en pro de mejora.

Gráfico Nro. 120: Plan de trabajo para mejorar los resultados de las encuesta.



Fuente: Tabla Nro. 106: Plan de trabajo para mejorar los resultados de las encuesta.

Tabla Nro. 107: Reestructuraciones en las fechas de carga de trabajo.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las reestructuraciones en las fechas de carga de trabajo; con respecto al

Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

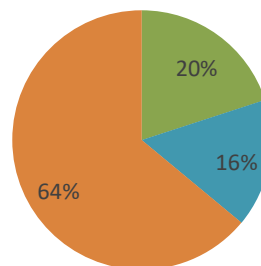
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se llevan a cabo reestructuraciones en las fechas de carga de trabajo?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 107 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se ubican en un nivel de madurez 5-Optimizado, el 20.00% considero que se encuentra en un nivel 2-Repetible, mientras que el 16.00% indicaron que se encuentran en un nivel 4-Administrable del planteamiento.

Gráfico Nro. 121: Reestructuraciones en las fechas de carga de trabajo.

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



5 – Optimizado

Fuente: Tabla Nro. 107: Reestructuraciones en las fechas de carga de trabajo.

Tabla Nro. 108: Monitoreo del desempeño.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de algún monitoreo del desempeño; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

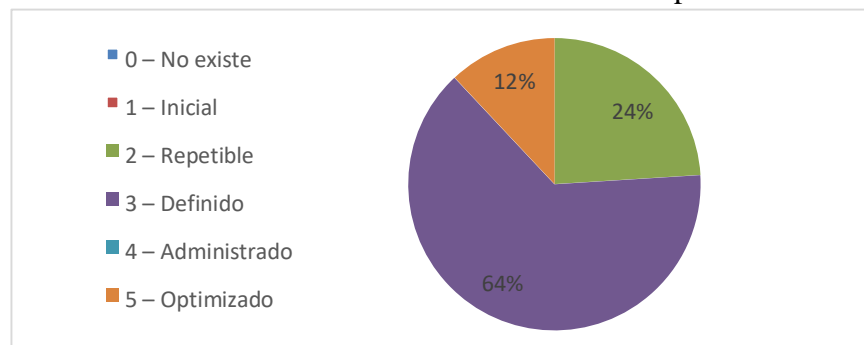
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	-	-
2 – Repetible	6	24.00
3 – Definido	16	64.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	3	12.00
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe algún monitoreo del desempeño?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 108 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran en un nivel 3-Definido, el 24.00% considero que se encuentra en un nivel 2-Repetible, mientras que el 12.00% considero que alcanzó un nivel de madurez 5-Optimizado.

Gráfico Nro. 122: Monitoreo del desempeño.



Fuente: Tabla Nro. 108: Monitoreo del desempeño.

Tabla Nro. 109: Monitoreo utilizando herramientas de software.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los monitoreos que se realiza utilizando herramientas de software; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	9	36.00

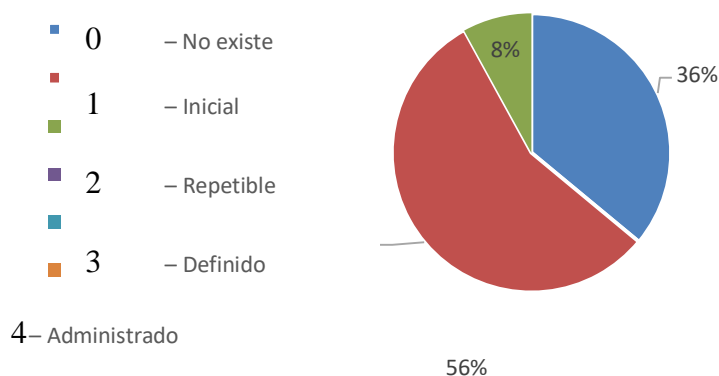
1 – Inicial	14	56.00
2 – Repetible	2	8.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El monitoreo se realiza utilizando herramientas de software?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 109 se observa que el 56.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran en un nivel 1-Inicial del planteamiento, el 36.00% considero que no existe monitoreo, mientras que el 8.00% considero que alcanzó el nivel de madurez 3-Definido.

Gráfico Nro. 123: Monitoreo utilizando herramientas de software.



5- Optimizado

Fuente: Tabla Nro. 109: Monitoreo utilizando herramientas de software.

Tabla Nro. 110: Se maximiza el desempeño y al mismo tiempo se minimiza la capacidad a los niveles requeridos.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el logro de maximizar el desempeño y al mismo tiempo, minimizar la capacidad a los niveles requeridos; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	4	16.00
1 – Inicial	21	84.00
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-

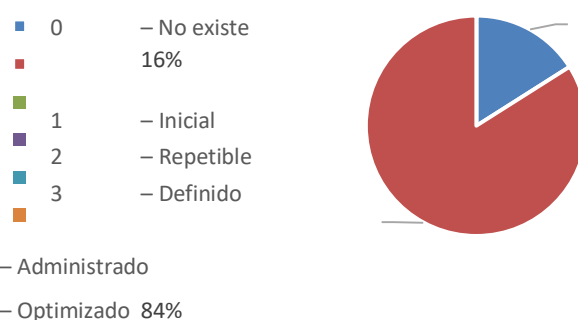
Total	25	100.00
-------	----	--------

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se logra maximizar el desempeño y al mismo tiempo, minimizar la capacidad a los niveles requeridos?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 110 se observa que el 84.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en un nivel 1 Inicial del planteamiento, mientras que el 16.00% indico que no existe un desempeño maximizado.

Gráfico Nro. 124: Se maximiza el desempeño y al mismo tiempo se minimiza la capacidad a los niveles requeridos.



Fuente: Tabla Nro. 110: Se maximiza el desempeño y al mismo tiempo se minimiza la capacidad a los niveles requeridos.

Tabla Nro. 111: Los períodos de tiempo y los niveles de servicio reflejan los requerimientos del usuario.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los períodos de tiempo y los niveles de servicio reflejan los requerimientos del usuario; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

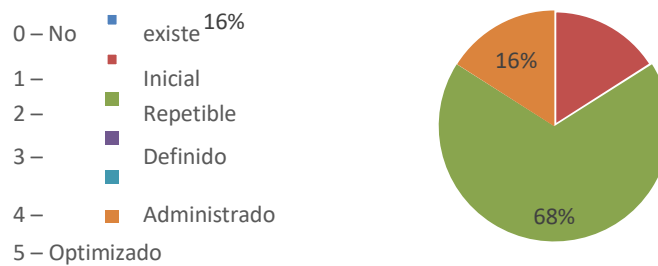
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	4	16.00
2 – Repetible	17	68.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	4	16.00
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Los períodos de tiempo y los niveles de servicio reflejan los requerimientos del usuario?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 111 se observa que el 68.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran en un nivel 2-Repetible, mientras que los dos grupos del 16.00% indica que No se reflejan los requerimientos del usuario.

Gráfico Nro. 125: Los períodos de tiempo y los niveles de servicio reflejan los requerimientos del usuario.



Fuente: Tabla Nro. 111: Los períodos de tiempo y los niveles de servicio reflejan los requerimientos del usuario.

Tabla Nro. 112: Capacidad adecuada del personal, para dar solución inmediata a los problemas.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de la capacidad adecuada por parte del personal, para dar solución inmediata a los problemas, durante algún proceso; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	7	28.00
2 – Repetible	9	36.00
3 – Definido	9	36.00
4 – Administrado	-	-

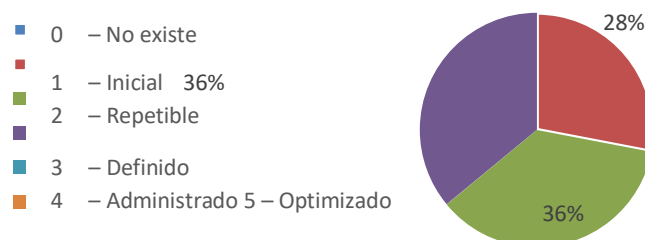
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe la capacidad adecuada por parte del personal, para dar solución inmediata a los problemas, durante algún proceso?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 112 se observa que los dos grupos del 36.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran en un nivel 2-Repetible y 3-Definido, mientras que el 28.00% considero que se encuentra en nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 126 Capacidad adecuada del personal, para dar solución inmediata a los problemas.



Fuente: Tabla Nro. 112: Capacidad adecuada del personal, para dar solución inmediata a los problemas.

