



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS

PERFIL DE LA GESTIÓN DEL DOMINIO MONITOREO Y
EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN (TIC) EN LAS EMPRESAS DEL
SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA
PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

BACH. CARLOS ALBERTO RAMOS REYES

ASESOR:

MG. ING. VÍCTOR ÁNGEL ANCAJIMA MIÑÁN

SULLANA-PERÚ

2015

JURADO EVALUADOR

ING. RICARDO EDWIN MORE REAÑO
PRESIDENTE

ING. JENNIFER DENISSE SULLÓN CHINGA
SECRETARIA

ING. MARIO ENRIQUE NIZAMA REYES
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud principalmente está dirigida a mis padres por darme el apoyo incondicional que me ha permitido llegar al final de la carrera.

Así mismo a la UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE, por permitir mi formación como profesional.

A mis amigos por su amistad y apoyo.

Carlos Ramos.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres y a mis hermanos, por darme su apoyo y comprensión para formarme profesionalmente.

Carlos Ramos.

RESUMEN

Este trabajo pertenece a la línea de investigación en Tecnologías de la Información y Comunicación de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, teniendo como objetivo general determinar el nivel de la gestión del dominio Monitoreo y Evaluación de TIC en las empresas del sector turismo, rubro hoteles del distrito de Sullana, provincia de Sullana, Piura año 2012. El estudio usa un diseño no experimental, de tipo descriptivo y de corte transversal. Se trabajó con una población constituido por 50 empleados de 5 hoteles ubicados en la provincia de Sullana, aplicando la técnica de la encuesta con 1 cuestionarios de preguntas cerradas. Los resultados demuestran: el 64% de los empleados considera el proceso de monitorear y evaluar el desempeño de TI, se encuentra en nivel 1 - Ad-Hoc. El 58% de los empleados considera el proceso de monitorear y evaluar el control interno se encuentra en el nivel 1 - Ad-Hoc. El 52% de los empleados considera el proceso de garantizar el cumplimiento con requerimientos de TI, se encuentra en el nivel 1 - Ad-Hoc. El 68% de los encuestados considera el proceso de proporcionar el gobierno de TI, se encuentra en el nivel 1 - Ad-Hoc; de acuerdo al marco de referencia COBIT v 4.1.

Palabras clave: TIC, COBIT, monitorear y evaluar el desempeño de TI, Proporcionar gobierno de TI.

ABSTRACT

This work belongs to the research in Information Technology and Communication of the Professional School of Systems Engineering at the Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, with the overall objective to determine the level of domain management Monitoring and Evaluation of TIC in businesses in the tourism sector, category Sullana district, province of Sullana, Piura 2012. The study used a non-experimental design, descriptive and cross-sectional hotels. We worked with a population consisting of 50 employees of 5 hotels located in the province of Sullana, applying the technique of the survey questionnaires 1 closed questions. The results show: 64% of employees feel the process of monitoring and evaluating TI performance, is at Level 1 - Ad-Hoc. 58% of employees feel the process of monitoring and evaluating internal control is at Level 1 - Ad-Hoc. 52% of employees feel the process of ensuring compliance with TI requirements, is at Level 1 - Ad-Hoc. 68% of respondents felt the process of providing TI governance, is at Level 1 - Ad-Hoc; according to the COBIT framework v 4.1.

Keywords: TIC, COBIT, monitor and evaluate TI performance, provide TI governance.

ÍNDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.1.1 Antecedentes a Nivel Internacional	5
2.1.2 Antecedentes a Nivel Nacional.....	6
2.1.3 Antecedentes a Nivel Regional.....	11
2.2 Bases Teóricas	17
2.2.1 Sector Turístico.....	17
2.2.2 Tecnologías de Comunicación y la Información TIC.....	22
2.2.3 Las TIC y el Sector Hotelero	27
2.3 Marco Conceptual.....	37
2.3.1 COBIT	37
2.3.2 Monitoreo y Evaluación.....	38
2.4 Hipótesis	65
2.4.1 Hipótesis Principal.....	65
2.4.2 Hipótesis Específicas	65

III. METODOLOGÍA.....	66
3.1 Diseño de la Investigación.....	66
3.2 Población y Muestra	66
3.3 Definición Operacional de las Variables de Investigación.....	66
3.3.1 Monitoreo y Evaluación.....	66
3.4 Técnicas e Instrumentos de Medida.....	70
3.4.1 Técnica.....	70
3.4.2 Instrumentos.....	70
3.4.3. Plan de Análisis	71
IV. RESULTADOS	72
4.1 Resultados.....	72
4.2 Análisis de Resultados.....	80
4.3 Propuesta de Mejora	82
V. CONCLUSIONES	84
VI. RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	89
ANEXO 02 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	92
ANEXO 03 PRESUPUESTO.....	93
ANEXO 04. ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL GESTIÓN DE TIC DOMINIO “MONITOREO Y EVALUACIÓN” SEGÚN EL MARCO DE REFERENCIA COBIT v4.1	94

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA EMPRESA HOSTAL LIMA S.R.L.	31
TABLA N° 2 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL HOTEL LA SIESTA	35
TABLA N° 3 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL HOTEL PLAZA SULLANA.....	36
TABLA N° 4 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL MOTEL ARIES SUIT E.I.R.L.....	37
TABLA N° 5 DIRECTRICES GERENCIALES ME 1 MONITOREAR Y EVALUAR EL DESEMPEÑO DE TI	42
TABLA N° 6 MATRIZ RACI ME 1 MONITOREAR Y EVALUAR EL DESEMPEÑO DE TI	43
TABLA N° 7 DIRECTRICES GERENCIALES ME 2 MONITOREAR Y EVALUAR EL CONTROL INTERNO	48
TABLA N° 8 MATRIZ RACI ME 2 MONITOREAR Y EVALUAR EL CONTROL INTERNO.....	49
TABLA N° 9 DIRECTRICES GERENCIALES ME3 GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO CON REQUERIMIENTOS EXTERNOS	54
TABLA N° 10 MATRIZ RACI ME3 GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO CON REQUERIMIENTOS EXTERNOS	55
TABLA N° 11 DIRECTRICES GERENCIALES ME4 PORPORCIONAR GOBIERNO DE TI.....	61
TABLA N° 12 MATRIZ RACI ME4 PORPORCIONAR GOBIERNO DE TI.....	62
TABLA N° 13 MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE MONITOREO Y EVALUACIÓN	69
TABLA N° 14 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO MONITOREAR Y EVALUAR EL DESEMPEÑO DE TI EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012.....	72
TABLA N° 15 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO MONITOREAR Y EVALUAR EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE	

SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012.....	74
TABLA N° 16 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO CON REQUERIMIENTOS DE TI EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012	76
TABLA N° 17 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO PROPORCIONAR GOBIERNO DE TI EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012.	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA HOSTAL LIMA S.R.L. ...	31
GRÁFICO N° 2 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA HOSTAL ENSUEÑO S.A.C.	32
GRÁFICO N° 3 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO MONITOREAR Y EVALUAR EL DESEMPEÑO DE TI EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012.	73
GRÁFICO N° 4 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO MONITOREAR Y EVALUAR EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012.	75
GRÁFICO N° 5 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO CON REQUERIMIENTOS DE TI EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012.....	77
GRÁFICO N° 6 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO PROPORCIONAR GOBIERNO DE TI EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012.....	79

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), están transformando paulatinamente la forma de actuar y relacionarnos en los ámbitos económico, social, político y educativo.

Este impacto es claramente visible en el mundo empresarial, donde Internet y las demás TIC, con su capacidad prácticamente ilimitada de obtener, almacenar, procesar y compartir información, están configurando un nuevo entorno competitivo en el que las barreras geográficas desaparecen y los tiempos se acortan, existiendo clientes más exigentes y competidores más agresivos.

En este contexto, las empresas tienen grandes oportunidades para mejorar la eficiencia aprovechando el uso de las TIC. De este modo, las TIC ofrecen, la posibilidad de: ampliar el negocio, reducir costos y tiempos, aprovechando la capacidad de las nuevas tecnologías a través de una mayor disponibilidad y velocidad del mismo.

Las unidades ejecutoras están sujetas a las oportunidades y retos que las TIC ofrecen. Sin embargo, cada empresa deberá tomar decisiones diferentes en relación a su tamaño y actividad.

Asimismo, las inversiones en estas tecnologías deberán acomodarse a la realidad de la organización para poder tener un buen gobierno de TIC y a su vez estar consciente del nivel de monitoreo y madurez tecnológica en el que se encuentra actualmente en las empresas del sector turismo de Sullana.

El Sector de Hotelería y Turismo de la provincia de Sullana no es ajeno a la problemática del buen uso de las TIC, sin embargo, cada empresa tiene que adoptar soluciones diferentes.

La falta de acceso a las TIC, tiene como consecuencia limitar la disponibilidad de información de relevancia para mejorar el funcionamiento de la empresa, así como el crecimiento y desarrollo de sus mercados. Teniendo los problemas de contar con pocos equipos de cómputo, no tener un sistema de información, redundancia de información, desconocer el tema de TIC y su aplicación en la empresa.

Principalmente se ha observado, además la siguiente problemática:

- a) No contar con el reporte de desempeño, lo cual significa que probablemente no se cumplan con los objetivos y metas planteados por la alta gerencia en relación con las TIC.
- b) No se supervisa el cumplimiento de dichos objetivos.
- c) Los procesos de TIC y los procesos propios del negocio no se encuentren integrados

Como principal inconveniente se planteó ¿Cuál es el nivel de la gestión del dominio monitoreo y evaluación de TIC de las empresas del sector turismo rubro hoteles de la provincia de Sullana, año 2012?

Como objetivo principal se planteó describir el nivel de la gestión del dominio monitoreo y evaluación de las empresas del sector turismo rubro hoteles en la provincia de Sullana, año 2012.

Por otro lado, se definieron los siguientes objetivos específicos:

1. Describir el nivel de gestión del proceso monitorear y evaluar el desempeño de TI en las empresas del sector turismo rubro hoteles de la provincia de Sullana, año 2012.
2. Describir el nivel de gestión del proceso monitorear y evaluar el control interno en las empresas del sector turismo rubro hoteles de la provincia de Sullana, año 2012.

3. Describir el nivel de gestión del proceso garantizar cumplimiento regulatorio en las empresas del sector turismo rubro hoteles de la provincia de Sullana, año 2012.
4. Describir el nivel de gestión del proceso proporcionar gobierno de TI en las empresas del sector turismo rubro hoteles de la provincia de Sullana, año 2012.
5. Realizar una propuesta de mejora para el Dominio Monitoreo y Evaluación de TI en las empresas del sector turismo rubro hoteles de la provincia de Sullana, año 2012.

La presente investigación se justifica ya que es importante para las empresas del Sector Hotelero de la provincia de Sullana, pues permitirá evaluar el nivel del dominio Monitoreo y Evaluación. Cuyo dominio está compuesto por los siguientes procesos:

- a) Monitorear y Evaluar el Desempeño de TI.
- b) Monitorear y Evaluar el Control Interno.
- c) Garantizar el cumplimiento Regulatorio.
- d) Proporcionar el Gobierno de TI.

Los principales beneficiarios son el personal que labora en las empresas del Sector Hotelero y que cuentan o no con tecnologías para optimizar los procesos de monitoreo y evaluación en el manejo de la infraestructura tecnológica y de la información.

El actual proyecto será de gran ayuda a la comunidad investigadora ya que proporciona valiosa información sobre el nivel de gestión actual en los procesos de Monitoreo y Evaluación de las tecnologías en nuestra provincia de Sullana debido a que el sector turístico ha crecido considerablemente y las empresas que brindan el servicio de hospedaje han adoptado el uso de TIC para agilizar sus procesos de ventas, inventarios, pagos por planillas.

En nuestra provincia se han realizado estudios de investigación, generalmente en entidades financieras como son cajas municipales y bancos, pero ninguna en el sector turismo, actividad que crece día a día en nuestra provincia como parte del proceso de globalización y de mostrar nuestra cultura al mundo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a Nivel Internacional

Tancredi S. (1), en su trabajo de investigación titulado:

“Gobernabilidad de las políticas de gestión educativa universitaria y las tecnologías asociadas. Parte II”. Tiene como objetivo Analizar las políticas de gestión educativa universitaria, según sus modos de gobernabilidad en niveles y procesos de toma de decisiones en un periodo bianual en el ámbito de la Universidad Nacional de Cuyo, y las conclusiones generan conocimiento en aspectos de universidad y contexto, implicancia en los conceptos de política, gobierno, gobernabilidad, organización y administración gestión y enfoque de toma de decisiones.

Frasen (2), realizó su tesis de maestría titulada:

“IT en los municipios de Suecia un estudio de madurez de TI dentro de Suecia sin fines de lucro de municipios gubernamentales utilizando el marco de COBIT”, realizó un análisis comparativo del nivel de madurez de TI en el marco de trabajo COBIT utilizando la herramienta ITIOMAT, para el efecto de evaluación el esquema de rendimiento de TI basado en parámetros cualitativos los resultados determinan que el nivel de madurez de TI en las municipalidades corresponde por otros de los grandes compañías, y se ubica sobre el promedio de las pequeñas empresas en los estudios indicados, sin determinación de las naciones unidas el nivel de madures de la gestión de TI, el mismo que el ranking base comparaba con las entidades del sector similares.

2.1.2 Antecedentes a Nivel Nacional

Rodríguez (3), en su tesis titulada: “Perfil de Monitoreo y Evaluación de Tecnologías de Información en el I.E.S.T.P. Víctor Raúl Haya de la Torre de la provincia de Barranca – departamento de Lima en el año 2011”, indica:

Tiene como objetivo general: “Determinar el perfil de monitoreo y evaluación de las tecnologías de información y comunicación en el I.E.S.T.P. Víctor Raúl Haya de la Torre de la provincia de Barranca - departamento de Lima en el año 2011”, siendo un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo no experimental, de corte transversal; trabajando con una muestra de 48 trabajadores. Los resultados Demuestran lo siguientes:

Respecto al nivel de monitoreo y evaluación del desempeño de las TIC, el 56.25% de los encuestados consideran que en el Instituto de Educación Superior Tecnológico - Víctor Raúl Haya de la Torre de Barranca considera 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 control interno de las TIC, el 52.08% de los encuestados consideran que en el Instituto de Educación Superior

Tecnológico - Víctor Raúl Haya de la Torre de Barranca 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 - Inicial. 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 60.42% de los encuestados consideran que en el Instituto de Educación Superior Tecnológico - Víctor Raúl Haya de la Torre de Barranca 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 50% de los empleados encuestados considera que en el Instituto de Educación Superior Tecnológico - Víctor Raúl Haya de la Torre de Barranca 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.

Vicente R. (4), en su tesis de titulación denominada: “Perfil de la Gestión de Monitoreo y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC en la Empresa Planet Vox Corporation SAC de la ciudad de Huaraz en el año 2011”, menciona:

Como objetivo general: “Describir el perfil de monitoreo y control de tecnologías de información y comunicación TIC en la Empresa Planet Vox Corporation SAC de la ciudad de Huaraz en el año 2011”. Siendo un estudio no experimental, descriptivo y de corte transversal, se trabajó con una muestra de 20 personas y los resultados son los siguientes:

El 65% de las encuestas aplicadas para determinar el perfil de gestión de monitorear y evaluar el desempeño de TI, demuestra que se encuentra en un proceso Inicial / Ad Hoc según COBIT. Esto significa que La gerencia reconoce una necesidad de recolectar y evaluar información sobre los procesos de monitoreo. No se han identificado procesos estándar de colección y evaluación. El monitoreo se implanta y las métricas se seleccionan de acuerdo a cada caso, de acuerdo a las necesidades de proyectos y procesos de TI específicos. El

monitoreo por lo general se implanta de forma reactiva a algún incidente que ha ocasionado alguna pérdida o vergüenza a la organización. La función de contabilidad monitorea mediciones financieras básicas para TI.

El 75% de las encuestas aplicadas para determinar el perfil de gestión de monitorear y evaluar el control interno de TI, demuestra que se encuentra en un proceso no existente según COBIT, esto significa que La organización carece de procedimientos para monitorear la efectividad de los controles internos. Los métodos de reporte de control interno gerenciales no existen. Existe una falta generalizada de conciencia sobre la seguridad operativa y el aseguramiento del control interno de TI. La gerencia y los empleados no tienen conciencia general sobre el control interno.

El 60% de las encuestas aplicadas para determinar el perfil de gestión de garantizar el cumplimiento regulatorio de TI, demuestra que se encuentra en un proceso Inicial/Ad Hoc según COBIT. Esto significa existe conciencia de los requisitos de cumplimiento regulatorio, contractual y legal que tienen impacto en la organización. Se siguen procesos informales para mantener el cumplimiento, pero solo si la necesidad surge en nuevos proyectos o como respuesta a auditorías o revisiones.

El 80% de las encuestas aplicadas para determinar el perfil de gestión de proporcionar gobierno de TI, demuestra que se encuentra en un proceso Inicial/Ad Hoc según COBIT. Esto significa se reconoce que el tema del gobierno de TI existe y que debe ser resuelto. Existen enfoques ad hoc aplicados individualmente o caso por caso. El enfoque de la gerencia es reactivo 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 TI contribuye al desempeño del negocio. La gerencia solo responde de forma reactiva a los incidentes que hayan causado pérdidas o vergüenza a la organización.

Joo (5), en su trabajo de investigación titulado:

“Análisis y propuesta de gestión pedagógica y administrativa de las TIC, para construir espacios que generen conocimiento en el colegio Champagnat”.

