

EMTIC 2011

**Estudio sobre la madurez de los
Departamentos de TI en Costa Rica**

SETIEMBRE, 2011

Estudio sobre la madurez de los Departamentos de TI en Costa Rica

Introducción

INTESYS Consulting ha realizado en Costa Rica, en estos últimos dos años, una consulta a los encargados de los Departamentos de TI, con el fin de determinar de alguna manera el nivel de conocimiento y aplicación de un grupo de importantes estándares internacionales, para la efectiva administración de la Gestión de las Tecnologías de la Información (TI) y los proyectos de dicha área.

La metodología aplicada fue mediante una encuesta o cuestionario en línea, y se invitó a los participantes a responderla por esa vía. El instrumento elaborado presentó opciones cerradas, para obtener respuestas directas, sobre los temas. Aunque la encuesta se aplicó de manera general tanto con participantes nacionales como internacionales, al momento del análisis se decidió dejar de lado de la valoración los participantes internacionales, dado que la muestra resultó no ser significativa.

En el caso nacional, se incluyeron todos los participantes, y los cuales representan los diferentes sectores productivos, se incluyen organizaciones de los sectores Industrial, Comercial, Financiero, Servicios y Gobierno.

Este estudio buscó determinar el conocimiento y aplicación, sobre los siguientes temas:

Arquitectura Empresarial:

Definido como la organización lógica de los procesos, aplicaciones, datos e infraestructura tecnológica, que satisfaga el Modelo Operativo o Arquitectura del Negocio.

Gobierno de TI:

Definido como el componente de Gobierno Corporativo que se responsabiliza de alinear la estrategia de TI con la estrategia del negocio, proveer la dirección a los procesos de TI que implementan la estrategia corporativa de TI, lograr los resultados establecidos.

Estándares o Modelos de buenas prácticas del área de TI.

La aplicación de diferentes marcos de referencia o modelos de buenas prácticas del área de TI para su mejor gestión, modelos o marcos como ITIL, COBIT, PMBOK/PMI, ISO/IEC 27001, entre otros.

Gestión de Proyectos de TI:

Cómo se están desarrollando los Proyectos de TI, cómo es su gestión desde el punto de vista de aplicación de modelos o marcos referenciales reconocidos o implementados, quienes los están aplicando, cómo los están aplicando, para lograr obtener los resultados deseados. Se consultó sobre la aplicación de estándares, metodologías, las personas que lo llevan a cabo y su formación y experiencia.

Modelos de Madurez y Certificaciones:

Tema importante que busca analizar la aplicación de evaluaciones para verificar o certificar niveles de madurez de procesos y del área de tecnología, al consultar sobre la aplicación de modelos y buenas prácticas.

Sobre temas puntuales se consultó sobre:

PMBOK/PMI: Instituto de administración de proyectos que busca profesionalizar la administración de proyectos a nivel mundial. El PMI ha liderado la creación del PMBOK el cual es la guía de fundamentos para la administración profesional de proyectos más aceptada a nivel mundial.

OPM3: Es el modelo desarrollado por el PMI, para determinar el nivel de madurez de la Administración de Proyectos en las organizaciones.

COBIT: Modelo para determinar el grado de madurez de la administración de los departamentos de TIC, en toda su gestión: Proyectos, Flujos de información, Procedimientos, Servicios que presta, Riesgos y otros. Es una valiosa herramienta para la auditoría a estos procesos, y el establecimiento de una guía para lograr la madurez de estos procesos.

ITIL: Es una librería de buenas prácticas destinadas a facilitar y mejorar la entrega de todos los servicios de TIC hacia las empresas. Establece a las TIC como entidad de importancia estratégica para que las empresas logren sus objetivos de negocios.

ISO/IEC27001: Estándar para la seguridad de la información de las empresas alineado con los estándares de servicio al cliente, en busca de lograr calidad, confiabilidad, seguridad en la prestación de estos servicios.

Beneficios obtenidos por las empresas participantes en el estudio

Ante todo agradecer a todos los participantes tanto nacionales como internacionales, por colaborar con este estudio. Como incentivo a su participación pudieron bajar el Estudio de Madurez Departamentos TI del año 2010 (EMTIC-2010), a la vez nos comprometimos a enviarles los resultados de este estudio 2011. Ambos documentos sin costo alguno.

Este reporte final, también pueden ser adquirido por empresas no participantes en el estudio, previa cancelación de su valor. Las empresas interesadas deberán contactar a INTESYS Consulting, a la dirección electrónica, emtic@intesysconsulting.com.

IMPORTANTE: La información particular de cada empresa, es totalmente confidencial, y bajo ninguna forma será compartida

Resumen Ejecutivo de los resultados

Antecedentes

Este estudio se realizó en el mes de julio 2011, mediante una consulta en línea con un cuestionario con preguntas cerradas, y se invitó a empresas y organizaciones que participaron el año anterior y otros contactos nuevos de la organización. A todos se les invitó mediante correo electrónico, brindándoles la dirección del estudio. Durante el mes de julio quedó abierta la participación de los invitados y se cerró el 27 de julio. En realidad se tuvo una buena participación tanto de organizaciones nacionales como del exterior. Sin embargo las del exterior por no ser representativa se dejó de lado en esta oportunidad.

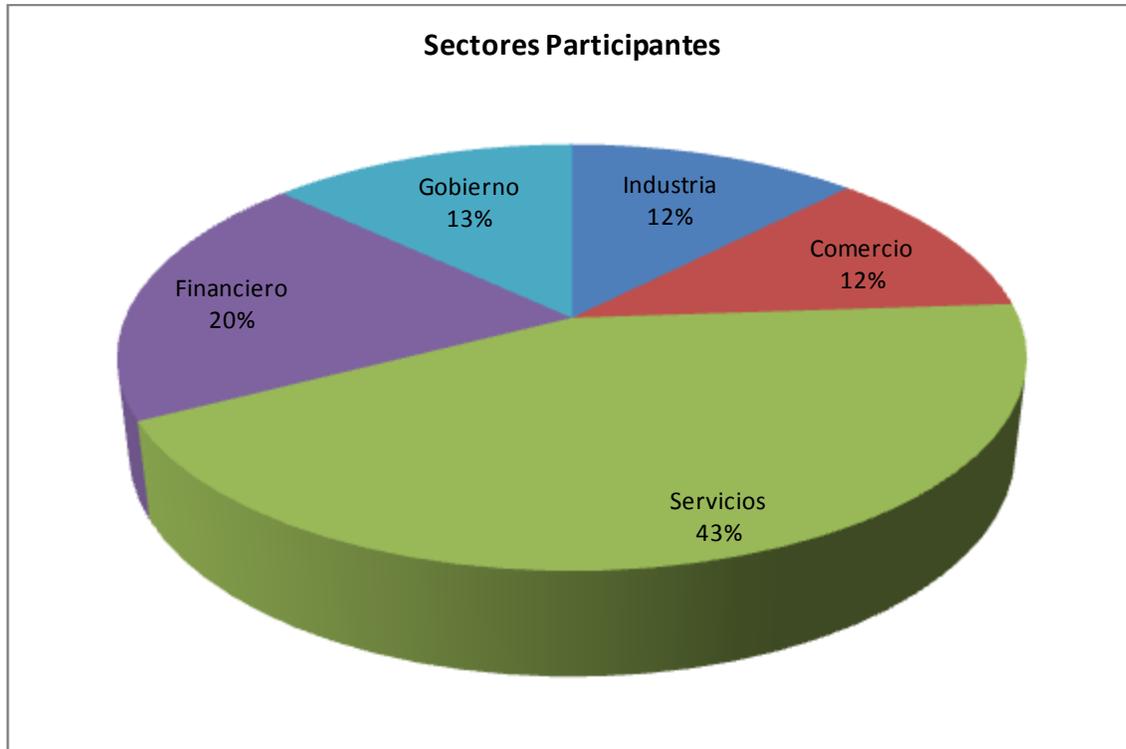
Objetivo del estudio:

1. Obtener una vista del nivel de conocimiento y aplicación que tienen los líderes de los Departamentos de TI para gestionar sus áreas, aplicando modelos y estándares modernos de Gestión de TI.
2. Analizar y documentar mediante este informe y de manera formal las conclusiones que sobre el conocimiento y aplicación, que hoy en día tenemos en los departamentos de TI de nuestras organizaciones. Logrando determinar un nivel de madurez en la gestión.
3. Contribuir con líderes de TI, en una mejora de su gestión al proveerles información útil y pertinente sobre el estado actual de la gestión de TI en nuestro entorno.
4. Dar a los encargados de las áreas de TI, referencias prácticas para que les oriente al compararse con las acciones de otras organizaciones, de forma tal que conozcan su nivel de conocimiento y aplicación de buenas prácticas de su gestión en el mercado costarricense.

Cuadros de Resultados

¿A qué sector de negocios pertenece su empresa?

Industria	Comercio	Servicios	Financiero	Gobierno
17	16	60	27	18
12%	12%	43%	20%	13%
138	100%			



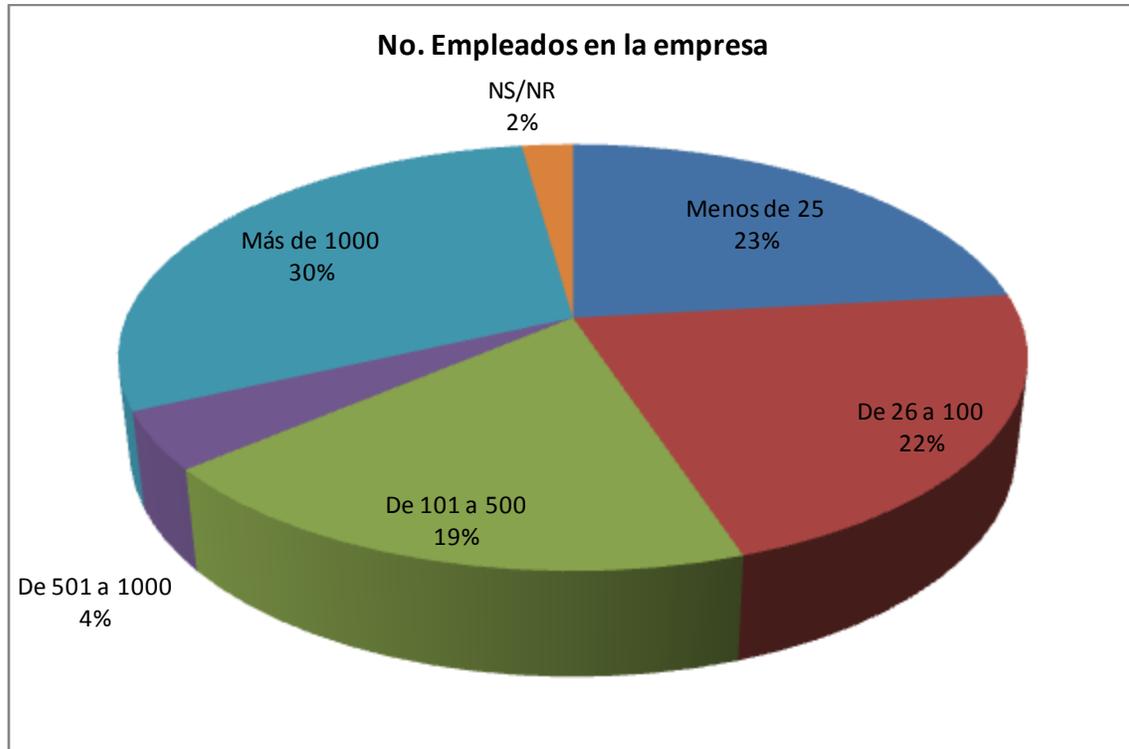
En el estudio del año 2011, participaron empresas de los diferentes sectores del país.

