

Encuesta sobre toma de decisiones de inversión en TI

Empresa: _____

Sector : _____

Número de Empleados: _____

Tipo de Empresa: ☐ Micro ☐ Pequeña ☒ Mediana ☐ Grande

Nombre del encuestado: _____

Cargo: _____

Estructura de la Empresa

1. El proceso de creación de valor está estructurado mediante áreas y procesos claramente definidos?
2. Cuáles son los procesos críticos de la cadena de valor?
3. Cadena de valor / Mapa de procesos
4. Existen segmentos de clientes? Cuáles?
5. Cuál es el volumen de clientes?

Estructura de TI en la empresa

6. Existe un departamento de TI?
7. Si existe, cuáles son sus características? Organización, tamaño, estructura.
8. Existe un plan de inversión en TI?
9. Cuáles son los elementos fundamentales de la infraestructura tecnológica de la empresa?
10. Cuál es porcentaje del presupuesto asignado a TI?
11. Cuáles son los ítems que representan costos de operación?
12. Cuántos computadores tiene la empresa?

☐ 1-20
☐ 20 – 40

- ☐ 41- 60
- ☐ 61- 80
- ☐ 81- 100

13. Cuántos servidores?

- ☐ 1
- ☐ 1-2
- ☐ Más de 2
- ☐ Ninguno

14. Existe una intranet que conecta los diferentes departamentos o procesos?

- ☐ Si
- ☐ No

15. Existen servidores para:

- ☐ Bases de datos
- ☐ Servidor de archivos
- ☐ Servidor de aplicaciones
- ☐ Administración de la red
- ☐ Telecomunicaciones

16. Qué porcentaje de computadores está conectado a Internet?

- ☐ 0 % - 25 %
- ☐ 25% - 50%
- ☐ 50 % - 75%
- ☐ 75% - 100%

17. De los siguientes sistemas, cuáles están implementados o se planea implementar?

- ☐ ERP – Enterprise Resource Planning
 - ☐ Contabilidad
 - ☐ Inventarios
 - ☐ Facturación
 - ☐ Ventas
 - ☐ Compras
 - ☐ Marketing
 - ☐ Recursos humanos
 - ☐ Nomina
 - ☐ Logística
- ☐ CRM – Customer Relationship Management
 - ☐ Campañas
 - ☐ Gestión de clientes
 - ☐ Portales
 - ☐ Contact center
- ☐ SCM - Supply Chain Management
 - ☐ Logística
 - ☐ Estrategia
 - ☐ Procurement
 - ☐ Information management
 - ☐ Supply Chain planning
 - ☐ Asset management
- ☐ Gestión de conocimiento
- ☐ Gestión documental

☐ Sistemas misionales

☐ Otros . Cuáles ? _____

16. alguna parte de la infraestructura o servicios son manejados por un tercero?

17. En caso afirmativo, cuáles son los servicios, costos y acuerdos de niveles de servicio con este (os) proveedor(es)?

Estructura de las decisiones de inversión en TI

18. El presupuesto asignado a TI :

☐ Está entre USD 5000 a USD \$10.000

☐ Está entre USD 10.000 a USD \$50.000

☐ Está entre USD 50.000 a USD \$100.000

☐ Mas de 100.000

☐ No hay presupuesto

19. Las decisiones de inversión son tomadas por

☐ Oficina de proyectos

☐ Comité técnico

☐ Comité interdisciplinario

☐ Gerencia de TI

☐ Gerencia general

☐ Otro Cuál ? _____

20. Existe una política o estrategia para la toma de decisiones de inversión en TI?

☐ Proceso de TI (eg. COBIT, ITIL). Cuál? _____

☐ Análisis de riesgos

☐ Análisis de costo

☐ Análisis de beneficios

☐ Financieros (ROI, NPV, IRR). Cuál? _____

☐ Tangibles (reducción costos, aumento producción, optimización de recursos) . Cuál? _____

☐ Intangibles (Cultura organizacional, alineación estratégica, calidad) . Cuál? _____

☐ De TI (rendimiento, flexibilidad, escalabilidad, recuperación, usabilidad, disponibilidad, ...). Cuál? _____

