



Maestría en Dirección de Empresas

Tesina: “Diseño de KPIs para proyectos de TI”

Tópico: *Gestión de Servicios*

Alumnos:

Adrián Guevara
Sebastián García

Profesor:

Gerardo Heckmann

Fecha: Noviembre 2008

INDICE

CAPITULO I : DESCRIPCION GENERAL.....2

1. INTRODUCCIÓN2
2. DESCRIPCION DE LA EMPRESA.....3
3. CADENA DE VALOR.....4
4. AREAS DE INFORMATICA.....6
5. REQUERIMIENTOS.....8

CAPITULO II: ANALISIS CONCEPTUAL.....11

1. LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.....12
2. MODELO DE CLIENTING.....15

CAPITULO III: DESARROLLO.....21

1. ATRIBUTOS PRINCIPALES DE UN PROYECTO O MEJORA.....21
2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....23
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....26
4. DETERMINACIÓN DE ATRIBUTOS SIGNIFICATIVOS.....29
5. PLAN DE ACCIÓN Y KPI'S.....30

CAPITULO IV: CONCLUSIONES.....42

BIBLIOGRAFIA45

ANEXOS

CAPITULO I : DESCRIPCION GENERAL

1. INTRODUCCIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

El objetivo de este trabajo es estudiar la forma de maximizar la satisfacción de los clientes internos, que llamaremos usuarios, del área de TI de una empresa química. Para lograr esto analizaremos los proyectos ejecutados por dicha área para estos usuarios, analizaremos los atributos más importantes en base a la percepción de los clientes y definiremos KPIs que nos permitan medir los proyectos pasados y poder generar una acción para los futuros siempre pensando en como mejorar la satisfacción de los clientes.

DEFINICIÓN DE KPIs:

Indicadores Clave de Desempeño, del inglés Key Performance Indicators (KPI), miden el nivel del desempeño de un proceso, enfocándose en el “como” e indicando que tan buenos son los procesos, de forma que se pueda alcanzar el objetivo fijado¹.

Key Performance Indicators (KPI) son *métricas*, utilizadas para cuantificar *objetivos* que reflejan el rendimiento de una organización, y que generalmente se recogen en su *plan estratégico*. Estos indicadores son utilizados para asistir o ayudar al estado actual de un negocio y realizar una planeación de una acción futura.

Los Indicadores de Rendimiento son frecuentemente utilizados para "valorar" actividades complicadas de medir como los beneficios de desarrollos líderes, compromiso de empleados, servicio o *satisfacción de los clientes*.

Los KPIs son “vehículos de comunicación”; Permiten que los ejecutivos de alto nivel comuniquen la misión y visión de la empresa a los niveles jerárquicos más bajos, involucrando directamente a todos los colaboradores en realización de los objetivos estratégicos de la empresa.

La supervisión y la integración de datos son críticas para un programa de KPI. Los datos de los que dependen los KPI tienen que ser consistentes, correctos y estar disponibles a tiempo.

¹ Fuentes: <http://wikipedi.org/wiki> y

<http://www.microsoft.com/mexico/empresas/businessvalue/businesskpis.msp>

Se usan para calcular, entre otros:

- Tiempo que se utiliza en mejorar los niveles de servicio en un proyecto dado.
- Nivel de la satisfacción del cliente.
- Tiempo de mejoras de asuntos relacionados con los niveles de servicio.
- Impacto de la calidad de los recursos financieros adicionales necesarios para realizar el nivel de servicio definido.

Cuando se definen KPI's se suele aplicar el acrónimo *SMART*, ya que los KPI's tienen que ser:

- eSpecificos (*Specific*)
- Medibles (*Measurable*)
- Alcanzables (*Achievable*)
- Realistas (*Realistic*)
- a Tiempo (*Timely*)

2. DESCRIPCION DE LA EMPRESA

Para comenzar, describiremos a la empresa que vamos a analizar. Lo que sigue es la historia de la misma:

- *En el Mundo*

Es una empresa de origen alemán, que fue fundada en 1865. Mantiene relaciones comerciales con más de 170 países, constituyéndose en una empresa transnacional con plantas en 41 de ellos. Elabora y comercializa más de 8.000 productos los cuales se clasifican en cinco segmentos: Productos para la Agricultura y Nutrición; Productos de Performance y Pinturas; Químicos; Plásticos; Petróleo y Gas. En 2004, a nivel mundial alcanzó ventas por 37.537 millones de euros y es una fuente de empleo para más de 82.000 personas.

Es la compañía química líder a nivel mundial. A través de soluciones innovadoras ayuda a sus clientes a tener aún más éxito. La compañía ofrece una gama de productos de alto rendimiento, incluyendo químicos, plásticos, productos de performance y pinturas, productos para la agricultura y nutrición como así también petróleo y gas.

- En Argentina

En 1950 se estableció en la Argentina y comenzó a comercializar diversos productos.

En esa época, el sector industrial crecía en forma acelerada y gozaba de un momento de gran auge económico.

En 1963 comenzó a fabricar pigmentos y formulaciones de colorantes para la industria textil, en Florida, Buenos Aires. Casi una década después, se construyó la Planta de Gral. Lagos, en la provincia de Santa Fe, y se establecieron las oficinas en el edificio de la Av. Corrientes.

En los '80 ingresa al mercado de coatings, adquiriendo otras empresas, produciendo pinturas en su Planta de Tortuguitas la Provincia de Buenos Aires y abasteciendo a la industria automotriz. También se incorpora el mercado de Nutrición Animal, adquiriendo la empresa Farmad en 1989.

En 1995 se inauguraron la Planta de Premezclas de la Provincia de Buenos Aires y el Centro de Desarrollo Profesional. Este último fue ideado para capacitar a talleristas en el uso de avanzadas tecnologías de repinturas automotrices.

En 1997 se produjo la apertura del Centro de Distribución en la Provincia de Buenos Aires. Al año siguiente, adquirió una marca de pinturas arquitectónicas. En ese año también se creó la sede de Poliuretanos, empresa que comercializa sistemas poliuretánicos.

En el año 2000, compró una empresa de productos fitosanitarios.

En el 2002 inauguró una nueva planta de premezclas para el mercado de nutrición animal que permitió duplicar la capacidad de producción, ofreciendo las mejores ventajas de logística para sus clientes.

En el 2004, entre los acontecimientos principales de ese año, cambia su imagen en todo el mundo anunciando su nueva identidad corporativa, aportando innovación, dinamismo y color a la cultura de la empresa.

3. CADENA DE VALOR

La cadena de valor categoriza las actividades que producen valor añadido en una organización según Porter².

Se dividen en dos tipos de actividades.

² Fuente: Michael E. Porter, "*Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*". The Free Press, 1985

Las actividades primarias que conforman la creación física del producto, las actividades relacionadas con su venta y la asistencia post-venta. Estas actividades son apoyadas por las también denominadas actividades secundarias.

Para la empresa que estamos analizando identificamos las siguientes actividades primarias:

- Producción.
- Almacenamiento y distribución
- Ventas y Marketing de cada una de las unidades de negocios
- Atención al cliente.
- Servicios post-venta de cada una de las unidades de negocios

Las actividades secundarias que soportan a las actividades primarias son:

- Recursos Humanos
- Comunicación corporativa
- Infraestructura de Planta
- Administración y Finanzas
 - Controlling corporativo
 - Contabilidad, costos e Impuestos
 - Informática
 - Legales y Seguros
 - Créditos y Cobranzas
 - Abastecimiento
 - Tesorería y cuentas a pagar.

En el siguiente gráfico se muestra en forma esquemática la cadena de valor descripta.



Fuente: elaboración propia

4. AREAS DE INFORMATICA

Después de conocer la historia de la empresa y la estructura de la organización que vamos a analizar, describiremos el área de Informática en la cual nos centraremos y la herramienta que dichas áreas utilizan para la registración de los requerimientos. Dicha área da servicios a las oficinas de esta empresa en los nueve países de habla hispana de Sudamérica.