- Servicios 43%, correspondiente a 60 participantes.
- Financiero 20%, 27 participantes.
- Gobierno 13%, 18 participantes.
- Industria 12%, 17 participantes y,
- Comercio 12%, 16 participantes,
- Para un total de 138 participantes a nivel nacional.

Estos constituyen nuestra población de evaluación de los diferentes temas de análisis.

Especifique cuántos empleados tiene su empresa aproximadamente

Menos de 25	De 26 a 100	De 101 a 500	De 501 a 1000	Más de 1000	NS/NR
32	30	26	6	41	3
23%	22%	19%	4%	30%	2%
138	98%				

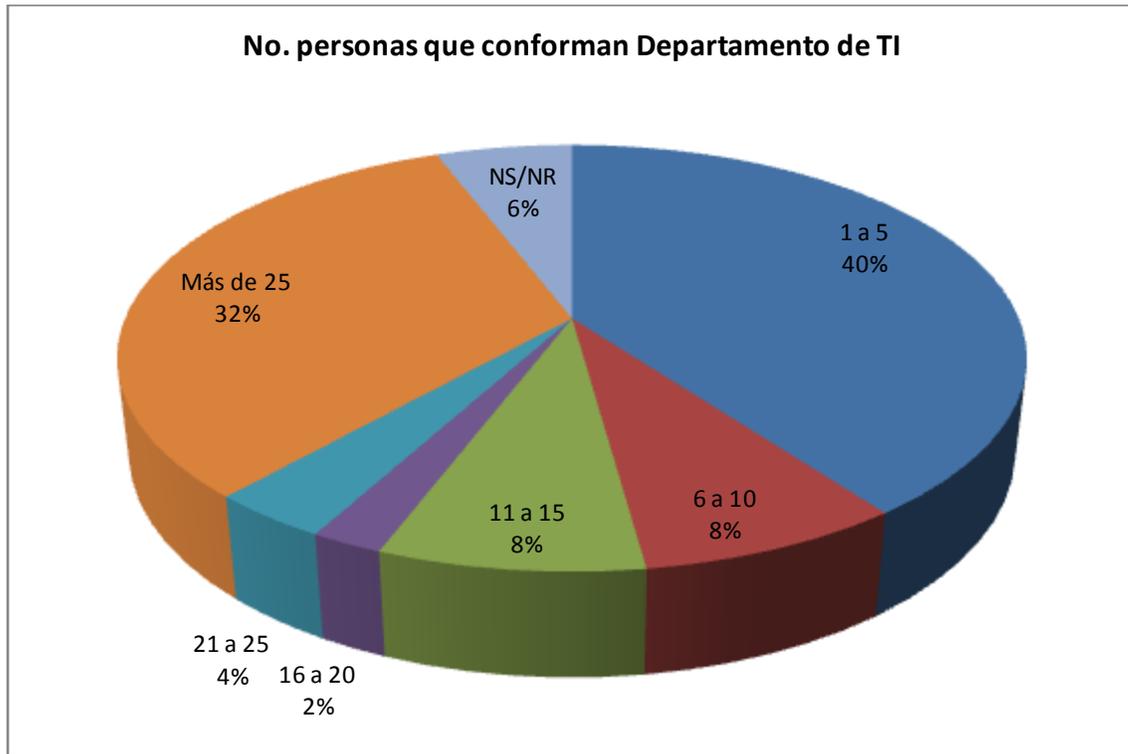


En el caso de la cantidad de empleados en las empresas, se observa que:

- En 30% de las organizaciones se tiene más de 1000 colaboradores, lo cual indica que estamos observando una tercera parte de grandes empresas.
- En el otro extremo, 23% de las participantes tienen menos de 25 empleados, lo cual corresponde a pequeñas empresas.
- La cantidad intermedia de colaboradores se distribuye; 22% de las empresas tienen más de 26 y hasta 100 empleados, 19% sobrepasa los 100 empleados y hasta 500, y 4% sobrepasa los 100 empleados pero tiene menos de 1000.

Cuántas personas conforman el Departamento de TI?
(Incluyendo Gerente/Jefe/Encargado así como todo el personal en planilla y outsourcing)

1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	Más de 25	NS/NR
55	11	11	3	5	45	8
40%	8%	8%	2%	4%	33%	6%
138	100.00%					

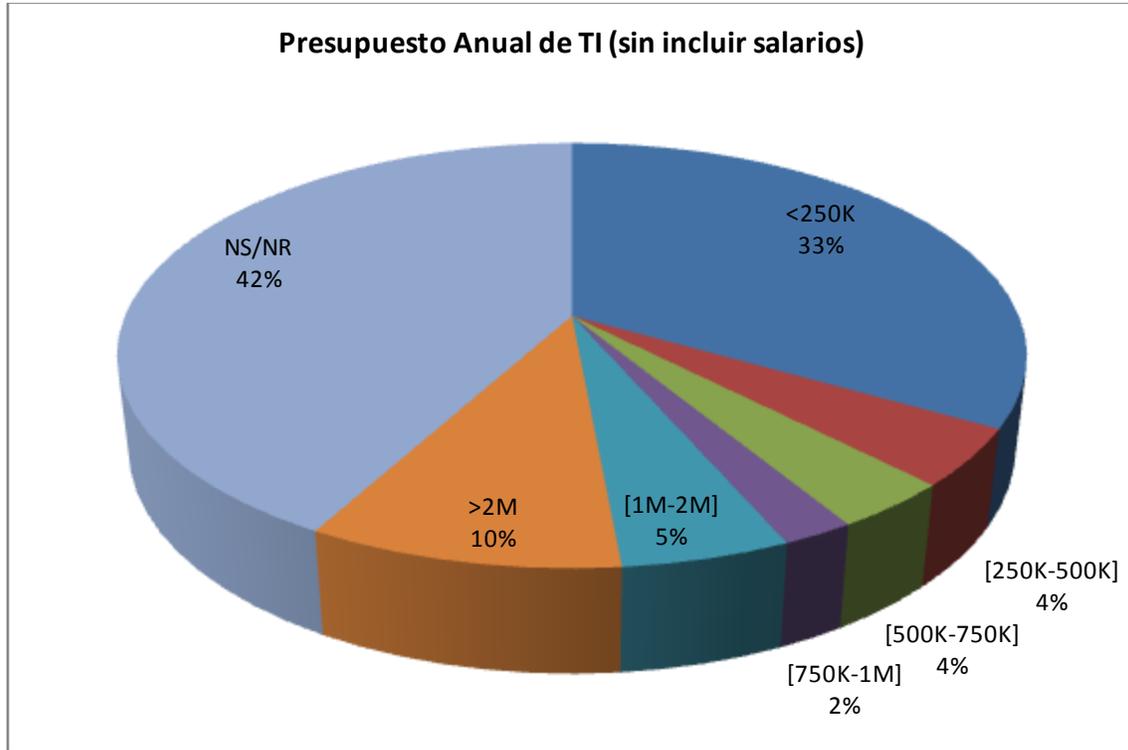


Sobre la cantidad de personas designadas en los Departamentos de TI, para atender sus funciones, se observa, también dos amplios extremos:

- 40% de las organizaciones cuentan con cinco o menos personas para dicho departamento, un 32% de las organizaciones cuentan con departamentos de TI con más de 25 personas.
- Y en los rangos intermedios de personal para TI, se tiene: 8% para los rangos más de 5 y menos de 10, 8%, para los de más de 10 y menos de 15, 2%, en el rango más de 15, menos de 20 y 4% para los de más de 20 y hasta 25 personas.

De acuerdo con los rangos a continuación, ¿De cuánto es el presupuesto anual de TI, sin incluir salarios?

<250K	[250K-500K]	[500K-750K]	[750K-1M]	[1M-2M]	>2M	NS/NR
46	6	5	3	7	13	58
33%	4%	4%	2%	5%	9%	42%
138	100.00%					

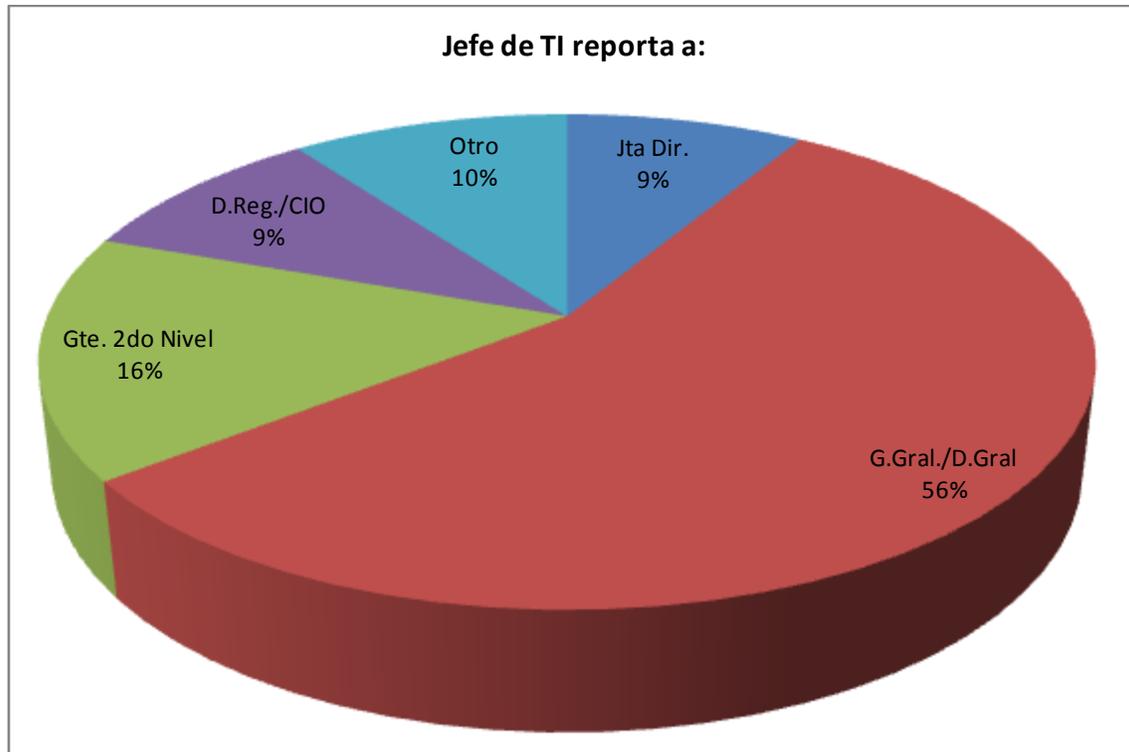


En la consulta sobre el presupuesto de TI, que se invierte en infraestructura y servicios, no tomando en cuenta los salarios del personal de TI, se tienen los siguientes datos:

- 42% no brinda la información, por razones de confidencialidad de las empresas.
- Del restante 58%, se observa que
 - 33% de los participantes presupuestan menos de US\$250,000.00 dólares para invertir en infraestructura y servicios de TI.
 - 10% de los participantes tienen un presupuesto de inversión en tecnología que supera los US\$ 2 millones de dólares
 - En los rangos intermedios se observa que;
 - 4%, invierte más de 250,000 dólares y hasta medio millón de dólares
 - 4%, más de 500,000 dólares y hasta 750,000,
 - 2% más de 750,000 y hasta 1 millón de dólares, y
 - 5%, en el rango de 1 millón hasta 2 millones.