Tabla Nro. 113: Desempeño operativo dentro de la función de servicios de información.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de reportes relacionados con el desempeño operativo dentro de la función de

servicios de información; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

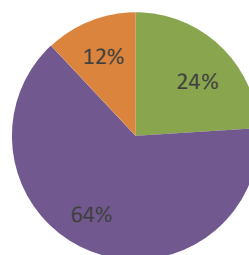
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existen reportes relacionados con el desempeño operativo dentro de la función de servicios de información?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 113 se observa que el 60.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras que el 40.00% considera que no existe reportes relacionados con el desempeño operativo.

Gráfico Nro. 127: Desempeño operativo dentro de la función de servicios de información.

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



Fuente: Tabla Nro. 113: Desempeño operativo dentro de la función de servicios de información.

Tabla Nro. 114: Reportes de desempeño, en la mejora de vulnerabilidades en el software.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los reportes de desempeño, que se efectúan en cuanto a mejora o solución de vulnerabilidades en el software utilizado; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	11	44.00
2 – Repetible	14	56.00
3 – Definido	-	-

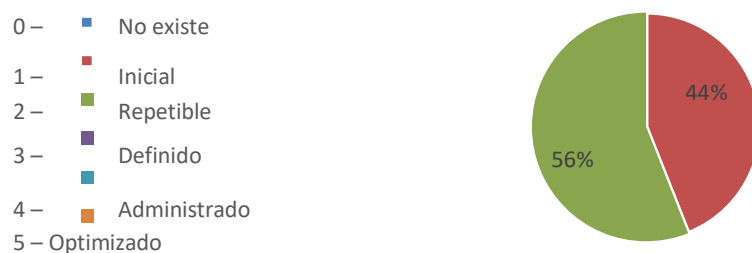
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Se efectúan reportes de desempeño, en cuanto a mejora o solución de vulnerabilidades en el software utilizado?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 114 se observa que el 56.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran en nivel de madurez 2-Repetible, mientras que el 44.00% considero que se encuentra en un nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 128: Reportes de desempeño, en la mejora de vulnerabilidades en el software.



Fuente: Tabla Nro. 114: Reportes de desempeño, en la mejora de vulnerabilidades en el software.

Tabla Nro. 115: Documentación de las reuniones en la que se discuten la planeación de la capacidad.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de documentación de las reuniones en la que se discuten la planeación de la capacidad, las expectativas y la “afinación” del desempeño; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

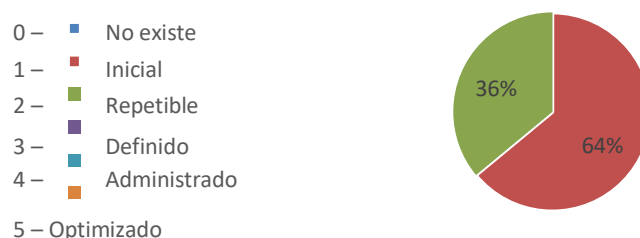
Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	16	64.00
2 – Repetible	9	36.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe documentación de las reuniones en la que se discuten la planeación de la capacidad, las expectativas y la “afinación” del desempeño?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 115 se observa que el 64.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran en el nivel 1 Inicial del planteamiento, mientras que el 36.00% considero que se encuentra en un nivel de madurez 2-Repetible.

Gráfico Nro. 129: Documentación de las reuniones en la que se discuten la planeación de la capacidad.



Fuente: Tabla Nro. 115: Documentación de las reuniones en la que se discuten la planeación de la capacidad.

Tabla Nro. 116: Los niveles de soporte proporcionados por la función de servicios de información.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los niveles de soporte proporcionados por la función de servicios de información son suficientes para apoyar las metas de la organización; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 - No existe	7	28.00

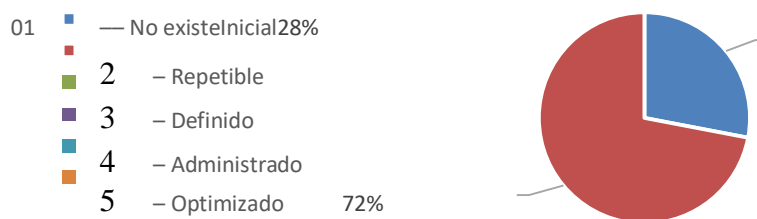
1 – Inicial	18	72.00
2 – Repetible	-	-
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Los niveles de soporte proporcionados por la función de servicios de información son suficientes para apoyar las metas de la organización?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 116 se observa que el 72.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras que el 28.00% considera que no existe niveles de soporte.

Gráfico Nro. 130: Los niveles de soporte proporcionados por la función de servicios de información.



Fuente: Tabla Nro. 116: Los niveles de soporte proporcionados por la función de servicios de información.

Tabla Nro. 117: Evaluación del desempeño y capacidad de los empleados
contra organizaciones similares.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la existencia de algún tipo de medición comparativa, por parte de la administración, que evalúe el desempeño y capacidad de los empleados contra organizaciones similares o estándares internacionales; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	1	4.00
2 – Repetible	14	56.00
3 – Definido	10	40.00
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

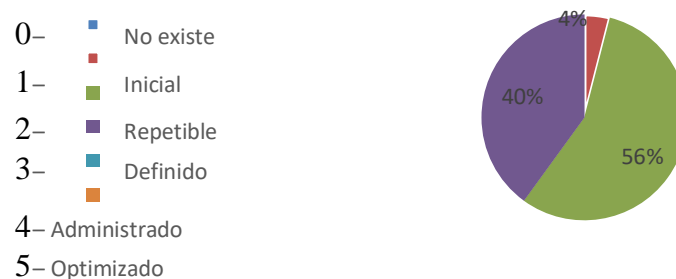
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Existe algún tipo de medición comparativa, por parte de la administración, que evalúe el desempeño y capacidad de los empleados contra organizaciones similares o

estándares internacionales?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 117 se observa que el 56.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentra en un nivel 2-Repetible, el 40.00% considero que alcanzó un nivel de madurez 3-Definido, mientras que el 4.00% considera se encuentra ubicado en el nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 131: Evaluación del desempeño y capacidad de los empleados contra organizaciones similares.



Fuente: Tabla Nro. 117: Evaluación del desempeño y capacidad de los empleados contra organizaciones similares.

Tabla Nro. 118: Las estadísticas sobre reportes de desempeño.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las estadísticas sobre reportes de desempeño, capacidad son precisas, comparándolas con las del periodo anterior y el actual; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	n	%
--------------	---	---

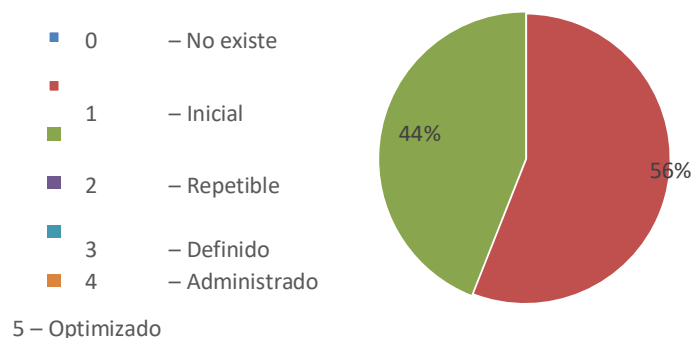
0 – No existe	-	-
1 – Inicial	14	56.00
2 – Repetible	11	44.00
3 – Definido	-	-
4 – Administrado	-	-
5 – Optimizado	-	-
Total	25	100.00

Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿Las estadísticas sobre reportes de desempeño, capacidad son precisas, comparándolas con las del periodo anterior y el actual?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 118 se observa que el 56.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran en nivel 1 Inicial del planteamiento, mientras que el 44.00% considero que se ubican en el nivel de madurez 2-Repetible.

Gráfico Nro. 132: Las estadísticas sobre reportes de desempeño.



Fuente: Tabla Nro. 118: Las estadísticas sobre reportes de desempeño.

Tabla Nro. 119: El desempeño y las capacidades de dirección de la visión de la empresa.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con el desempeño y las capacidades tienen la misma dirección de la visión de la empresa; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

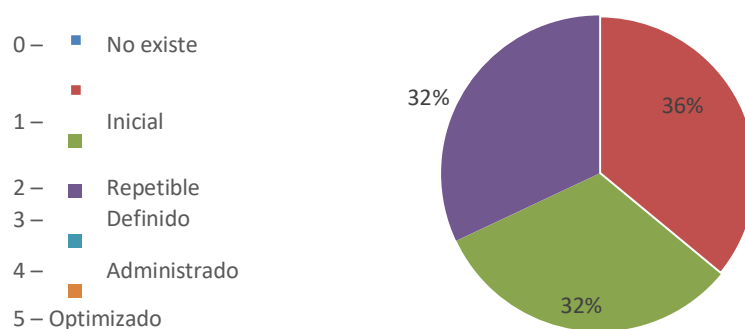
Aplicación del instrumento para medir el conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados respecto a la pregunta: ¿El desempeño y las capacidades tienen la misma dirección de la visión de la empresa?, en la actual situación del Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y

Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 119 se observa el 32.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran ubicados en nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras que los dos grupos del 32.00% expresaron que se encuentran en nivel 2-Repetible y 3-Definido

Gráfico Nro. 133: El desempeño y las capacidades de dirección de la visión de la empresa.