Rescata el uso y gestión de TIC orientada al servicio educativo. Esta tesis es importante para nuestro estudio porque presenta un esquema de investigación del uso de TIC con un enfoque de procesos, lo que se evidencia en que la mayoría de las conclusiones referencian la presencia o ausencia de procedimientos para usar las TIC en procesos educativos.

Infante (6), en su trabajo de tesis titulado:

“Nivel de Madurez de gobierno de TI, dirección tecnológica, recursos humanos, calidad y administrar proyecto de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Empresa SERVICE JACKSON S.R.L en la ciudad de Piura”. El cual tiene como objetivo: determinar el Nivel de madurez del proceso de gobierno TI, dirección tecnológica, recursos humanos, calidad y administrar proyecto. Como herramientas para la gestión empresarial. Este estudio llegó a la conclusión que el 60% de los empleados encuestados considera que el proceso de gobierno de TI se encuentra en un nivel de madurez Repetible con respecto a los niveles de madurez de COBIT, el 60% considera que el proceso de dirección tecnológica corresponde a un nivel de madurez Repetible. Asimismo, el

47% de empleados considera que el proceso de recursos humanos se encuentra en un nivel de madurez Ad-Hoc con respecto a los niveles de madurez de COBIT. Finalmente, el 70% de empleados entrevistados considera que el proceso administrar proyectos de corresponder a un nivel de madurez repetible con respecto a los niveles de madurez de COBIT.

2.1.3 Antecedentes a Nivel Regional

Peña (7), en su tesis:

“Nivel de conocimiento del personal administrativo y uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en las instituciones bancarias de Piura en el año 2011”, en este contexto, las TIC ofrecen grandes oportunidades para mejorar la eficiencia y diferenciación de las empresas, que éstas deben saber aprovechar. De este modo, las Tic ofrecen, entre otras, la posibilidad de: ampliar la base del negocio, reducir costos y tiempos, aprovechando la capacidad de las nuevas tecnologías de automatizar los procesos internos, mejorar la calidad del servicio ofrecido a los clientes, a través de una mayor disponibilidad y velocidad del mismo, intensificar la colaboración con proveedores y clientes para mejorar el diseño de productos, optimizar los procesos de compra - venta y agilizar la relación con las administraciones, entidades tributarias, entidades financieras, entre otras.

Manuche (8), en su trabajo de investigación:

“Nivel de madurez de los procesos de gobierno, desempeño, dirección tecnológica, recursos humanos y calidad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la empresa Pacific Fishery S.A. Paita en el año 2010”, la adquiere en el sentido de que al tomar en consideración los resultados y

poner en práctica las recomendaciones para la empresa se tomará en cuenta las ventajas potenciales que les permitirá una mayor agilidad, una mayor coordinación en la toma de decisiones y una mejora para la empresa. De esta manera les ayudará a enfrentar los retos del futuro, y se le dará mayor importancia al uso de las TIC como ventaja competitiva frente a otras empresas del mismo rubro.

Finalmente More (9), en su investigación:

“Nivel de Madurez de los Procesos de Gobierno de TI, Desempeño de TI, Dirección Tecnológica, Calidad y Recursos humanos de TI, en la Municipalidad Provincial de Paita”, estudio realizado en el primer semestre del año 2010, concluye que el Proceso Gobierno de TI de la Municipalidad Provincial-Paita, es ubicado en el Nivel de Madurez 2, Repetible, según el 70% de 14 los encuestados, lo cual manifiesta que se han identificado mediciones básicas para el Gobierno de TI, según COBIT, también el Proceso Desempeño de TI de la Municipalidad Provincial - Paita, el 40% considera que su nivel de Madurez es 2, Repetible, lo cual manifiesta que se han identificado según COBIT, algunas mediciones básicas a ser monitoreadas.

Clavijo (10), en su trabajo de investigación:

“Nivel de Conocimiento del Personal Docente y Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en las I.E. Carlos Augusto Salaverry, Víctor Raúl Haya de la Torre, Andrés Avelino Cáceres - Mallaritos y I.E.P TTE. Miguel Cortés de la Provincia de Sullana - Año 2010”, este estudio se centra en las instituciones educativas de la ciudad de Sullana en el primer semestre del año 2010, tiene como finalidad determinar el nivel

de uso de tecnologías que tienen los docentes teniendo los siguientes resultados:

En la Institución Educativa Carlos Augusto Salaverry, se observa que el 75.75% del personal docente tiene un nivel de conocimiento bajo de las TIC, mientras que el 21.21% presenta un conocimiento medio. Asimismo, sólo el 3.03% tiene un conocimiento alto de estas tecnologías. En la Institución Educativa Víctor Raúl Haya de la Torre, el 83.87% del personal docente tiene un nivel de conocimiento bajo de las TIC, mientras que el 9.67% tiene un nivel de conocimiento medio. Asimismo, el 6.45% tiene un conocimiento alto de ésta tecnologías. En la Institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, se observa que el 83.87% del personal docente tiene un nivel de conocimiento bajo de las TIC, mientras que el 16.13% tiene un nivel de conocimiento medio. Ningún docente tuvo un nivel de conocimiento alto de ésta tecnologías. Se puede apreciar que esta institución educativa tiene serios problemas al momento de trabajar con las TIC, fundamentalmente por incidencia de edad y poca predisposición al estudio innovador. En la Institución Educativa Tte. Miguel Cortés, se observa que el 76.92% del personal docente de la tiene un nivel de conocimiento medio de las TIC, mientras que el 17.31% tiene un nivel de conocimiento alto. Asimismo, solamente el 5.77% tiene un conocimiento bajo de ésta tecnologías. Esto refleja una mejor predisposición para el trabajo relacionado a las TIC. El uso actual de las TIC por parte de las Instituciones Educativas en su relación con los alumnos, padres de Familia, empleados y agentes externos, está en un nivel de información y solo la Instituciones Educativa Particular Tte. Miguel Cortés en un nivel de Interacción es decir que las utiliza, fundamentalmente Internet, para entablar un diálogo con nuestros directivos. Las Instituciones Educativas

van avanzando en su automatización, incorporando sistemas de información para alguna de las áreas clave, sin embargo, estas aplicaciones todavía no están integradas entre sí, por lo que se da un cierto tratamiento manual de la información. La falta de práctica o desconocimiento implica que la gran mayoría tenga dificultades al momento de Usar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) o inclusive se cree un concepto incorrecto sobre lo que significa realmente las TIC.

Preciado R. (11), en su tesis:

“Nivel de Conocimiento de los Trabajadores y Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Gerencia Sub Región Luciano Castillo Colonna de la Ciudad de Sullana en el año 2009”, la finalidad del proyecto es determinar el nivel de madurez tecnológica en el que se encuentran las diferentes variables de estudio como son: planeamiento, Riesgo e infraestructura de las TIC Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna de la Ciudad de Sullana, siguiendo los parámetros correspondientes, especificados dentro del manual de buenas prácticas denominado COBIT, y a la vez como esta empresa las utiliza en sus actividades diarias. Los resultados son:

La Gerencia sub Regional Luciano Castillo Colonna, tiene un porcentaje de 30.00% optimizado en la variable conocimiento de TIC, ubicándola en un nivel de madurez optimizado e inicial. Lo que significa que la hipótesis planteada anteriormente dentro del sistema de hipótesis respecto a la variable conocimiento de TIC, es válida, pues se demostró que si se encuentra en un nivel de madurez optimizado, esto implica que se viene incluyendo los roles necesarios para satisfacer los requerimientos del negocio y se han aplicado buenas prácticas internas en la

organización además se da a entender que cuentan con experiencia y habilidades apropiadas para definir, implantar y controlar la empresa.

Los resultados obtenidos en el presente estudio, mostraron que la Gerencia sub Regional Luciano Castillo Colonna, se encuentra con un porcentaje de 30.00% optimizado en la variable planeamiento de TIC, ubicándolo en un nivel de madurez administrado y optimizado. Lo que significa que la hipótesis planteada anteriormente dentro del sistema de hipótesis respecto a la variable planeamiento de TIC es válida, pues se demostró que si se encuentra en un nivel de madurez administrado y optimizado, esto implica que sí se practica y se tiene conciencia de cuan beneficioso es la planeación para el desarrollo constante de la empresa y que lo que se realice se haga de una manera coordinada donde además de darse documentarse y darse a conocer a todo el equipo, garantizando una planeación adecuada.

La Gerencia sub Regional Luciano Castillo Colonna, tiene un porcentaje de 100% alto en la variable Riesgo de TIC, ubicándola en un nivel de madurez no existe y definido. Lo que significa que la hipótesis planteada anteriormente dentro del sistema de hipótesis respecto a la variable Riesgo de TIC, es válida, pues se demostró que si se encuentra en un nivel de madurez no existe y definido Ello significa que la empresa hace uso del planeamiento a la hora de ver que infraestructura le va a garantizar su soporte tanto actual como futuro. La Gerencia sub Regional Luciano Castillo Colonna, tiene un porcentaje de 40.00% alto en la variable infraestructura de TIC, ubicándola en un nivel de madurez Repetible y Optimizado. Lo cual demuestra que la hipótesis planteada anteriormente dentro del sistema de

hipótesis respecto a la variable infraestructura de TIC es válida, puesto que se ha demostrado que se encuentra en un nivel de madurez Repetible y Optimizado. Lo que significa que cuentan con la noción infraestructura tecnológica es de vital importancia para el buen funcionamiento de la misma además gracias a la adquisición y mantenimiento de la infraestructura se puede dar soporte a las aplicaciones y requerimientos de la empresa.

León C. (12), en su informe de investigación:

“Nivel de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Caja Municipal de Sullana durante el primer semestre del año 2009”, la finalidad del proyecto es determinar el nivel de madurez tecnológico en la que se encuentran las diferentes variables de estudio como son: Planeación Estratégica de TI, Dirección Tecnológica, Administración de la Inversión y Monitoreo y Evaluación del desempeño en la Caja Municipal de Sullana, siguiendo los parámetros correspondientes especificados dentro del marco de COBIT, los resultados son los siguientes:

El 30% de las encuestas aplicadas para determinar el nivel de madurez de la variable planeamiento estratégico de acuerdo a las directrices de COBIT, determina un 3.03, demostrando que el planeamiento tecnológico es un proceso definido en la Caja Municipal de Sullana con lo cual queda demostrado la hipótesis definida quedando demostrado.

El 33.33% de las encuestas aplicadas para determinar el nivel de madurez de la variable direccionamiento tecnológico de acuerdo a las directrices de COBIT, determina un 2.53, demostrando que la dirección tecnológica es un proceso repetible pero intuitivo

en la Caja Municipal de Sullana con lo cual queda demostrado la hipótesis definida quedando demostrado.

El 33.33% de las encuestas aplicadas para determinar el nivel de madurez de la variable administración de la inversión de acuerdo a las directrices de COBIT, determina un 3.26, demostrando que la administración de la inversión es un proceso definido en la Caja Municipal de Sullana con lo cual queda demostrado la hipótesis definida quedando descartado.

El 38.46% de las encuestas aplicadas para determinar el nivel de madurez de la variable Monitoreo y evaluación del desempeño de acuerdo a las directrices de COBIT, determina un 2.38, demostrando que el Monitoreo y evaluación del desempeño es un proceso repetible pero intuitivo en la Caja Municipal de Sullana con lo cual queda demostrado la hipótesis definida quedando descartado.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Sector Turístico

2.2.1.1 Orígenes y Expansión

El turismo a nivel mundial tiene una gran acogida tanto por los ingresos y los lugares en los cuales se fomenta. Uno de los países que más dinero ha invertido en esta actividad es China (13).

Con un monto de 102.000 millones de dólares, con esta cifra superó a Alemania y EEUU quienes fueron los que más

invertieron en el 2011. Las cifras a nivel mundial han crecido muy rápidas con la apertura de nuevos destinos de viaje.

El turismo en ASIA (14), es el que tiene más flujo de viajes por destinos turísticos, recordemos que es en China donde existe una maravilla del mundo.

Además el turismo en los países asiáticos es más atractivo por sus costumbres, gastronomía, y por la antigüedad de sus monumentos ya sean palacios, castillos.

QUIDAMTUR (15), menciona que en Europa se está aplicando un plan para que sea el primer destino turístico. El primer objetivo es apoyar a la economía europea que viene sufriendo una crisis, las primeras direcciones a seguir son:

- 1.- Mejorar la competitividad del sector turístico europeo
- 2.- Promover el desarrollo de un turismo sostenible, responsable y de calidad
- 3.- Consolidar la imagen de Europa como un conjunto de destinos sostenibles y de alta calidad.
- 4.- Estimular la integración del turismo con las políticas Europeas y los instrumentos financieros.

América (16), tiene una actividad turística que genera un ingreso de 3.500 millones de dólares, con un crecimiento anual de 4%.

En América los ingresos por turismo internacional fueron de 215 mil millones de dólares 7% más que en 2011 superior a la media mundial y también al de todas las regiones del mundo; en Asia y el Pacífico aumento 6%; en Europa 2%, y

en América del Sur 3,6%, con ingresos de 23,6 mil millones de dólares.

Según el libro “Historia de la Hotelería en el Perú” (17), define:

Tratar el tema de los hoteles en el Perú no es una novedad ni un reto. Hace 6 siglos atrás los incas tenían conocimiento del hospedaje. En todo el Tahuantinsuyo se construían lugares de descanso, especialmente colindantes a los caminos del inca. Se construían chullpas, famosos por su forma de torre y base de piedra que servían de reservorio de comida y lugar de descanso para los chasquis y comerciantes del imperio. Los sacerdotes autoridades y gran parte de la nobleza inca, gozaban de un mejor sitio de descanso, con todos los lujos y servicios. Lugares tales como Pachaca Mac, Los baños del inca, Machu Picchu, Ollantaytambo están entre los más representativos. Entre los años 20', 30' y 40' se empezaron a construir grandes hoteles tales como el Bolívar, Sheraton y Country Club, el cual revolucionaron por el tipo de servicio que brindaban “A1”. El mercado hotelero peruano muestra su dinamismo con la apertura y construcción de nuevos establecimientos hoteleros en diversas regiones del país, con la ayuda de grandes empresa nacional e internacional.

2.2.1.2 Definición

Una empresa de rubro hotel tiene como principal objetivo brindar el servicio de hospedaje al turista nacional e internacional.

2.2.1.3 Áreas de Actividad de un Hotel

Mayormente son áreas donde existen lugares arqueológicos, valles, ríos, ciudades que tienen una arquitectura colonial, playas, desiertos donde se practican deportes de aventura

La actividad de Hotelería va de la mano con el turismo, por eso los hoteles están ubicados de manera estratégica en los centros de las ciudades.

2.2.1.4 Categorías

Los hoteles en la provincia de Sullana tienen las siguientes categorías (18):

- a) Hostales.
- b) Hospedajes.
- c) Hoteles de 1 estrella.
- d) Hoteles de 2 estrellas.
- e) Hoteles de 3 estrellas.
- f) Hoteles de 4 estrellas.
- g) Hoteles de 5 estrellas.

2.2.1.5 Misión

Ser un grupo de personas que trabajan para satisfacer las necesidades de cada uno de sus clientes, con amabilidad, servicios originales, en un ambiente único y auténtico, a través de la protección y conservación del medio ambiente, recursos naturales y socioculturales para un turismo sostenible

2.2.1.6 Visión

Ser el hotel más auténtico de la región, reconocido por la excelencia en el servicio y la experiencia inmemorable que se lleva cada turista al visitar el lugar.

2.2.1.7 Objetivos

- a) Satisfacción del usuario
- b) Rentabilidad del anunciante
- c) Beneficios del trabajador
- d) Beneficios sociales

2.2.1.8 Valores

- a) Honestidad.
- b) Responsabilidad.
- c) Constancia.
- d) Respeto.
- e) Honradez.

2.2.2 Tecnologías de Comunicación y la Información TIC

2.2.2.1 Definición

Son el conjunto de tecnologías para gestionar información y enviarla de un lugar a otro (19):

“En los últimos años se ha dado un paso hacia delante y se han incluido aquellas tecnologías que tienen como fin difundir o comunicar esta información y compartir conocimiento, así, ahora se habla de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. Este resultado ampliado conocido como TIC es la denominación genérica que abarca las Tecnologías de la Información, las actividades de equipos y servicios de comunicaciones y las personas. El creciente uso de este acrónimo es una medida del acelerado fenómeno de convergencia entre información y comunicaciones”. Las TIC, como herramienta que es, permiten realizar básicamente tres funciones:

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

2.2.2.2 Áreas de Aplicación de las TIC

En las empresas, las TIC abarcan las siguientes áreas (20):

- a) Contabilidad: Existen aplicaciones informáticas que permiten registrar, modificar consultar todas las operaciones y libros, contables; con rapidez y precisión.
- b) Venta de productos o servicios: hoy día, a través del comercio electrónico se llevan a cabo operaciones de compra-venta, reduciendo los costes de transacción y eliminando los límites geográficos y de horarios comerciales.
- c) Producción: a través de sistemas que ponen la informática, la automatización y la robótica al servicio de la empresa para reducir tiempos, así como stocks, y por tanto costes.
- d) Financiación: las empresas pueden acudir también a la banca electrónica para obtener financiación y realizar las gestiones habituales bancarias desde un equipo informático o cualquier otro producto de las TIC con conexión a internet (por ejemplo un Smartphone), sin desplazarse a una entidad bancaria, pudiendo beneficiarse de mejores condiciones financieras.
- e) En el trabajo: trabajar en casa a través de internet (teletrabajo) aporta flexibilidad a las relaciones laborales y evidentes ventajas tanto a trabajadores como a empresas.
- f) Nóminas: existen aplicaciones informáticas que permiten gestionar todos los datos de las nóminas de los trabajadores con rapidez y eficiencia (importe

bruto, cotizaciones, retenciones, distintos conceptos salariales).