¿A qué puesto reporta el Gerente/Jefe/Encargado del Departamento de TI?

Jta Dir.	G.Gral./D.Gral	Gte. 2do Nivel	D.Reg./CIO	Otro
12	77	22	13	14
9%	56%	16%	9%	10%
138	100.00%			

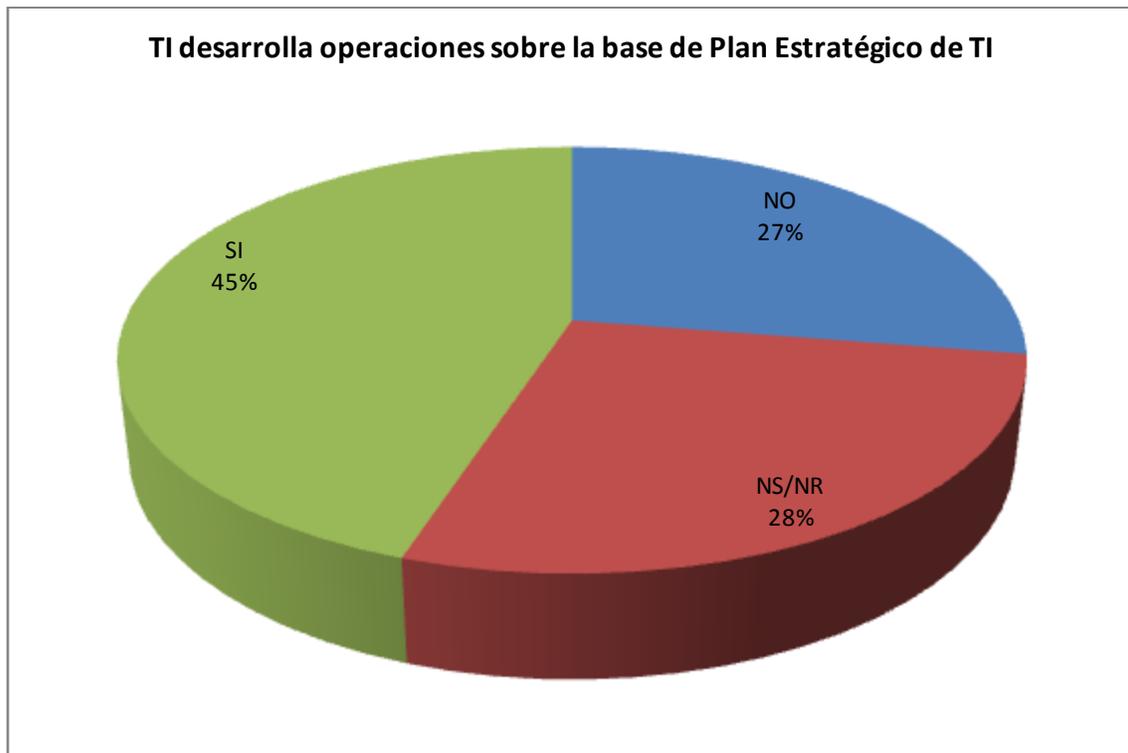


A la consulta sobre a quien reporta el Gerente o Encargado del Departamento de TI, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 56% a la Gerencia o Dirección General de la empresa,
- 16% a un Gerente o Director de segundo nivel, como la Gerencia Administrativa o Financiera entre otros,
- 10% a otro tipo de jefaturas departamentales,
- 9% a la Junta Directiva y
- 9% a CIO's o Directores Regionales.

¿El Departamento de TI, desarrolla su operación sobre la base de un Plan Estratégico de TI?

NO	NS/NR	SI
38	38	62
28%	28%	45%
138	100.00%	

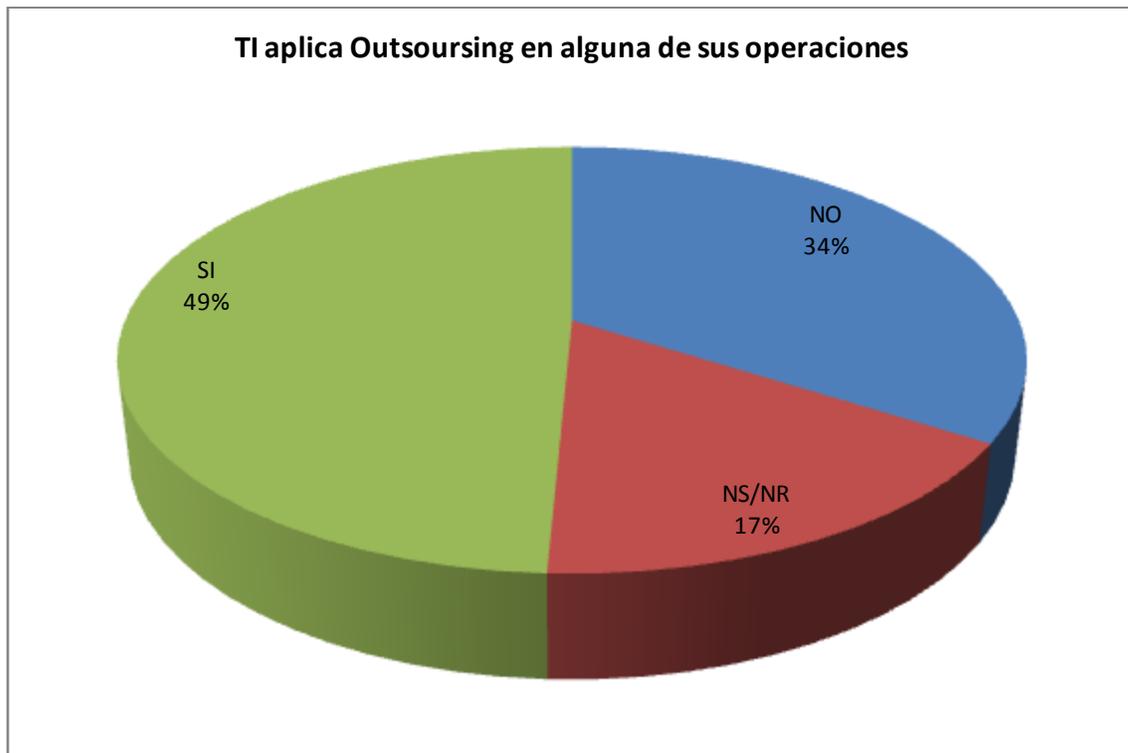


En relación con la Gestión de Tecnologías, al consultar sobre la base en un Plan Estratégico de Tecnologías:

- 45% respondieron que si operan sobre la base de un Plan Estratégico de Tecnologías,
- 55% respondieron de manera negativa, distribuido de la siguiente manera, 27% respondieron explícitamente que no tienen Plan estratégico de TI, y 28% no respondieron o no sabían, sin embargo este tema es de suma importancia como para que se ignore y se presume que este 28% tampoco elabora un Plan Estratégico de Tecnología.

¿El Departamento de TI, ha aplicado/aplica la contratación de Outsourcing para algunos procesos operativos?

NO	NS/NR	SI
47	23	68
34%	17%	49%
138	100.00%	

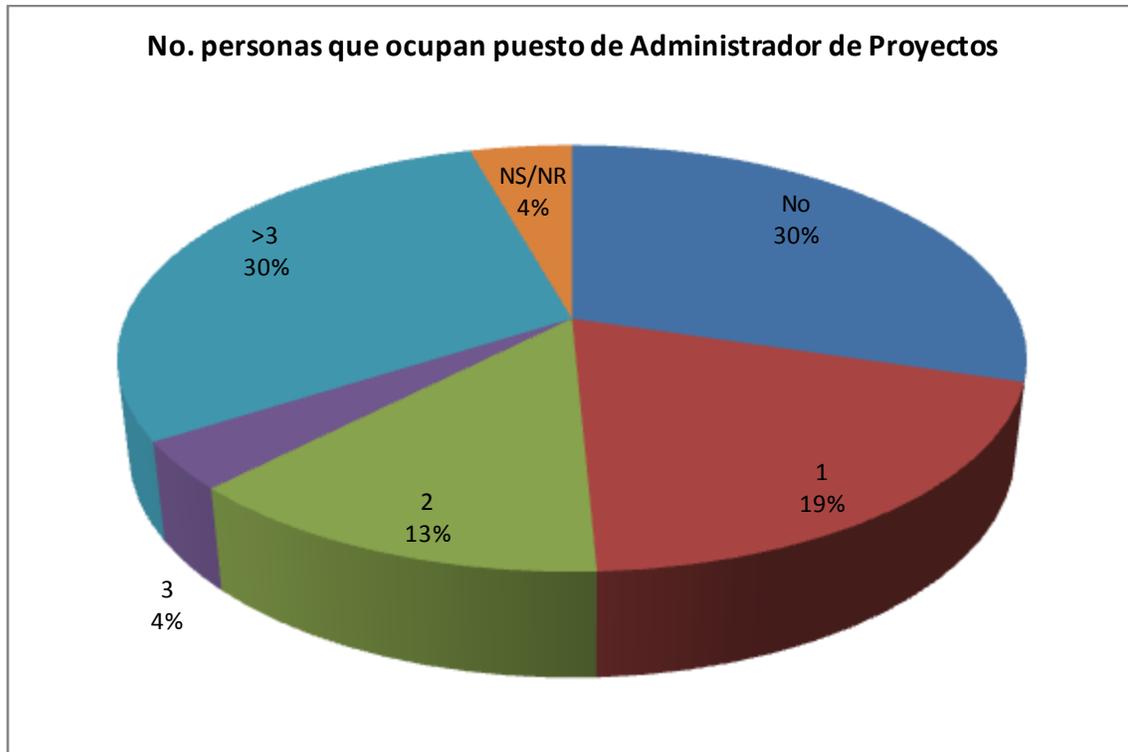


Ante la consulta de aplicar outsourcing o contratación de servicios a terceros; para alguna de las operaciones del departamento de TI:

- 49% respondieron afirmativamente,
- 51% de manera negativa, compuesto por 34% de manera explícita no lo aplican y 17% no saben o no responden.

¿Cuántas personas ocupan un puesto que se llame "Administrador de Proyectos"?