Fuente: Tabla Nro. 119: El desempeño y las capacidades de dirección de la visión de la empresa.

Tabla Nro. 120: Dimensión de Nivel de Monitoreo y Evaluación de Desempeño.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la Dimensión de Nivel de Monitoreo y Evaluación de Desempeño; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

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

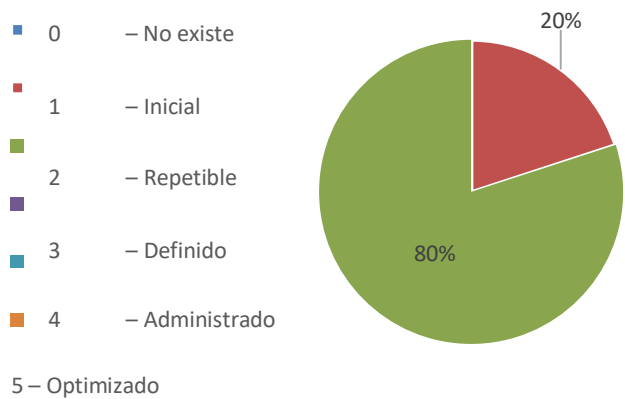
Aplicación del instrumento para medir el Nivel de Monitoreo y Evaluación de Desempeño, basado en 26 preguntas aplicadas a los trabajadores administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 120 se interpreta que el 80.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran en nivel 2-Repetible, mientras que el 20.00% consideraron que se encuentran en nivel 2-Inicial del planteamiento, en relación al nivel de madurez según el marco de trabajo COBIT.

Gráfico Nro. 134: Resultados de la Dimensión de Nivel de Monitoreo y Evaluación de Desempeño.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con la Dimensión de Nivel de Monitoreo y Evaluación de Desempeño; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.



Fuente: Tabla Nro. 120: Dimensión de Nivel de Monitoreo y Evaluación de Desempeño.

5.1.5. Resumen General de Dimensiones.

Tabla Nro. 121: Resumen General de dimensiones.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los cuatro dimensiones definidas para determinar los niveles de gestión; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Alternativas	0 – No existe		1 – Inicial		2 – Repetible		3 – Definido		4 – Administrado		5 – Optimizado		TOTAL	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel de Planteamiento Estratégico	-	-	19	76	6	24	-	-	-	-	-	-	25	100
Nivel de Direccionamiento Tecnológico	-	-	6	24	19	76	-	-	-	-	-	-	25	100
Nivel de Administración de la Inversión	-	-	-	-	13	52	12	48	-	-	-	-	25	100
Nivel de Administración de Monitoreo y Evaluación de Desempeño	-	-	5	20	20	80	-	00	-	-	-	-	25	100

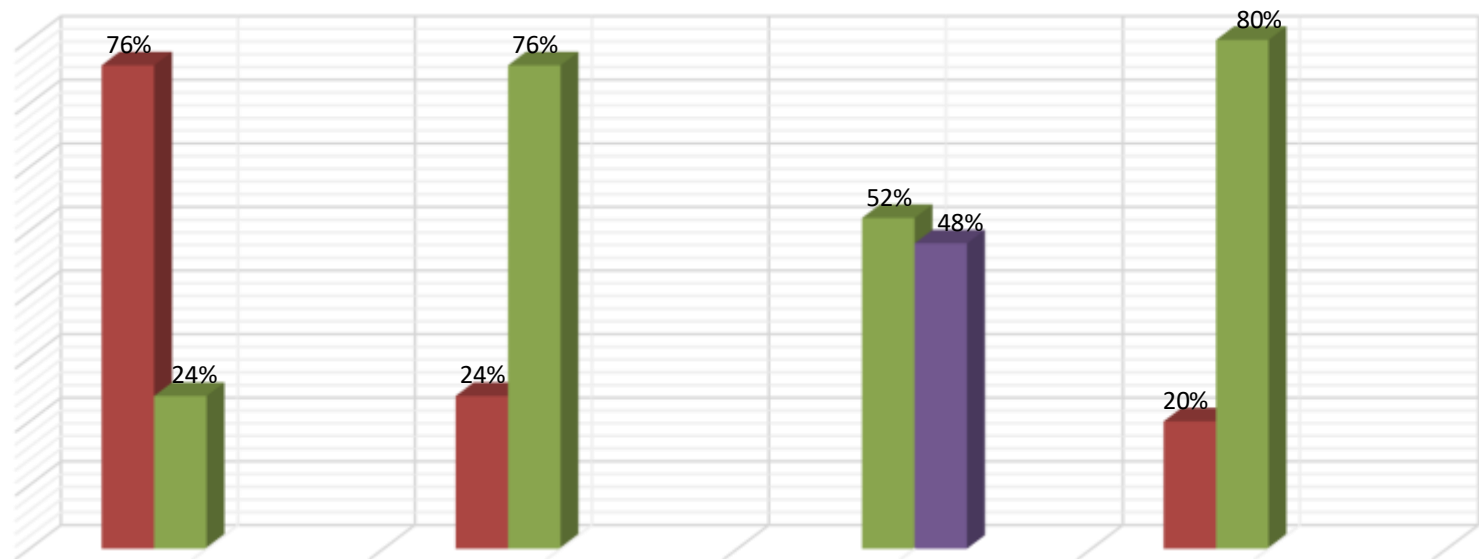
Aplicación del instrumento para conocimiento de los trabajadores administrativos encuestados acerca de la satisfacción de los cuatro dimensiones definidas para la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Aplicado por: Vergara, A.; 2017.

En la Tabla Nro. 121 se puede observar que en las tres dimensiones el mayor porcentaje de los trabajadores expresa que se encuentra en el nivel 2-Repetible del planteamiento y el menor porcentaje indica que se encuentran en el nivel 1-Inicial del planteamiento.

Gráfico Nro. 135: Resumen General de dimensiones.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con los cuatro dimensiones definidas para determinar los niveles de gestión; con respecto al Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de



Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

80
70
60



Fuente: Tabla Nro. 121: Resumen General de dimensiones

5.2. Análisis de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general describir el nivel de gestión de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista Pomabamba – Provincia de Pomabamba; 2017, en consecuencia se ha tenido que realizar la aplicación del instrumento que permita conocer la percepción de los trabajadores administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista, a los cuatro dimensiones que se han definido para esta investigación, luego de la interpretación de los resultados realizada en la sección anterior se puede realizar os siguientes análisis de resultados.

1. En relación a la dimensión 01: Nivel de Planteamiento Estratégico, se puede apreciar que el 76% de los trabajadores administrativos encuestados considera que se encuentra en nivel 1-Inicial del planteamiento, mientras el 24% de los encuestados considera que encuentra en nivel 2-Repetible del planteamiento, en relación al nivel de madurez según el marco de trabajo COBIT.. (Tabla Nro. 34). Este resultado es similar obtenidos por Coronado R. (2), quien en su trabajo de investigación titulada Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) en la Caja Municipal de Sullana Durante el Primer Semestre Del Año 2009, muestra como resultado que el 30% de los encuestados dio a conocer que actualmente la CMAC Sullana tiene un nivel de proceso definido mientras que el 26.67% de los mismos sostiene que el nivel alcanzado es Administrado y medible y tres grupos restantes afirman que el nivel de planeamiento es Inicial, repetible pero intuitivo y optimizado.
2. En relación a la dimensión 02: Nivel de Direccionamiento Tecnológico, se puede apreciar que el 76.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que alcanzaron un nivel 2-Repetible, mientras que el 24.00% indicaron que se encuentra ubicado en nivel 1-Inicial del planteamiento, en relación al nivel de madurez según el marco de trabajo

COBIT. (Tabla Nro. 65). Este resultado es similar obtenidos por Coronado R. (2), quien en su trabajo de investigación titulada Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) en la Caja Municipal de Sullana Durante el Primer Semestre Del Año 2009, muestra como resultado que el 33.33% de los encuestados dio a conocer que actualmente la CMAC Sullana tiene un nivel de proceso repetible pero intuitivo y otro 30.00% indica que esta en un nivel de Proceso definido; mientras que un 16.68% de los mismos sostiene que el nivel alcanzado es administrado y medible, un 13.33% indica que esta en un nivel inicial, en relación al nivel de madurez según el marco de trabajo COBIT.