2.2.2.3 Beneficios

En la actualidad la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación, ha facilitado la calidad de vida de las personas y como siguientes beneficios tenemos (21):

- a) Facilitan las comunicaciones.
- b) Eliminan las barreras de tiempo y espacio.
- c) Favorecen la cooperación y colaboración entre distintas entidades.
- d) Aumentan la producción de bienes y servicios de valor agregado.
- e) Elevan la calidad de vida de los individuos.
- f) Provocan el surgimiento de nuevas profesiones y mercados.
- g) Reducen los impactos nocivos al medio ambiente al disminuir el consumo de papel y la tala de árboles y al reducir la necesidad de transporte físico y la contaminación que éste pueda producir.
- h) Aumentan las respuestas innovadoras a los retos del futuro.
- i) El internet, como herramienta estándar de comunicación, permite un acceso a la información y al conocimiento.

2.2.2.4 Principales TIC Utilizadas en la Empresa

De acuerdo con Pedraza (22): *“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.

- a) 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, incluye actividades muy diversas como el intercambio de bienes y servicios, el suministro online de contenido digital, la transferencia electrónica de fondos, las compras públicas, los servicios postventa, actividades de promoción y publicidad de productos y servicios, campañas de imagen de las organizaciones, marketing en general, facilitación de los contactos entre los agentes de comercio, seguimiento e investigación de mercados, concursos electrónicos y soporte para la compartición de negocios.*
- c) Telecomunicaciones básicas en nuestro entorno actual es cada vez más frecuente escuchar multitud de términos relacionados con el sector de las Telecomunicaciones. 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”. Son ejemplos de servicios de telecomunicaciones básicas (22):

- Servicios de teléfono.
 - Servicios de transmisión de datos de comunicación por paquetes.
 - Servicios de transmisión de datos de comunicación por circuitos.
 - Servicios de télex.
 - Servicios de telégrafo.
 - Servicios de facsímil.
 - Servicios de circuitos privados arrendados.
 - Servicio analógico/digitales de telefonía móvil.
 - Servicios móviles de transmisión de datos.
 - Servicios de radio búsqueda.
 - Servicios de comunicación personal.
 - Servicios móviles por satélite.
 - Servicios fijos por satélite.
 - Servicios de terminales de muy pequeña cobertura.
 - Servicios de estación terrestre de acceso.
 - Servicios de teleconferencia.
 - Servicios de transmisión de videos.
 - Servicios de telefonía con concentración de enlaces.
- d) Aplicación 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 obsoletas y solo automatizan algunas de las funciones básicas de la organización.

- e) Gestión de la Innovación, constituye la estrategia clave la cual utiliza la generación, transferencia, incorporación y adaptación de tecnologías dirigida al desarrollo de nuevos procesos y productos. 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.

2.2.2.5 Perfil del Monitoreo y Evaluación de las TIC en el Sector Hotelero

En el presente trabajo se propone definir el nivel basado en el modelo COBIT que prioriza el enfoque de procesos y los criterios de madurez en los procesos de monitoreo y evaluación del desempeño de las TIC, el control interno de las TIC, el proceso de garantizar el cumplimiento regulatorio relacionado a las TIC y el proceso de proporcionar gobierno de las TIC.

2.2.3 Las TIC y el Sector Hotelero

2.2.3.1 Utilidades de las TIC en los Hoteles

En el sector hotelero las TIC tienen un papel primordial para facilitar los procesos de la empresa, hacerla más competitiva y satisfacer las necesidades del usuario.

2.2.3.2 Aplicaciones

En el sector Hotelero las TIC pueden ser usadas:

- a) Mejorar la imagen de la empresa en el mercado. - vía web, e-mail, redes sociales.
- b) Estableciendo nuevos canales de comunicación con los clientes, así un hotel que brinda el servicio de comida, será más eficiente con una red de telefonía interna.
- c) Control de la facturación en tiempo real y sin demoras en la atención de los clientes.
- d) Movimientos bancarios vía internet.

Esto permite disponer de información clara y disponible en tiempo real, lo cual ayuda a diseñar estrategias competitivas.

2.2.3.3 Criterios para Incorporar las TIC en la Gestión del Sector Hotelero

En España se ha implantado el programa “Alojamientos Conectados”, (23), y cuenta con las siguientes opciones para los hoteles y alojamientos rurales de Castilla - La Mancha:

- a) Solución de Gestión de Propiedad. - Con el objetivo de agilizar la operativa de un establecimiento hotelero o de un alojamiento rural que incluye equipamiento tecnológico, implantación de la solución y servicios asociados.

- b) Publicidad en Internet. - Se le asigna una página web exclusiva para la empresa, con miras a mejorar la imagen publicitaria.
- c) Marketing online. - con una estrategia para mejorar la gestión de clientes, la reputación de la empresa.

2.2.3.4 Las TIC y su Importancia Estratégica para el Sector Hotelero

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), están cada día más presentes en los procesos de negocio de las empresas del Perú y del mundo. Es por eso que los empresarios invierten en TIC, para crecer en el mercado y ser más competitivo.

Según la página La importancia de las TIC en el sector hotelero Informe EPYME (24), en España los procesos de negocio que se han invertido en la actividad hotelera no han variado desde el año 2010, sin embargo hoy en día se observa un crecimiento en el interés del uso de Tics en este sector por parte de los responsables hoteleros que buscan conocer y mejorar la relación con sus clientes.

La utilidad que tiene internet en los negocios de marketing, y publicidad es una gran alternativa para que el sector hotelero promocione sus servicios. Esto le permite tener una presencia global en el mercado y asociarse con otras empresas del mundo de manera eficiente y rentable.

Las TIC pueden ayudar a la reducción de costos de operación y comunicación a través de:

- a) Integración de los sistemas operacionales y de la optimización de la eficiencia interna de la empresa.
- b) Disminución de la plantilla del personal administrativo.
- c) Reducción del número de comunicaciones personales o telefónicas.

Autorización a los usuarios para acceder a la información que anteriormente solo se conseguía por el contacto directo de las empresas turísticas.

2.2.3.5 Información de las Empresas en Investigación

A continuación, se presenta información puntual de cada empresa, en la cual se aplicó el instrumento para medir el nivel del dominio Monitoreo y Evaluación según el Marco de Referencia COBIT v4.1.

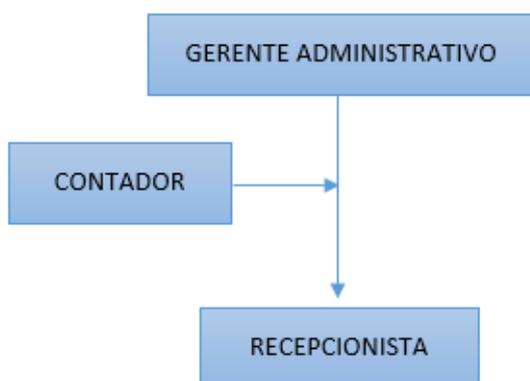
- **HOSTAL LIMA S.R.L.**

La empresa fue fundada el 26/12/1995, con número de RUC 20277427002. La Empresa HOSTAL LIMA S.R.L está dedicada al sector de hoteles, campamentos y otros. Actualmente esta empresa es una Sociedad Con Responsabilidad Limitada. La empresa HOSTAL LIMA S.R.L registra como domicilio legal Calle. Lima Nro. 1235 - en Piura / Sullana / Sullana.

Infraestructura Tecnológica

No cuentan con equipos.

**GRÁFICO N° 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA
HOSTAL LIMA S.R.L.**



Fuente: Elaboración Propia.

- **HOSTAL ENSUEÑO S.A.C.**

Inicio sus actividades el 05/05/2008, con número de RUC 20525698182 dedicada al sector de hoteles, campamento y otros. Ubicada en Calle Espinar N° 379 - en Piura / Sullana / Sullana.

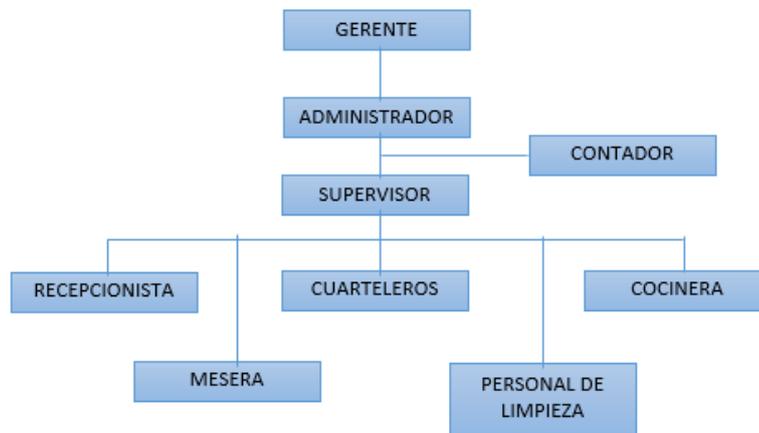
Infraestructura Tecnológica.

**TABLA N° 1 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE
LA EMPRESA HOSTAL LIMA S.R.L.**

N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Router	1
2	PC de escritorio completa	1
3	Laptop	1
4	Teléfono	1
5	Televisores con control remoto	15

Fuente: Elaboración Propia.

GRÁFICO N° 2 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA HOSTAL ENSUEÑO S.A.C.



Fuente: Elaboración Propia.

- **HOTEL LA SIESTA**

Nuestra empresa ofrece el mejor servicio de alojamiento para turistas y ejecutivos en cómodas y seguras instalaciones.

Presentación

En el Hotel La Siesta contamos con amplia trayectoria en el sector hotelero, ofreciendo hospedaje a ejecutivos así como turistas nacionales y extranjeros.

Qué Ofrecemos

Ponemos a su disposición el servicio de alojamiento más completo y seguro con atención personalizada. Lo invitamos a conocernos.

Quiénes Somos

En el Hotel La Siesta contamos con una vasta experiencia que nos hace los preferidos por ejecutivos, así como turistas nacionales y

extranjeros. Contamos con cómodas y seguras instalaciones que harán de su estadía de vacaciones o por trabajo una inolvidable experiencia. Nos caracterizamos por ser el mejor hotel de la ciudad de Sullana, gracias a la recomendación de nuestros huéspedes. Visítenos, le ofrecemos la comodidad que busca.

Nuestros Servicios

En el Hotel La Siesta ofrecemos el servicio de hospedaje más completo y seguro, ya que garantizamos atención personalizada, haciendo sentir a los visitantes como en su casa.

Prestamos excelentes servicios de alojamiento a:

- a) Empresarios.
- b) Ejecutivos nacionales y extranjeros.
- c) Turistas nacionales y extranjeros.

Los clientes eligen nuestros servicios porque ofrecemos el mejor servicio.

Habitaciones

En el Hotel La Siesta tenemos a su disposición habitaciones con acomodaciones como:

- a) Simple.
- b) Matrimonial.
- c) Doble.
- d) Suite.
- e) Triple.

Contamos con habitaciones equipadas con:

- a) Aire acondicionado.
- b) Ventiladores.
- c) Caja de seguridad.

Asimismo, nuestras instalaciones cuentan con:

- a) Wi-Fi.
- b) Cochera.
- c) Piscina.
- d) Restaurante.
- e) Cafetería.
- f) Lavandería.

Igualmente, contamos con un amplio salón de conferencias. Sin duda, somos la mejor opción.

Contáctenos

Dónde estamos: Dirección Avenida Panamericana Norte, 402
SULLANA, SULLANA (Piura).

Infraestructura Tecnológica

TABLA N° 2 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL HOTEL LA SIESTA

N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Router	2
2	PC de escritorio completa	4
3	Laptop	2
4	Teléfono	20
5	Televisores con control remoto	35

Fuente: Elaboración Propia.

- **HOTEL PLAZA SULLANA**

Descripción

Hotel Plaza está estratégicamente ubicado a 10 metros de la Plaza de Armas de Sullana, próximo a la zona financiera y comercial de la ciudad, para atender la creciente demanda de viajeros de negocios, familias y público en general que buscan una infraestructura de calidad y un servicio lleno de amabilidad.

Servicios

Todas las habitaciones están totalmente equipadas, cuentan con televisores LCD con servicio de cable, aire acondicionado, caja de seguridad, Agua fría y caliente, WI-FI y frigo bar. Además el personal está altamente capacitado y comprometido para brindarle al huésped un servicio personalizado.

Dirección

Pasaje. José Cardo # 115 (frente a la biblioteca municipal)

Infraestructura Tecnológica

TABLA N° 3 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL HOTEL PLAZA SULLANA

N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Router	2
2	PC de escritorio completa	4
3	Servidor	1
4	Teléfono	10
5	Televisores con control remoto	35

Fuente: Elaboración Propia.

- **MOTEL ARIES SUIT E.I.R.L.**

MOTEL ARIES SUIT E.I.R.L. es una empresa peruana del sector económico hoteles, campamentos y otros, que inició sus actividades el 01/08/2012, con Registro Único del Contribuyente RUC 20526682981

MOTEL ARIES SUIT E.I.R.L. es una Empresa Individual De Responsabilidad Limitada con domicilio fiscal en Cal. El Rosario Nro. 1028 Urb. Santa Rosa En Piura / Sullana / Sullana.

Infraestructura Tecnológica

TABLA N° 4 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL MOTEL ARIES SUIT E.I.R.L.

N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Router	1
2	PC de escritorio completa	1
3	Servidor	1
4	Teléfono	2
5	Televisores con control remoto	10

Fuente: Elaboración Propia.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 COBIT

2.3.1.1 Definición

Según Institute Governance (25) : *“Los Objetivos de Control para la Información y la Tecnología relacionada (COBIT) brindan buenas prácticas a través de un marco de trabajo de dominios y procesos, y presenta las actividades en una estructura manejable y lógica.*

Las buenas prácticas de COBIT representan el consenso de los expertos. Están enfocadas fuertemente en el control y menos en la ejecución.

Estas prácticas ayudarán a optimizar las inversiones facilitadas por las TIC, asegurarán la entrega del servicio y brindarán una medida contra la cual juzgar cuando las cosas no vayan bien.

La orientación al negocio que enfoca COBIT consiste en vincular las metas de negocio con las metas de las TIC, 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 de acuerdo a las áreas de responsabilidad de planear, construir, ejecutar y monitorear, ofreciendo una visión de punta a punta de la TI”

2.3.2 Monitoreo y Evaluación

2.3.2.1 Principales Procesos

Los procesos de TI se evalúan de forma regular teniendo en cuenta la Calidad y cumplimiento de los requerimientos de control (25).

De acuerdo con Institute Governance (25) : *“El dominio abarca la administración del desempeño, el monitoreo del control interno, el cumplimiento regulatorio y la aplicación del gobierno. Por lo general abarca las siguientes preguntas de la gerencia:*

- a) Se mide el desempeño de TI para detectar los problemas antes de que sea demasiado tarde.*
- b) La Gerencia garantiza que los controles internos son efectivos y eficientes.*
- c) Puede vincularse el desempeño de lo que TI ha realizado con las metas del negocio.*

- d) *Se miden y reportan los riesgos, el control, el cumplimiento y el desempeño.*”

ME1 Monitorear y Evaluar el Desempeño de TI

En este proceso se define los indicadores de desempeño relevantes, reportes sistemáticos y oportunos de desempeño y tomar medidas expeditas cuando existan desviaciones.

Que satisfaciendo la transparencia y comprensión de los costos, beneficios, estrategias, políticas y niveles de servicio de tecnología de acuerdo con los niveles de requerimientos.

“Se enfoca principalmente en monitorear y reportar las métricas del proceso e identificar e implementar acciones de mejoramiento del desempeño” de acuerdo con Institute Governance (25).

Sus objetivos son:

- a) Ordenar los reportes de desempeño de procesos gerenciales.
- b) Realizar la comparación del desempeño contra las metas acordadas y aplicar las medidas correctivas necesarias.
 - a. Sus medidas son:
- c) Lograr la satisfacción de la alta gerencia y de la entidad de gobierno con los reportes de desempeño.
- d) Número de acciones de mejoramiento impulsadas por las actividades de monitoreo.
- e) Realizar el monitoreo de los porcentaje de procesos críticos.

Objetivos de Control.

ME 1.1 Enfoque del Monitoreo

De acuerdo con Institute Governance (25) se tiene como objetivo establecer un marco de control general y se enfoca principalmente en la definición del alcance, la metodología y los procesos a seguir para lograr la solución y la entrega de servicios tecnológicos. Monitorea la contribución de tecnología al negocio e integra el ambiente de trabajo con el sistema de administración del desempeño de la empresa.

ME 1.2 Definición y Recolección de Datos de Monitoreo

De acuerdo con Institute Governance (25) se define el conjunto de objetivos de desempeño y lograr ser aprobados por la empresa y asociados. Define referencias para realizar la comparación de los objetivos, e identificar datos disponibles a recolectar para medirlos.

ME 1.3 Método de Monitoreo

De acuerdo con Institute Governance (25) se garantiza que los procesos de monitoreo implanten un método, el cual debe brindar una visión clara desde todos los puntos de vista del desempeño de tecnologías, adaptándose al sistema de control de la empresa.

ME 1.4 Evaluación de Desempeño.

De acuerdo con Institute Governance (25) se tiene como objetivo realizar la comparación del desempeño contra las

metas, realizando el análisis de la principal causa y a la vez iniciando la aplicación de correcciones para resolver los problemas.