No	1	2	3	>3	NS/NR
41	27	18	5	41	6
30%	20%	13%	4%	30%	4%
138	100.00%				

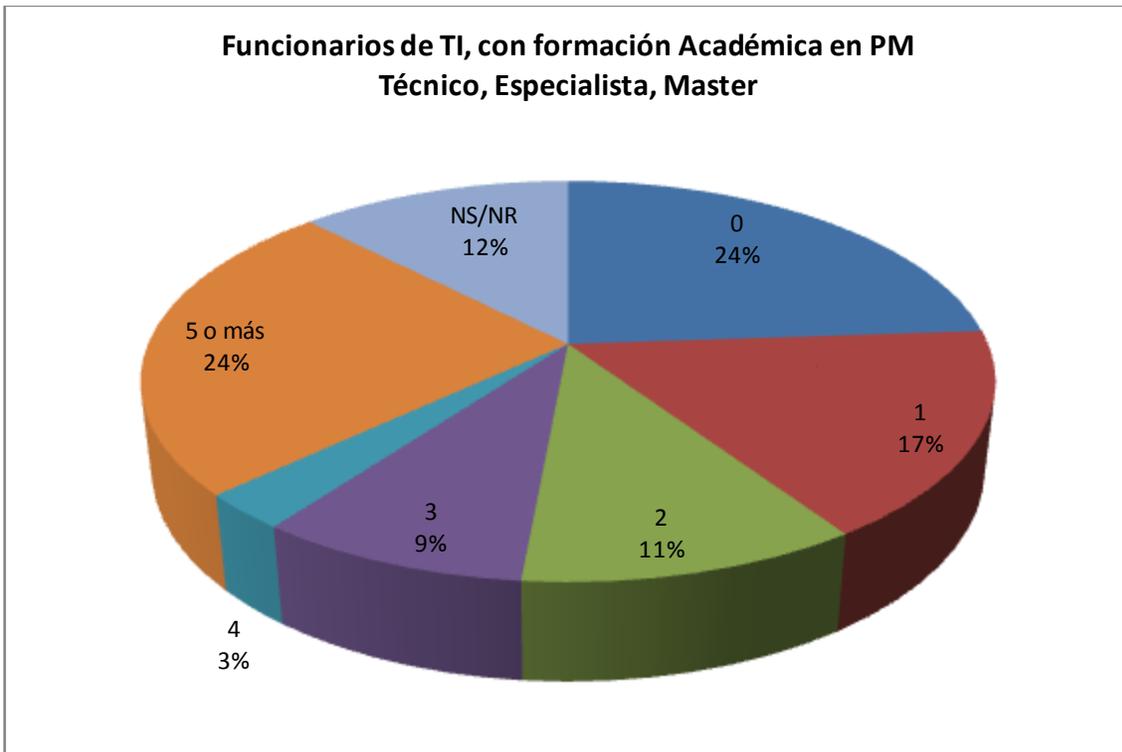


En relación con el tema de la Administración de Proyectos, a la consulta de cuántas personas ocupan un puesto con perfil de Administrador de Proyectos,

- 30% respondió que no tenían ese nombramiento,
- 30% tienen más de tres personas,
- 19% tienen al menos una personas,
- 13% dos personas y
- 4% cuentan con tres personas.
- 4% no respondieron o desconocen al respecto.

¿Cuántos de los funcionarios de TI tienen formación académica en Administración de Proyectos con título, ya sea como técnico, especialista o máster?

0	1	2	3	4	5 o más	NS/NR
33	23	15	12	4	34	17
24%	17%	11%	9%	3%	25%	12%
138	100.00%					

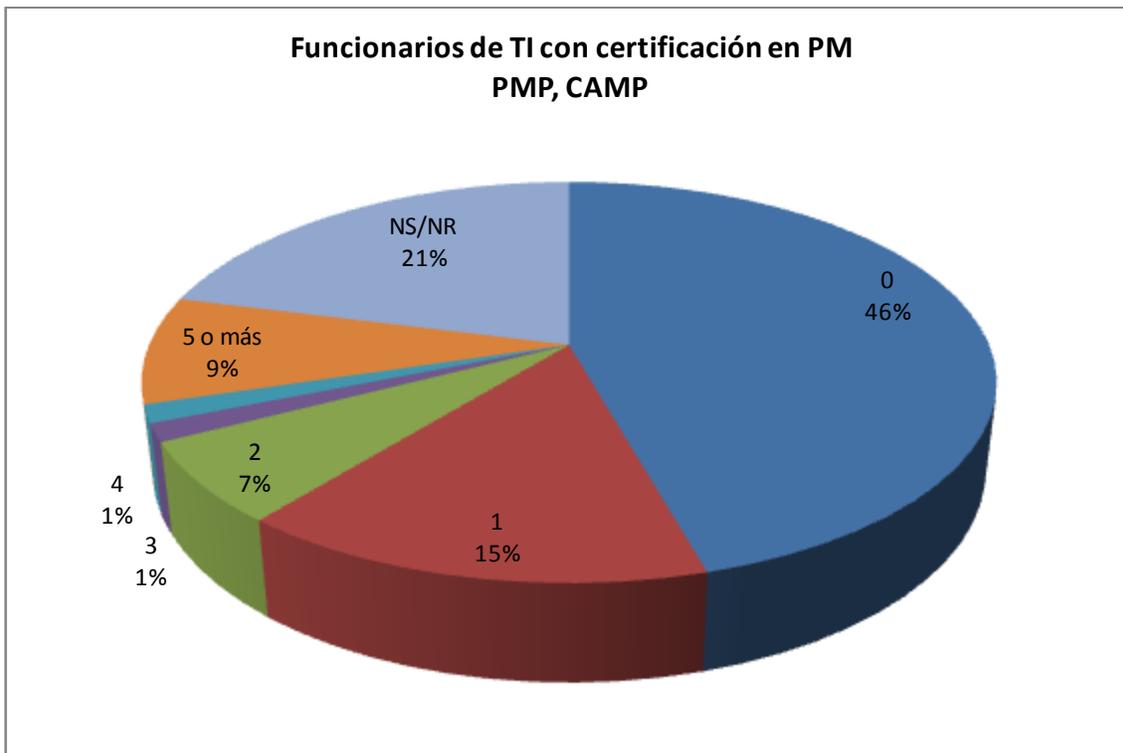


Ahondando más en el tema, se consultó si en el área de TI, tienen funcionarios que hayan recibido formación académica en el tema de la Administración de proyectos, y hayan logrado un título a nivel técnico, como especialidad o como maestría,

- 24% responden que no tienen funcionarios formados,
- 24% responden que tienen 5 o más, y en el intermedio,
- 17% tienen un funcionario,
- 11% tienen dos,
- 9% al menos tres,
- 3% cuentan con cuatro,
- 12% no responden o desconocen al respecto.

¿Cuántos funcionarios de TI tienen alguna certificación como Administradores de Proyectos? Ejemplo: PMP, CAPM y otros

0	1	2	3	4	5 o más	NS/NR
63	21	9	2	2	12	29
46%	15%	7%	1%	1%	9%	21%
138	100.00%					



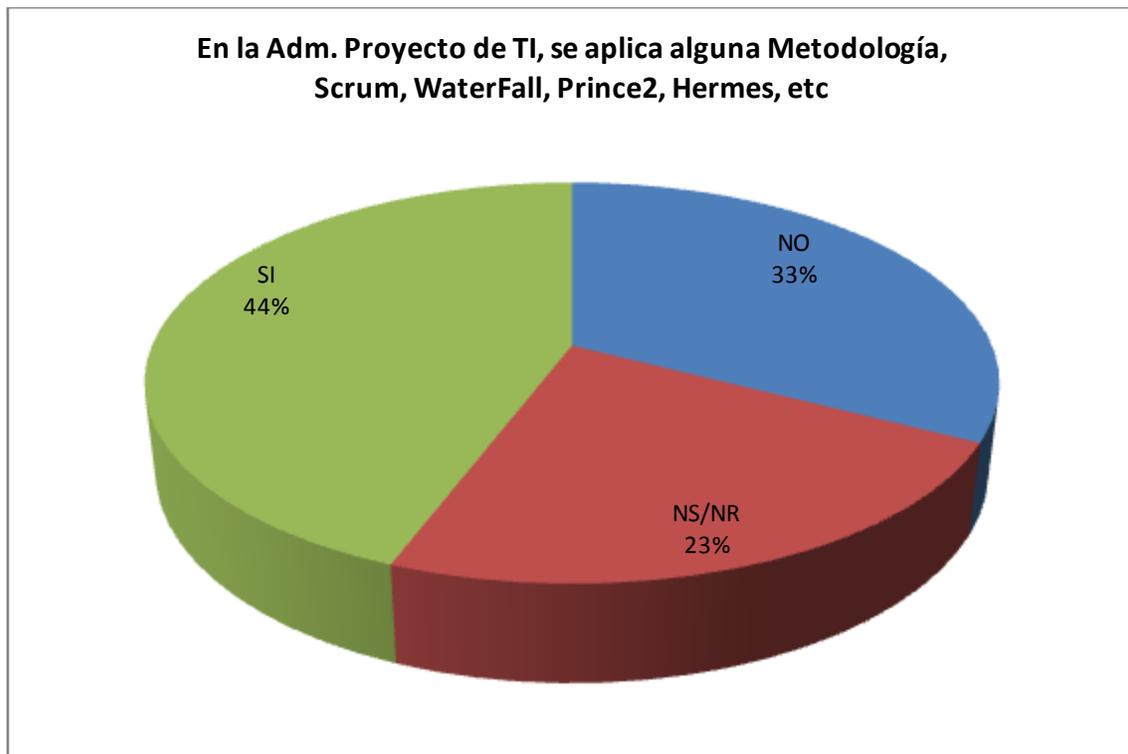
Y para ampliar un poco más se consulta si se tienen funcionarios de TI, con certificación reconocida como Administradores de Proyectos (PMP, CAMP), las respuestas conducen que

- 46% no tienen gerentes de proyectos certificados,
- 21% no responden o lo desconocen,
- 15% tienen al menos una persona certificada,
- 9% tienen cinco o más personas certificadas,
- 7% dos personas,
- 1% tres personas y
- 1% cuatro personas.

¿Para la administración de proyectos de TI en su empresa, se aplica alguna metodología?