3. En relación a la dimensión 02: Nivel de Administración de la inversión, se puede apreciar que el 52.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran ubicados en nivel 2-Repetible, mientras que el 48.00% considero que se encuentra en nivel 3-Definido, en relación al nivel de madurez según el marco de trabajo COBIT (Tabla Nro. 93). Este resultado es similar obtenidos por Coronado R. (2), quien en su trabajo de investigación titulada Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) en la Caja Municipal de Sullana Durante el Primer Semestre Del Año 2009, muestra como resultado que el porcentaje alto se encuentra en el nivel 3 que es un nivel con proceso definido, seguido del nivel 4. En el peso equivalente resultante de los porcentajes y los pesos de cada nivel de madurez de la variable, nos muestra que la CMAC Sullana, se encuentra en un 3.26 con el nivel proceso definido según el COBIT.
4. En relación a la dimensión 02: Nivel de Monitoreo y Evaluación de Desempeño, se puede apreciar que el 80.00% de los trabajadores administrativos encuestados expresaron que se encuentran en nivel 2Repetible, mientras que el 20.00% consideraron que se encuentran en nivel 1-Inicial del planteamiento, en relación al nivel de madurez según el marco de trabajo COBIT.. (Tabla Nro. 120). Este resultado es similar

obtenidos por Coronado R. (2), quien en su trabajo de investigación titulada Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) en la Caja Municipal de Sullana Durante el Primer Semestre Del Año 2009, muestra como resultado que el porcentaje alto se encuentra en el nivel 2 que es el nivel de repetible pero intuitivo, seguido del nivel 3. En el peso equivalente resultante de los porcentajes y los pesos de cada nivel de madurez de la variable, nos muestra que la CMAC Sullana, se encuentra en un 2.38 con el nivel repetible pero intuitivo según el COBIT.

5.3. Propuesta de mejora

1. Para el proceso del Planteamiento estratégico de TI, de la presente investigación, se propone que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista, debe establecer una política que defina cómo y cuándo realizar la planeación estratégica de Tecnologías de Información, debiendo considerar que una planeación estratégica de TI debe tener un enfoque estructurado, sólido y facilitador a futuras planeaciones y el cual debe ser documentado y compartido para conocimiento de todo el personal o equipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Actualmente el Plan estratégico de la Cooperativa de Ahorros y Créditos se encuentra en su etapa inicial, para superar y llegar a la etapa definido, la gerencia debe implementar un Plan Estratégico acorde a la necesidad y que estos reflejen la misión y metas de la organización.
2. Para el proceso de la Dirección tecnológica, de la presente investigación, se propone que la gerencia esté consciente de la importancia del plan de infraestructura tecnológico, mientras que el proceso para el plan de infraestructura tecnológica debe ser razonablemente sólido y debe estar alineado con el plan estratégico de TI. A la fecha el plan se encuentra en su etapa repetible, lo cual debe preocuparse a la gerencia para que exista un plan de infraestructura tecnológica definida, documentada y bien difundida. La cooperativa de Ahorro y Créditos debe elaborar un plan de selección de sus proveedores y socios en base al entendimiento de la tecnología a largo

plazo y a corto plazo con objetivos claros, en mira de mejorar las soluciones tecnológicas que actualmente cuenta la organización.

3. Con respecto al Nivel de Administración de la inversión, la Cooperativa de Ahorro y Créditos San Juan Bautista debe establecer políticas y los procesos para inversiones y presupuestos bien definidos, documentados y comunicados y así mismo cubran temas clave de negocio y de tecnología. El presupuesto de TI debe estar alineado con los planes estratégicos de TI y con los planes del negocio. Los procesos de selección de inversiones en TI y de presupuestos deber estar formalizados, documentados y comunicados. Es conveniente que realice el entrenamiento formal en iniciativas individuales. El personal de TI deberá de contar con la experiencia y habilidades necesarias para desarrollar el presupuesto de TI y recomendar inversiones apropiadas en TI.

4. Con respecto al Monitoreo y evaluación del Desempeño, de la presente investigación se propone que la gerencia debe elaborar un plan para la revisión del desempeño y capacidad de los recursos TIC.

Luego debe ser compartido con todo el personal para socializar y concientizar al mismo de la importancia del uso de los TIC. Asimismo se debe elaborar planes para la capacitación al personal de manera periódica, con la finalidad de mejorar los servicios de atención a los socios de la organización.

La gerencia debe elaborar un historial de los requerimientos del usuarios y que esto debe ser ligado al monitoreo del desempeño y capacidad del personal y para implementar y conocer las habilidades del personal. Es importante también que se implemente un programa de motivación al personal para obtener resultados positivos al desempeño del personal. La gerencia de la entidad debe elaborar encuesta al usuario final (socios) sobre el desempeño y capacidad del personal para redefinir un plan de trabajo sobre los resultados de las encuestas incluyendo los periodos de tiempo y los niveles de servicio reflejados en los requerimientos de los usuarios finales con la finalidad de discutir en las reuniones sobre los planes de capacidad, expectativas y afinación del desempeño del personal.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista se encuentra en una etapa repetible del nivel de madurez, debiendo hacer esfuerzo para llegar a una etapa definida y administrable, y todo ello es responsabilidad de la gerencia de implementar buenos planes de control de desempeño del personal en beneficio de los usuarios finales (socios) y así mismo del personal y todo un conjunto como entidad.

Como Plan de Mejora se propone realizar una capacitación a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista de Pomabamba en el tema elaborar el plan para la revisión del desempeño y capacidad de los recursos TIC.

5.3.1. Objetivos del plan revisión del desempeño y capacidad de los recursos TIC.

Establecer las actividades que permitan asegurar que la capacidad de los servicios de TIC y la infraestructura de TIC cumplen con los requisitos acordados de capacidad y rendimiento en términos de costo - beneficio y que satisfacen tanto la capacidad actual y futura y las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista de Pomabamba.

5.3.2. Alcance del plan revisión del desempeño y capacidad de los recursos TIC.

- a) Elaborar y mantener actualizado el plan de capacidad de los servicios de TIC, de tal manera que incluya las necesidades actuales y futuras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista de Pomabamba Crédito Público.
- b) Evaluar el impacto de los cambios en el plan de capacidad, el rendimiento y la capacidad de los servicios de TIC.
- c) Ayudar en el diagnóstico y solución de incidentes y problemas relacionados con el rendimiento y capacidad en los servicios de TIC.
- d) Apoyar procesos de renovación y adquisición de infraestructura TIC que se requieran en los servicios de TIC y dentro de los planes de mejora de la entidad a nivel tecnológico.

5.3.3 Descripción del plan revisión del desempeño y capacidad de los recursos TIC.

No.	Actividad	Responsable	Explicación	Registro
1	¿Es un nuevo servicio? SI ir a 2, NO ir a 6			
2	Evaluar necesidades de Capacidad para el nuevo servicio	Gestor de Capacidad	Evalúa necesidades y disponibilidad de recursos para solucionar el incidente o el riesgo reportado	Diseño del servicio
3	¿Hay disponibilidad de recursos tecnológicos para poner en producción el nuevo servicio? SI ir 4, NO ir 12			
4	Informar sobre disponibilidad de recursos	Gestor de Capacidad	Informa a los administradores de infraestructura y al Responsable técnico del Servicio sobre la disponibilidad de infraestructura tecnológica para el nuevo servicio	Correo o memorando.
5	Asignar infraestructura tecnológica	Administradores de	Hacen la separación y asignación de los recursos	

		infraestructura Tecnológica	tecnológicos para poner en producción el nuevo servicio.	
Ir a fin de Proceso				
6	Identificar y reportar riesgos	Gestor de eventos /Administrador de Infraestructura	Reportan los incidentes presentados relacionados con capacidad al CST. Elaboran Informes de uso de recursos tecnológicos en producción.	HP Service Manager. Informes
7	Evaluar necesidades de Capacidad que generaron el incidente o el riesgo	Gestor de Capacidad	Evalúa necesidades y disponibilidad de recursos para solucionar el incidente o el riesgo reportado	
8	¿Se pueden reasignar recursos? SI ir a 9, NO ir a 12			
9	¿La reasignación requiere un cambio en la infraestructura de Producción? SI ir a 10, NO ir a 11			
10	Ir al proceso de Gestión de Cambios			

11	Reasignar recursos	Gestor de Capacidad /Administrador de Infraestructura	de	Se reasignan recursos con el Administrador de infraestructura TIC correspondiente.	HP Service Manager
Ir a fin de Procedimiento					
12	Incluir en el Plan de atención a Socios.	Gestor de Capacidad	de	Relacionar en el plan de compras por capacidad, el componente requerido	Plan de atención a Socios
Fin del Procedimiento.					