ME 1.5 Reportes al Consejo Directivo y a Ejecutivos

De acuerdo con Institute Governance (25) se proporciona los reportes para ser evaluados por la dirección general sobre el avance la empresa hacia las metas planteadas, incluyendo términos de desempeño del portafolio empresarial de programas de inversión habilitados por el área de tecnologías, niveles de servicio de programas individuales y la contribución de las tecnologías a ese desempeño. Durante la revisión se realiza la identificación de cualquier desviación con respecto al desempeño esperado, debiéndose iniciar y reportar las medidas de administración adecuadas.

ME1.6 Acciones Correctivas

De acuerdo con Institute Governance (25) se realiza la identificación y la aplicación medidas correctivas basadas en el control del desempeño, evaluación y reportes. Esto incluye el seguimiento de todo el proceso de control, de los reportes y de las evaluaciones con:

- a) Revisión, negociación y establecimiento de respuestas de administración.
- b) Asignación de responsabilidades para realizar la corrección.
- c) Monitoreo de los resultados de las acciones implicadas.

**TABLA N° 5 DIRECTRICES GERENCIALES ME 1
MONITOREAR Y EVALUAR EL DESEMPEÑO DE TI**

Desde	Entradas		
PO5	Reportes de costo beneficio		
PO10	Reportes de desempeño del proyecto		
AI6	Reportes del estatus de los cambios		
DS1-13	Reportes de desempeño del proceso		
DS8	Reportes de satisfacción del usuario		
ME2	Reportes de la efectividad de los controles de TI		
ME3	Reportes sobre el cumplimiento de las actividades de TI respecto a requerimiento legales y regulatorios externos		
ME4	Reportes sobre el estatus del gobierno de TI		
Salidas	Hacia		
Indicadores de desempeño a planeamiento de TI	PO1	PO2	DS1
Planes de acciones correctivas	PO4	PO8	
Tendencias y eventos de riesgos históricos	PO9		
Reporte de desempeño	ME2		

Fuente: Institute Governance (25).

TABLA N° 6 MATRIZ RACI ME 1 MONITOREAR Y EVALUAR EL DESEMPEÑO DE TI

Actividades	Funciones											
	Consejo de Directores	CEO	CFO	Ejecutivo del negocio	CIO	Dueños del proceso del negocio	Jefe de operaciones	Arquitecto en jefe	Jefe de desarrollo	Jefe de administración de	PMO	Cumplimiento, Auditoría, Riesgo y Seguridad
Establecer el enfoque de monitoreo		A	R	C	R	I	C	I	C	I		C
Identificar y recolectar objetivos medibles que apoyen a los objetivos de negocio		C	C	C	A	R	R		R			
Crear cuadro de mandos					A		R	C	R	C		
Evaluar el desempeño			I	I	A	R	R	C	R	C		
Reportar desempeño	I	I	I	R	A	R	R	C	R	C		I
Identificar y monitorear las medidas de mejora del desempeño					A	R	R	C	R	C		C

Fuente: Institute Governance (25).

Modelo de Madurez

Los niveles de madurez de acuerdo con el modelo COBIT, son:

a). 0 No Existe

La empresa no cuenta con un proceso de monitoreo en los proyectos y procesos independientes. No se obtienen reportes útiles, oportunos y precisos. No se reconoce los objetivos de los procesos claramente.

b). 1 Inicial / Ad Hoc

Los directivos tienen la precisión de recaudar y evaluar información en relación a los procesos de control. No cuentan con procesos estándar de recolección y evaluación.

c). 2 Repetible pero Intuitivo

La organización identifica algunas mediciones básicas para ser monitoreadas. Los métodos y técnicas de recolección y evaluación existen, pero los procesos no se han adoptado en toda la organización.

Cuentan con herramientas limitadas y son implantadas para recoger información, pero dicha recolección no tiene un enfoque planeado.

d). 3 Definido

Los procesos de monitoreo se estandarizan, formándose una base de conocimiento de desempeño histórico. La evaluación se hace

a través de los proyectos y procesos individuales de la tecnología y mayormente no están integradas a todos los procesos.

Se encuentran definidos las medidas del desempeño de las tecnologías, las métricas no financieras, las estratégicas, las métricas de satisfacción al cliente y los niveles de servicio.

e). 4 Administrado y Medible

La gerencia tiene definido las tolerancias bajo las cuales los procesos operan. Los reportes de procesos de monitoreo se encuentran en proceso de normalizarse y estandarizarse.

Las métricas se encuentran integradas a lo largo de todos los proyectos y procesos tecnológicos. Se formalizan los reportes de administración de tecnologías. Las mediciones de la función de las tecnologías se encuentran alineadas con las metas de toda la empresa.

f). 5 Optimizado

Todos los procesos de monitoreo se encuentran estandarizados y dan soporte a los objetivos de toda la organización. Se usan las métricas impulsadas para medir el desempeño integrándose a los marcos de trabajo estratégicos tales como el Balance Scorecard.

El monitoreo de los procesos y el rediseño continuo tiene consistencia con los planes de mejora de los procesos de negocio en toda la organización.

ME2 Monitorear y Evaluar el Control Interno

Requiere definir el proceso de monitoreo, esto incluye el monitoreo y el reporte de las excepciones de control, resultados de las auto-evaluaciones y revisiones de terceros.

Satisfaciendo la protección del logro de los objetivos de TI, cumplir las leyes y reglamentos relacionados con TI de acuerdo con Institute Governance (25).

De acuerdo con Institute Governance (25) sus objetivos son:

- a) *“La definición de un sistema de controles internos integrados en el marco de trabajo de los procesos de TI.*
- b) *Monitorear y reportar la efectividad de los controles internos de TI.*
- c) *Reportar las excepciones de control a la gerencia para tomar acciones.”*

Sus medidas son:

- a) *“Número de brechas importantes del control interno.*
- b) *Número de iniciativas para la mejora de control.*
- c) *Número y cubrimiento de auto evaluación de control.”*

Objetivos de Control

ME 2.1 Monitoreo del Marco de Trabajo de Control Interno

De acuerdo con Institute Governance (25) se realiza el monitoreo de forma continua, comprando y mejorando el ambiente de

control de las tecnologías de información y el marco de control de las tecnologías para alcanzar los objetivos de la organización.

ME 2.2 Revisiones de Autoría

De acuerdo con Institute Governance (25) se realiza el monitoreo y evaluación de la eficiencia y la efectividad de los controles de la gerencia sobre las tecnologías de información.

ME 2.3 Excepción de Control

De acuerdo con Institute Governance (25) se identifica las excepciones de control, esto se logra analizando e identificando las causas raíz. Escalar las excepciones de control y reportar a los interesados apropiadamente. Establecer las acciones correctivas necesarias.

ME 2.4 Auto Evaluación del Control

De acuerdo con Institute Governance (25) se evalúa la completitud y efectividad de los controles de gerencia sobre los procesos, política y contratos de TI por medio de un programa continuo de auto evaluación.

ME 2.5 Aseguramiento Control Interno

De acuerdo con Institute Governance (25) se obtiene según sea necesario, aseguramiento adicionales de la completitud y efectividad de los controles internos por medio de revisiones de terceros.

ME 2.6 Control Interno para Terceros

De acuerdo con Institute Governance (25) se evalúa el estado de los controles internos de los proveedores de servicios externos. Confirmar que los proveedores de servicios externos cumplen con los requerimientos legales y regulatorios y obligatorios contractuales.

ME 2.7 Acciones Correctivas

De acuerdo con Institute Governance (25) se identifica, inicia, rastrea e implementa las acciones correctivas de los controles de evaluación y los informes.

**TABLA N° 7 DIRECTRICES GERENCIALES ME 2
MONITOREAR Y EVALUAR EL CONTROL INTERNO**

Desde	Entradas			
AI7	Monitoreo de Controles Internos			
ME1	Reporte de desempeño de procesos			
Salidas		Hacia		
Reporte sobre la efectividad de los controles de TI	PO4	PO6	ME1	ME4

Fuente: Institute Governance (25).

TABLA N° 8 MATRIZ RACI ME 2 MONITOREAR Y EVALUAR EL CONTROL INTERNO

Funciones	Actividades											
	Consejo de Directores	CEO	CFO	Ejecutivo del negocio	CIO	Dueños del proceso del negocio	Jefe de operaciones	Arquitecto en jefe	Jefe de desarrollo	Jefe de administración de	PMO	Cumplimiento, Auditoría, Riesgo y Seguridad
Monitorear y controlar las actividades de control interno					A		R		R	R		R
Monitorear el proceso de auto evaluación				I	A		R		R	R		C
Crear cuadro de mandos				I	A		R		R	R		C
Monitorear el proceso para obtener aseguramiento sobre los controles operados por terceros		I	I	I	A		R		R	R		C
Monitorear el proceso para identificar y evaluar las excepciones de control		I	I	I	A	I	R		R	R		C
Monitorear el proceso para identificar y evaluar y remediar las excepciones de control		I	I	I	A	I	R		R	R		C
Reportar a los interesados clave	I	I	I			A/R						I

Fuente: Institute Governance (25).

Modelo de Madurez

a) 0 No Existe

La organización no cuenta con procesos para supervisar si los controles son eficaces. Los métodos de reporte de control interno gerenciales no existen.

La gerencia y los empleados no tienen conocimiento sobre el control interno.

b) 1 Inicial / Ad Hoc

La gerencia tiene la necesidad de lograr la administración y asegurar el control de las tecnologías de forma regular. La gerencia aún no ha asignado de manera formal las responsabilidades para supervisar la efectividad de los controles internos.

c) 2 Repetible pero Intuitivo

En la organización se hace uso de reportes de control informales para iniciar las acciones correctivas. Se empieza a usar metodologías y herramientas para supervisar los controles internos, aunque no realizan un plan. Los factores de riesgo específicos del ambiente se identifican de acuerdo a las habilidades de individuos.

d) 3 Definido

La gerencia respalda e institucionaliza el monitoreo del control interno. Se desarrollan políticas y procedimientos para evaluar y

reportar las actividades del control interno, definiendo un programa de educación y entrenamiento para el monitoreo del control interno.

También definen un proceso para auto-evaluaciones y revisiones de aseguramiento del control interno, con la definición de roles para los responsables de la administración del negocio y de las tecnologías, también se definen políticas para el manejo y mitigación de riesgos específicos de procesos.

e) 4 Administrado y Medible

La gerencia implanta un marco de trabajo para el monitoreo del control interno de TI. La organización ha establecido niveles de tolerancia para el proceso de monitoreo del control interno. Se estandarizan evaluaciones para detectar de forma automática las excepciones de control.

f) 5 Optimizado

La alta gerencia ha implantado el marco de trabajo para realizar el monitoreo de TI. Estableciendo una función formal para el control interno de TI, con personal especializados y certificados.

Se ha establecido una base de datos de métricas para información histórica sobre el monitoreo del control interno. Serializan revisiones entre pares para verificar el monitoreo del control interno.

ME3 Garantizar el Cumplimiento con Requerimientos Externos

Requiere de un proceso de revisión para garantizar el cumplimiento de las leyes, regulaciones y requerimientos contractuales incluyendo la identificación de requerimientos de cumplimiento, optimizando y evaluando la respuesta, que los requerimientos se han cumplido integrando los reportes de cumplimiento de TI con el resto del negocio

De acuerdo con Institute Governance (25): *“Se enfoca principalmente en la identificación de todas las leyes y regulaciones aplicables y el nivel correspondiente de cumplimiento de TI y la optimización de los procesos de TI para reducir el riesgo de no cumplimiento*

Sus objetivos son:

- a) La identificación de los requisitos legales y regulatorios relacionados con TI.*
- b) La evaluación del impacto de los requisitos regulatorios.*
- c) El monitoreo y el reporte del cumplimiento de los requisitos regulatorios.*

Sus medidas son:

- a) El costo de no cumplimiento de TI, incluyendo arreglos y multas.*
- b) Tiempo promedio de demora entre la identificación de los problemas externos de cumplimiento y su resolución.*
- c) Frecuencia de revisión de cumplimiento.”*

Objetivos De Control

ME 3.1 Identificar los Requerimientos de las Leyes, Regulaciones y Cumplimientos Contractuales

De acuerdo con Institute Governance (25) se identifica las regulaciones y cumplimientos contractuales sobre una base continua, leyes locales e internacionales, regulaciones, y otros requerimientos externos que se deben de cumplir para incorporar en las políticas, estándares, procedimientos y metodologías tecnológicas de la organización.

ME 3.2 Optimizar la Respuesta a Requerimientos Externos

De acuerdo con Institute Governance (25) se revisa y optimiza las políticas y procedimientos para garantizar que los requisitos legales, regulatorios y contractuales son direccionados y comunicados.

ME 3.3 Evaluación del Cumplimiento con Requerimientos

De acuerdo con Institute Governance (25) se confirma el cumplimiento de políticas y procedimientos tecnológicos con requerimientos legales y regulatorios.

ME 3.4 Aseguramiento Positivo del Cumplimiento

De acuerdo con Institute Governance (25) se obtiene y se reporta la garantía del cumplimiento y adhesión a todas las políticas internas derivadas de directivas internas o requerimientos legales externos, confirmando que se ha tomado cualquier acción

correctiva para resolver cualquier brecha de cumplimiento por el dueño responsable del proceso de forma oportuna.

ME 3.5 Reportes Integrados

De acuerdo con Institute Governance (25) se integran los reportes tecnológicos sobre requerimientos legales, regulatorios y contractuales con las salidas similares provenientes de otras funciones de la organización.

**TABLA N° 9 DIRECTRICES GERENCIALES ME3
GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO CON
REQUERIMIENTOS EXTERNOS**

Desde	Entradas	
*	Requerimientos de cumplimiento legal y regulatorio	
PO6	Políticas de TI	
Salidas		Hacia
Catálogos de requerimientos legales y regulatorios relacionados con la prestación del servicio de TI		PO4 ME4
Reporte sobre el cumplimiento de las actividades de TI con los requerimientos externos legales y regulatorios.		ME1

Fuente: Institute Governance (25).

TABLA N° 10 MATRIZ RACI ME3 GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO CON REQUERIMIENTOS EXTERNOS

Actividades	Funciones											
	CEO	CFO	Ejecutivo del negocio	CIO	Dueños del proceso del negocio	Jefe de operaciones	Arquitecto en jefe	Jefe de desarrollo	Jefe de administración de	PMO	Cumplimiento, Auditoría, Riesgo y Seguridad	Consejo de directores
Definir y ejecutar un proceso para identificar los requerimientos legales, contractuales de políticas y regulatorios				A/R	C	I	I	I	C	I	R	
Evaluar cumplimiento de actividades de TI con políticas, estándares y procedimientos de TI	I	I	I	A/R	I	R	R	R	R	R	R	I
Reportar aseguramiento positivo del cumplimiento de las actividades de TI con las políticas, planes y procedimientos TI				A/R	C	C	C	C	C	C	R	
Brindar retroalimentación para alinear las políticas, estándares y cumplimientos de TI con los requerimientos de cumplimiento				A/R	C	C	C	C	C		R	
Integrar los reportes de TI sobre los requerimientos regulatorios con similares provenientes de otras funciones del negocio				A/R		I	I	I	R	I	R	

Fuente: Institute Governance (25).

MODELO DE MADUREZ

a) 0 No Existente

En la empresa se tienen conciencia respecto a los factores externos que afectan a las tecnologías, no tienen procesos referentes para el cumplimiento de requisitos regulatorios, legales y contractuales.

b) 1 Inicial / Ad Hoc

La gerencia es consciente de los requisitos de cumplimiento regulatorio, contractual y legal los cuales influyen en la organización. Siguiendo procedimientos no documentados para mantener el cumplimiento.

c) 2 Repetible pero Intuitivo

Se tiene la necesidad de cumplir con los requerimientos externos y la necesidad deben de comunicarse. Existen casos en que el cumplimiento se ha convertido en un requerimiento recurrente.

Se tiene en cuenta el conocimiento y responsabilidad de los trabajadores, y los errores son posibles. Se realiza el entrenamiento informal respecto a los requerimientos externos y a los temas de cumplimiento.

d) 3 Definido

Se desarrollan documentos y se comunica las políticas y procedimientos, para garantizar el cumplimiento de los

reglamentos y de las obligaciones contractuales y legales, pero algunas quizá no se cumplan.

e) 4 Administrado y Medible

Tienen programa de entrenamiento para asegurar que todo el equipo se encuentre consciente de sus obligaciones de cumplimiento.

En este proceso se realiza la revisión del entorno para identificar factores externos y cambios recurrentes. Existen mecanismos implantados para supervisar el incumplimiento de los factores externos, reforzar las prácticas internas e implementar acciones de corrección.

f) 5 Optimizado

La organización cuenta con procesos organizados, eficientes e implantados, logrando cumplir con los requerimientos externos, porque se basa en una sola función principal, la cual brinda orientación y coordinación.

La organización tiene participación en discusiones externas con grupos regulatorios y de la industria para comprender la influencia de los requerimientos externos que la puedan afectar.

Se cuentan con óptimas prácticas para asegurar el cumplimiento de los requisitos externos, ocasionando que haya muy pocos casos de excepciones.

ME4 Proporcionar Gobierno de TI

Establece un marco de trabajo de gobierno respectivo, define las estructuras, procesos, liderazgo, roles y responsabilidades organizadas garantizando que las inversiones empresariales de TI se alineen de acuerdo con las estrategias y objetivos empresariales.