(Ejemplo: Scrum, Waterfall, Prince2, Hermes, AIM, Agile, alguna basada en el PMBOK de PMI u otra)

NO	NS/NR	SI
45	32	61
33%	23%	44%
138	100.00%	

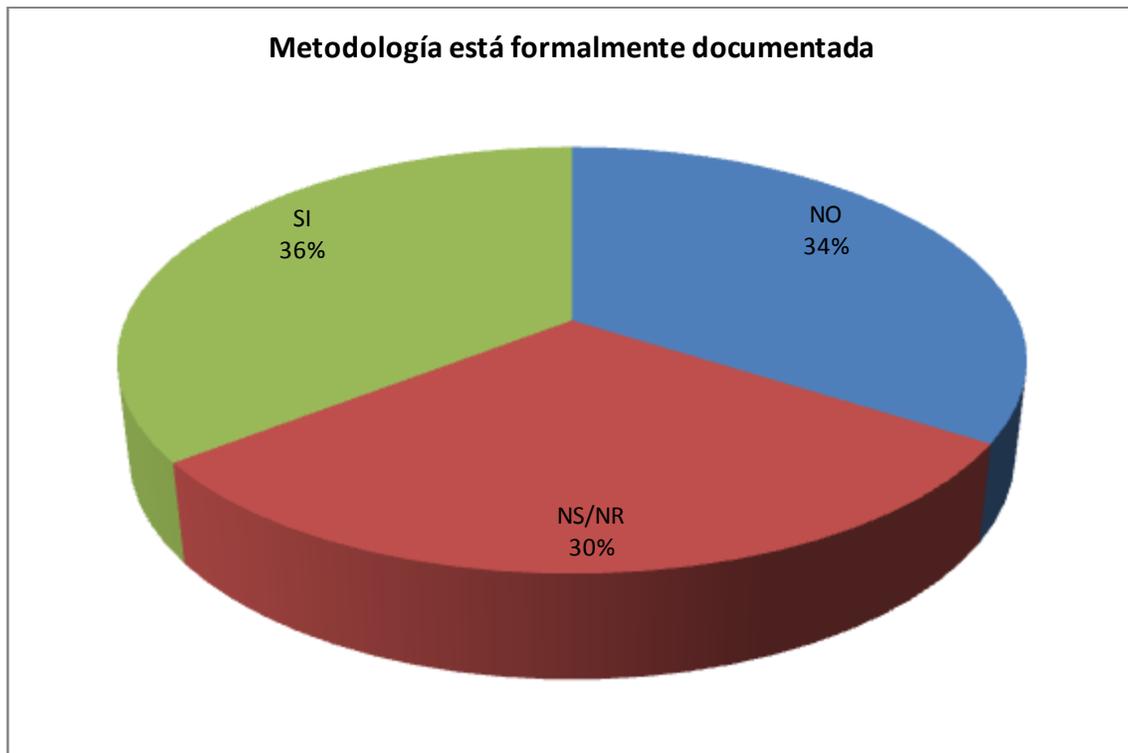


Se consultó a las organizaciones, si en la gestión de Proyecto de TI, aplicaban alguna metodología propia o reconocida, y las respuestas arrojaron que

- 44% manifiesta que si,
- 33% que no y
- 23% que no saben o desconocen,
- y si se agrupan estas con las negativas, se presume que 56% de las organizaciones no aplican metodología alguna.

Si su respuesta es afirmativa en la pregunta anterior, indique si esta metodología está formalmente documentada?

NO	NS/NR	SI
47	42	49
34%	30%	36%
138	100.00%	

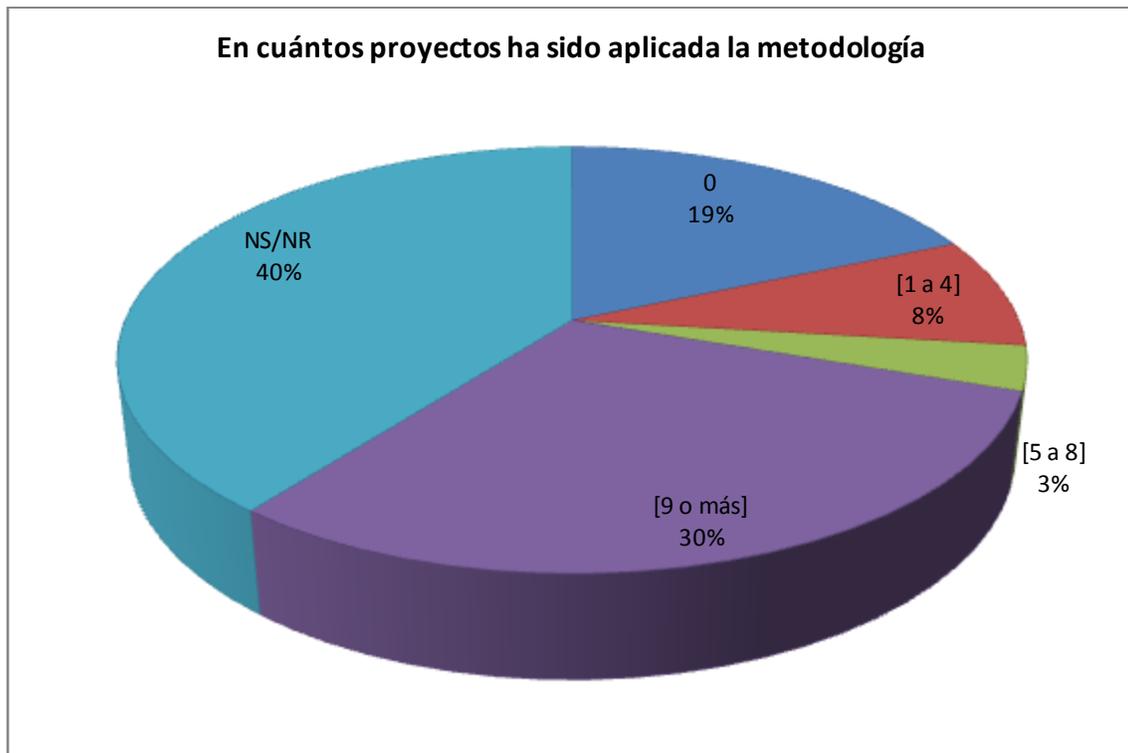


Se consultó en relación con la metodología que si la misma estaba fomalmente documentada, y las respuestas obtenidas son:

- 36%, de manera afirmativa,
- 64% de manera negativa, agrupando el 34% que manifestaron que no y el 30% que no saben o no responden.

Si su respuesta es afirmativa en la pregunta tras anterior indique en cuantos proyectos ha sido aplicada esta metodología.

0	[1 a 4]	[5 a 8]	[9 o más]	NS/NR
22	10	4	36	47
18%	8%	3%	30%	39%
119	100.00%			



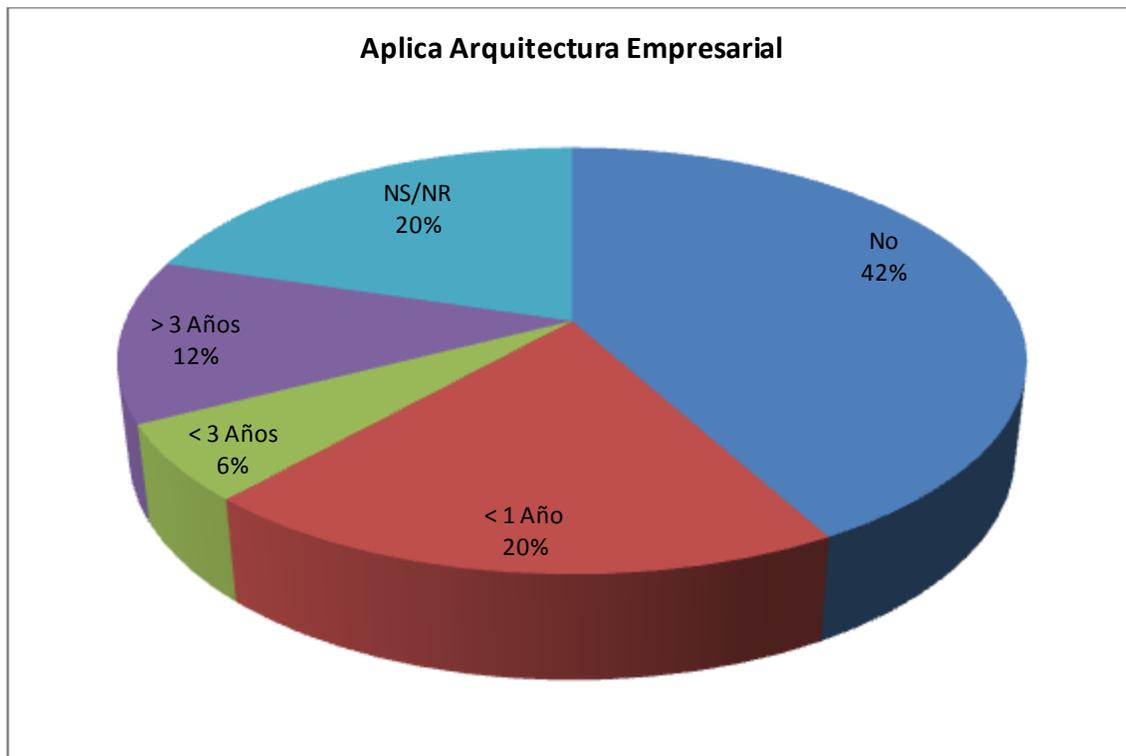
Sobre el grado de aplicación de la metodología en cantidad de proyectos, las respuestas son,

- 30% en más de nueve proyectos,
- 8% de uno a cuatro proyectos,
- 3% de 5 a 8 proyectos,
- 59% no aplican, no saben o no responden.

¿Se aplican estos conceptos en su Departamento de TI, o bien en su Empresa u organización? ¿A qué Nivel? Introdutorio: Menos de un año; Intermedio: Menos de tres años; Madurez: Más de tres años.

Arquitectura Empresarial

No	< 1 Año	< 3 Años	> 3 Años	NS/NR
58	27	8	17	28
42%	20%	6%	12%	20%
138	100.00%			



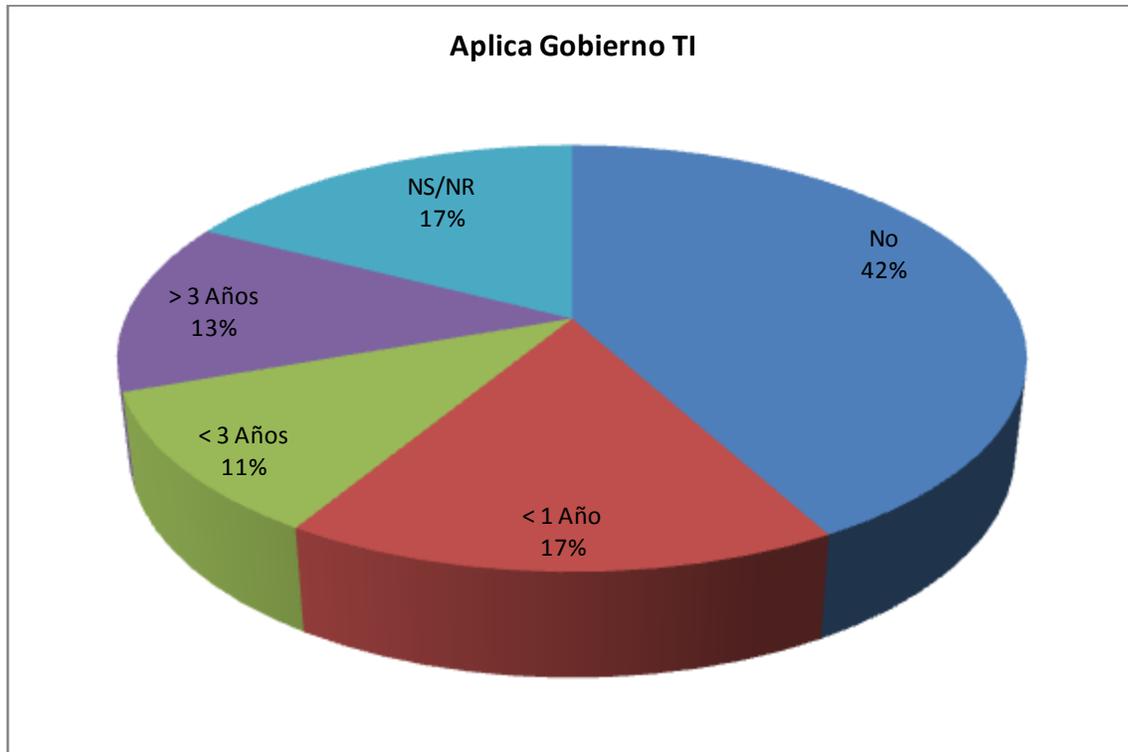
Para valorar algunos aspectos relacionados con madurez, buenas prácticas y gobernabilidad de TI en las organizaciones, se consultó sobre la aplicación de algunos conceptos, temas y herramientas como indicadores, lográndose importantes respuestas.