☐ Otro Cuál ? _____

Implementación de sistemas empresariales

Planeación y toma de decisiones

21. Qué sistema empresarial se decidió implementar?

22. De los siguientes motivadores de negocio cuales fueron considerados en la toma de decision?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nuevos procesos de ventas | <input type="checkbox"/> Nuevos procesos de abastecimiento |
| <input type="checkbox"/> Nuevos procesos de servicio al cliente | <input type="checkbox"/> Nuevos procesos de manejo de ordenes |
| <input type="checkbox"/> Investigación de nuevos mercados | <input type="checkbox"/> Reducir costos operativos |
| <input type="checkbox"/> Aumento de participación en el mercado | <input type="checkbox"/> Reducir costos de IT |
| <input type="checkbox"/> Mejorar conocimiento del cliente | <input type="checkbox"/> Nuevos procesos de recursos humanos |
| <input type="checkbox"/> Aumentar base de clientes | <input type="checkbox"/> Mejorar procesos financieros |
| <input type="checkbox"/> Apoyar la toma de decisiones estratégicas | <input type="checkbox"/> Mejorar control sobre los procesos |
| <input type="checkbox"/> Aumento de ventas | <input type="checkbox"/> Aumento en los ingresos |
| <input type="checkbox"/> Mejorar ingresos operativos | <input type="checkbox"/> Mejorar margen de ganancias |
| <input type="checkbox"/> Requerimientos de ley | <input type="checkbox"/> Solucionar un problema específico del core del negocio |

23. De los siguientes criterios, cuales se tuvieron en cuenta en la evaluacion?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> On premise vs Outsourcing | <input type="checkbox"/> Comercial vs Open Source |
| <input type="checkbox"/> Infraestructura propia vs cloud | <input type="checkbox"/> Costo de adquisicion |
| <input type="checkbox"/> Costo de soporte, servicio, mantenimiento | <input type="checkbox"/> Costo total de propiedad |
| <input type="checkbox"/> Costo vs presupuesto | <input type="checkbox"/> ROI |
| <input type="checkbox"/> Facilidad de integracion entre sistemas | <input type="checkbox"/> Flexibilidad / Personalizacion |
| <input type="checkbox"/> Escalabilidad | <input type="checkbox"/> Disponibilidad |

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Infraestructura existente | <input type="checkbox"/> Plataforma / SO |
| <input type="checkbox"/> Extensibilidad | <input type="checkbox"/> Seguridad |
| <input type="checkbox"/> Facilidad de uso | <input type="checkbox"/> Herramientas para analisis de informacion / reportes |
| <input type="checkbox"/> Capacitación a usuarios | <input type="checkbox"/> Documentación |
| <input type="checkbox"/> Facilidad de implementacion y configuracion | <input type="checkbox"/> Facilidad de administracion |
| <input type="checkbox"/> Soporte y mantenimiento | <input type="checkbox"/> Tipo de licenciamiento |
| <input type="checkbox"/> Cantidad de proveedores | <input type="checkbox"/> Casos de éxito en la misma industria |
| <input type="checkbox"/> Tiempo de implementacion | <input type="checkbox"/> Recurso humano requerido |

24. Si se utilizó un proveedor, cuáles de los siguientes criterios se tuvieron en cuenta en su eleccion?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Evaluación externa | <input type="checkbox"/> Costo |
| <input type="checkbox"/> Evaluación interna | <input type="checkbox"/> Casos de éxito |
| <input type="checkbox"/> Relaciones previas con un proveedor | <input type="checkbox"/> Reputación |
| <input type="checkbox"/> Experiencia | <input type="checkbox"/> Conocimiento del sector |

25. Cómo se realizará la evaluación de los beneficios obtenidos? Qué metricas estan asociadas a esta evaluacion?

Implementación del sistema y resultados

- 26.** Durante el proceso de implementación, a cargo de que área estuvo la gerencia del proyecto? Estuvo a cargo de la empresa? O de un tercero?
- 27.** Cuánto tiempo duró el proceso de implementación.
- 28.** Se utilizó alguna metodología para la implementación del proyecto
- 29.** Hace cuanto está funcionando el sistema, o en cuanto tiempo se planea que empiece a funcionar?
- 30.** Están estos tiempos alineados con lo que se planeó?
- 31.** Cuáles fueron los recursos utilizados en el proyecto (recurso humano, infraestructura, tiempo) ?
- 32.** Cuál fue el beneficio real obtenido?
- 33.** Cuáles fueron los riesgos asociados al proceso de implementación?
- 34.** Existe un plan de capacitación para los usuarios del nuevo sistema empresarial?
- 35.** Quien está a cargo de este plan?

36. Cuáles son los costos asociados a capacitación?
37. Si se usó un proveedor para la implementación, existe un contrato para soporte técnico por parte del mismo?
38. Existe una garantía respecto a la calidad, recursos y tiempos contratados?
39. Existe un presupuesto para el soporte y mantenimiento del sistema?
- 40.** Existe un plan para realizar la transición o adopción del nuevo sistema
- 41.** Existe un plan de comunicación o concientización entre los involucrados o usuarios del nuevo sistema
42. Si el proyecto de implementación no fue el primero para la empresa, se usó durante este proyecto algún tipo de conocimiento adquirido previamente?
43. Qué dificultades o tropiezos se presentaron durante el proceso?
- 44.** Qué cambios se presentaron durante la implementación respecto a lo planeado?