De acuerdo con Institute Governance (25): *“Se enfoca principalmente en la elaboración de informes para el consejo directivo para la estrategia, el desempeño y los riesgos de TI y responder a los requerimientos de gobierno de acuerdo a las directrices del consejo directivo.*

Sus principales objetivos son:

- a) Establecer un marco de trabajo para el gobierno de TI, integrado al gobierno corporativo.*
- b) La obtención del aseguramiento independientes sobre el estatus del gobierno TI.*

Sus principales medidas son:

- a) La frecuencia de informes del consejo directivo sobre TI a los interesados.*
- b) La frecuencia de los reportes de TI hacia el consejo directivo.*
- c) Frecuencia de revisiones independientes del cumplimiento de TI.”*

Objetivos De Control

ME 4.1 Establecimiento de un Marco de Gobierno de TI

De acuerdo con Institute Governance (25) se basa en el marco de trabajo en un óptimo proceso de TI y modelo de control y proporcionar la rendición de cuentas y práctica. Asegura lo que el marco de gobierno de TI tiene que cumplir con las leyes y regulaciones y que está alineado, confirmando la entrega de la estrategia y objetivos empresariales.

ME 4.2 Alineamiento Estratégico

De acuerdo con Institute Governance (25) se facilita la comprensión del consejo directivo y de los ejecutivos sobre temas estratégicos de TI tales como el rol de TI, características propias y capacidades de la tecnología. Garantiza la existencia de un entendimiento compartido entre el negocio y la función de TI sobre la contribución potencial de TI a la estrategia del negocio.

ME 4.3 Entrega de Valor

De acuerdo con Institute Governance (25) se supervisa los programas de inversión habilitados con TI, para asegurar el mayor valor posible para apoyar la estrategia y los objetivos empresariales.

ME 4.4 Administración de Recursos

De acuerdo con Institute Governance (25) se revisa la inversión, el uso y la asignación de los activos de TI por medio de evaluaciones periódicas de las iniciativas y operaciones de TI,

asegurando los recursos y alineamientos apropiados con los objetivos estratégicos y los imperativos de negocios actuales y futuros.

ME 4.5 Administración de Riesgos

De acuerdo con Institute Governance (25) se trabaja en conjunto con el consejo directivo para definir el nivel de riesgo de TI aceptable por la empresa y obtener garantía razonable que las prácticas de administración de riesgos de TI son apropiadas para asegurar que el riesgo actual de TI no excede el riesgo aceptable propuesto. Incluir las responsabilidades de administración de riesgos en la organización, de esta forma asegura que el negocio y TI regularmente realizan evaluaciones y reportes de riesgos relacionados con TI y su impacto.

ME 4.6 Medición del Desempeño

De acuerdo con Institute Governance (25) se asegura que los objetivos de TI confirmados se han conseguido o excedido, o que el progreso hacia las metas de TI cumple las expectativas: *“Donde los objetivos confirmados no se han alcanzado o el progreso no es el esperado, revisa las acciones correctivas de gerencia.”*

ME 4.7 Aseguramiento Independiente

De acuerdo con Institute Governance (25) se garantiza de forma independiente la conformidad de TI con la legislación y regulación relevante; las políticas de la organización, y la efectividad y eficiencia del desempeño de TI.

**TABLA N° 11 DIRECTRICES GERENCIALES ME4
PORPORCIONAR GOBIERNO DE TI**

Desde	Entradas	
PO4	Marco de trabajo del proceso de TI.	
PO5	Reportes de costo/beneficio.	
PO9	Evaluación y reportes de riesgo.	
ME2	Reportar la efectividad de riesgo	
ME3	Catálogo de requisitos legales y regulatorios relacionados con la prestación de servicios TI.	
Salidas		Hacia
Mejoras al marco de trabajo de los procesos.		PO4
Reportar el estatus del gobierno de TI		PO1 ME1
Resultados de negocio esperados de las inversiones en TI.		PO5
Dirección estratégica empresarial para TI		PO1
Apetito empresarial de riesgos de TI		PO9

Fuente: Institute Governance (25).

TABLA N° 12 MATRIZ RACI ME4 PORPORCIONAR GOBIERNO DE TI

Funciones Actividades	Consejo de Directores	CEO	CFO	Ejecutivo del negocio	CIO	Dueños del proceso del negocio	Jefe de operaciones	Arquitecto en jefe	Jefe de desarrollo	Jefe de administración de	PMO	Cumplimiento, Auditoria, Riesgo y Seguridad
	Establecer visibilidad y facilitación del consejo y de los ejecutivos hacia las actividades de TI	A	R	C	C	C						
Revisar, avalar, alinear y comunicar el desempeño de TI, la estrategia de TI, el manejo de recursos y riesgos de TI con respecto a la estrategia empresarial	A	R	I	I	R							C
Crear cuadro de mandos	A	R	C	I	C		I	I	I	I	I	R
Resolver los hallazgos de la evaluaciones independientes y garantizar la implantación por la parte de la gerencia de las recomendaciones acordadas	A	R	C	I	C		I	I	I	I	I	R
Generar un reportes de gobierno de TI	A	C	C	C	R	C	I	I	I	I	I	C

Fuente: Institute Governance (25).

Modelo de Madurez

a) 0 No Existente

Se presencia la ausencia de un proceso reconocible de gobierno de TI. La empresa ni siquiera reconoce la existencia de los problemas a resolver; por lo tanto, no existe discusión del tema.

b) 1 Inicial / Ad Hoc

De acuerdo con Institute Governance (25) se tiene conocimiento y se reconoce el tema del gobierno de TI existe y que debe ser resuelto. Existen enfoques ad hoc aplicados individualmente caso por caso. El enfoque de la gerencia es reactivo y solamente existen una comunicación esporádica e inconsistente sobre los temas y los enfoques para resolverlos.

c) 2 Repetible pero Intuitivo

De acuerdo con Institute Governance (25) se tiene conciencia sobre los procesos de gobierno de TI. Las actividades y los indicadores de desempeño del gobierno de TI, incluyen procesos planeación, entrega y supervisión de TI, se encuentran en desarrollo. Los procesos de TI se identifican para ser mejorados teniendo como base las decisiones individuales. La gerencia identifica las mediciones básicas para el gobierno de TI, así como métodos de evaluación y técnicas; sin embargo, el proceso no ha sido adoptado a lo largo de la organización.

d) 3 Definido

Se reconoce la importancia y la necesidad de un gobierno de TI por parte de la gerencia y se comunican a la organización. Se elaboran un conjunto de indicadores base de gobierno de TI en donde se definen y documentan los vínculos entre las mediciones de resultados y los impulsores del desempeño.

Los procedimientos se han estandarizado y documentado. La gerencia ha comunicado los procedimientos estandarizados y el entrenamiento se ha establecido en la organización. Se han identificado herramientas para apoyar a la supervisión Del gobierno de TI. Se han definido tableros de control como parte de los Balanced Scorecard de TI.

e) 4 Administrado y Medible

De acuerdo con Institute Governance (25) se entiende por completo los temas de gobierno de manera clara se definen quien es el cliente y se definen y supervisan las responsabilidades por medio de acuerdos de niveles de servicio. Se esclarecen las responsabilidades y se establece la propiedad de procesos. Los procesos de TI y el gobierno de TI están alineados e integrados con la estrategia corporativa de TI.

f) 5 Optimizado

De acuerdo con Institute Governance (25) existe un entendimiento avanzado y a futuro de los temas y soluciones del gobierno de TI. La capacitación y la comunicación se basan en conceptos y técnicas de vanguardia.

Los procesos se han optimizado en un nivel alto para la industria, con base en los resultados de las mejoras continuas y en el modelo de madurez con respecto a otras organizaciones.

El proceso de implantación de políticas de TI ha resultado en una organización, personas y procesos que se adaptan rápidamente, y que dan soporte completo a los requisitos de gobierno de TI.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis Principal

El nivel de la gestión del Dominio Monitoreo y Evaluación de TIC en las empresas del Sector Turismo rubro Hoteles de la provincia de Sullana es 1 – Ad-Hoc de acuerdo al modelo COBIT, año 2012

2.4.2 Hipótesis Específicas

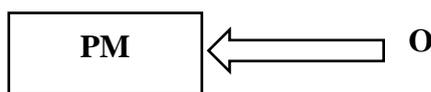
- a) El nivel de gestión del proceso Monitorear y Evaluar el desempeño de TI en las empresas del Sector Turismo rubro Hoteles de la provincia de Sullana es 1 – Ad-Hoc de acuerdo al modelo COBIT, año 2012.
- b) El nivel de gestión del proceso Monitorear y Evaluar el control interno en las empresas del Sector Turismo rubro Hoteles de la provincia de Sullana es 1 – Ad-Hoc de acuerdo al modelo COBIT, año 2012.
- c) El nivel de gestión del proceso Garantizar cumplimiento regulatorio en las empresas del Sector Turismo rubro Hoteles de la provincia de Sullana es 1 – Ad-Hoc de acuerdo al modelo COBIT, año 2012.
- d) El nivel de gestión del proceso Proporcionar gobierno de TI en las empresas del sector Turismo rubro Hoteles de la provincia de Sullana es 1 – Ad-Hoc de acuerdo al modelo COBIT, año 2012.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la Investigación

El presente estudio por sus características, reúne las condiciones de una investigación cuantitativa (26). De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, su nivel es descriptivo porque se ha recolectado sin cambiar el entorno (27).

El diseño de la investigación que se utilizó es no experimental ya que no se manipularon las variables según EcuRed (28) y de corte transversal de una sola casilla ya que toma una instantánea de la muestra en un momento determinado de acuerdo con Martyn S. (29) y se grafica de la siguiente manera.



PM= Población Muestra.

O= Observación.

3.2 Población y Muestra

La muestra es la misma cantidad de la población y está constituida por 50 personas que laboran en 5 hoteles de la provincia de Sullana.

3.3 Definición Operacional de las Variables de Investigación

3.3.1 Monitoreo y Evaluación

De acuerdo con Institute Governance (25): *“Todos los procesos de TI se evalúan periódicamente en cuanto a su calidad y cumplimiento de los requerimientos de control.*

El dominio abarca la administración del desempeño, el monitoreo de control interno, el cumplimiento regulatorio y la aplicación del gobierno. Por lo general abarca las siguientes preguntas de la gerencia:

- a) ¿Se mide el desempeño de TI para detectar los problemas antes de que sea demasiado tarde?*
- b) ¿La gerencia garantiza que los controles internos son efectivos y eficaces?*
- c) ¿Puede vincularse el desempeño de lo que TI ha realizado con las metas del negocio?*
- d) ¿Se miden y se reportan los riesgos, el control, el cumplimiento y el desempeño?*

Tiene las siguientes características:

1. Desempeño de TI.- *Una efectiva evaluación del desempeño de TI requiere de un proceso de monitoreo. El proceso incluye la definición de indicadores de desempeño relevantes, reportes sistemáticos y oportunos de desempeño y tomar medidas expeditas cuando existan desviaciones.*

El monitoreo se requiere para garantizar que las cosas correctas se hagan y que estén de acuerdo con el conjunto de direcciones y políticas.

2. Control Interno.- *Establecer un programa de control interno efectivo para TI requiere de un proceso bien definido de monitoreo. Este proceso incluye monitoreo y el reporte de las excepciones de control, resultados de las auto-evaluaciones y revisiones por parte de terceros. Un beneficio clave del monitoreo del control interno es proporcionar seguridad*

respecto a las operaciones eficientes y efectivas y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

3. Requerimientos Externos.- *Una supervisión efectiva de cumplimiento regulatorio requiere del establecimiento de un proceso independiente de revisión para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones.*

Este proceso incluye la definición de una auditoría, independencia de los auditores, ética y estándares profesionales, planeación, desempeño del trabajo de auditoría y reportes y seguimiento a las actividades de auditoría. El propósito de este proceso es proporcionar un aseguramiento positivo relativo al cumplimiento de TI de las leyes y regulaciones.

4. Gobierno de TI.- *El establecimiento de un marco de trabajo de gobierno efectivo, incluye la definición de estructuras, procesos, liderazgo, roles y responsabilidades organizacionales para garantizar así que las inversiones empresariales en TI estén alineadas de acuerdo a las estrategias y objetivos empresariales.”*

TABLA N° 13 MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE MONITOREO Y EVALUACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Monitoreo y Evaluación del Servicio de TI	Es la evaluación periódica de los procesos de TI en cuanto a su calidad y cumplimiento de los requerimientos de control. Abarca la administración del desempeño, el monitoreo del control interno, el cumplimiento regulatorio y la aplicación del gobierno.	Desempeño de TI.	Se mantiene indicadores de desempeño a planeación de TI. Control de planes de acciones correctivas. Registro de tendencias y eventos de riesgos históricos. Genera reporte de desempeño de procesos.	Ordinal	Inexistente. Inicial. Intuitivo. Definido. Administrado. Optimizado.
		Control Interno.	Genera reporte sobre la efectividad de los controles de TI.		
		Requerimientos Internos	Existe un catálogo de requerimientos legales y regulatorios relacionados con la prestación de servicios de TI. Genera reporte sobre el cumplimiento de las actividades de TI con los requerimientos externos legales y regulatorios.		
		Gobierno de TI.	Se utilizan mejoras al marco de trabajo de los procesos. Genera reportes de estatus del gobierno de TI. Se consiguen los resultados de negocios esperados de la inversión en TI. Existe una dirección estratégica empresarial para TI. Se evidencia un compromiso empresarial por los riesgos de TI.		

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Medida

3.4.1 Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta, por que utiliza cuestionarios que son aplicados a un número determinado de personas y se aplica mediante preguntas de las siguientes formas de acuerdo con GestioPolis (30):

- a) En forma personal.
- b) Telefónica.
- c) Correo

Para obtener características del nivel del dominio Monitoreo y Evaluación en las empresas del Sector Turismo Rubro Hoteles de la Provincia de Sullana.

3.4.2 Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, aplicado al personal.

a) Cuestionario de gestión de monitoreo y evaluación de TIC en las empresas.

Para la medición del nivel de gestión de monitoreo y evaluación de TIC en las empresas. En este caso utilizaremos un cuestionario sobre el dominio de Monitoreo y Evaluación de Tics es de 39 preguntas (Anexo 04).

Los mencionados cuestionarios no requieren ser validados por cuanto COBIT constituye una buena práctica de reconocimiento mundial. Los niveles de gestión de TIC se establecieron tomando

como referencia el modelo de madurez propuesto por COBIT que considera de manera general:

0. Inexistente. No se aplican procesos administrativos en lo absoluto para gestionar las TIC.
1. Inicial / Ad hoc. Los procesos de TIC son Ad hoc y desorganizados. Son informales.
2. Repetible pero intuitivo. Los procesos de TIC siguen un patrón regular. Siguen técnicas tradicionales no documentadas.
3. Proceso definido y documentado. Los procesos de TIC se documentan y comunican.
4. Administrado y medible. Los procesos de TIC se monitorean y miden.
5. Optimizado. Las buenas prácticas se siguen y automatizan.

3.4.3. Plan de Análisis

Los datos obtenidos fueron codificados e ingresados en una hoja de cálculo del programa. Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Sciences) con el cual se obtuvieron los cuadros y gráficos de la variable en estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Proceso: Monitorear y Evaluar el Desempeño de TI.

TABLA N° 14 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO MONITOREAR Y EVALUAR EL DESEMPEÑO DE TI EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012

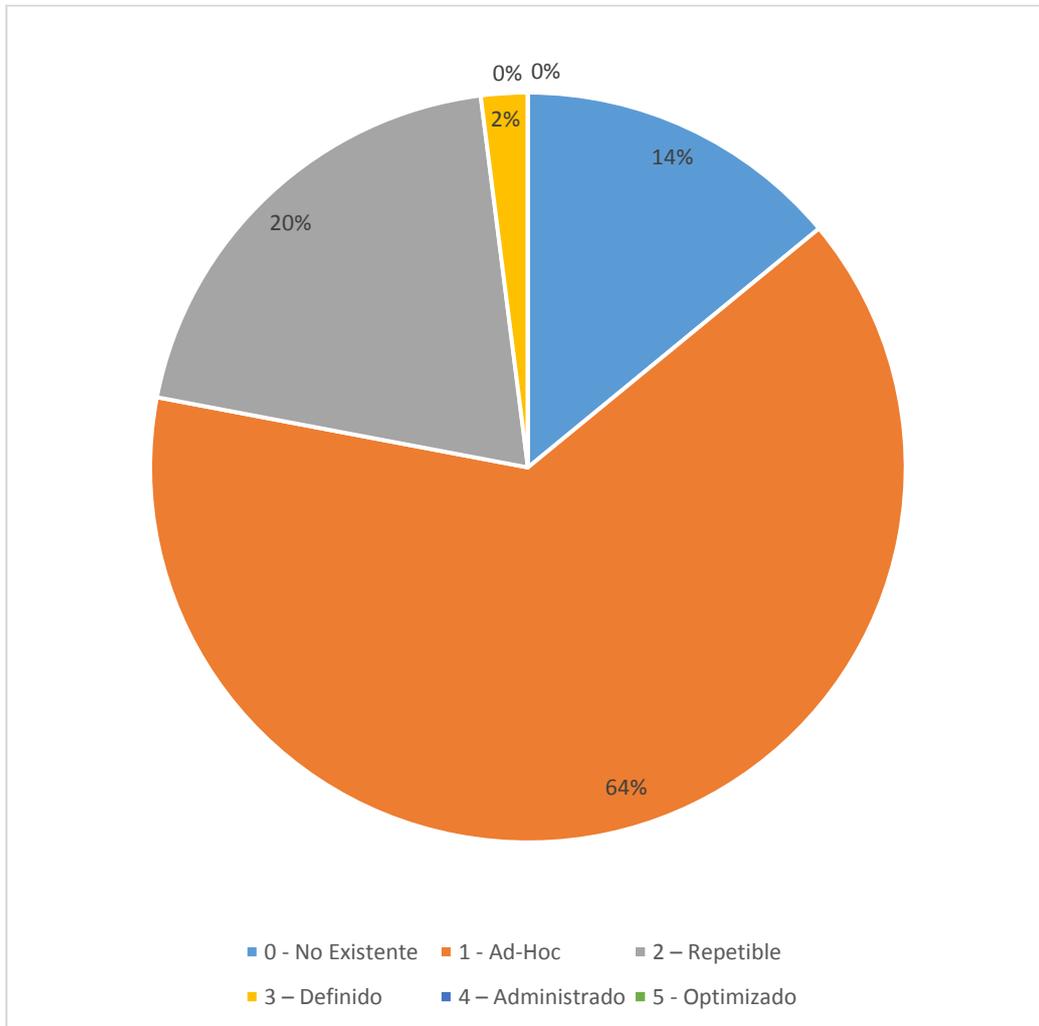
Nivel de Madurez	n	%
0 - No Existente	7	14
1 - Ad-Hoc	32	64
2 – Repetible	10	20
3 – Definido	1	2
4 – Administrado	0	0
5 - Optimizado	0	0
Total	50	100

Fuente: Aplicación del instrumento para medir la opinión de los encuestados acerca del proceso de Monitorear y Evaluar el Desempeño de TI en las empresas del sector turismo rubro hoteles en la provincia de Sullana, año 2012.