Ante la consulta de la aplicación de los conceptos de Arquitectura Empresarial,

- 38% respondieron afirmativamente y su aplicación de la siguiente manera, 12% más de tres años, 6% de uno a tres años, 20% menos de un año;
- Así mismo agrupando las respuestas negativas, 62%, se compone de la siguiente manera; 42% no aplican y 20%, no saben o no responden

Gobierno TI

No	< 1 Año	< 3 Años	> 3 Años	NS/NR
58	23	15	18	24
42%	17%	11%	13%	17%
138	100.00%			

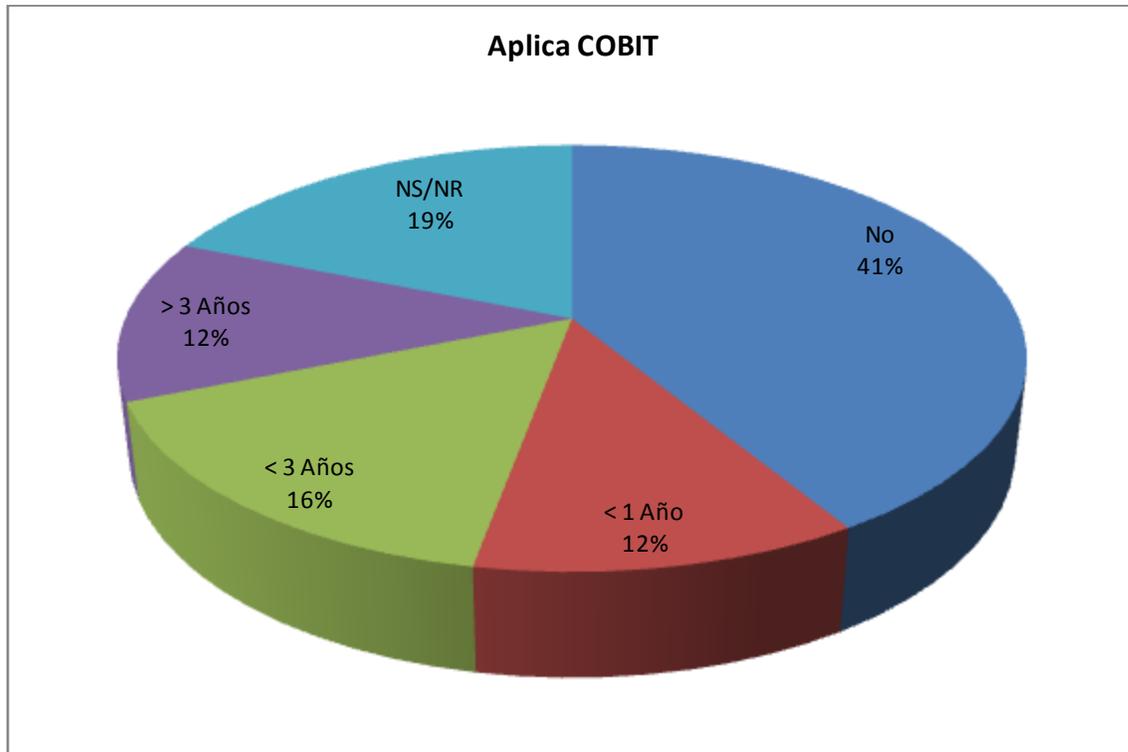


Ante la consulta de la aplicación de los conceptos de Gobierno de TI,

- 41% respondieron afirmativamente y su aplicación de la siguiente manera, 13% más de tres años, 11% de uno a tres años, 17% menos de un año;
- Así mismo agrupando las respuestas negativas, se obtiene el 59%; 42% no aplican y 17%, no saben o no responden

COBIT

No	< 1 Año	< 3 Años	> 3 Años	NS/NR
57	16	22	17	26
41%	12%	16%	12%	19%
138	100.00%			

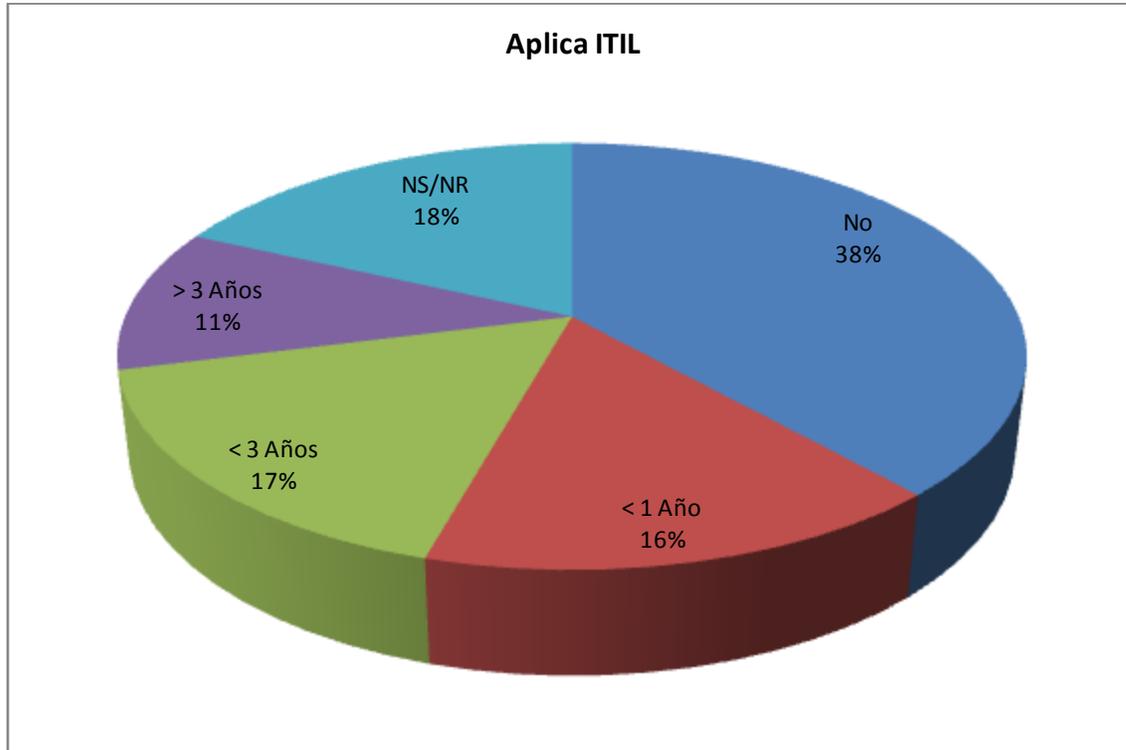


Ante la consulta de la aplicación de los conceptos de COBIT,

- 40% respondieron afirmativamente y su aplicación de la siguiente manera, 12% más de tres años, 16% de uno a tres años, 12% menos de un año;
- Así mismo agrupando las respuestas negativas, se obtiene el 60%, 41% no aplican y 19%, no saben o no responden

ITIL

No	< 1 Año	< 3 Años	> 3 Años	NS/NR
53	22	23	15	25
38%	16%	17%	11%	18%
138	100.00%			

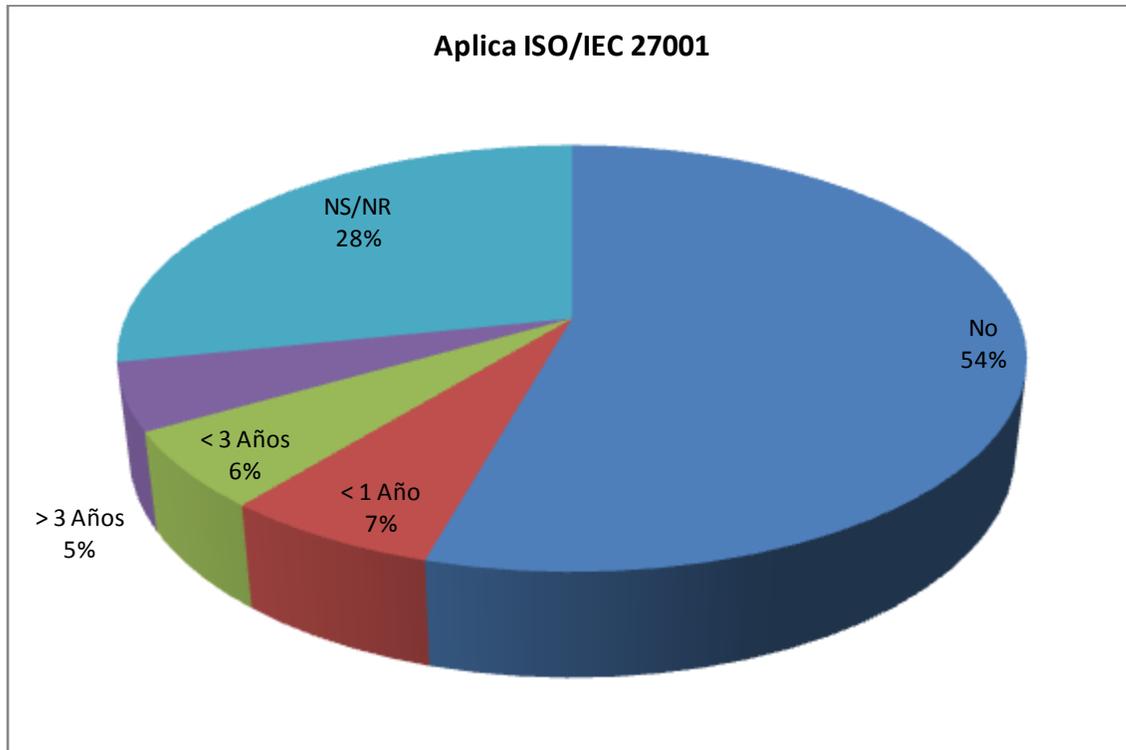


Ante la consulta de la aplicación de los conceptos de ITIL,

- 44% respondieron afirmativamente y su aplicación de la siguiente manera, 11% más de tres años, 17% de uno a tres años, 16% menos de un año;
- Así mismo agrupando las respuestas negativas, se obtiene el 56%, 38% no aplican y 18%, no saben o no responden