Estos países se encuentran divididos en Business Centers de la siguiente manera:

- Business Center Sur: Argentina, Uruguay, Paraguay Bolivia.
- Business Center Norte: Colombia, Ecuador y Venezuela
- Business Center Oeste: Chile y Perú

El área de Informática se encuentra dividida en 4 grandes grupos:

Help Desk:

- Servicio externo de recepción de llamados y atención de primer nivel (pool de analistas calificados técnicamente), es decir problemas simples y básicos.
- SPOC: single point of contact. Es el único punto de contacto entre el cliente interno (es decir el usuario) y TI.
- Atiende a toda la región de Sudamérica excepto Brasil.
- Se encuentra centralizado en un proveedor externo en Argentina.
- Objetivo: Registrar, priorizar y solucionar eficientemente la mayor cantidad de casos directamente en el primer contacto.

- Atiende todo tipo de requerimientos de IT Local, tanto de software como de hardware.
- Debe garantizar la resolución eficiente de problema en tiempos razonables, medidos por los Service Level Agreement (SLAs).
- Si el Help desk no resuelve el requerimiento entonces este es transferido a Infraestructura de TI (local en cada país) o a SASP (South America System Platform) de acuerdo al caso.
- Atención 24 hrs. los 7 días semana.

Infraestructura de TI:

- Atiende los requerimientos de Soporte y Proyectos sobre Hardwares, Softwares (que no requieran programación), Infraestructura y nuevas tecnologías.
- Se encuentra localmente en cada país y generalmente es personal que pertenece a la compañía.
- Está conformada por el segundo y tercer nivel de atención, quienes se encargan de la Administración de los diferentes Hardwares (PCs, Notebooks y Servidores) y Softwares (Lotus Notes, Novell, Basis SAP, Seguridad, Telefonía fija y móvil, Internet, etc.).

Business Center (BCs) IT Coordinators:

- Son los nexos entre las áreas de negocios y servicios con Informática.
- Anticipan las necesidades de las áreas de negocio con respecto a IT.
- Promueven sinergia entre las áreas usuarias.
- Ayuda al cliente en la priorización de demandas, toma de decisiones y en el entendimiento de soluciones técnicas.
- Alinea la estrategia del negocio e IT.
- Coordinan los proyectos con Infraestructura de TI y SASP
- Existe uno por cada Business Center.

SASP: South America System Platform

- Es una plataforma de servicios para software (SAP, Lotus, Oracle, etc.) que requieran programación.
 - Es un equipo de especialistas en programación y análisis de software.
 - Poseen el Know how de la empresa.
-

- Atiende requerimientos de Soporte y Proyectos (de desarrollo), para Argentina y demás países (9 en total) de la región a excepción de Brasil.
- Tienen visión de todos los proyectos para la región, permitiendo aplicar soluciones para/desde otros países.
- Detectan soluciones para más de un país.
- Se encuentra centralizada en Argentina.
- Generalmente es personal que pertenece a la empresa.

Herramienta DMT (Demand Management Tool)

Todos los requerimientos en las cuales estas áreas de TI trabajan, se encuentran registrados en una herramienta llamada DMT (Demand Management Tool).

Esta herramienta permite:

- Gestionar los requerimientos.
- Permite planificar y priorizarlos.
- Realizar un monitoreo de los requerimientos y de los tiempos de la resolución de los mismos.
- Mediante SLAs medir el tiempo de solución de los problemas.
- Permite que los grupos de TI puedan apuntar sus tiempos en la resolución de cada requerimiento.

5. REQUERIMIENTOS

Cuando un cliente llama al Help Desk (SPOC) para levantar un requerimiento relacionado a alguna actividad o problema con el área de TI, este se prioriza con tres preguntas relativas a:

- **Gravedad** de impacto sobre la operación.
- **Urgencia** de atención.
- **Tendencia** a empeorar.

A estas 3 preguntas se las denomina GUT (por sus iniciales). Este es un número que se calcula multiplicando las descripciones según la Gravedad, Urgencia y Tendencia. Este número puede ser desde 64 a 3. A mayor GUT mayor prioridad.

Las preguntas que se realizan son las siguientes:

- Gravedad: ¿Hay impacto financiero, legal u otro proceso crítico?

1 – Ningún / 2 – Bajo / 3 – Medio / 4 – Alto

- Urgencia: ¿Es posible convivir con la situación actual?

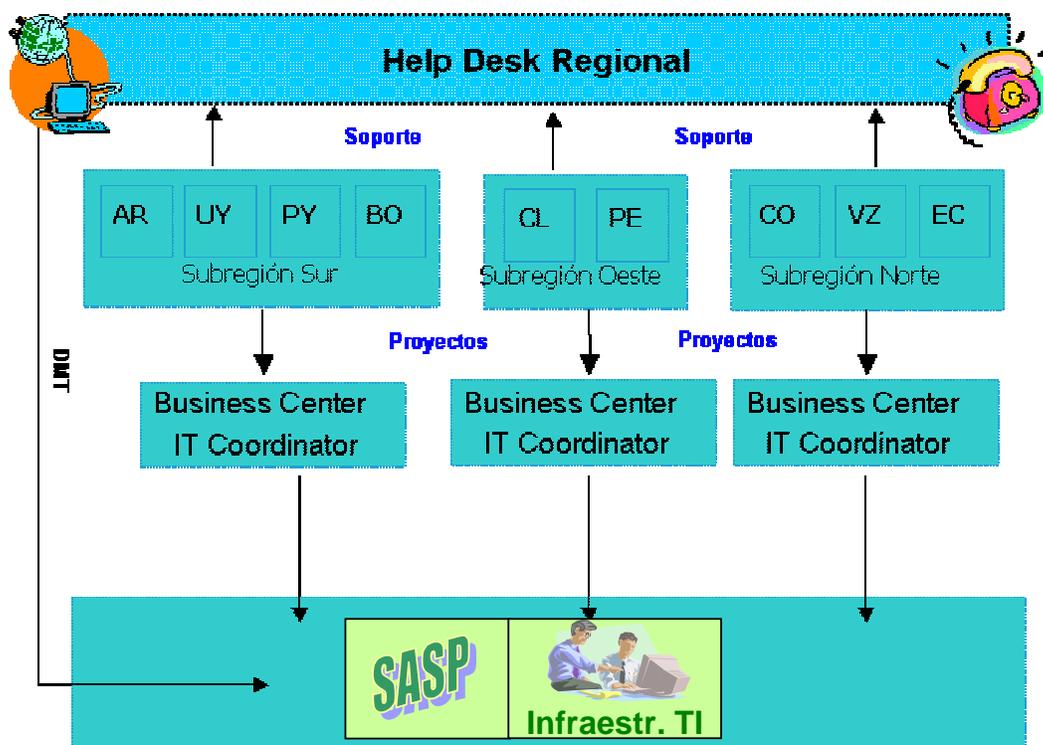
1 - Si, a corto plazo / 2 - Si, a mediano plazo / 3 - Si, a largo plazo / 4 - No existe solución alternativa sustentable.

- Tendencia: ¿Cuál es la tendencia del problema?

1 - Situación no empeora con el tiempo / 2 - Situación empeora a largo plazo / 3 – Situación empeora a mediano plazo / 4 – Situación empeora a corto plazo.

Gráfico de interacción TI – Clientes:

En el siguiente gráfico se muestra la interacción de las cuatro áreas de TI y los clientes:



Fuente: elaboración propia

Tipos de requerimientos:

Los requerimientos pueden dividirse en 4 diferentes tipos:

- Soporte
- Mantenimiento
- Mejora
- Proyecto.

Los dos primeros significarían algún problema del día a día y la resolución de los mismos debería ser rápida. Por lo tanto cuando el Help Desk recibe un llamado y determina que es de **soporte** o **mantenimiento** lo primero que hace es intentar resolverlo. Si no lo consigue lo deriva a los dos grupos mencionados anteriormente (Infraestructura TI o SASP) según el tipo de problema corresponda para que estos intenten resolverlo.