5.3.4. Cronograma del plan revisión del desempeño y capacidad de los recursos TIC.

Tabla Nro. 122: Propuesta económica.

Fuente del Costo	Descripción	Cantidad Solicitada		Tiempo de Requerimiento		Remunerac. Mensual/ P.U.	DISTRIBUCIÓN DEL COSTO			TOTAL
		Cant.	UM	MES	DÍAS		2016	2017		
							Diciembre	Enero	Febrero	
Personal para el Desarrollo	Analista de Sistemas	1	Pers	3	-	S/. 1,700.00	S/. 1,700.00	S/. 1,700.00	S/. 1,700.00	S/. 5,100.00
	Programador	1	Pers	1	10	S/. 1,500.00	S/. -	S/. 500.00	S/. 1,500.00	S/. 2,000.00
Total Equipo del Proyecto:										S/. 7,100.00
Capacitación a usuarios	Laptop	1	Día	-	3	S/. 25.00	S/. -	S/. -	S/. 75.00	S/. 75.00

	Proyector	1	Día	-	3	S/. 35.00	S/.	-	S/.	-	S/. 105.00	S/. 105.00
	Puntero Laser	1	Und	-	3	S/. 1.00	S/.	-	S/.	-	S/. 3.00	S/. 3.00
	Capacitador	1	Día	-	3	S/. 60.00	S/.	-	S/.	-	S/. 180.00	S/. 180.00
Total Capacitación Usuarios:											S/.	363.00
Útiles de Escritorio y Otros	Varios	1	Kit			S/. 360.00	S/.	150.00	S/.	-	S/. 210.00	S/. 360.00
Total Útiles de Escritorio y Otros:											S/.	360.00
COSTO TOTAL:											S/.	7,823.00

Fuente: Elaboración propia.

5.3.5. Presupuesto del plan revisión del desempeño y capacidad de los recursos TIC.

Gráfico Nro. 136: Cronograma de actividades.

#	Task name	Start date	Duration	enero de 2018														febrero de 2018																																			
				ene 14				ene 21				ene 28				feb 4				feb 11				feb 18				feb 25				mar 4																					
				15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	1	2	3	4	5
1	Plan revisión del desempeño y capacidad de los recursos TI	01/12/2017	64	[Barra azul continua desde el día 15 de enero hasta el día 18 de febrero]																																																	
1.1	Monitorear la capacidad asociada a los servicios TI y sus componentes.	01/12/2017	11																																																		
1.2	Analizar las necesidades de capacidad de la infraestructura TI para servicios en producción	18/12/2017	11																																																		
1.3	Elaboración del Plan	03/01/2018	10.5	[Barra hachurada desde el día 3 de enero hasta el día 13 de enero]																																																	
1.4	Capacitación a del Plan	18/01/2018	3	[Barra hachurada desde el día 18 de enero hasta el día 21 de enero]																																																	
1.5	Ayudar a solucionar incidentes que involucran capacidad sobre los servicios TI y sus componentes.	23/01/2018	11	[Barra hachurada desde el día 23 de enero hasta el día 3 de febrero]																																																	
1.6	Apoyar en el diseño del servicio TI para nuevos proyectos.	12/02/2018	13	[Barra hachurada desde el día 12 de febrero hasta el día 25 de febrero]																																																	

Fuente: Elaboración Propia.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de investigación, se ha logrado determinar el Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación, ya que el proceso general se encuentra en un nivel 2- Repetible, según los resultados en las encuestas aplicadas a los trabajadores administrativos de la Cooperativa de Ahorros y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017; por lo que define que esta tesis cumple con el objetivo general y los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación. De acuerdo a la hipótesis general que se indicó que el dominio se encuentra en nivel 2-Repetible, y coincidiendo con el resultado obtenido, se concluye que la hipótesis se acepta.

También se concluye que:

1. Tabla Nro. 34, indica que el 76% de las encuestas aplicadas para recoger información y determinar el nivel de gestión del proceso de Planteamiento Estratégico, demuestra que se encuentra en el nivel 1-Inicial; este resultado coincide con lo indicado en la hipótesis planteada para el proceso que se refiere en 1-inicial. Por lo que se concluye que la hipótesis queda aceptada.
2. Tabla Nro. 65, indica que el 76% de las encuestas aplicadas para recoger información y determinar el nivel de gestión del proceso Direccionamiento Tecnológico, demuestra que se encuentra en el nivel 2-Repetible; este resultado coincide con lo indicado en la hipótesis planteada para el proceso que se refiere en 2-Repetible. Por lo que se concluye que la hipótesis queda aceptada.
3. Tabla Nro. 93, indica que el 52% de las encuestas aplicadas para recoger información y determinar el nivel de gestión del proceso Administración de la Inversión, demuestra que se encuentra en el nivel 2-Repetible; este resultado no coincide con lo indicado en la hipótesis planteada para el proceso que se refiere en 3-Definido. Por lo que se concluye que la hipótesis queda Rechazada.

4. Tabla Nro. 120, indica que el 80% de las encuestas aplicadas para recoger información y determinar el nivel de gestión del proceso Monitoreo y evaluación del desempeño, demuestra que se encuentra en el nivel 2Repetible; este resultado coincide con lo indicado en la hipótesis planteada para el proceso que se refiere en 2-Repetible. Por lo que se concluye que la hipótesis queda aceptada.

VII. RECOMENDACIONES

Sobre las variables analizadas se recomienda:

1. Se sugiere que es conveniente que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista, Provincia de Pomabamba; 2017, considere ejecutar periódicamente capacitaciones al personal, para mitigar los problemas en cuanto al uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, de esta manera se puede lograr mejorar las operaciones y procesos que tienen relación con las TIC. Más que todo deben practicar la cultura y comunicación, así mismo se deberá mejorar el control interno de la institución, adoptando algún estándar del mercado o mejor práctica que ayude a incrementar el nivel de comunicación interna, para crear una cultura organizacional. Se deberán implementar planes de comunicación, para difundir adecuadamente al personal, de las disposiciones que la entidad establece.
2. Se sugiere que es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista, Provincia de Pomabamba; 2017, considere realizar una evaluación sobre la adquisición de recursos de TI, así mismo contar con plan de mantenimiento de infraestructura tecnológica, esto garantiza que exista un soporte continuo de infraestructura y recursos.
3. Se sugiere implementar Políticas y procedimientos, se deberá mejorar y en algunos casos implementar las políticas y procedimientos de la institución, con las aprobaciones respectivas.
4. Se sugiere con los resultados obtenidos en el presente estudio, debe incrementar el nivel de madurez encontrado para las variables analizadas, implementando el marco de trabajo que brinda el COBIT.
5. Se sugiere a la empresa investigada, que analice y aplique las propuestas de mejora de la presente investigación, para que los procesos del dominio COBIT escalen al siguiente nivel 4-Administrado, esto implica que la empresa ya podrá contar con un gobierno de TI estable en sus procesos.
6. Así mismo, se sugiere realizar un nuevo análisis, considerando otras variables de nivel crítico que estime la institución para establecer las brechas e implementar las mejoras, con el objetivo de incrementar el nivel de madurez que toda institución debe lograr.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. UNESCO. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Formación Docente. Guía de Planificación, EEUU: División de Educación Superior. [Online].; 2004 [cited 2017 Setiembre 11. Available from: www.usc.es/atpemes/IMG/pdf/autodiagnostico_PV_SpRI.pdf.
2. Coronado León RF. Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) en la Caja Municipal de Sullana Durante el Primer Semestre Del Año 2009. Tesis para obtener el título de Ingeniero de Sistemas. Chimbote: Universidad Los Ángeles de Chimbote, Departamento de Metodología de la Investigación; 2012.
3. Espín RM, Granda AM. Diseño de un Modelo de Evaluación de la Gestión de las TIC's para la COAC TEXTIL 14 DE MARZO. Tesis de Grado Maestría en Evaluación y Auditoría de Sistemas Tecnológicos. Sangolquí. [Online].; 2015 [cited 2017 Setiembre 26. Available from: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/9805/2/T-ESPE-048416.pdf>.
4. Torres Villanueva M. Perfil de gestión de las tecnologías de información y comunicaciones: Identificaciones de soluciones automatizadas, adquisición y mantenimiento de software aplicativo, y de infraestructura tecnológica, facilitación de la operación y el uso de la empresa G. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Escuela de Ingeniería de Sistemas; 2010.
5. Alfonso Gimeno V. La influencia de las nuevas Tecnologías de Información y las Comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales: La Banca Online y su aplicación en las cooperativas de crédito. Tesis doctoral. Valencia: Universidad de Valencia, Departamento de dirección de Empresas; 2010.
6. Navarro Rodríguez MK. Perfil del Nivel de Gestión del Dominio Adquirir e Implementar de las Tecnologías de Información y Comunicación en Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente Filial Sullana-Piura, Año 2012. Tesis para Optar el Título Profesional de Ingeniero de sistemas. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ingeniería; 2016.

