
Encuesta Sobre la Gestión de TIC

Nombre de la unidad de negocio: _____

Actividad: _____

Cargo

- ☐ Gerente y/o persona a cargo de la dirección
- ☐ Responsable del área de TI
- ☐ Empleado especialista en el uso de TIC

Información de Contacto

Digite su número celular y/o correo electrónico: _____

Parte A

Destinada para gerentes/propietarios y/o persona a cargo de la dirección, responsables del área de TI y/o empleados especialistas en el uso de TIC

1.) Existe un plan anual para formación/capacitación del personal de TI

- ☐ Existe y es el adecuado
- ☐ Existe, pero podría mejorar
- ☐ Existe, pero no es suficiente
- ☐ No existe
- ☐ No sabe / No responde

2.) En el último año brindó y/o recibió algún tipo de capacitación en tecnologías por parte de su empresa

- ☐ Brindé / recibí
- ☐ Brindé / recibí pero pueden mejorar
- ☐ Brindé / recibí pero no fueron suficientes
- ☐ No recibí
- ☐ No sabe / No responde

3.) La unidad de negocio cuenta con objetivos bien definidos para la gestión de TIC

- ☐ Existen y están bien definidos
- ☐ Existen, pero podrían mejorar
- ☐ Existen, pero no están bien definidos
- ☐ No existen
- ☐ No sabe / No responde

4.) Ha obtenido buenos resultados por el uso de herramientas tecnológicas

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Algunas veces
- ☐ Casi nunca
- ☐ Nunca

5.) Existe un documento que contiene un plan de vinculación y asignación del recurso humano para el área de TIC, el cual es revisado y actualizado en períodos establecidos

- ☐ Existe y es actualizado constantemente
- ☐ Existe pero no se actualiza lo suficiente
- ☐ Existe pero no se actualiza
- ☐ No existe dicho plan
- ☐ No sabe / No responde

6.) Mantiene mecanismos para que los clientes informen su satisfacción en las áreas en las que las TIC influyen directamente en el servicio

- ☐ Existen y son los adecuados
- ☐ Existen, pero podrían mejorar
- ☐ Existen, pero no son suficientes
- ☐ No existen
- ☐ No sabe / No responde

7.) Si está certificada con normas internacionales de calidad, indique cuál de las siguientes:

- ☐ ISO 9000
- ☐ ISO 20000
- ☐ ISO 27000
- ☐ ISO 38500
- ☐ No está certificada
- ☐ Otra ¿Cuál? _____

Parte B

Destinada a gerentes, persona a cargo de la dirección y/o responsables del área de TIC

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca	NS / NR
8.) Se presupuestan gastos para contratar servicios externos, mantenimiento de hardware y mantenimiento de licencias software						
9.) Existe un inventario actualizado de los recursos de TIC						
10.) Se analizan las nuevas TIC antes de realizar alguna inversión						
11.) Se cuenta con un presupuesto destinado para formación y capacitación especializada en TIC.						
12.) Existe un presupuesto propio para la adquisición de TIC						
13.) Existe un plan anual para inversión en TIC donde se incluyan proyectos en esta área						
14.) Los proyectos de TIC están alineados con los objetivos del negocio						
15.) En sus proyectos de TIC involucra tanto al personal del área como a usuarios finales y clientes						
16.) Al iniciar un nuevo proyecto de TIC, se tienen establecidos procesos para preparación de los usuarios ante el cambio y así estos puedan participar e informarse						
17.) Se presentan informes periódicos a la dirección sobre la disponibilidad, rendimiento y utilización de los recursos y servicios de TIC						
18.) Realiza benchmarking con relación a la competencia, refiriéndose a las TIC						

19.) Dispone de un organigrama del área TIC donde están todas las responsabilidades asignadas

- ☐ Sí se dispone
- ☐ Se dispone, pero no es del todo aplicado
- ☐ Se dispone pero no se aplica
- ☐ No se dispone
- ☐ No sabe / No responde

20.) La gestión del ciclo de vida de los proyectos de TIC hace uso de las siguientes metodologías:

- ☐ PMBOK.
- ☐ CMMI.
- ☐ Metodología Propia.
- ☐ Ninguna.
- ☐ Abierta, de acuerdo al proyecto y su responsable.

21.) La persona encargada de realizar el análisis de las nuevas TIC, es:

- ☐ El equipo del área de TIC y/o un experto a cargo del área de TIC.
- ☐ Una empresa especializada contratada para prestar este servicio.
- ☐ Un experto contratado para prestar este servicio.
- ☐ El gerente de la empresa
- ☐ El propietario de la empresa.

22.) Cuáles de los siguientes elementos tiene en cuenta antes de tomar una decisión sobre compra o gestión de tecnología:

- ☐ Requerimientos del negocio
- ☐ Opinión de un experto.
- ☐ Capacidad financiera del negocio
- ☐ Se realiza de manera autónoma por parte de las directivas.
- ☐ Otra ¿Cuál? _____

23.) Cuáles de los siguientes estándares utiliza:

- ☐ COBIT
- ☐ ITIL
- ☐ ISOs
- ☐ No utiliza estándares
- ☐ No sabe / No responde
- ☐ Otro(s) ¿Cuál(es)? _____

24.) Seleccione las áreas de su organización donde implementa las TIC como herramienta de apoyo:

- ☐ Dirección
- ☐ Ventas/Comercial
- ☐ Compras
- ☐ Contabilidad/Finanzas
- ☐ Mercadeo/Publicidad
- ☐ Producción
- ☐ Atención al cliente
- ☐ Otro(s) ¿Cuál(es)? _____