Si el requerimiento culmina traduciéndose en una **Mejora** o **Proyecto** entonces este es derivado al IT Coordinator el cual lo priorizará y negociará con Infraestructura TI o SASP la realización el mismo. Este coordinador también necesita obtener la aprobación del que se denomina process owner que es la persona que tiene a su cargo el proceso en el cual se esta solicitando para la realización del proyecto.

Estos requerimientos van a llevar mucho más tiempo de resolución y generarán un costo para el cliente, el cual deberá ser negociado y aprobado por el solicitante.

En esta Tesina vamos a trabajar sobre los KPIs (Key Performance Indicators) que permitan gestionar estas Mejoras y Proyectos y así mejorar la satisfacción de los clientes.

CAPITULO II: ANALISIS CONCEPTUAL

Como hemos indicado, el objetivo de esta tesina es establecer líneas de acción específicas para maximizar la satisfacción de los clientes.

En este sentido, el marco conceptual a partir del cual desarrollamos nuestra propuesta se basa en el “Modelo Servicios y Beneficios de gestión de Negocios”³ que se muestra en la figura n° 1

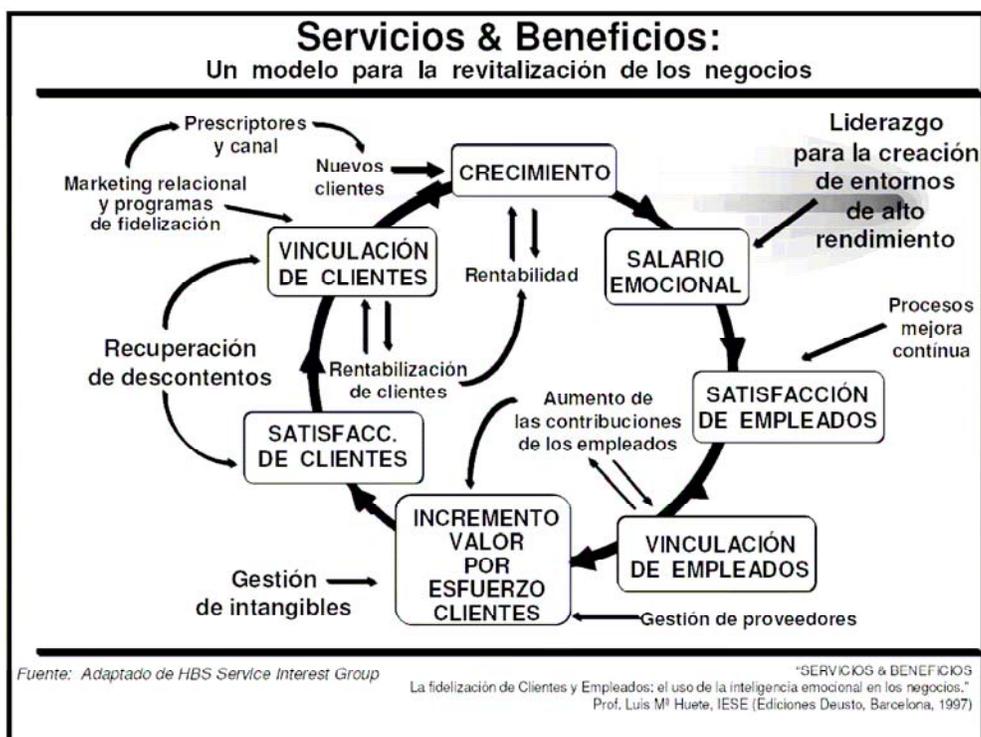


Figura N° 1.

En este modelo, la variable última denominada ritmo de crecimiento y niveles de rentabilidad de una empresa se produce por influencia de cada una de las variables indicadas.

El crecimiento y la rentabilidad de una empresa se originan de la “vinculación de clientes”. En particular el crecimiento y por lo tanto el tamaño futuro de una empresa es el producto de los niveles de retención de clientes y la cantidad de nuevos clientes que se consigan.

³ Fuente: Heskett, J.L., Sasser, W.E. Jr., Schlesinger, L.A. “*The Service Profit Chain*” (The Free Press, New York, 1997).

La causa de la vinculación de los clientes con la empresa es lo que se denomina la “satisfacción de los clientes”, y es la mejor forma de retener a los actuales clientes de la empresa. Dadas las características de la empresa y el área de la empresa que estamos analizando en esta Tesina, es en la *satisfacción de los clientes* en que nos centraremos en este trabajo.

Por otro lado, la “recuperación de los clientes descontentos” es un aspecto fundamental para la mejora de la satisfacción de los clientes.

La parte fundamental de este modelo es lo que se denomina “ecuación de valor”, que representa qué es lo que se le provee a los clientes y el esfuerzo que se requiere de ellos para obtener eso que se provee, en relación al esfuerzo de conseguirlo con la competencia. Esta ecuación de valor, que expresado en palabras sencillas significa ofrecer “más por menos”, necesariamente debe ser compatible con los objetivos de rentabilidad de la empresa.

Sin duda que para que esa ecuación de valor sea positiva para la empresa, la gestión de los aspectos intangibles de la propuesta de valor es muy importante. Se entiende por aspectos intangibles a los mecanismos de generación de valor que influyen en los mecanismos de compra, satisfacción y retención de los clientes, y por lo tanto influyen en los beneficios de la empresa. Elementos intangibles que son utilizados en la creación de valor de una empresa suelen estar relacionados con las marcas. Algunos de esos elementos intangibles son el prestigio, la calidad, la modernidad, precio justo y el servicio.

Otro aspecto significativo en el modelo “Servicios y Beneficios de Gestión de Negocios”³ es la gestión de las personas, traducido en la “vinculación y las contribuciones de los empleados” con los objetivos de creación de valor de la compañía. Esta vinculación y contribución de los empleados depende asimismo de la satisfacción que dichos empleados consiguen con el trabajo que ellos realizan. En este trabajo de tesis excluimos expresamente la evaluación de la influencia de la satisfacción de los empleados y la gestión de los mismos en la ecuación de valor de la empresa.

1. LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES:

Un cliente satisfecho es el que piensa que ha hecho un buen negocio con la empresa adquiriendo un determinado servicio. El grado de satisfacción del cliente influye en su comportamiento y en su relación futura con la empresa.

Como no es cierto que toda satisfacción implique fidelización del cliente ni tampoco que toda insatisfacción significa deserción, es que la Harvard Business School propone la clasificación de los clientes según la siguiente matriz indicada en la figura N° 2

		Retención	
		No	Sí
Satisfacción	No	T	R
	Si	M	A

Figura N° 2. Fuente: Huete, L.M., “*Servicios y Beneficios*” (Deusto, Barcelona, 1998).

:

De acuerdo al grado de satisfacción de los clientes y a su situación de retención o no se tiene clientes:

“**T**”, denominados terroristas, que son aquellos no satisfechos y no vinculados. Este tipo de clientes se quejan, protestan, prefieren a la competencia, hablan mal del servicio y ponen nerviosos a los empleados de la compañía.

“**R**”, llamados rehenes, son aquellos no satisfechos pero retenidos.

Son los clientes que están, pero quieren dejar de relacionarse con la empresa y no pueden.

“**M**”, a los que se los conoce como mercenarios, que son los clientes satisfechos pero no están vinculados. A estos clientes les falta el vínculo emocional con la empresa.

“**A**”. Los clientes apóstoles son los que tras utilizar el servicio de la empresa quedan satisfechos y vinculados. Si la empresa tiene muchos de este tipo de clientes, el negocio prospera.

A partir de esta clasificación, es necesario que la empresa busque los mecanismos para incrementar el número de clientes apóstoles, y disminuir la cantidad de clientes terroristas o rehenes desarrollando metodologías de “reconversión” de clientes.

Obviamente los clientes más rentables son los apóstoles, mientras que los terroristas pueden tener hasta valor negativo por las malas referencias que pueden transmitir.