7. Pita Fernández S, Pértegas Díaz S. Investigación: Investigación cuantitativa y cualitativa. 2002. Monografía de Complejo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo., Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística.
8. Trejo Alvarado LA. Nivel de gestión de la Adquisición e Implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Banco Financiero Agencia Huaraz-Ancash en el año 2012. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Departamento de Metodología de la Información; 2012.
9. Balarezo León CA. Perfil del nivel de gestión del Dominio Adquirir e Implementar de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Agencia de venta FYB Telecomunicaciones S.R.L. de Movistar-Piura, 2014. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Departamento de Metodología de la Investigación; 2014.
10. Castillo Mena SM. Nivel de gestión del Dominio Adquirir e Implementar de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. (CMAC Caja Piura) en la ciudad de Piura, en el año 2013. Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Departamento de Metodología de la Investigación; 2014.
11. Morán Girón GO. Perfil del nivel de gestión del Dominio Adquirir e Implementar de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Empresa Asociación de Fondos contra accidentes de tránsito (AFOCAT). Tesis para optar el título de ingeniero de sistemas. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Departamento de Metodología de la Investigación; 2014.
12. Ordoñez Cárdenas MA. Perfil de gestión del Dominio de Adquisición e Implementación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Seguro Social Essalud Hospital José Cayetano Heredia de la Red Asistencial - Piura, 2014. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Departamento de Metodología de la Investigación; 2014.

13. Farro Chumbes DA. DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LIMA METROPOLITANA. [Online].; 2013 [cited 2017 Setiembre 11. Available from: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5218/FARRO_DANIEL_DISE%
c3%91O_MODELO_GESTION_CONOCIMIENTO_COOPERATIVAS_AHORRO_CREDITO_LIMA_METROPOLITANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5218/FARRO_DANIEL_DISE%c3%91O_MODELO_GESTION_CONOCIMIENTO_COOPERATIVAS_AHORRO_CREDITO_LIMA_METROPOLITANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
14. Melgarejo Apeña A. Perfil de monitoreo y evaluación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la Municipalidad Distrital de Marcará de la Provincia de Carhuaz – Departamento de Áncash en el Año 2013. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Departamento Académico de Metodología de la Investigación; 2014.
15. Cotrinas Cabanillas RD. Nivel de gestión de la adquisición e implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Oficina Zonal de Chimbote de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria- SUNAT, en el año 2012. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Chombote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Departamento de Metodología de la Investigación; 2012.
16. Programa Eraberritu. Guía Básica para la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones [monografía en internet]. España: Bizkaiko Foru Aldundia. [Online].; 2009 [cited 2017 Setiembre 15. Available from: http://www.bizkaia.net/Home2/Archivos/DPTO8/Temas/Pdf/ca_GT_INTRODUCCION.pdf.
17. Mi propio negocio INC. Comercio electrónico. [Online].; 2009 [cited 2017 Setiembre 10. Available from: : <http://www.myownbusiness.org/espanol/s9/#1>.
18. Monografias.com. Innovación tecnológica. [Online].; 2009 [cited 2017 Setiembre 09. Available from: <http://www.monografias.com/trabajos15/innovacion-tecno/innovaciontecno.shtml>.

19. FENACREP. Situación y perspectivas económico financieras del Cooperativismo de Ahorro y Crédito. [Online].; 2013 [cited 2017 Setiembre 25]. Available from: <http://www.revistagestion.ec/economia-y-finanzasanalisis/situacion-y-perspectivas-de-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-0>.
20. Rosangela , Scribd. La Tecnología de Información y Comunicación. [Online].; 2001 [cited 2017 Setiembre 29 [Online: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284777/TNPP.pdf;jsessionid=EF2D63CBA96F71F90C23B1D6DFBB17F3?sequence=1>]. Available from: <https://es.scribd.com/document/324372213/La-Tecnologia-de-Informacion-yComunicacion>.
21. Choque Larrauri R. Estudio en aulas de innovación pedagógica y desarrollo de capacidades TIC. Tesis doctoral. Tesis doctoral. Lima: Universidad Mayor de San Marcos, Facultad de Educación; 2009.
22. Bonilla Amado FM, Cubillos Ospina DS. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. [Online].; 2012 [cited 2017 Setiembre 25]. Available from: <https://sites.google.com/site/ticsyopal5/assignments>.
23. Palacios Villalta YA. Nivel de Gestión del Dominio Planificación y Organización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la municipalidad Provincial de Piura en el Año 2015. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2016.
24. Gallardo Mendoza JC. Influencia del uso de las tics en el rendimiento académico de los alumnos del primer ciclo en la asignatura de matemáticas en una universidad privada. Postgrado en Docencia. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Postgrado en Docencia en Educación Superior; 2008.
25. Sánchez Reyes JC. ¿Qué son las TIC? Taller Docencia Andes Udl, editor. Colombia: Universidad Los Andes; 2010.
26. IT Governance Institute. COBIT Institute EEUU , editor. EEUU: IT Governance Institute; 2007.

27. Institute IG. COBIT 4.1. 2007:ISACA. [Online].; 2007 [cited 2017 Setiembre 20. Available from: <http://www.isaca.org/Knowledge-Center/cobit/Documents/cobiT4.1spanish.pdf>.
28. Hernández R, Fernández C, Bautista P. Metodología de la investigación. 4th ed. México: : McGraw – Hill Interamericana; 2006.
29. González Castellanos RA, Yll Lavín OM, Curiel Lore LD. Metodología de la Investigación Científica para las Ciencias Técnicas Matanzas Ud. Matanzas , editor. Matanzas: Universidad de Matanzas; 2003.
30. Pavón León P, Gogeochea Trejo MC. Mitología de la Investigación II Xalapa. Investigación Doctoral. Veracruz: Universidad Veracruzana, Instituto de Ciencias de la Salud; 2010.
31. Sánchez Lara K, Méndez Sánchez N. Breve revisión de los diseños de investigación observacionales. Revista de Investigación Médica Sur. Investigación Médica Sur. 2008 Julio a Septiembre; 12p(3)(221).
32. COBIT. COBIT es un acrónimo para Control Objectives for Information and related Technology (Objetivos de Control para tecnología de la información y relacionada). [Online].; 2004 [cited 2017 Setiembre 12. Available from: <https://es.scribd.com/document/99264671/Que-es-COBIT>.

ANEXOS

ANEXO NRO. 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Gráfico Nro. 137: Cronograma de Actividades Elaborada