ISO/IEC 27001

No	< 1 Año	< 3 Años	> 3 Años	NS/NR
75	9	8	7	39
54%	7%	6%	5%	28%
138	100.00%			

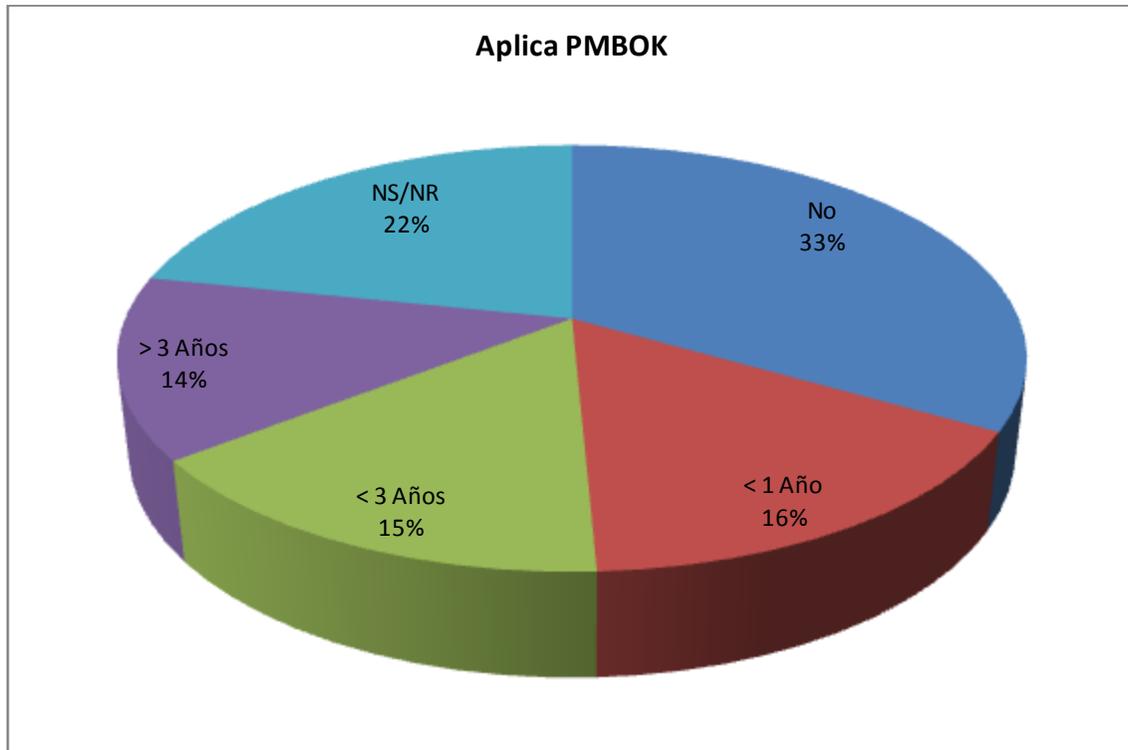


Ante la consulta de la aplicación de los conceptos de ISO/IEC 27001,

- 18% respondieron afirmativamente y su aplicación de la siguiente manera, 5% más de tres años, 6% de uno a tres años, 7% menos de un año;
- Así mismo agrupando las respuestas negativas, se obtiene el 82%, 54% no aplican y 28%, no saben o no responden

PMBOK

No	< 1 Año	< 3 Años	> 3 Años	NS/NR
46	22	21	19	30
33%	16%	15%	14%	22%
138	100.00%			

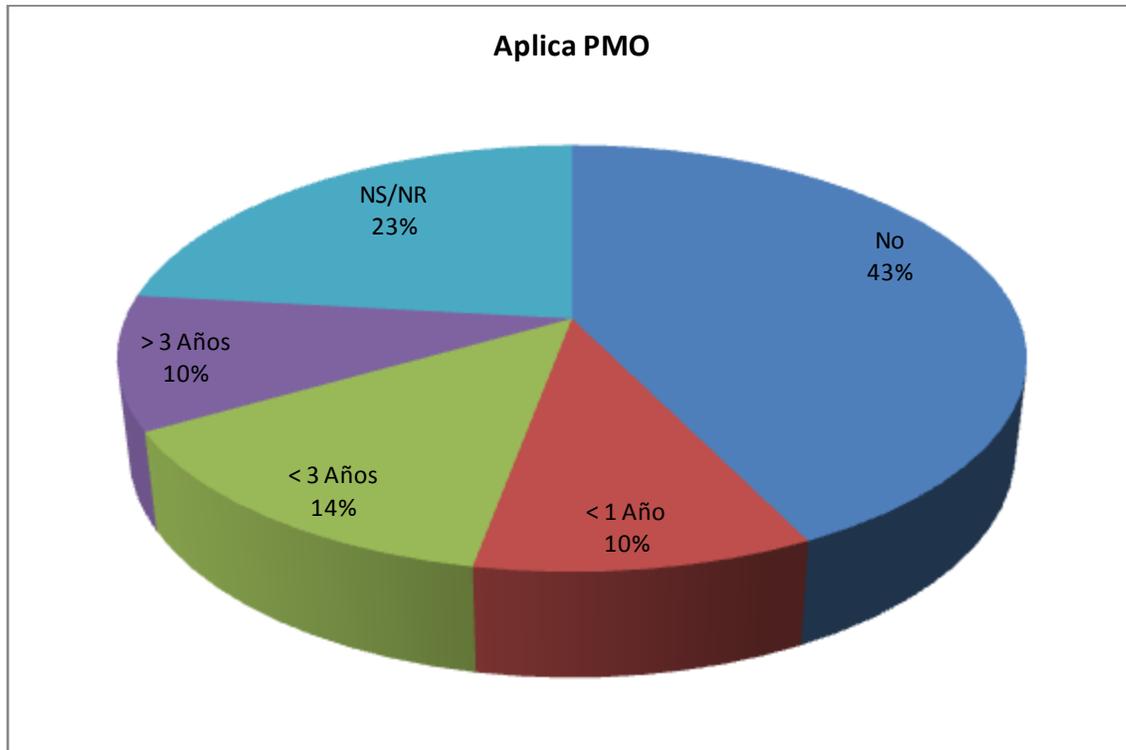


Ante la consulta de la aplicación de los conceptos de PMBOK/PMI,

- 45% respondieron afirmativamente y su aplicación de la siguiente manera, 14% más de tres años, 15% de uno a tres años, 16% menos de un año;
- Así mismo agrupando las respuestas negativas, se obtiene el 55%, 33% no aplican y 22%, no saben o no responden

PMO

No	< 1 Año	< 3 Años	> 3 Años	NS/NR
59	14	19	14	32
43%	10%	14%	10%	23%
138	100.00%			

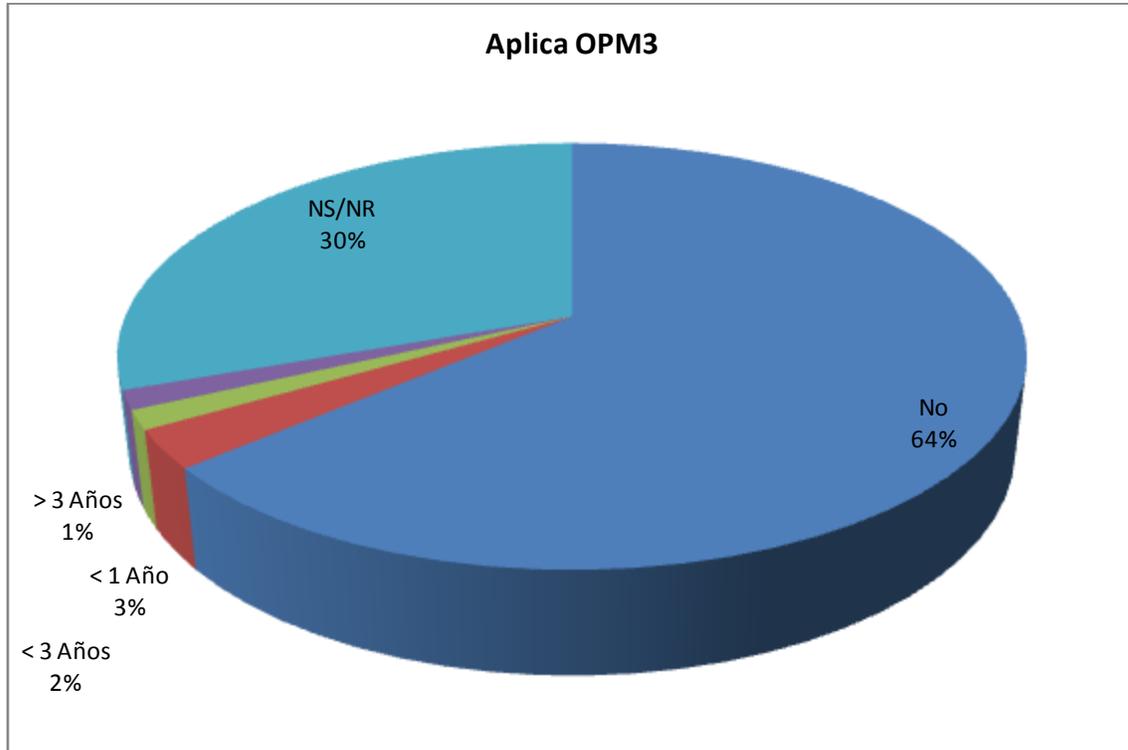


Ante la consulta de la aplicación de los conceptos de PMO/PMI,

- 34% respondieron afirmativamente y su aplicación de la siguiente manera, 10% más de tres años, 14% de uno a tres años, 10% menos de un año;
- Así mismo agrupando las respuestas negativas, se obtiene el 66%, 43% no aplican y 23%, no saben o no responden

OPM3

No	< 1 Año	< 3 Años	> 3 Años	NS/NR
88	4	2	2	42
64%	3%	1%	1%	30%
138	100.00%			

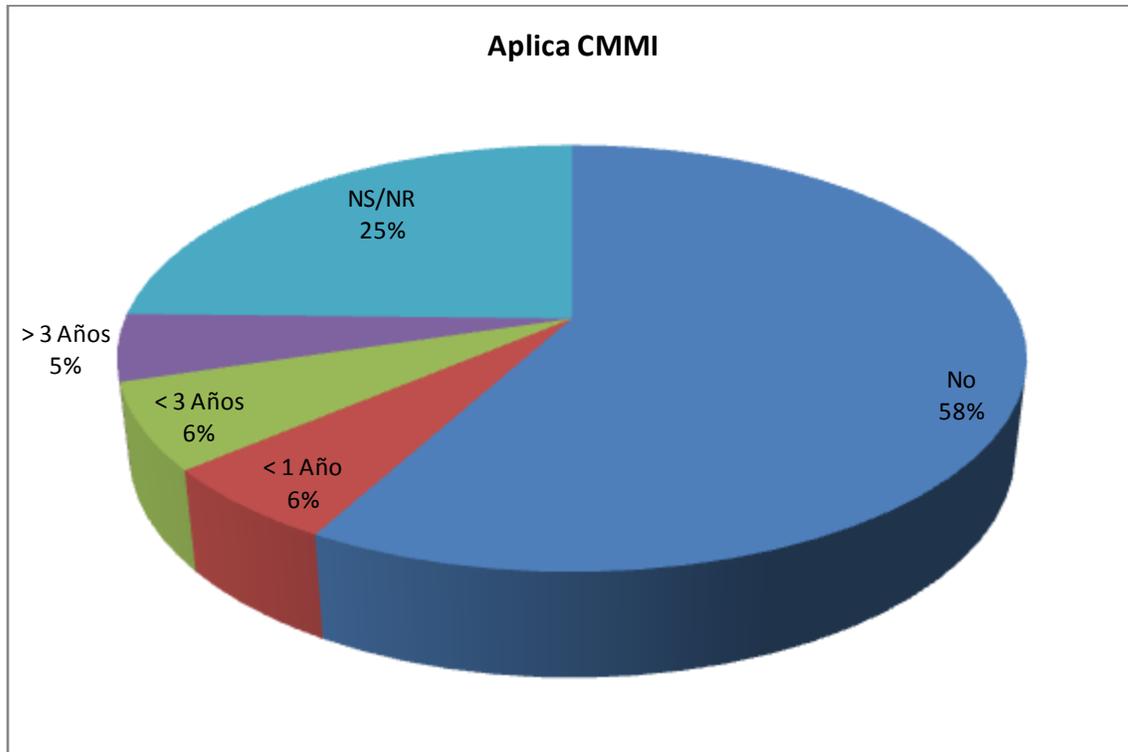


Ante la consulta de la aplicación de los conceptos de OPM3/PMI,

- 6% respondieron afirmativamente y su aplicación de la siguiente manera, 1% más de tres años, 3% de uno a tres años, 2% menos de un año;
- Así mismo agrupando las respuestas negativas, se obtiene el 94%, 64% no aplican y 30%, no saben o no responden