La relación entre satisfacción y retención según el Harvard Business School Interest Group se muestra en la figura N° 3, donde se observa una relación exponencial tal que a más satisfacción más retención. También se muestran en esta figura tres áreas bien

diferenciadas, a saber, la zona de rechazo, la zona de indiferencia y la zona de aprecio, encontrando a los clientes terroristas y a los clientes apóstoles en los extremos del gráfico.

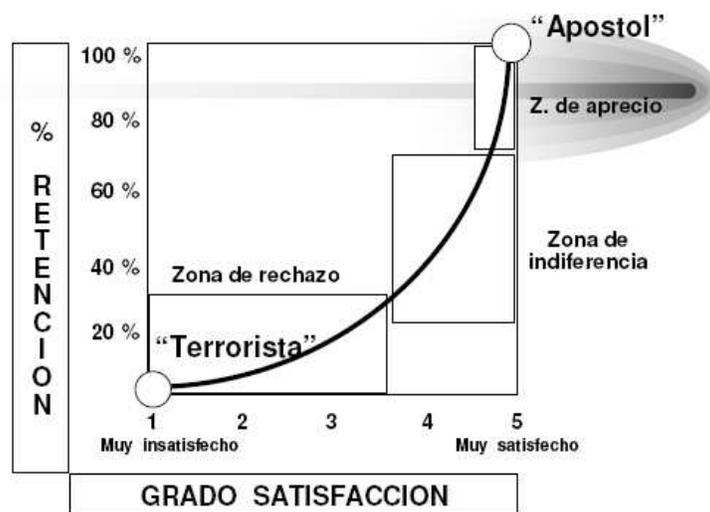


Figura N° 3. Fuente: Huete, L.M., “Servicios y Beneficios” (Deusto, Barcelona, 1998).

Las influencias del mercado en la relación entre satisfacción y retención se muestran en la Figura N° 4. Allí se encuentran las relaciones satisfacción vs. retención para los casos en que el mercado ofrece a los clientes pocas o muchas alternativas al servicio ofrecido por la empresa.

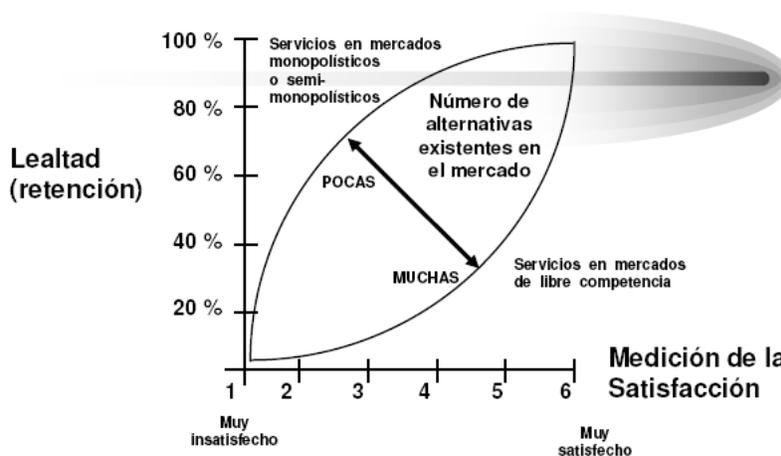


Figura N° 4. Fuente: Huete, L.M., “Servicios y Beneficios” (Deusto, Barcelona, 1998).

La satisfacción de clientes está compuesta por dos componentes: uno estructural y otro emocional. El primero se refiere a la importancia de contar con buenas prestaciones tangibles, siendo por ejemplo competitivos en la prestación del servicio. El segundo esta

relacionado con la personalidad de la empresa, con el calor del contacto humano y con la manera en que los clientes sienten a la empresa.

Una ecuación fundamental que muestra los componentes relacionados con la satisfacción de los clientes desde el punto de vista emocional es la siguiente:

$$\text{Cliente Satisfecho} = \text{Percepciones} - \text{Expectativas} > 0$$

Si el resultado de esta ecuación es positivo, el cliente determinará el nivel de satisfacción logrado. Si ese resultado fuera negativo, el cliente determinará el grado de frustración.

La percepción es el resultado de un juicio de valor que realiza el cliente, y tiene un alto contenido emocional. Asimismo, las expectativas también están condicionadas por circunstancias personales.

Ambos aspectos, la suma de percepciones y expectativas, obliga a las empresas a entender sus servicios en clave de la experiencia global de sus clientes, y entender su producto o servicio como la creación de experiencias globales satisfactorias en sus clientes.

2. MODELO DE CLIENTING

A partir del marco conceptual general presentado hasta aquí, y a los efectos de profundizar en una herramienta que se relaciona con la satisfacción del cliente y establece mecanismos para su concreción y monitoreo, se desarrolla a continuación el modelo de “Clienting” descrito por el profesor Luis H. Huete del IESE⁴.

El clienting es una manera de entender el mercado que ayuda a potenciar las actitudes de servicio en las personas que dirigen las empresas y en los empleados que están en contacto directo con el cliente para fidelizar al consumidor / cliente y conseguir más ventas.

Una empresa que practica el Clienting basa su rentabilidad en la relación que exista entre sus empleados y el cliente, gestionando estrategias que le den valor añadido a la gestión de los clientes.

El Clienting es un modelo que pretende conquistar los comportamientos leales de la cartera de clientes tratando de conocer los “porqués” y los “cómos” de los principios que manejan la fidelidad de los clientes.

⁴ Fuente: Huete, L.M., “*Clienting*” (Deusto, Barcelona, 2003).

El Clienting es un enfoque sistemático para conquistar, a bajo costo, los comportamientos de clientes más asociados a la rentabilidad del negocio.

Como se mencionara anteriormente dar más por menos, segmentadamente, es la base de la conquista rentable de los comportamientos leales de los clientes.

El Clienting se enfoca en el desarrollo de mecanismos para mejorar la permanencia de los clientes, y por ende aumentar su vida media, y para mejorar el “coeficiente de engorde” de los mismos, o sea, incrementar las oportunidades de servir a los clientes y aumentar la rentabilidad de la empresa.

Este modelo tiene cinco pasos, como se muestra en la figura N° 5



Figura N° 5. Fuente: Huete, L.M., “Clienting” (Deusto, Barcelona, 2003).

Los pasos que se muestran en la figura son los siguientes:

Primer paso: Inteligencia de Clientes

Consiste en hacer que las bases de datos de la empresa se diseñen alrededor de los clientes, y recoger información para alimentar esas bases en todos los canales.

Los directivos de la empresa deben seguir el esquema que se muestra en la figura N° 6 que consiste en preguntar y escuchar al cliente, analizar la información recibida y en función de ese análisis tomar decisiones de acciones a emprender en el conocimiento de los clientes. Este proceso se retroalimenta en forma continua.

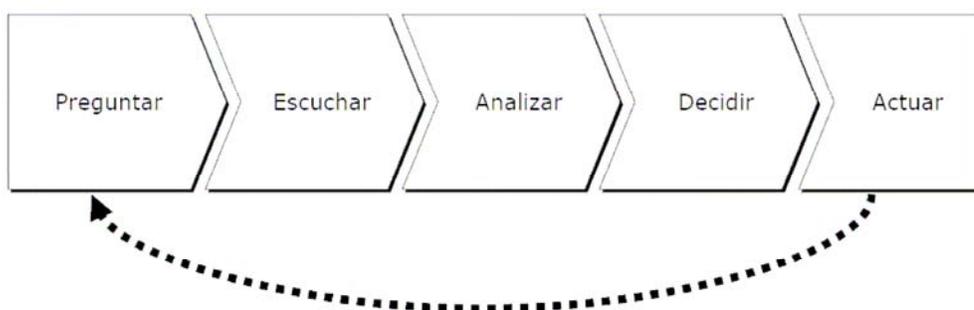


Figura N° 6. Fuente: Huete, L.M., “*Clienting*” (Deusto, Barcelona, 2003).