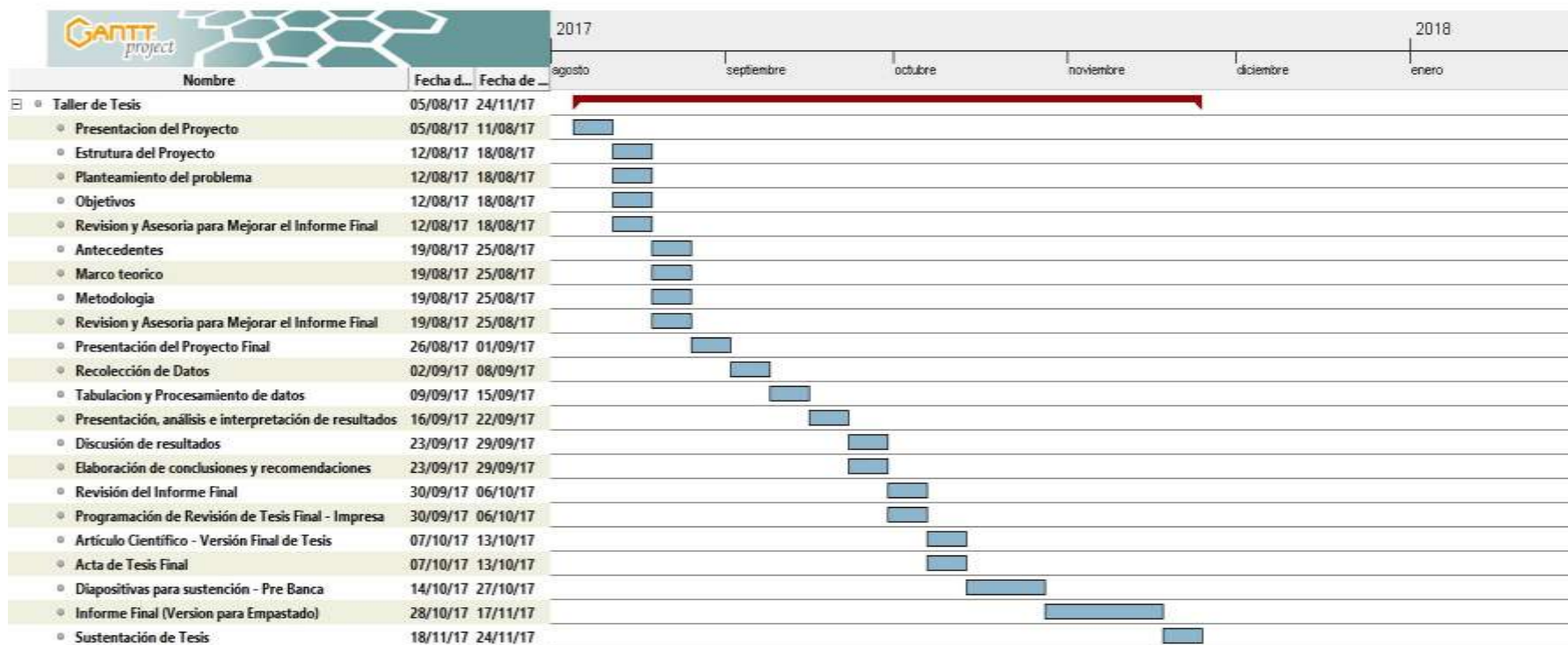


Imagen Elaborada con Software licenciado "Gantt Project"

ANEXO NRO. 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Proyecto: Tesis para optar en Título de Ingeniero de Sistemas.

Título: Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista - Provincia de Pomabamba; 2017.

Localidad: Pomabamba

Ejecutor: Vergara Capillo Alfredo Máximo

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
ASESORAMIENTO Y PERSONAL				
Inscripción al curso de titulación		1	S/.150.00	S/.150.00
Asesor	Unidad	1	S/. 1600.00	S/. 1600.00
Estadístico	Unidad	1	S/. 200.00	S/. 200.00
Personal de Apoyo	Unidad	1	S/. 150.00	S/. 150.00
MÁQUINAS E IMPRESIONES				
Servicio de Impresión	Unidades	720	S/. 0.20	S/. 144.00
Servicio de Internet	Horas	64	S/.1.00	S/. 64.00
Servicio de anillado y empastado	Unidades	5	S/. 3.50	S/ 17.50
BIENES DE CONSUMO				
Papel bond A4 80 gr	Millar	½	S/. 18.00	S/.18.00
Folder Plastificado	Unidades	3	S/. 3.00	S/. 3.00
Folder Manila con fastener	Unidades	5	S/. 1.00	S/. 5.00
Cd	Unidades	5	S/. 1.00	S/. 5.00
Corrector	Unidad	1	S/. 3.50	S/. 3.50
Plumón para pizarra acrílica	Unidades	3	S/. 3.50	S/. 10.50
Cuadernos 100 hojas	Unidad	1	S/. 1.00	S/. 1.00
Lapiceros	Unidades	5	S/. 1.00	S/. 5.00

Resaltadores	Unidades	2	S/. 2.00	S/. 2.00
SUB TOTAL (a)				S/. 2,361.00
MOVILIDAD				
TRANSPORTE	VECES	Costo Unitario	Costo Total	
Viaje con Bus a Chimbote (Ida – Vuelta)	4	S/. 100.00	S/. 400.00	
Hospedaje y Alimentación(desayuno, almuerzo y cena)	4	S/. 130.00	S/. 520.00	
Servicio de taxi	20	S/. 10.00	S/. 200.00	
Servicio de taxi colectivo	20	S/.1.00	S/. 1.00	
SUB TOTAL (b)				S/. 1,121.00
COSTO TOTAL (a + b)				S/. 3,482.00

Financiamiento: Recursos propios.

ANEXO NRO. 03: CUESTIONARIO
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE PLANEAMIENTO
ESTRATÉGICO.

IDENTIFICAR LOS NIVELES DE PLANEAMIENTO
ESTRATÉGICO.

Organización: _____

Encuestado: _____

Fecha: _____

INDICACIONES: Por favor marque con un aspa (x) y elija un valor para cada respuesta.

Escala de valores:

0: No existe |1: Inicial |2: Repetible |3: Definido |4: Administrado |5: Optimizado.

PREGUNTAS	RESPUESTAS					
	0	1	2	3	4	5
1. ¿Cuenta con un Plan estratégico Institucional?						
2. ¿Cuenta con un Plan estratégico de Tecnologías de Información?						
3. ¿Se realiza un estudio detallado de los planes de Tecnologías de Información para asegurar que las iniciativas de tecnología de Información reflejen la misión y las metas de la organización?						
4. ¿Se han asignado tareas para implementar los planes?						

5. ¿La actualización de los planes de TI ocurre como respuesta a las solicitudes de la dirección o dependiendo de los problemas actuales?						
6. ¿El plan de la tecnología de información evalúa los sistemas de información existentes?						
7. ¿Existen evaluaciones sobre el desempeño de los planes existentes?						
8. ¿Las tecnologías de información utilizadas satisfacen la misión y las metas de la institución?						
9. ¿Se cumple con los objetivos de TI en el plan estratégico?						
10. ¿La planeación estratégica de TI se comparte con la gerencia del negocio según se necesite?						
11. ¿Utilizan alguna metodología para elaborar el plan estratégico de TI?						
12. ¿Las adquisiciones de tecnologías de información están de acuerdo al Plan estratégico?						
13. ¿Los Planes de Tecnologías de Información, son analizados y aprobados formalmente?						
14. ¿Se ha modificado algún plan para reflejar condiciones cambiantes en las TI?						
15. ¿Los planes a largo plazo de tecnología de información son traducidos periódicamente en planes a corto plazo?						
16. ¿Las estrategias de negocio y de TI están integradas?						
17. ¿Existe algún proceso formal para la generación del plan estratégico de TI?						
18. ¿El plan estratégico incluye los nuevos avances tecnológicos?						
19. ¿Se desarrollan planes realistas a largo plazo de TI?						
20. ¿Existen oportunidades para las iniciativas de las Tecnologías de Información?						

21. ¿El Plan de las TIC, son a corto o largo plazo?						
22. ¿El plan estratégico de las TIC incluye el presupuesto de la inversión?						
23. ¿La planeación estratégica de TI sigue un enfoque estructurado, el cual se documenta?						
24. ¿Existe un programa establecido para capacitar al personal que labora en la institución sobre los planes establecidos?						
25. ¿El plan estratégico de la institución, es lo suficientemente detallado y que permite la definición de planes tácticos de las TIC?						
26. ¿La planeación estratégica de TI se discute de forma ocasional en las reuniones de la gerencia de TI?						
27. ¿Basados en el PETI, se generan planes tácticos que contienen los objetivos de corto plazo?						
28. ¿Se realiza una priorización de las actividades contenidas en el Plan Estratégico de TI?						
29. ¿La alta dirección es la que aprueba y llevan el control de cambios del PETI?						
30. ¿Se evalúa la factibilidad Técnica/Económica de los proyectos comprendidos en el PETI?						

IDENTIFICAR LOS NIVELES DE DIRECCIONAMIENTO TECNOLÓGICO.

Organización: _____

Encuestado: _____

Fecha: _____

INDICACIONES: Por favor marque con un aspa (x) y elija un valor para cada respuesta.

Escala de valores:

0: No existe |1: Inicial |2: Repetible |3: Definido |4: Administrado |5: Optimizado.

PREGUNTAS	RESPUESTAS					
	0	1	2	3	4	5
1. ¿Conoce usted el termino direccionamiento tecnológico?						
2. ¿Se planea cuál es la dirección tecnológica más apropiada para materializar la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas de la empresa?						
3. ¿La empresa cuenta con un plan de infraestructura tecnológica?						
4. ¿Existe un proceso para la creación y actualización regular del plan de infraestructura tecnológica?						
5. ¿El plan de infraestructura tecnológica dirige la utilización de tecnologías actual y futura?						