CMMI

No	< 1 Año	< 3 Años	> 3 Años	NS/NR
80	8	9	7	34
58%	6%	7%	5%	25%
138	100.00%			

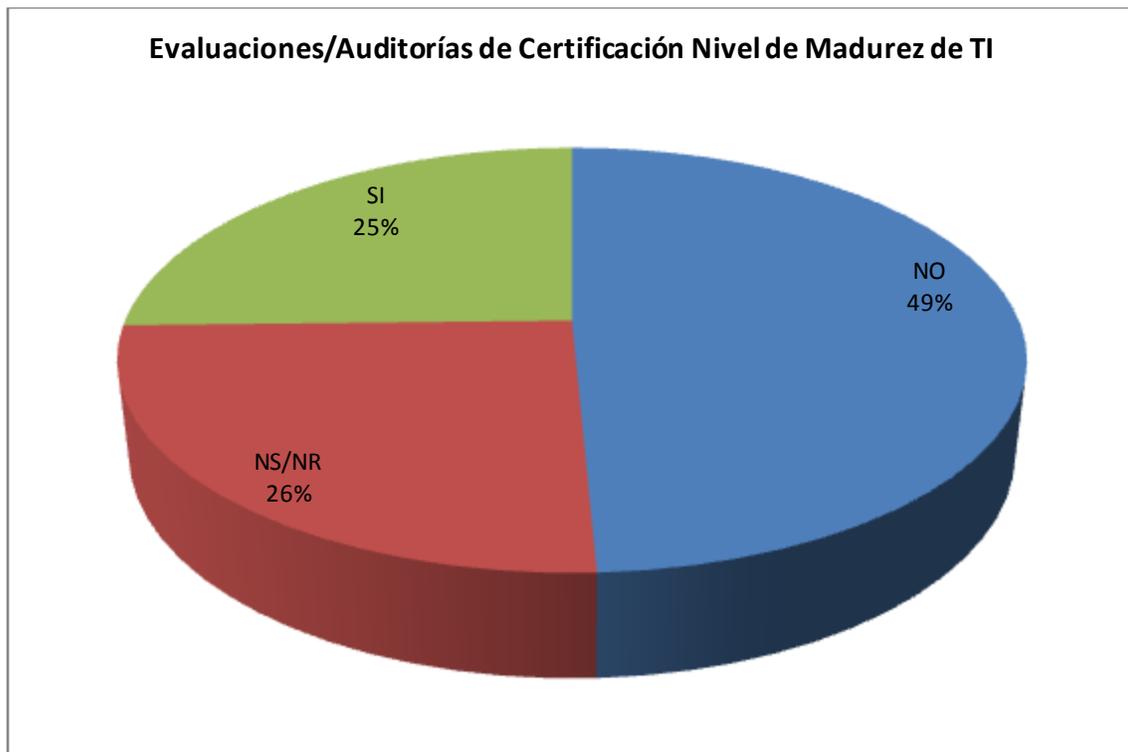


Ante la consulta de la aplicación de los conceptos de CMMI,

- 17% respondieron afirmativamente y su aplicación de la siguiente manera, 5% más de tres años, 6% de uno a tres años, 6% menos de un año;
- Así mismo agrupando las respuestas negativas, se obtiene el 83%, 58% no aplican y 25%, no saben o no responden

¿Se han realizado evaluaciones/auditorías de la operación de TI, para certificar algún tipo de Nivel de Madurez operativa de los procesos de TI? (Ejemplo: CMMI, OPM3 y COBIT)

NO	NS/NR	SI
68	35	35
49%	25%	25%
138	100.00%	



Ante la consulta de la aplicación de alguna evaluación o auditoría reciente para certificar algún tipo de nivel de madurez operativa de los procesos de TI, las respuestas obtenidas son;

- 25% afirmativamente,
- 49% de manera negativa y
- 26% no respondieron o no saben,
- por lo que se presume que no han tenido evaluación o auditoría de nivel de madurez el 75% de las organizaciones.

Conclusiones

El estudio abarcó cinco sectores de empresas y organizaciones a nivel nacional, siendo estos organismos de Gobierno, empresas Industriales, entidades Financieras, empresas de Comercio, y empresas de Servicios.

Las empresas y organismos son de diferentes tamaños en cuanto a empleados, pues las hay desde menos de 25 empleados hasta aquellas de más de 1000 empleados.

En cuanto a los departamentos de Tecnologías de Información, éstos son atendidos por equipos de trabajo que van de menos de 5 funcionarios en el 40% de las organizaciones, hasta grupos de más de 25 personas en el 33% de las organizaciones.

En relación con las inversiones en infraestructura y servicios de TI, este es un tema sensible para las organizaciones y aunque un 42% no respondieron o desconocen, un tercio (33%) de las organizaciones reportan un presupuesto menor de doscientos cincuenta mil dólares, un 5% reportan presupuestos de más de un millón de dólares y un 10% reportan presupuestos mayores de dos millones de dólares.

En relación con la posición jerárquica de los Departamentos de TI, 56% están subordinados a la autoridad administrativa superior de las organizaciones (Gerencias o Direcciones Generales), lo cual deriva en posiciones estratégicas para acompañar a la empresa en su gestión estratégica, además de agilizar la toma de decisiones y el apoyo estratégico para los proyectos tecnológicos.

En el campo estratégico, se observa que el 45% de las organizaciones reporta que las operaciones de los departamentos de TI, se fundamentan en un Plan Estratégico de TI, lo que hace presumir que acompañan a sus organizaciones en su ruta estratégica. Sin embargo se observa que en más del 50% de las organizaciones este ejercicio estratégico aún no se aplica. Por otro lado se observa que la figura del outsourcing se aplica en cerca del 50% de las organizaciones.

Para analizar la madurez de los departamentos de TI en el país, se consultaron diferentes temas para visualizar dicho enfoque. Los temas abordados se relacionan con Arquitectura Empresarial y Gobierno de TI, Gestión de Proyectos de TI, aplicación de mejores prácticas en diferentes campos.

En relación con Arquitectura Empresarial y Gobierno de TI, 62% de las organizaciones no aplican o desconocen lo relacionado con Arquitectura Empresarial y 59% no aplican o desconocen el concepto de Gobierno de TI. De las que aplican ambos temas 38% y 41% respectivamente, alrededor del 20% tienen menos de un año de aplicarlos.

Sobre la aplicación de las mejores prácticas para la gestión tecnológica como ITIL, COBIT, ISO/IEC 27001; 56% no aplican o desconocen ITIL, 60% no aplican o desconocen COBIT, 82% no aplican o desconocen ISO/IEC 27001 y en todos los casos menos del 25% tienen menos de tres años de aplicarlas.

En relación con el tema de la Gestión de Proyectos, se consultó de forma específica sobre la aplicación de temas relacionados con el PMI, como PMBOK, PMO, OPM3.

55% de los consultados no aplican o desconocen los temas del PMBOK, del 45% que lo conoce cerca de un tercio (33%) lo aplican hace menos de tres años. El tema de oficina de proyectos (PMO), 66% no lo aplican o lo desconocen, y cerca del 25% lo aplican hace menos de 3 años. Y en relación el tema de Modelo de Madurez en Gestión de Proyectos (OPM3), 94% no lo aplica o lo desconoce, y de los que lo aplican 5% lo hacen hace menos de tres años. Relacionado con el modelo de madurez en gestión de TI, se consultó sobre la aplicación de CMMI (Modelo de Capacidad y Madurez Integrado), a lo cual 83% lo desconoce o no lo aplica y del 17% que lo aplica, el 12% lo aplica hace menos de tres años.

Enfocando el análisis en el tema de la Gestión de Proyectos, se realizaron consultas sobre el personal y la metodología que apoya la gestión, arrojando los siguientes resultados. 66% de las organizaciones reportan tener personal en puestos con perfil de Administrador de Proyectos, un tercio de las organizaciones (34%) no lo tienen. Así mismo 64% de las organizaciones manifiestan que tienen personal calificado para la Gestión de Proyectos, dado que éstos cuentan con formación académica como Técnicos, Especialistas o Máster. Igualmente un tercio (33%) de las organizaciones, manifiestan que en su personal tienen profesionales certificados en Administración de Proyectos como PMP o CAMP.

En relación con la gestión de los proyectos se consultó sobre la aplicación de alguna metodología de Gestión de Proyectos, su documentación y aplicación. Como resultados se obtuvo; 56% no aplican metodología alguna, 44% si aplican alguna metodología, 36% manifiesta que su metodología está formalmente documentada, no así para el 64% de las organizaciones, y quienes la aplican respondieron que la han aplicado en más de nueve proyectos el 30%, 59% no la aplican y el resto (11%) la han aplicado en menos de ocho proyectos.

Como conclusiones generales se obtiene, que hay indicadores en las organizaciones que van madurando en su gestión de TI, como la posición jerárquica del departamento de TI, así como la formulación de Planes Estratégicos de TI. Sin embargo, aún no se aplican de manera consistente o generalizada aspectos como Arquitectura Empresarial y Gobierno de TI. También se nota una falta de aplicación de aspectos que reconocen las mejores prácticas en el campo como lo son ITIL, COBIT, ISO/IEC 27001, lo que de alguna manera garantizará pasos de madurez de las organizaciones y la gestión de tecnología.

Se observa que el tema de la Gestión del Proyectos ha avanzado o incursionado en diferentes organizaciones, sin embargo no se ha establecido de manera formal o con visión de desarrollo futuro. El marco de referencia de la Administración de Proyectos del PMI es conocido por un alto porcentaje de las organizaciones, más de la mitad lo desconoce. Las que en alguna medida lo conocen y aplican, no han madurado lo suficiente como para sostener una Oficina de Proyectos o analizar su nivel de madurez en la Gestión de Proyectos.

Como observación final, sólo un 25% de las organizaciones se ha sometido a una evaluación o auditoría para certificar la operación o gestión de TI. Quedando en 75% de ellas sin una evaluación formal.

La expectativa es que estos temas y elementos que garanticen una mejor gestión del área de TI, sea abordada o acogida por las organizaciones, de manera que la gestión de TI, apoye a las organizaciones a lograr sus objetivos estratégicos y agreguen valor a sus organizaciones, mediante los servicios prestados por las Tecnologías de Información.