Segundo paso: Mejora del modelo estratégico del negocio

Consiste en identificar y definir los conceptos diferenciales en los que basar el modelo de negocio. Aspectos importantes del modelo de negocio se muestran en la figura N° 7. No se profundizan en este trabajo estos aspectos del modelo estratégico del negocio.

La inteligencia de clientes realizada según se indicó en el primer paso, permite descubrir muchas oportunidades de mejora en la coherencia interna del modelo de negocio.



Figura N° 7. Fuente: Huete, L.M., “*Clienting*” (Deusto, Barcelona, 2003).

Tercer paso: Mix de servicios diferenciales

El Clienting requiere segmentaciones precisas que permitan agrupar a los clientes en función de la relación que puedan llegar a establecer con la empresa.

En ese sentido es importante realizar un estudio sobre las actitudes, intereses y manera de pensar que tiene el cliente al que queremos dirigirnos.

Hacer uso de las segmentaciones de quienes son los clientes más valiosos para construir una matriz de prioridades de los atributos de vinculación y discriminar comportamientos leales en función de segmentaciones de satisfacción son partes integrantes de este mix de servicios diferenciales.

La segmentación permite cuantificar las economías de lealtad, hacer un plan maestro de actuaciones y un paquete diferencial de servicios (service mix).

Destinar homogéneamente los recursos a todos los clientes es un error recurrente en la mayoría de las empresas. Cuando esto sucede, se está castigando a los buenos y

premiando a los malos clientes. En otras palabras, no se están optimizando el uso de los recursos ni obteniendo resultados eficientes con la inversión realizada.

El Clienting se fundamenta en una asignación inteligentemente desigual de los recursos dedicados a los clientes. Esto significa: más recursos para los mejores clientes, menos recursos para los peores (o no tan buenos) clientes.

Como una buena práctica, la ley de Pareto es un buen criterio para gestionar, se puede asignar un 80% de los recursos de Clienting a los mejores clientes (20% del total).

En la figura N° 8 se indican los elementos principales de este tercer paso.

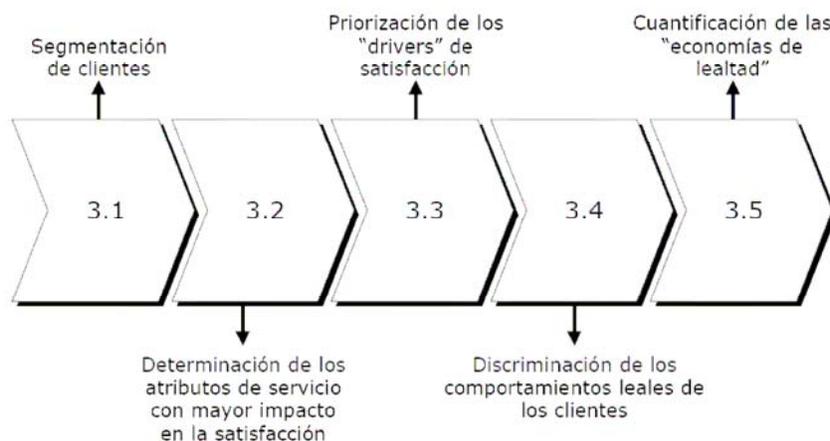


Figura N° 8. Fuente: Huete, L.M., "Clienting" (Deusto, Barcelona, 2003).

Cuarto paso: Implementación o implantación en organización, sistemas, personas y cultura.

A través de un equipo de líderes del cambio se realizan planes de mejora y una reingeniería de procesos críticos. En la figura N° 9 se detalla el flujo de etapas de este paso cuarto.

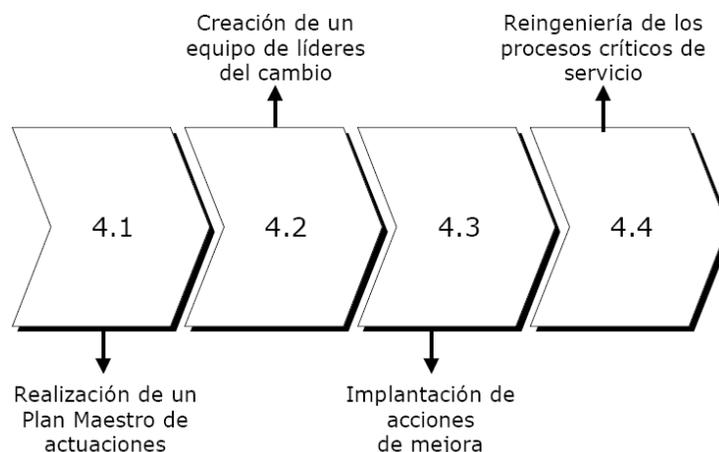


Figura N° 9. Fuente: Huete, L.M., "Clienting" (Deusto, Barcelona, 2003).

Quinto paso: Indicadores claves de gestión

Permiten el monitoreo de las causas-efectos de la gestión de la vinculación de clientes a través del diseño de un cuadro de mando a tal efecto.

Para el desarrollo de estos indicadores claves de gestión:

- Se deben realizar reuniones con los directivos de la empresa para llegar a un consenso sobre cuáles son los indicadores financieros y de clientes que interesa controlar.
- Es necesario establecer el objetivo a alcanzar con cada indicador, la periodicidad para medirlo y la desviación que se considera aceptable o preocupante.
- Se debe determinar cómo se alimentarán los datos y qué indicadores se necesitan para cada nivel de decisión (cuadro de mando distinto para los distintos niveles de la empresa).

El análisis así desarrollado permite obtener:

- Un cuadro de mando a medida de la empresa donde se pueden monitorear las mejoras en las dimensiones de satisfacción claves (indicadores de clientes e indicadores financiero-operativos).
- Un sistema para repetir las mediciones con una periodicidad acordada previamente y alimentar el cuadro de mandos.

En la figura N° 10 se muestra un ejemplo de un cuadro de comandos de indicadores claves de gestión.