Aplicado por: Ramos, C.; 2012.

Según los resultados de la tabla N° 14 el 64% de los encuestados afirman que el proceso Monitorear y Evaluar el Desempeño de TI, se encuentra en el nivel 1 - Ad-Hoc, el 20% considera el proceso en un nivel 2 – Repetible, el 14% de los encuestados afirma que el procesos se encuentra en el nivel 0 – No Existente y un 2% considera que el proceso se encuentra en el nivel 4 – Definido.

GRÁFICO N° 3 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO MONITOREAR Y EVALUAR EL DESEMPEÑO DE TI EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012.



Fuente: Tabla N° 14

Proceso: Monitorear y Evaluar el Control Interno

TABLA N° 15 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO MONITOREAR Y EVALUAR EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012

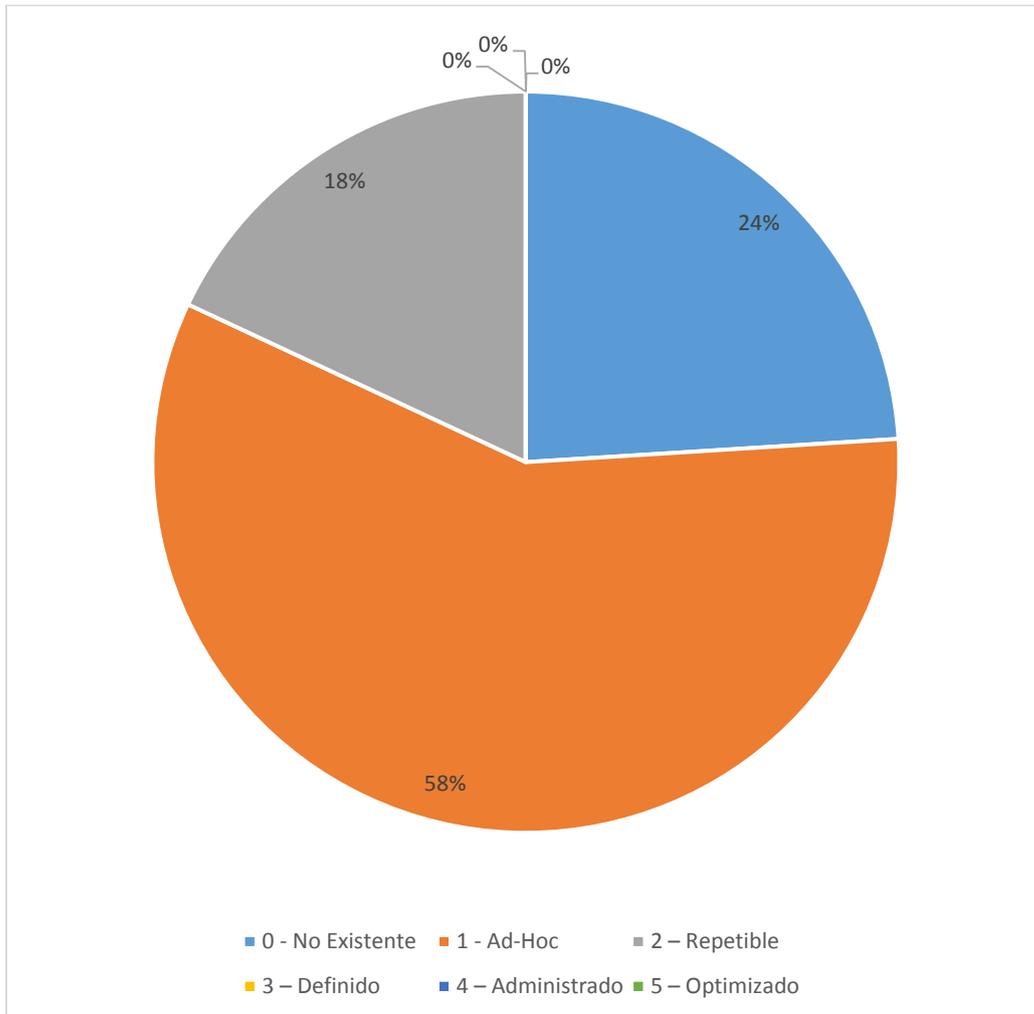
Nivel de Madurez	n	%
0 - No Existente	12	24
1 - Ad-Hoc	29	58
2 – Repetible	9	18
3 – Definido	0	0
4 – Administrado	0	0
5 – Optimizado	0	0
Total	50	100

Fuente: Aplicación del instrumento para medir la opinión de los encuestados acerca del proceso de Monitorear y Evaluar el Control Interno en las empresas del sector turismo rubro hoteles en la provincia de Sullana, año 2012.

Aplicado por: Ramos, C.; 2012.

Según los resultados de la tabla N° 15 el 58% de los encuestados afirman que el proceso Monitorear y Evaluar el Control Interno, se encuentra en el nivel 1 - ad-hoc, un 24% considera que el proceso se encuentra en el nivel 0 – No Existente y el 18% restante afirma que el proceso se encuentra en el nivel 2 - Repetible.

GRÁFICO N° 4 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO MONITOREAR Y EVALUAR EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012.



Fuente: Tabla N° 15

Proceso: Garantizar el Cumplimiento con Requerimientos de TI

TABLA N° 16 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO CON REQUERIMIENTOS DE TI EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012

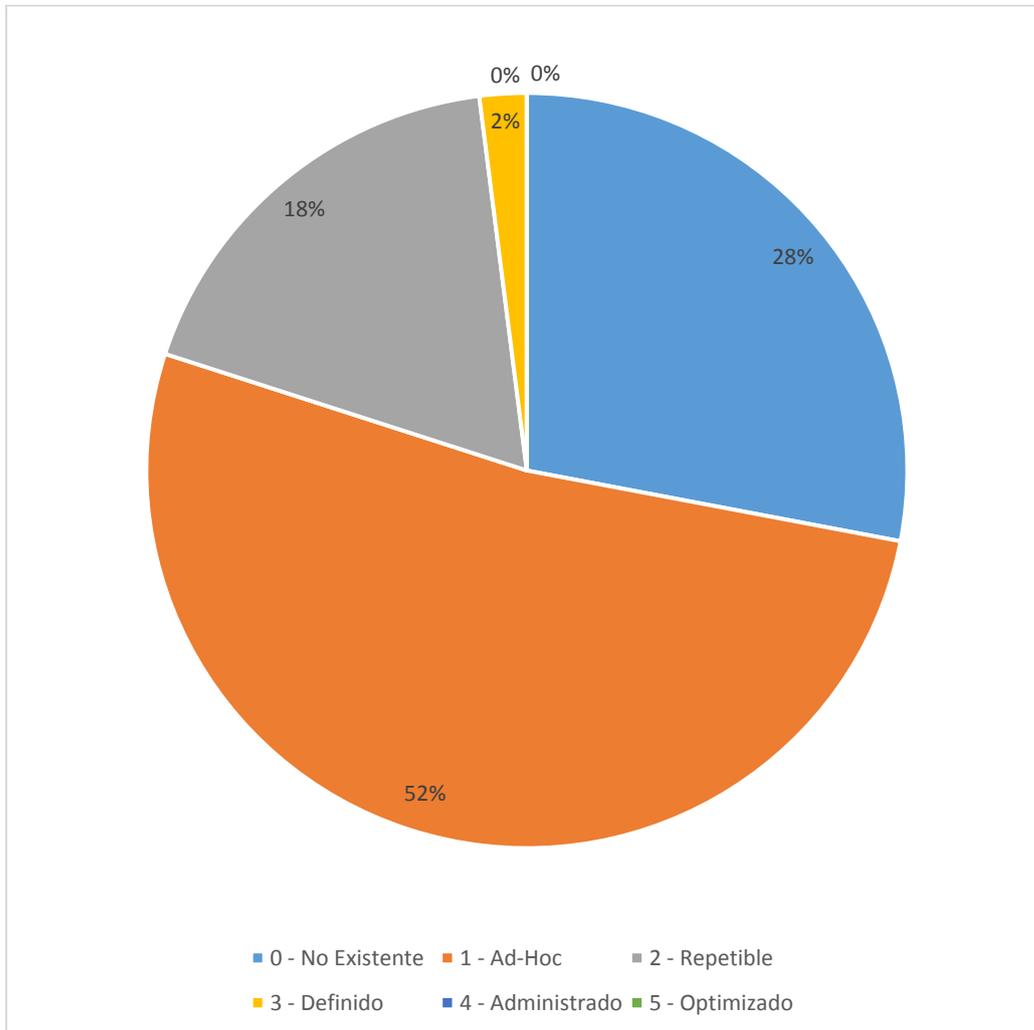
Modelo de Madurez	n	%
0 - No Existente	14	28
1 - Ad-Hoc	26	52
2 - Repetible	9	18
3 - Definido	1	2
4 - Administrado	0	0
5 - Optimizado	0	0
Total	50	100

Fuente: Aplicación del instrumento para medir la opinión de los encuestados acerca del proceso de Garantizar el Cumplimiento con Requerimientos de TI en las empresas del sector turismo rubro hoteles en la provincia de Sullana, año 2012.

Aplicado por: Ramos, C.; 2012.

Según los resultados de la tabla N° 16 el 52% de los encuestados afirman que el proceso Garantizar el Cumplimiento con Requerimientos de TI, se encuentra en el nivel 1 - ad-hoc, el 28% ha respondido que el nivel del proceso se encuentra en 0 – No Existente, un 18% considera que el proceso se encuentra en el nivel 2 – Repetible y el 2% restante opina que el proceso se encuentra en el nivel 3 – Definido.

GRÁFICO N° 5 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO CON REQUERIMIENTOS DE TI EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012



Fuente: Tabla N° 16

Proceso: Proporcionar Gobierno de TI

TABLA N° 17 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO PROPORCIONAR GOBIERNO DE TI EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012.

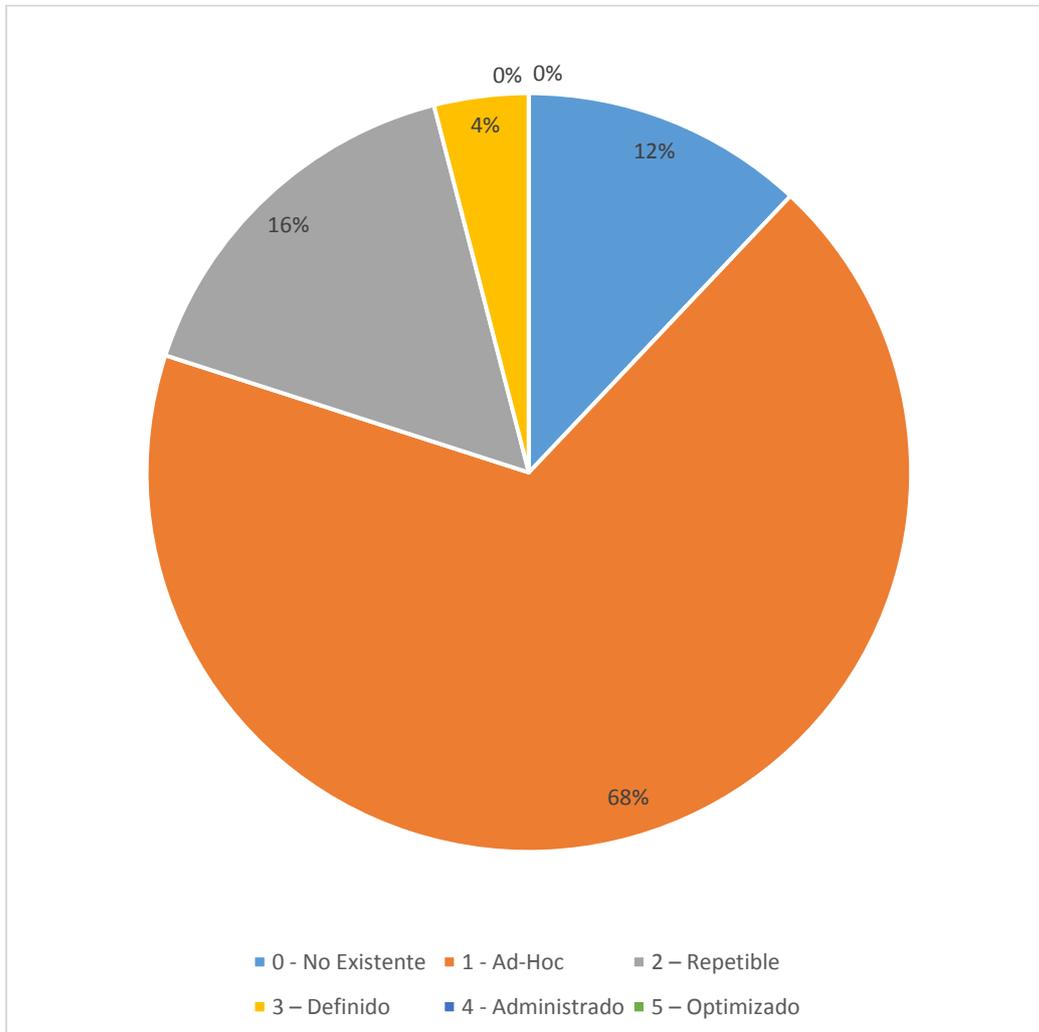
Nivel de Madurez	n	%
0 - No Existente	6	12
1 - Ad-Hoc	34	68
2 – Repetible	8	16
3 – Definido	2	4
4 - Administrado	0	0
5 – Optimizado	0	0
Total	50	100

Fuente: Aplicación del instrumento para medir la opinión de los encuestados acerca del proceso de Proporcionar Gobierno de TI en las empresas del sector turismo rubro hoteles en la provincia de Sullana, año 2012.

Aplicado por: Ramos, C.; 2012.

Según los resultados de la tabla N° 17 el 68% de los encuestados afirman que el proceso Proporcionar Gobierno de TI, se encuentra en el nivel 1 - ad-hoc, el 16% de los encuestados afirma que el proceso se encuentra en el nivel 2 – Repetible, mientras que un 12% afirma que el proceso se encuentra en un nivel 0 – No Existente y el 4% restante afirma que el proceso se encuentra en un nivel 3 - Definido.

GRÁFICO N° 6 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DEL NIVEL DEL PROCESO PROPORCIONAR GOBIERNO DE TI EN LAS EMPRESAS DE SECTOR TURISMO RUBRO HOTELES DE LA PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2012.



Fuente: Tabla N° 17

4.2 Análisis de Resultados

1. El 64% de los encuestados indico que el nivel del proceso Monitorear y Evaluar el Desempeño de TI, se encuentra en el nivel 1 – Ad-Hoc y según Vicente (4), en su investigación llegó a la conclusión que el mismo proceso se encuentra en el nivel 1 – Ad-Hoc. La igualdad de estos datos indican que a nivel nacional en las organizaciones aún no se implementan de manera objetiva los procesos de desempeño de TI. Esto quiere decir que la gerencia de ambas empresas reconoce la necesidad de recolectar y evaluar información sobre los procesos de monitoreo ya que no se han identificado procesos estándar de colección y evaluación. Siendo función de contabilidad monitorear mediciones financieras básicas para TI.
2. El 58% de los encuestados indico que el nivel del proceso Monitorear y Evaluar el Control Interno de TI, se encuentra en el nivel 1 – Ad-Hoc y de acuerdo con Vicente (4), en su informe de investigación llega a la conclusión que el mismo proceso se encuentra en el nivel 0 – No Existente. Esto indica que la organización carece de procedimientos para monitorear la efectividad de los controles internos y los métodos de reporte de control interno gerenciales no existen. La gerencia y los empleados no tienen conciencia general sobre el control interno.
3. El 52% de los encuestados indico que el nivel del proceso Garantizar Cumplimiento Regulatorio de TI, se encuentra en el nivel 1 – Ad-Hoc, comparando con Vicente (4), en su informe de investigación considera el mismo proceso se encuentra en el nivel 1 – Ad-Hoc con respecto a los niveles de madurez de COBIT. Esta similitud indican que a nivel nacional en las organizaciones no se están implementando de manera objetiva los procesos de garantizar el cumplimiento con requerimientos de TIC.
4. El 68% de los encuestados indico que el nivel del proceso Proporcionar Gobierno de TI, se encuentra en el nivel 1 – Ad-Hoc, comparando con

Vicente (4), en su trabajo de tesis llego a la conclusión que el mismo proceso se encuentra en un nivel de madurez 1 – Ad-Hoc con respecto a los niveles de madurez de COBIT. Esta igualdad indica que a nivel nacional en las organizaciones aún no se implementan de manera objetiva los procesos de proporcionar gobierno de TIC, teniendo conciencia sobre el tema del gobierno de TI y que debe ser resuelto, ya que existen enfoques ad-hoc aplicados individualmente o caso por caso y el enfoque de ambas gerencias es reactivo y solamente existe una comunicación esporádica e inconsistente sobre los temas y los enfoques para resolverlos.