6. ¿Existe un proceso para la evaluación de la situación tecnológica a actual o futura de la organización?						
7. ¿La empresa cuenta con objetivos y planes a largo y corto plazo de tecnología de información?						
8. ¿Se encuentran establecidos los estándares tecnológicos en la empresa?						
9. ¿Los estándares establecidos en la empresa brindan soluciones tecnológicas consistentes, efectivas y seguras?						
10. ¿Los estándares de infraestructura tecnológica están basados en los requerimientos de arquitectura de información?						
11. ¿Se publican o se difunden los estándares tecnológicos al personal que labora en la empresa?						
12. ¿Se encuentra definido el uso de la tecnología existente?						
13. ¿El plan de infraestructura tecnológica está siendo evaluado con los objetivos establecidos a largo y corto plazo de tecnología de información?						
14. ¿El plan de infraestructura tecnológica está equilibrado de acuerdo a la realidad actual de la empresa?						
15. ¿La empresa cumple con los estándares establecidos y/o requerimientos de la infraestructura tecnológica?						
16. ¿La empresa planea el impacto logístico y ambiental que implican las adquisiciones tecnológicas?						
17. ¿La empresa está preparada para reconocer y aprovechar las oportunidades tecnológicas?						
18. ¿La empresa cuenta con sistemas aplicativos estables, rentables e integrados, así como recursos y capacidades que satisfagan los requerimientos del negocio?						
19. ¿El personal que labora en la empresa tiene la capacidad de adecuación y evolución de la infraestructura actual?						

20. ¿La infraestructura tecnológica de la empresa cuenta con un plan de contingencia establecido?						
21. ¿La empresa verifica el cumplimiento de los estandartes de tecnología?						
22. ¿Se realiza un monitoreo de las tendencias y condiciones regulatorias tecnológicas presentes y futuras de la empresa?						
23. ¿La empresa cuenta con un plan de adquisición de hardware y software?						
24. ¿Si la empresa cuenta con dicho plan este satisface las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica?						
25. ¿La función de servicios de información cuenta con políticas y procedimientos de seguridad definidos?						
26. ¿La empresa está preparada para mejorar la interoperabilidad de las plataformas y aplicaciones?						
27. ¿Existe un alineamiento entre la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas del negocio?						
28. ¿Existe un comité, consejo de arquitectura o quien haga sus funciones, que defina y actualice las directrices de infraestructura?						
29. ¿Existe algún foro u otro canal de comunicación, para hacer partícipe al personal de TI en aportes para el direccionamiento tecnológico?						
30. ¿Actualmente se mide el direccionamiento tecnológico?						

**IDENTIFICAR LOS NIVELES DE ADMINISTRACIÓN DE LA
INVERSIÓN.**

Organización: _____

Encuestado: _____

Fecha: _____

INDICACIONES: Por favor marque con un aspa (x) y elija un valor para cada respuesta.

Escala de valores:

0: No existe |1: Inicial |2: Repetible |3: Definido |4: Administrado |5: Optimizado.

PREGUNTAS	RESPUESTAS					
	0	1	2	3	4	5
1. ¿Existe conciencia de la importancia de contar con un presupuesto de las inversiones de TI?						
2. ¿Reconoce la necesidad de administrar la inversión en TIC?						
3. ¿Cree que en la organización las inversiones y planes de trabajo en el área de TIC están relacionadas con los objetivos y metas?						
4. ¿La Inversión de TIC. Ayuda al crecimiento de la organización?						
5. ¿Cuenta con un presupuesto de Inversión de TI debidamente aprobado						

6. ¿Existen políticas, métodos y procedimientos organizacionales relacionados con la elaboración del presupuesto?						
7. ¿Existen políticas y procedimientos para asegurar la preparación y la aprobación adecuada de un presupuesto operativo anual?						
8. ¿Existen políticas y procedimientos para monitorear regularmente los costos reales y compararlos con los costos proyectados?						
9. ¿Conoce la importancia de la selección y presupuesto de las inversiones en TIC?						
10. ¿Existe seguimiento o monitoreo de las inversiones y gastos de TIC?						
11. ¿Se realiza una revisión detallada del presupuesto actual y del año inmediato anterior?						
12. ¿El proceso de monitoreo de costos compara adecuadamente los costos reales contra los presupuestados?						
13. ¿El personal de Tecnología de Información cuenta con la experiencia y habilidades necesarias para desarrollar el presupuesto y recomendar inversiones apropiadas en TIC?						
14. ¿Se ha realizado inversiones en software propietario?						
15. ¿Se ha efectuado alguna inversión en software libre?						
16. ¿Se lleva a cabo un análisis costo/beneficio de las inversiones en TIC?						
17. ¿Los análisis costo/beneficio de las TIC en la organización son revisados adecuadamente?						
18. ¿Los costos reales tienen como base el sistema de información de costos de la institución?						
19. ¿Las herramientas utilizadas para monitorear los costos son usadas efectiva y apropiadamente?						

20. ¿Las inversiones realizadas en TIC han mejorado la calidad del servicio?						
21. ¿Las inversiones en TIC han generado beneficios en el negocio?						
22. ¿Las TIC han ayudado a la institución a incrementar la agilidad de las operaciones de su empresa?						
23. ¿Se analiza el impacto de las inversiones después de iniciado el proyecto de TIC, para evaluar su rendimiento real?						
24. ¿El retorno de la inversión (ROI) generado por la inversión en las TIC es medido?						
25. ¿Cree que la inversión en TIC en la organización durante los próximos años será mayor?						
26. ¿Las TIC han ayuda a la institución a reducir los costos?						
27. ¿Se analiza las necesidades de los usuarios de TIC antes de realizar la inversión?						

**IDENTIFICAR LOS NIVELES DE MONITOREO Y EVALUACIÓN
DE DESEMPEÑO.**

Organización: _____

Encuestado: _____

Área: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

INDICACIONES: Por favor marque con un aspa (x) y elija un valor para cada respuesta.

Escala de valores:

0: No existe | 1: Inicial | 2: Repetible | 3: Definido | 4: Administrado | 5: Optimizado.

PREGUNTAS	RESPUESTAS					
	0	1	2	3	4	5
1. ¿Existe un proceso de planificación para la revisión del desempeño y la capacidad de los recursos de TIC?						
2. ¿Existe suficiente capacidad y desempeño para prestar los servicios con base a los niveles de servicio acordados?						

3. ¿Existe un procedimiento de capacitación periódica, con respecto a las TIC para mejorar el desempeño y la capacidad?						
4. ¿El personal tiene conciencia, de la importancia de las capacitaciones acerca de las TIC?						
5. ¿Se ha logrado mejorar estos servicios con la capacitación al personal?						

6. ¿Existe un historial real que refleje los requerimientos del usuario?						
7. ¿Existe algún tipo de monitoreo del desempeño y capacidad del personal?						
8. ¿Se tiene una identificación de las debilidades de la empresa en el desempeño del personal?						
9. ¿Existe una planificación de evaluaciones del desempeño al personal, en cuanto a oportunidades de mejora o solución de debilidades?						
10. ¿Existe algún programa de motivación al personal?						
11. ¿Se han obtenido resultados positivos, después de haber aplicado algún programa de motivación?						
12. ¿Existe una encuesta a los usuarios finales sobre el desempeño y capacidad del personal?						
13. ¿Se toman acciones o se redefine un plan de trabajo para mejorar los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios?						
14. ¿Se llevan a cabo reestructuraciones en las fechas de carga de trabajo?						
15. ¿Existe algún monitoreo del desempeño?						
16. ¿El monitoreo se realiza utilizando herramientas de software?						
17. ¿Se logra maximizar el desempeño y al mismo tiempo, minimizar la capacidad a los niveles requeridos?						

18. ¿Los períodos de tiempo y los niveles de servicio reflejan los requerimientos del usuario?						
19. ¿Existe la capacidad adecuada por parte del personal, para dar solución inmediata a los problemas, durante algún proceso?						
20. ¿Existen reportes relacionados con el desempeño operativo dentro de la función de servicios de información?						
21. ¿Se efectúan reportes de desempeño, en cuanto a mejora o solución de vulnerabilidades en el software utilizado?						
22. ¿Existe documentación de las reuniones en la que se discuten la planeación de la capacidad, las expectativas y la “afinación” del desempeño?						
23. ¿Los niveles de soporte proporcionados por la función de servicios de información son suficientes para apoyar las metas de la organización?						
24. ¿Existe algún tipo de medición comparativa, por parte de la administración, que evalúe el desempeño y capacidad de los empleados contra organizaciones similares o estándares internacionales?						
25. ¿Las estadísticas sobre reportes de desempeño, capacidad son precisas, comparándolas con las del periodo anterior y el actual?						
26. ¿El desempeño y las capacidades tienen la misma dirección de la visión de la empresa?						