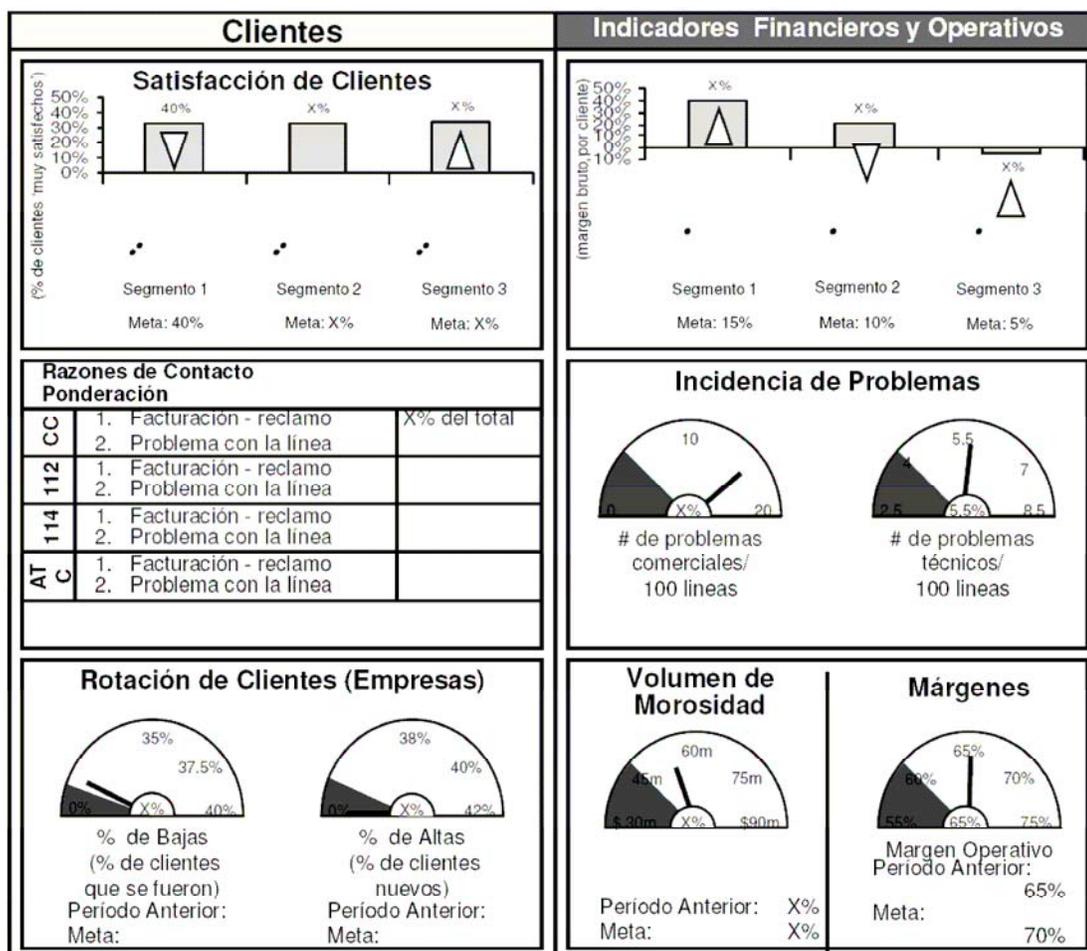


Figura N° 10. Fuente: Huete, L.M., "Clienting" (Deusto, Barcelona, 2003).

Es sobre este último paso del modelo de Clienting sobre el que se profundiza en esta Tesina, desarrollando los KPIs para los proyectos del área de TI de una empresa química.

CAPITULO III: DESARROLLO

1. ATRIBUTOS PRINCIPALES DE UN PROYECTO O MEJORA

Se indican a continuación los atributos principales de un Proyecto o Mejora, desde el punto de vista de la satisfacción de los clientes. De estos atributos, luego se seleccionarán los más importantes desde ese punto de vista de satisfacción de los clientes, atributos sobre los cuales se desarrollarán los KPIs buscados.

- **Duración:** es el tiempo transcurrido entre que TI inicio el proyecto y la finalización del mismo.
 - **Costo:** es el costo que el usuario va a pagar por la realización del proyecto.
 - **Usabilidad / Comprensibilidad:** es el nivel de complejidad para el uso por parte del usuario que tiene el entregable del proyecto.
 - **Capacitación:** es la capacitación que realiza el personal de TI cuando entrega el proyecto.
 - **Manuales de uso:** son aquellos manuales que son entregados al usuario para usar el sistema.
 - **Tiempo de respuesta:** es la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto.
 - **Eficiencia:** es la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande.
 - **Tiempo en determinar el plan de proyecto:** Tiempo que transcurre entre que se definen los objetivos del proyecto y se obtiene el plan de trabajo para el proyecto.
 - **Comunicación con el staff del proyecto:** es la comunicación que establece el usuario con el grupo de personas de TI que realizan el proyecto.
-

- Gerenciamiento del proyecto: grupo de personas de TI que llevarán adelante el proyecto.
- Grado de cumplimiento de los objetivos: es la medida de cuán cerca a los objetivos planteados originalmente está el proyecto a su finalización.
- Tiempo en la determinación de los objetivos: tiempo transcurrido en la definición de los objetivos.
- Gestión de los problemas: es analizar como el personal de TI se maneja en el manejo de la gestión de los problemas cuando surgieron en el proyecto.
- Complejidad en la documentación inicial solicitada: es la documentación necesaria solicitada por TI al usuario para la realización del proyecto que incluye la descripción detallada del mismo en base a la necesidad del cliente. En la misma debe justificarse el porque debe realizarse el proyecto. Esta documentación se realiza en conjunto entre TI y el usuario.
- **Confiabledad / Exactitud**: significa si los resultados de las tareas que da el proyecto son correctas. Que este libre de errores.
- Número GUT: describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto. Cada proyecto lleva un número denominado GUT que se calcula multiplicando las descripciones según la Gravedad, Urgencia y Tendencia.

En negrita hemos indicado los atributos más importantes desde el punto de vista de la satisfacción del cliente seleccionado a partir de una consulta preliminar con los IT Coordinators que son en definitiva los que tienen el contacto con el cliente.

Para las definiciones de los atributos hemos consultado la metodología PMI⁵.

El siguiente paso será realizar una encuesta con los clientes denominados “key users” a los efectos de establecer con mayor precisión aquellos atributos más importantes desde su perspectivas de satisfacción.

⁵ Fuente: <http://www.getec.etsit.upm.es> y <http://www.iaapglobal.com/>

2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS:

Para poder identificar la importancia que los usuarios le dan a cada uno de los atributos de los proyectos de TI y la valoración del servicio que recibe se realizó una encuesta.

Para determinar el tamaño de la muestra a encuestar con un grado de confianza del 95% y un margen de error del 10%, utilizamos la siguiente fórmula:

$$n = n_{inf} * N / (N-1) + n_{inf}$$

Donde n_{inf} es la cantidad de encuestas a realizar si el universo de encuestables fuera infinito y N es la población de elegibles para encuestar.

En nuestro caso el valor de N asciende a 70 que son aquellos usuarios que pueden llegar a solicitar un proyecto de TI, el valor de n_{inf} tomado fue de 97 en función de los valores de error y confianza indicados anteriormente.

El resultado de n aplicando la formula y parámetros indicados fue de 41.

Le encuesta realizado fue la siguiente:

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe. Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco Importante Nada Importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, qué sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como “Tiempo de respuesta” a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como “Eficiencia” a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:**PAIS:**

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
 Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR:**UBICACIÓN:****NIVEL ORGANIZACIONAL:**

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: años

EDAD:

Muchas Gracias por su colaboración

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA:

La encuesta fue enviada a 50 personas de las cuales 40 fueron los que contestaron. Los resultados se muestran en el anexo 1.

Se indican en esta tabla para cada pregunta la cantidad de respuestas y los porcentajes obtenidos en cada uno de los rangos definidos en la encuesta.

A los efectos de evaluar los resultados de forma tal que nos permitan valorizar los mismos, se definió una escala de 1 a 5, siendo 1 el valor asignado a la respuesta más negativa y 5 al más positivo.

A partir de la utilización de esta escala y con la cantidad de respuestas obtenidas para cada una de los rangos, se efectuó un promedio ponderado para definir con un solo número el resultado de la pregunta.

Para una rápida clasificación de estos resultados hemos definido la siguiente escala de colores:

Rojo	0 - 2,49
Amarillo	2,5 - 3,49
Verde	3,5 - 5

Cabe destacarse el resultado vinculado con la pregunta 4 relativa al tiempo transcurrido entre la aprobación del proyecto y el inicio del mismo, fue el único caso donde se verificó un valor menor a 2,5 indicando una insatisfacción de los clientes con este atributo. Este resultado se entiende como significativo y así se reflejó luego en la

clasificación que se realizó, según se indica en el apartado “Determinación de atributos significativos”.

En el “Anexo 2” se indican los resultados asociadas con la “Anexo 1” en forma de gráficos y en el “Anexo 3” se muestran cada una de las encuestas completadas por los usuarios.

Con la intención de evaluar si las respuestas de los distintos encuestados podían segmentarse razonablemente, se realizó un análisis de segmentación mediante la aplicación del software SPSS que combina Análisis Factorial de Correspondencias con Cluster⁶.

Para este análisis se clasificaron las opciones de respuesta a las preguntas de 1 a 5, designando como 1 a la respuesta más favorable y 5 a la menos favorable.