4.3 Propuesta de Mejora

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con los instrumentos de aplicación y analizados en los párrafos anteriores se sugiere las siguientes propuestas para mejorar aún más el nivel de madurez alcanzado:

1. Para mejorar el proceso Monitorear y Evaluar el Desempeño de TI, es necesario que las empresas investigadas tengan que identificar algunas mediciones básicas para ser monitoreadas. Tienen que implementar métodos y técnicas de recolección y evaluación. Se tiene que interpretar los resultados de monitoreo basándose en la experiencia de los individuos clave.
2. Para mejorar el proceso de Monitorear y Evaluar el Control Interno, las empresas investigadas deben de utilizar reportes de control informales para comenzar las iniciativas de acción correctiva teniendo en cuenta las habilidades de individuos clave. Deben de tener mayor conciencia sobre el monitoreo de los controles internos. Las gerencias de servicios de información tiene que realizar un monitoreo periódico sobre la efectividad de lo que considera controles internos críticos.
3. Para mejorar el proceso de Garantizar el Cumplimiento Regulatorio, en las empresas investigadas debe de existir la necesidad de cumplir con los requerimientos externos y la necesidad. En los casos en que el cumplimiento se ha convertido en un requerimiento recurrente., como en los reglamentos regulatorios o en la legislación de privacidad, se tienen que desarrollar procedimientos individuales de cumplimiento y se deben de seguir año con año. Sin embargo, no tienen que existir un enfoque estándar. Debe haber mucha confianza en el conocimiento y responsabilidad de los individuos, y los errores son posibles.

4. Para mejorar el proceso de Proporcionar un Gobierno de TI, en las empresas investigadas debe de existir conciencia sobre los temas de gobierno de TI. Las actividades y los indicadores de desempeño del gobierno de TI, los cuales se deben de incluir en los procesos planeación, entrega y supervisión de TI, tienen que estar en desarrollo.

V. CONCLUSIONES

1. Los resultados de la investigación demuestran que el nivel de gestión del dominio Monitorear y Evaluar Tecnologías de Información y Comunicación se encuentran en el nivel 1 – Ad-Hoc y la hipótesis planteada señala que el dominio se encuentra en el nivel 1 - Ad-Hoc, estos resultados indican que la hipótesis planteada es aceptada.
2. El 64% de los encuestados considera que el nivel del proceso monitorear y evaluar el desempeño de TI se encuentra en un nivel 1 – Ad-Hoc y la hipótesis planteada señala que este proceso se encontraba en el nivel 1 – Ad-Hoc, estos resultados indican que la hipótesis es aceptada.
3. El 58% de los encuestados consideran que el nivel del proceso monitorear y evaluar el control interno se encuentra en 1 - Ad-Hoc y la hipótesis planteada, señala que este proceso se encontraba en el nivel 1 – Ad-Hoc, estos resultados indican que la hipótesis es aceptada.
4. El 52% de los encuestados considera que el nivel del proceso garantizar el cumplimiento con requerimientos externos de TI se encuentra en el nivel 1 - Ad-Hoc y la hipótesis planteada señala que este proceso se encontraba en el nivel 1 – Ad-Hoc, estos resultados indican que la hipótesis es aceptada.
5. El 68% de los empleados encuestados considera que el nivel del proceso proporcionar gobierno de TI se encuentra en 1 – Ad-Hoc y la hipótesis planteada, que señala que este proceso se encontraba en el nivel 1 – Ad-Hoc, estos resultados indican que la hipótesis es aceptada.

VI. RECOMENDACIONES

Como parte de la observación y del estudio realizado en las empresas del sector hotelero de la provincia de Sullana, se considera las siguientes recomendaciones:

1. Que las empresas consideren la aplicación de la propuesta de mejora planteada en el presente informe, para que escalen al siguiente nivel de madurez 2 – Repetible.
2. Que en las empresas se realice el estudio de los 3 dominios restantes y así tener una visión general del nivel de gestión en Tecnologías de acuerdo al marco de referencia COBIT.
3. Brindar las capacitaciones correspondientes en los procesos de monitoreo de tecnologías al personal, para que tomen conciencia y conocimiento de las ventajas que ofrecen las TIC en los procesos del negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tancredi. Biblioteca Digital. [Online].; 2007-2009 [cited 2012 setiembre 17]. Available from: <http://bdigital.uncu.edu.ar/ficha.php?idobjeto=1926>.
2. Frasen. TI en los municipios de suecia segun el modelo de madurez de COBIT. Suecia; 2007.
3. Rodriguez G. “Perfil de monitoreo y evaluación de tecnologías de información y comunicación (TIC) en el I.E.S.T.P. Víctor Raúl Haya de la Torre de la provincia de Barranca - departamento de Lima en el año 2011. Informe de Tesis para optar el Titulo de Ingeniero de Sistemas. Lima: ULADECH - LIMA, Academico de Metodologia de Investigacion; 2011.
4. Vicente R. Perfil de Gestion de Monitoreo y Control de las TIC en la empresa Planet Vox Corporation SAC de la ciudad de Huaraz en el año 2011. Informe de tesis para optar el titulo profesional de ingeniero de sistemas. Huaraz: ULADECH - HUARAZ, Academico de Investigacion; 2011.
5. Joo B. Tesis PUCP. [Online].; 2010 [cited 2012 setiembre 19. Available from: <http://tesis.pucp.edu.pe/tesis/ver/246>.
6. Infante H. Nivel de madurez Nivel de Madurez de gobierno, dirección tecnológica, recursos humanos, calidad y administrar proyecto de las Tecnologías de Información y comunicaciones (TIC)” en la empresa SERVICE JACKSON S.R.L, durante el primer semestre 2010. Piura.; 2010.
7. Peña C. Nivel de conocimiento del personal administrativo y uso de las Tecnologías de información y Comunicación en las instituciones bancarias de Piura. Piura.; 2011.
8. Manuche.. Nivel de Madurez de los Procesos de gobierno, desempeño, Direccion Tecnologica, recursos humanos y calidad de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa Pacific Fishery S.A. Paita.; 2010.
9. More M. Nivel de Madurez de los Procesos de Gobierno de TI, Desempeño de TI, Dirección Tecnológica, Calidad y Recursos humanos de TI, en la Municipalidad Provincial de Paita, durante el Primer Semestre del 2010. Piura.; 2010.
10. Clavijo LM. “Nivel de Conocimiento del Personal Docentes y Uso de las

- Tecnologías de Información en las Instituciones de la Provincia de Sullana. Sullana. Sullana.; 2010.
11. Preciado RO. Nivel de Conocimiento de los Trabajadores y Gestion de las Tecnologias de Informacion y Comunicacion en la Gerencia Sub Region Luciano Castillo Colonna de la Ciudad de Sullana en el año 2009. Sullana.; 2009.
 12. Leon RC. Nivel de Gestion de las Tecnologias de Informacion y Comunicacion en la Caja Municipal de Sullana en el Primer semestre del año 2009. Sullana.; 2009.
 13. Viajar G. OMT barometro turismo mundial abril 2010. [Online].; 2012 [cited 2013 06 07. Available from: <http://guias-viajar.com/viajes-turismo-mundo/omt-barometro-turismo-mundial-abril-2011/>.
 14. Economica A. America Economica. [Online].; 2013 [cited 2013 06 07. Available from: <http://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/omt-anuncia-un-cambio-de-mapa-en-el-turismo-mundial>.
 15. Quidamtur. Quidamtur. [Online].; 2010 [cited 2013 06 07. Available from: <http://quidamtur.blogspot.com/2010/07/europa-quiere-consolidarse-como-primer.html>.
 16. Telam. Telam. [Online].; 2013 [cited 2013 06 07. Available from: <http://www.telam.com.ar/notas/201305/18777-un-informe-destaco-que-america-es-la-region-de-mejor-perspectiva-de-crecimiento-del-turismo.html>.
 17. V. LA. Slideshare. [Online].; 2011 [cited 2012 11 28. Available from: <http://www.slideshare.net/lidey/historia-de-la-hoteleria-en-el-per#btnPrevious>.
 18. Viajeros.com. Clasificacion de hoteles, de una a cinco estrellas. [Online].; 2007. Available from: <http://www.viajeros.com/articulos/clasificacion-de-hoteles-de-una-a-cinco-estrellas>.
 19. Anonimo. Servicios TIC: Tecnologias de la Informacion y Comunicacion. [Online].; 2006. Available from: <http://www.serviciostic.com/las-tic/definicion-de-tic.html>.
 20. Economia de la empresa. [Online].; 2012. Available from: <http://ecohellin.blogspot.com/2012/03/4-aplicaciones-de-las-tic-la-empresa->

4.html.

21. Alba L. Las TIC. [Online].; 2008. Available from:
<http://tic-info.blogspot.com/2008/09/el-beneficio-de-las-tic.html>.
22. Pedraza N SA. Eumed. [Online].; 2005 [cited 2012 noviembre 15. Available from:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2006/pmsagf.htm>.
23. PRESS. E. alojamientos conectados. [Online].; 2012 [cited 2012 noviembre 15. Available from: www.alojamientosconectados.es.
24. EPyme I. Epyme. [Online].; 2012 [cited 2012 noviembre 11. Available from: www.la-importancia-de-las-tic.html.
25. Institute G. COBIT 4.1. EEUU; 2006.
26. Yahoo!. Yahoo! Answer. [Online].; 2008 [cited 2013 diciembre 10. Available from:
<http://answers.yahoo.com/question/index?qid=20080715083549AAijGXY>.
27. Ori. Ori. [Online].; 2010 [cited 2014 03 11. Available from:
http://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res_des1.htm.
28. EcuRed. EcuRed. [Online].; 2010 [cited 2014 03 25. Available from:
http://www.ecured.cu/index.php/Investigaci%C3%B3n_no_experimental.
29. Shuttleworth. Explorable. [Online].; 2010 [cited 2014 03 26. Available from:
<https://explorable.com/es/estudio-transversal>.
30. GestioPolis. GestioPolis. [Online].; 2002 [cited 2013 10 12. Available from:
<http://www.gestiopolis.com/encuesta-cuestionario-y-tipos-de-preguntas/>.

ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

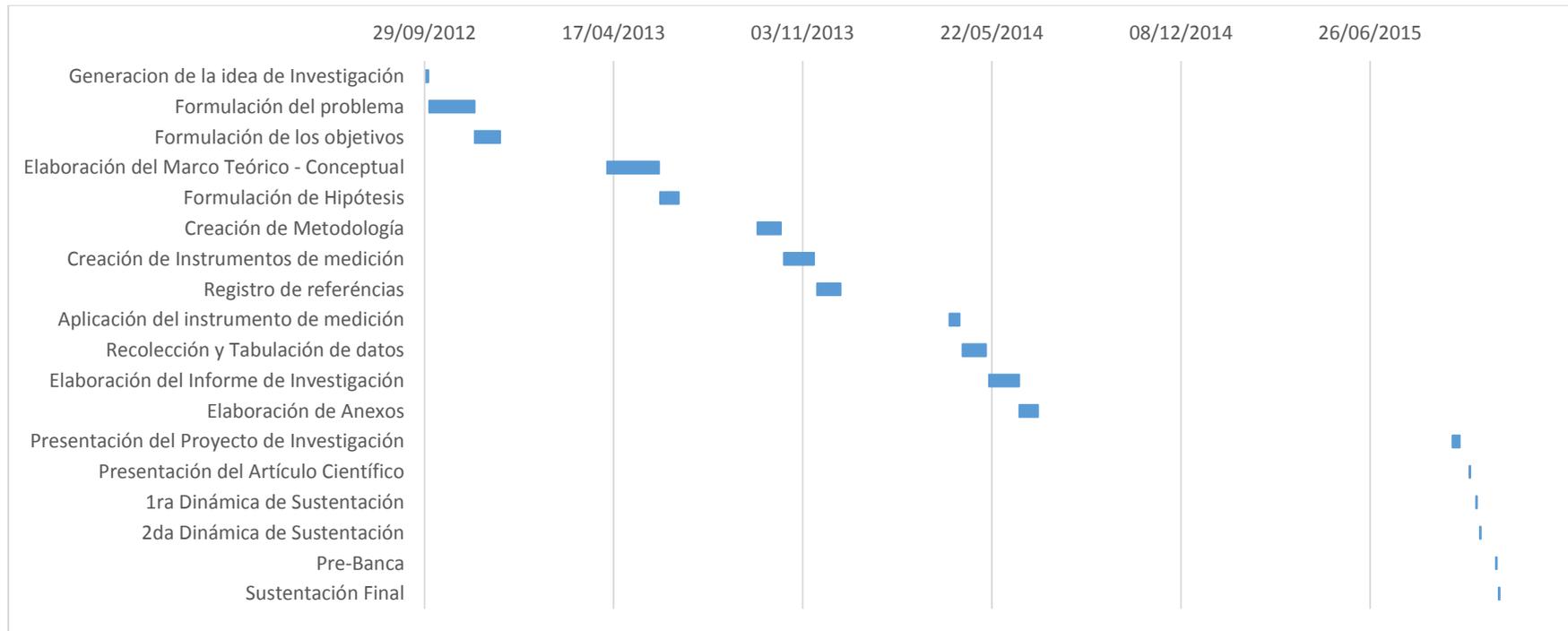
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	PROCESOS	RESULTADOS	CONCLUSIONES
¿Cuál es el nivel de la gestión de monitoreo y evaluación de TIC en las empresas del sector turismo rubro hoteles de la provincia de Sullana, año 2012?	Objetivo general: Describir el Nivel de la Gestión de Monitoreo y Evaluación de TIC en las empresas del sector turismo rubro hoteles de la provincia de Sullana, año 2012.	Hipótesis general. El Nivel de la gestión de Monitoreo y Evaluación de TIC en las empresas del Sector Turismo rubro Hoteles de la provincia de Sullana es 1 - Ad-Hoc de acuerdo al modelo COBIT.	Dominio Monitoreo y Evaluación de TIC		Los resultados de la investigación demuestran que el nivel de gestión del dominio Monitorear y Evaluar Tecnologías de Información y Comunicación se encuentran en el nivel 1 – Ad-Hoc y la hipótesis planteada señala que el dominio se encuentra en el nivel 1 - Ad-Hoc, estos resultados indican que la hipótesis planteada es aceptada.
	Objetivos específicos Describir el Nivel del proceso de monitorear y evaluar el desempeño de TI en las empresas del	Hipótesis específicas El Nivel del proceso de Monitorear y Evaluar el desempeño de TI en las empresas del Sector Turismo rubro Hoteles de	Procesos Monitorear y Evaluar el desempeño de TI	Según los resultados de la tabla N° 1 el 64% de los encuestados afirman que la variable Monitorear y	El 64% de los encuestados considera que el nivel del proceso monitorear y evaluar el desempeño de TI se encuentra en un nivel 1 – Ad-Hoc y la hipótesis planteada

	sector turismo rubro hoteles de la provincia de Sullana, año 2012.	la provincia de Sullana es 1 - Ad-hoc de acuerdo al modelo COBIT.		Evaluar el Desempeño de TI, se encuentra en el nivel ad-hoc.	señala que este proceso se encontraba en el nivel 1 – Ad-Hoc, estos resultados indican que la hipótesis es aceptada.
	Describir el Nivel del proceso de monitorear y evaluar el control interno en las empresas del sector turismo rubro hoteles de la provincia de Sullana, año 2012.	El Nivel del proceso de Monitorear y Evaluar el control interno en las empresas del Sector Turismo rubro Hoteles de la provincia de Sullana es 1- Ad-hoc de acuerdo al modelo COBIT.	Monitorear y Evaluar el control interno	Según los resultados de la tabla N° 2 el 58% de los encuestados afirman que la variable Monitorear y Evaluar el Control Interno, se encuentra en el nivel ad-hoc.	El 58% de los encuestados consideran que el nivel del proceso monitorear y evaluar el control interno se encuentra en 1 - Ad-Hoc y la hipótesis planteada, señala que este proceso se encontraba en el nivel 1 – Ad-Hoc, estos resultados indican que la hipótesis es aceptada.
	Describir el Nivel del proceso de garantizar cumplimiento regulatorio en las empresas del sector turismo rubro hoteles de la provincia de Sullana, año 2012.	El Nivel del proceso de Garantizar cumplimiento regulatorio en las empresas del Sector Turismo rubro Hoteles de la provincia de Sullana es 1 – Ad-Hoc de acuerdo al modelo COBIT.	Garantizar cumplimiento regulatorio	Según los resultados de la tabla N° 3 el 52% de los encuestados afirman que la variable Garantizar el Cumplimiento con Requerimientos de	El 52% de los encuestados considera que el nivel del proceso garantizar el cumplimiento con requerimientos externos de TI se encuentra en el nivel 1 - Ad-Hoc y la hipótesis planteada señala que este

				TI, se encuentra en el nivel ad-hoc.	proceso se encontraba en el nivel 1 – Ad-Hoc, estos resultados indican que la hipótesis es aceptada.
	Describir el Nivel del proceso de proporcionar gobierno de TI en las empresas del sector turismo rubro hoteles de la provincia de Sullana, año 2012.	El Nivel del proceso de Proporcionar gobierno de TI en las empresas del sector Turismo rubro Hoteles de la provincia de Sullana es 1 – Ad-Hoc de acuerdo al modelo COBIT.	Proporcionar gobierno de TI	Según los resultados de la tabla N° 4 el 68% de los encuestados afirman que la variable Proporcionar Gobierno de TI, se encuentra en el nivel ad-hoc.	El 68% de los empleados encuestados considera que el nivel del proceso proporcionar gobierno de TI se encuentra en 1 – Ad-Hoc y la hipótesis planteada, que señala que este proceso se encontraba en el nivel 1 – Ad-Hoc, estos resultados indican que la hipótesis es aceptada.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 02 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 03 PRESUPUESTO

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO S/.	COSTO PARCIAL S/.	TOTAL S/.
Remuneraciones					
Investigador	GL	1	350.00	350.00	
Asesor	GL	1	500.00	500.00	
Otros	GL	1	150.00	150.00	
					1 000.00
Bienes					
Folder Manila	Folder	4	0.60	2.40	
Lápices	Lápiz	60	0.60	36.00	
					38.40
Servicios					
Fotocopiado	Hojas	900	0.05	45.00	
Internet	Horas	50	1.00	50.00	
Transporte	S/.	10	2.00	20.00	
					115.00
Total					1 153.40

El presente proyecto es autofinanciado, por el investigador.