Los resultados de este análisis indican la existencia de 4 grupos, según se muestran a continuación:

```

CARACTERISATION PAR LES MODALITES DES CLASSES OU MODALITES
DE Coupure 'c' de l'arbre en 4 classes
CLASSE 1 / 4
-----
V.TEST  PROBA  ----  POURCENTAGES  ----  MODALITES
IDEN  POIDS
          CLA/MOD  MOD/CLA  GLOBAL  CARACTERISTIQUES  DES VARIABLES
-----
          77.50  CLASSE 1 / 4
cc1c      31
  3.57  0.000  100.00  70.97  55.00  Modalité n° 2      P24
P202      22
  2.83  0.002  92.59  80.65  67.50  Modalité n° 2      P10
P102      27
  2.72  0.003  87.88  93.55  82.50  Modalité n° 2      P12
P102      33
  2.50  0.006  95.24  64.52  52.50  Modalité n° 2      P9
P902      21
 -2.33  0.010  60.00  38.71  50.00  Modalité n° 2      P6
P602      20
 -2.39  0.009   0.00   0.00   7.50  Modalité n° 4      P11
P104      3
 -2.39  0.009   0.00   0.00   7.50  Modalité n° 1      P17
P101      3
 -2.41  0.008  37.50   9.68  20.00  Modalité n° 1      P24
P201      8
 -3.08  0.001  16.67   3.23  15.00  Modalité n° 1      P5
P501      6
-----
CLASSE 2 / 4
-----
V.TEST  PROBA  ----  POURCENTAGES  ----  MODALITES
IDEN  POIDS
          CLA/MOD  MOD/CLA  GLOBAL  CARACTERISTIQUES  DES VARIABLES
-----
          12.50  CLASSE 2 / 4
cc2c      5
  4.29  0.000  83.33  100.00  15.00  Modalité n° 1      P5
P501      6

```

⁶ Fuente: César Pérez López, “Métodos Estadísticos Avanzados con SPSS”, Ed. Paraninfo, 2005.

3.76	0.000	62.50	100.00	20.00	Modalité n° 1	P24
P201	8					
3.09	0.001	100.00	60.00	7.50	Modalité n° 1	P17
P101	3					
3.03	0.001	41.67	100.00	30.00	Modalité n° 1	P9
P901	12					
2.50	0.006	44.44	80.00	22.50	Modalité n° 2	P8
P802	9					

CLASSE	3 / 4					

V.TEST	PROBA	----	POURCENTAGES	----	MODALITES	
IDEN	POIDS					
		CLA/MOD	MOD/CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES

7.50	CLASSE	3 / 4				
cc3c	3					
3.72	0.000	100.00	100.00	7.50	Modalité n° 4	P11
P104	3					
2.67	0.004	100.00	66.67	5.00	Modalité n° 3	P10
P103	2					
2.39	0.009	33.33	100.00	22.50	Modalité n° 3	P24
P203	9					
-2.69	0.004	0.00	0.00	82.50	Modalité n° 2	P12
P102	33					

CLASSE	4 / 4					

V.TEST	PROBA	----	POURCENTAGES	----	MODALITES	
IDEN	POIDS					
		CLA/MOD	MOD/CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES

Analizando los resultados de esta segmentación rescatamos los siguientes perfiles implícitos en cada grupo según se indica a continuación:

Grupo 1: 77,5 % del total

Nombre: "*Simpatizantes*"

Son los más numerosos. Son clientes satisfechos, pero con moderación. Se centran en aspectos relacionados con el servicio de TI en términos generales. Para ellos el costo no es lo más importante

Grupo 2: 12,5 % del total

Nombre: "*Apóstoles de TI*"

Están muy satisfechos. Aspectos como costo, GUT y tiempos del proyecto, son aspectos a tener en cuenta especialmente y en los que evidentemente TI responde bien.

Grupo 3: 7,5 % del total

Nombre: "*Sensibles*"

Son los clientes insatisfechos, que manifiestan sus problemas especialmente con las personas de TI y no con aspectos de costos o la organización.

Grupo 4: 2,5 % del total

Es un grupo residual que no puede ser clasificado.

4. DETERMINACIÓN DE ATRIBUTOS SIGNIFICATIVOS

A partir de los resultados de la encuesta mencionados anteriormente, y con el objetivo de clasificar los atributos más significativos que requieren la elaboración de acciones concretas a tomar y la definición de los correspondientes KPIs, se elaboró la siguiente matriz “Dificultad – Beneficio” .

En ella se representa cada uno de los atributos reflejados en la encuesta, indicando en el eje de abscisas los beneficios esperados de la implementación de alguna acción de mejora relativa al atributo en cuestión, y en ordenadas los costos de implantación de dichas acciones, ya sea en términos monetarios directos como así también en términos de costos por cambios de sistemas o cambios de cultura o procesos.

Cabe destacarse que respecto a los beneficios, se siguió el criterio obtenido en los resultados de la encuesta con una escala entre 2,5 y 5, con la salvedad que el resultado vinculado con la pregunta 4 que por ser el único resultado que reflejó valores menores a 2,5 (según la escala ya explicada), se consideró su importancia como el valor absoluto de la diferencia respecto al valor medio de la escala 1 a 5, más el valor medio de la escala ([3 - 2,27] + 3).

Respecto a la dificultad de implantación, se siguió un criterio cualitativo en base a la experiencia de varios de los IT coordinators.

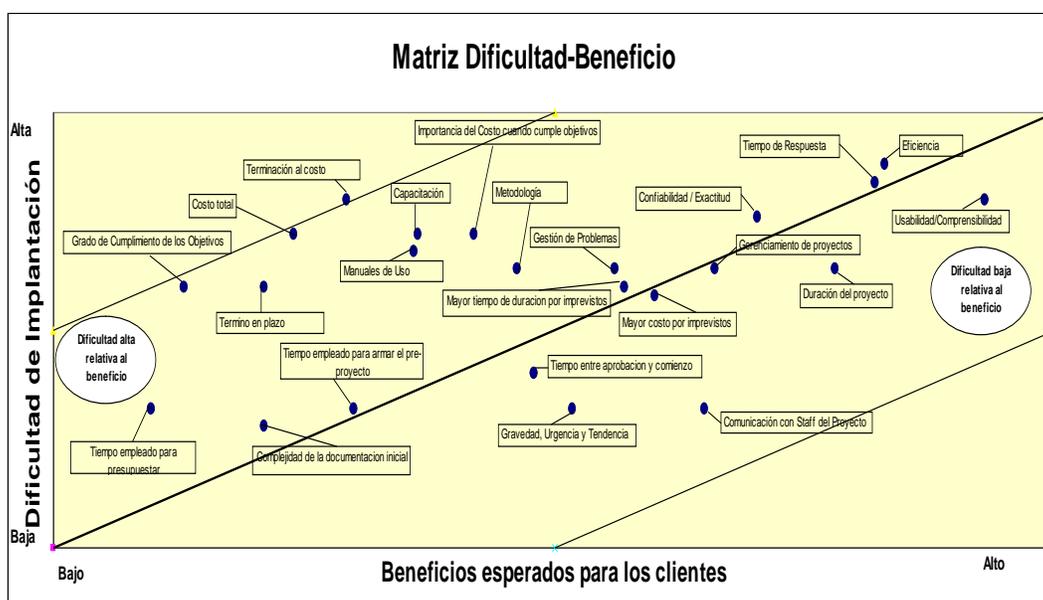


Figura N° 11. Elaboración propia. Fuente: Huete, L.M., “Clienting” (Deusto, Barcelona, 2003).

Como se observa en la matriz indicada, los atributos más significativos desde el punto de vista beneficios vs. Costo de implantación son los siguientes:

1. Usabilidad/Comprensibilidad.
2. Duración del proyecto.
3. Gerenciamiento de proyectos.
4. Mayor costo por imprevistos.
5. Tiempo entre aprobación y comienzo.
6. Comunicación con Staff del Proyecto
7. Gravedad, Urgencia y Tendencia

De los atributos seleccionados a través de la matriz “Dificultad/Beneficio”, los siguientes se corresponden con atributos determinados mediante el proceso de segmentación explicado anteriormente a través del software SPSS:

Atributos 2, 3, 6 y 7 para el grupo de los “*Simpatizantes*”.