**ANEXO 04. ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL GESTIÓN DE TIC
DOMINIO “MONITOREO Y EVALUACIÓN” SEGÚN EL MARCO DE
REFERENCIA COBIT v4.1**

INSTRUCCIONES:

1. Seleccione una opción marcando con una flecha la letra que corresponde a su respuesta.

Ejemplo:

1. ¿Existe un método de monitoreo?

- a) No existe método de monitoreo.
- b) El método de monitoreo se utiliza de manera informal
- c) Existe un método de monitoreo con técnicas tradicionales no documentadas
- >d) El método de monitoreo está definido en un procedimiento documentado
- e) El proceso del método de monitoreo es controlado y auditado
- f) El proceso del método de monitoreo está automatizado

2. Recuerde que COBIT mide la implementación del enfoque de procesos en la gestión de tecnologías, no mide el grado de tecnología utilizado.

DOMINIO: Monitorear y evaluar

PROCESO MO01. Monitorear y evaluar el desempeño de TI

1. ¿Qué enfoque tiene el monitoreo?

- a) No existe enfoque del monitoreo
- b) Se realiza de manera informal
- c) Usa técnicas tradicionales no documentadas
- d) Utiliza procedimientos documentados
- e) El proceso de monitoreo es controlado y auditado
- f) El proceso de monitoreo está automatizado

2. ¿Cómo se recolectan los datos para el monitoreo?

- a) No se recolectan datos para el monitoreo.
- b) Existen datos de monitoreo generados de manera informal.
- c) Los datos de monitoreo se obtienen con técnicas tradicionales no documentadas

- d) Los datos de monitoreo se recolectan siguiendo un proceso documentado
- e) El proceso de recolección de datos para el monitoreo es controlado y auditado
- f) El proceso de recolección de datos para el monitoreo está automatizado

3. ¿Existe un método de monitoreo?

- a) No existe método de monitoreo.
- b) El método de monitoreo se utiliza de manera informal
- c) Existe un método de monitoreo con técnicas tradicionales no documentadas
- d) El método de monitoreo está definido en un procedimiento documentado
- e) El proceso del método de monitoreo es controlado y auditado
- f) El proceso del método de monitoreo está automatizado

4. ¿Se evalúa el desempeño?

- a) No se evalúa el desempeño.
- b) Se realizan evaluaciones esporádicas de manera informal.
- c) Existen procedimientos para realizar evaluación del desempeño con técnicas tradicionales no documentadas
- d) La evaluación del desempeño se realiza utilizando procedimientos documentados
- e) El proceso de evaluación del desempeño se monitorea
- f) El proceso de evaluación del desempeño está automatizado

5. ¿Se elaboran reportes de desempeño?

- a) No se elaboran reportes de desempeño.
- b) Se elaboran reportes pero no se revisan solo se archivan de manera informal.
- c) Los reportes contienen el grado de logro de objetivos usando técnicas tradicionales no documentadas.
- d) Los reportes de desempeño son elaborados siguiendo un procedimiento documentado.
- e) El proceso de elaboración de reportes de desempeño es monitoreado
- f) El proceso de elaboración de reportes de desempeño está automatizado

6. ¿Se realizan acciones correctivas?

- a) No se realizan acciones correctivas
- b) Las correcciones se realizan de manera informal

- c) Las acciones correctivas se generan del monitoreo del desempeño, evaluación y reportes usando técnicas tradicionales no documentadas.
- d) Las acciones correctivas se establecen como producto de un procedimiento documentado
- e) El proceso para realizar acciones correctivas es monitoreado
- f) El proceso para realizar acciones correctivas está automatizado

7. ¿Qué documentos se tienen en cuenta para medir el desempeño?

- a) No se usan documentos para medir el desempeño
- b) Se solicitan documentos en forma esporádica de manera informal.
- c) Los documentos se han definido con técnicas tradicionales no documentadas
- d) Los documentos para medir el desempeño están definidos en un procedimiento documentad
- e) El proceso que define los documentos para medir el desempeño es monitoreado
- f) El proceso que define los documentos para medir el desempeño está automatizado

8. ¿En qué documentos se refleja la medición del desempeño?

- a) No se generan documentos que reflejan la medición del desempeño.
- b) Los documentos se generan de acuerdo a la circunstancia de manera informal
- c) Se generan documentos usando técnicas tradicionales no documentadas, pero son archivados.
- d) Los documentos que reflejan la medición del desempeño están definidos en un procedimiento documentado
- e) El proceso que define los documentos que reflejan la medición del desempeño es monitoreado
- f) El proceso que define los documentos que reflejan la medición del desempeño está automatizado

9. ¿Quiénes participan en la evaluación del desempeño?

- a) Nadie realiza evaluación del desempeño.
- b) La realiza personal administrativo de manera informal
- c) Se han definido los roles y responsabilidades usando técnicas tradicionales no documentadas

- d) La participación del personal en la evaluación del desempeño está definida en un procedimiento documentado
- e) El proceso de evaluación del desempeño es monitoreado.
- f) El proceso de evaluación del desempeño está automatizado.

10. ¿Existen procesos definidos para la evaluación del desempeño?

- a) No existen procesos para la evaluación del desempeño
- b) Los procesos se realizan de manera informal
- c) Existen un patrón para la evaluación del desempeño definido con técnicas tradicionales no documentadas
- d) Los procesos solo están documentados
- e) Los procesos están monitoreados.
- f) Los procesos están automatizados.

PROCESO MO02. Monitorear y evaluar el control interno

11. ¿Se monitoriza el marco de trabajo del control interno?

- a) No se monitoriza el marco de trabajo del control interno.
- b) Se realizan actividades de monitoreo del marco de trabajo en forma esporádica y de manera informal.
- c) El marco de trabajo del control interno se monitorea usando técnicas tradicionales no documentadas
- d) El marco de trabajo del control interno se monitorea como producto de un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

12. ¿Se realizan auditorías al marco de trabajo del control interno?

- a) No se realizan auditorías al marco de trabajo de control interno.
- b) Se realizan auditorías de manera informal solo cuando hay un problema.
- c) Las auditorías al marco de trabajo del control interno se realizan usando técnicas tradicionales no documentadas
- d) Las auditorías al marco de trabajo responden a un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

13. ¿Existen excepciones de control?

- a) No existen excepciones de control.
- b) Se han identificado excepciones de control de manera informal.
- c) Existen excepciones de control definidas con técnicas tradicionales no documentadas
- d) Existe un procedimiento documentado para establecer excepciones de control.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

14. ¿Existe un proceso de autoevaluación?

- a) No existe proceso de autoevaluación
- b) Se realizan acciones esporádicas de manera informal.
- c) El proceso de autoevaluación está definido con técnicas tradicionales no documentadas.
- d) El proceso de autoevaluación está definido en un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

15. ¿Se asegura el control interno?

- a) No se asegura el control interno.
- b) Se realizan actividades de aseguramiento de manera informal
- c) El control interno se asegura con técnicas tradicionales no documentadas
- d) El aseguramiento del control interno está definido en un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

16. ¿Se evalúa el control interno de los proveedores de servicios externos?

- a) No existe evaluación del control interno de los proveedores de servicios externos.
- b) El control interno de los proveedores de servicios externos se evalúa de manera informal.

- c) El control interno de los proveedores de servicios externos se evalúa usando técnicas tradicionales no documentadas
- d) El control interno de los proveedores de servicios externos se evalúa como producto de un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

17. ¿Se realizan medidas correctivas al marco de trabajo del control interno?

- a) No se realizan medidas correctivas al marco de trabajo del control interno.
- b) Se realizan acciones correctivas al marco de trabajo del control interno de manera informal
- c) Se usan técnicas tradicionales no documentadas para realizar acciones correctivas al marco de trabajo del control interno.
- d) Existe un procedimiento documentado que define como realizar acciones correctivas al marco de trabajo del control interno.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

18. ¿Se generan reportes del monitoreo y evaluación del marco de trabajo del control interno?

- a) No se generan reportes del monitoreo y evaluación de marco de trabajo del control interno.
- b) Los documentos se generan de acuerdo a la circunstancia y de manera informal
- c) Se generan reportes usando técnicas tradicionales no documentadas y son archivados.
- d) Se generan reportes de acuerdo a un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

19. ¿Quiénes participan en el monitoreo y evaluación del marco de trabajo del control interno?

- a) Nadie realiza monitoreo y evaluación del marco de trabajo del control interno.
- b) La realiza personal administrativo de manera informal

- c) Se han definido los roles y responsabilidades usando técnicas tradicionales no documentadas
- d) Se han definido los roles y responsabilidades en un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

20. ¿Existen procesos definidos para el monitoreo y evaluación del marco de trabajo del control interno?

- a) No existen procesos para monitorear y evaluar el marco de trabajo del control interno
- b) Los procesos se realizan de manera informal
- c) Se han definido procesos usando técnicas tradicionales no documentadas
- d) Los procesos solo están documentados
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

PROCESO MO03. Garantizar el cumplimiento con requerimientos externos.

21. ¿Se identifican los requerimientos de las leyes, regulaciones y cumplimientos contractuales con requerimientos externos?

- a) No se han identificado los requerimientos normativos de los requerimientos externos
- b) Se identifican de manera informal las leyes que respaldan el uso de Tics.
- c) Los requerimientos normativos se definen y realizan cumpliendo la normatividad vigente siguiendo técnicas tradicionales no documentadas.
- d) Los requerimientos normativos se definen y realizan cumpliendo la normatividad vigente de acuerdo a un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

22. ¿Se verifica la coherencia entre la normatividad y las políticas, estándares, procedimientos y metodologías de TI?

- a) No se verifica la coherencia entre la normatividad y los procesos organizacionales.

- b) Esporádicamente y de manera informal se revisa la coherencia entre la normatividad y los procedimientos de TI.
- c) Esporádicamente se revisa la coherencia entre normatividad y las políticas y estándares de TI usando técnicas tradicionales no documentadas.
- d) La coherencia entre la normatividad y las políticas, estándares, procedimientos y metodologías es revisada continuamente de acuerdo a un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

23. ¿Se evalúa el cumplimiento de los requerimientos externos?

- a) No se evalúa el cumplimiento de los requerimientos externos
- b) Esporádicamente y de manera informal se evalúa el cumplimiento de los requerimientos externos.
- c) Esporádicamente se evalúa el cumplimiento de los requerimientos externos en las políticas y estándares de TI siguiendo técnicas tradicionales no documentadas.
- d) El cumplimiento de los requerimientos externos se evalúa siguiendo un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

24. ¿Se asegura positivamente el cumplimiento?

- a) No se asegura el cumplimiento
- b) La normatividad ha sido difundida oportunamente entre los dueños de procesos de manera informal.
- c) Se realizan auditorías eventuales sobre el cumplimiento de la normatividad de los dueños de procesos usando técnicas tradicionales no documentadas.
- d) Existe un procedimiento documentado de auditorías de cumplimiento de normas.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

25. ¿Se generan reportes de auditoria del cumplimiento de normas

- a) No se generan reportes de auditoria del cumplimiento de las normas.
- b) Se generan de acuerdo a la circunstancia y de manera informal.
- c) Se generan reportes usando técnicas tradicionales no documentadas y son archivados.
- d) Se generan reportes sobre el cumplimiento de normas de acuerdo a un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

26. ¿Qué documentos se tienen en cuenta para auditar el cumplimiento de normas?

- a) No se usan documentos para auditar el cumplimiento de normas
- b) Para realizar auditorías del cumplimiento de normas se solicitan documentos en forma esporádica y de manera informal.
- c) Los documentos para realizar auditorías de cumplimiento de normas se realiza con técnicas tradicionales no documentadas
- d) Los documentos para realizar auditorías de cumplimiento de normas están definidos en un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

27. ¿En qué documentos se refleja el cumplimiento de normas?

- a) No existen documentos que sustenten el cumplimiento de normas.
- b) Los documentos se generan de acuerdo a la circunstancia y de manera informal.
- c) Los documentos que sustentan el cumplimiento de normas han sido definidos usando técnicas tradicionales no documentadas y son archivados.
- d) Los documentos que sustentan el cumplimiento de normas han sido definidos en un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

28. ¿Quiénes participan en la evaluación del cumplimiento de normas?

- a) Nadie realiza evaluación del cumplimiento de normas.
- b) La realiza personal administrativo de manera informal.
- c) Se han definido los roles y responsabilidades usando técnicas tradicionales no documentadas.
- d) Se han definido los roles y responsabilidades en un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

29. ¿Existen procesos definidos para la evaluación del cumplimiento de normas?

- a) No existen procesos para la evaluación del cumplimiento de normas.
- b) Los procesos se realizan de manera informal.
- c) Existe un patrón para la evaluación del cumplimiento de normas usando técnicas tradicionales no documentadas.
- d) Existe un patrón para la evaluación del cumplimiento de normas de acuerdo a un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

PROCESO MO04. Proporcionar gobierno de TI.

30. ¿Se establece un marco de gobierno de TI?

- a) No se ha definido un marco de gobierno de TI.
- b) Se ha definido de manera informal un marco de gobierno de TI con visión de control y gobierno corporativo.
- c) El marco de gobierno está definido usando técnicas tradicionales no documentadas.
- d) El marco de gobierno está definido en un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

31. ¿Existe alineamiento estratégico de las TI?

- a) No existe alineamiento estratégico de las TI.
- b) El alineamiento estratégico se define de manera informal.

- c) El alineamiento estratégico se realiza usando técnicas tradicionales no documentadas.
- d) El alineamiento estratégico se realiza de acuerdo a un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

32. ¿Las TI generan valor agregado?

- a) Las TI no generan valor agregado.
- b) El valor agregado de las TI se administra de manera informal.
- c) El valor agregado de las TI se administra usando técnicas tradicionales no documentadas.
- d) El valor agregado de las TI se administra siguiendo un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

33. ¿Se administran recursos de TI?

- a) No se administran recursos de TI.
- b) Los recursos de TI se administran de manera informal.
- c) Los recursos de TI se administran usando técnicas tradicionales no documentadas.
- d) Los recursos de TI se administran de acuerdo a un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

34. ¿Se administran los riesgos de TI?

- a) No se administran los riesgos de TI.
- b) Los riesgos de TI se administran de manera informal.
- c) Los riesgos de TI se administran usando técnicas tradicionales no documentadas.
- d) Los riesgos de TI se administran de acuerdo a un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.

f) El proceso está automatizado.

35. ¿Se mide el desempeño de TI?

a) No se mide el desempeño de TI.

b) La medición del desempeño de TI se realiza de manera informal.

c) La medición del desempeño de TI se realiza usando técnicas tradicionales no documentadas.

d) La medición del desempeño de TI se realiza de acuerdo a un procedimiento documentado.

e) El proceso es monitoreado.

f) El proceso está automatizado.

36. ¿Existe aseguramiento independiente?

a) No existe aseguramiento independiente.

b) El aseguramiento independiente se realiza de manera informal.

c) El aseguramiento independiente se realiza usando técnicas tradicionales no documentadas.

d) El aseguramiento independiente se realiza de acuerdo a un procedimiento documentado.

e) El proceso es monitoreado.

f) El proceso esta automatizado.

37. ¿En qué documentos se refleja el gobierno de TI?

a) No existen documentos que sustentan el gobierno de TI.

b) Los documentos que sustentan el gobierno de TI se generan de acuerdo a la circunstancia y de manera informal.

c) Los documentos que sustentan el gobierno de TI se generan usando técnicas tradicionales, pero son archivados.

d) Los documentos que sustentan el gobierno de TI se generan siguiendo un procedimiento documentado.

e) El proceso es monitoreado.

f) El proceso está automatizado.

38. ¿Quiénes participan en la evaluación del gobierno de TI?

a) Nadie realiza evaluación del gobierno de TI.

- b) El personal que realiza la evaluación del gobierno de TI lo hace de manera informal.
- c) El personal que realiza la evaluación del gobierno de TI usa técnicas tradicionales no documentadas.
- d) El personal que realiza la evaluación del gobierno de TI sigue un procedimiento documentado.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.

39. ¿Existen procesos definidos para el gobierno de TI?

- a) No existen procesos definidos para el gobierno de TI.
- b) Los procesos para el gobierno de TI se realizan de manera informal.
- c) Los procesos para el gobierno de TI usan técnicas tradicionales no documentadas.
- d) Los procesos para el gobierno de TI están documentados.
- e) El proceso es monitoreado.
- f) El proceso está automatizado.