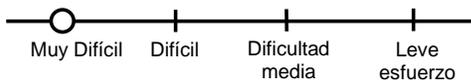
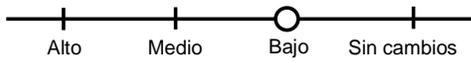
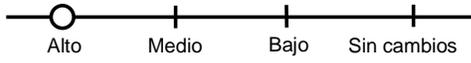
Atributo 3 para el grupo de los “*Sensibles*”

Siendo el objetivo de una adecuada gestión de servicios aumentar el número de “*Apóstolos de TI*”, es conveniente promover la transformación de usuarios “*Simpatizantes*” y “*Sensibles*” mediante el monitoreo de los atributos más significativos para estos últimos grupos a través de adecuados KPIs.

Se definió trabajar sobre los 4 más significativos desde el punto de vista del beneficio (1, 2, 3, 4), más el atributo 5 que fue el único en el cual se identificó en la encuesta una definida situación de insatisfacción entre los usuarios.

5. PLAN DE ACCIÓN Y KPI'S:

Para los cinco atributos más significativos que se han definido vamos a realizar un plan de acción detallado para cada uno y definir sus correspondientes KPI's:

<u>Descripción:</u>	
Usabilidad / Comprensibilidad: es el nivel de complejidad para el uso por parte del usuario que tiene el entregable del proyecto.	
<u>Objetivos:</u>	<u>Beneficios esperados:</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Que el entregable del proyecto sea “Fácil de usar”, “amigable”. Este es un aspecto muy subjetivo ya que lo que puede ser fácil de usar para una persona, puede no serlo para otra. Es en este sentido, el objetivo de esta acción es que el entregable deba orientarse al perfil del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que sea intuitivo y posea la ayuda adecuada como para que el usuario no tenga que depender de alguien que explique como utilizarlo y con esto ahorrar tiempo de trabajo. • Que sea cómodo el uso. • Que sea sencillo buscar y filtrar información dentro del entregable. • Fácil transmisión del conocimiento en el uso del entregable entre pares.
<u>Problemas relacionados:</u>	<u>Opciones para su ejecución:</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Que deba emplearse muchos recursos para que el entregable sea fácil de usar. • Que el entregable no sea de aplicación general (lo que puede ser fácil de usar para una persona, puede no serlo para otra) 	<ul style="list-style-type: none"> • Temprana participación del usuario en todas las etapas del proyecto para validar la usabilidad y comprensibilidad del mismo. • Alto involucramiento del usuario en la etapa de implementación y pruebas.
<u>Riesgos:</u>	<u>Índices:</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Lo que puede ser fácil de usar para una persona, puede no serlo para otra. • Que por sencillo sea lento para su uso. • Que el costo del desarrollo sea muy alto 	<p>Nivel de dificultad para su ejecución:</p>  <p>Nivel de beneficio para el Empleado de TI:</p>  <p>Nivel de beneficio para el Cliente/Usuario:</p> 

KPI's:

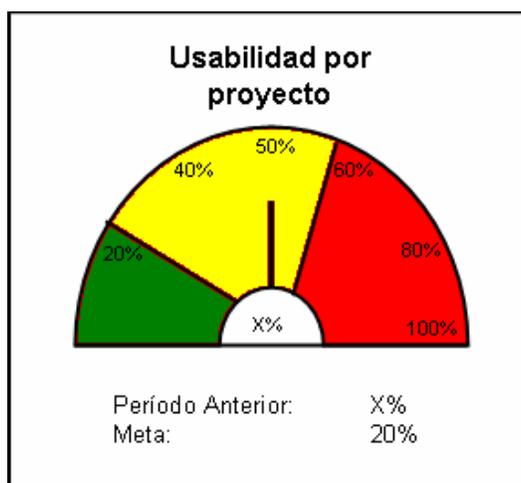
Vamos a medir la “Usabilidad” en forma individual para cada proyecto y en forma general para el conjunto de proyectos anuales.

Nombre: US_i (donde i es el número del proyecto)

Descripción: cantidad de consultas hechas por el usuario al Help Desk relacionadas con la “Dificultad en el uso” versus “Cantidad total de llamadas al Help Desk con respecto a este proyecto”

Fórmula: $\# \text{ Consultas } \times \text{ dificultad en el uso } / \# \text{ Total de consultas del proyecto}$

Meta: $US_i < 20\%$

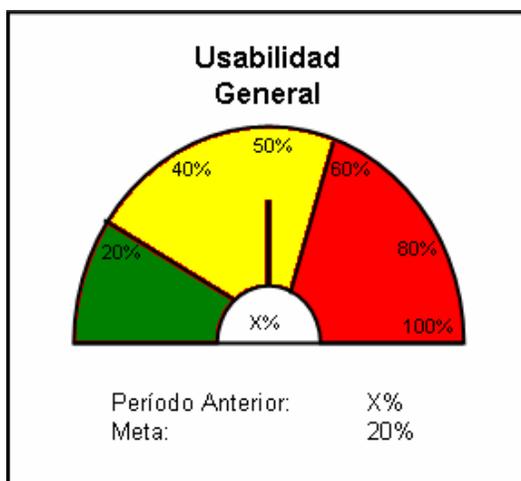


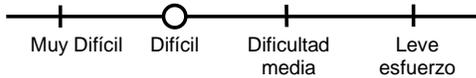
Nombre: US_{general}

Descripción: promedio del conjunto de los US_i del año ponderado por el GUT de cada proyecto.

Fórmula: $\sum US_i * GUT_i / \sum GUT_i$

Meta: $US_{\text{general}} < 20\%$



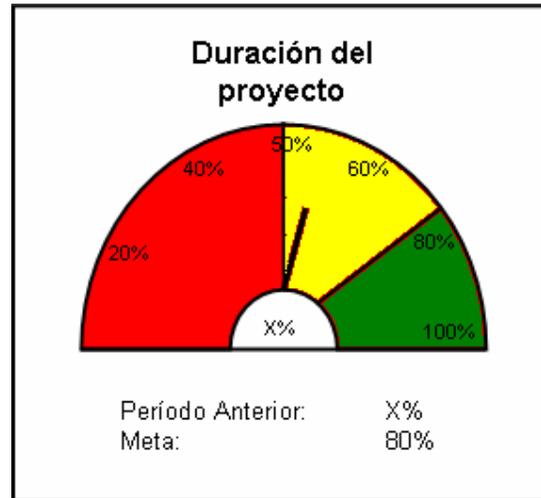
<u>Descripción:</u>	
Duración del proyecto: es el tiempo transcurrido entre que TI inicio el proyecto y la finalización del mismo.	
<u>Objetivos:</u>	<u>Beneficios esperados:</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Completar los proyectos de acuerdo a los plazos previstos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que el entregable este disponible en la fecha planificado para cumplir con permitirle a los usuarios cumplir con sus objetivos. • Que los recursos de TI involucrados en el proyecto estén disponibles para otros proyectos.
<u>Problemas relacionados:</u>	<u>Opciones para su ejecución:</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Que el cronograma no esté desarrollado adecuadamente por lo cual no se pueda cumplir con lo establecido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un seguimiento continuo de cada etapa de la planificación del proyecto supervisados por el Líder del Proyecto para corregir desvíos. • Agregar más recursos de TI al proyecto si se determina que hay retrasos en el cumplimiento de los plazos.
<u>Riesgos:</u>	<u>Índices:</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Que la duración del proyecto se exceda de lo planificado. • Que si no se termina en fecha y se agregan recursos, el costo del proyecto aumente. • No disponer de los recursos propios por problemas ajenos a TI. 	<p>Nivel de dificultad para su ejecución:</p>  <p>Nivel de beneficio para el Empleado de TI:</p>  <p>Nivel de beneficio para el Cliente/Usuario:</p> 
<u>KPI's:</u>	
Vamos a medir la “Duración” en forma individual para cada proyecto y en forma general para el conjunto de proyectos anuales.	

Nombre: D_i (donde i es el número del proyecto)

Descripción: es el cociente entre la “fecha estimado de finalización” y la “fecha real de finalización” del proyecto.

Fórmula: Fecha estimado de finalización / Fecha real de finalización

Meta: $D_i > 80\%$

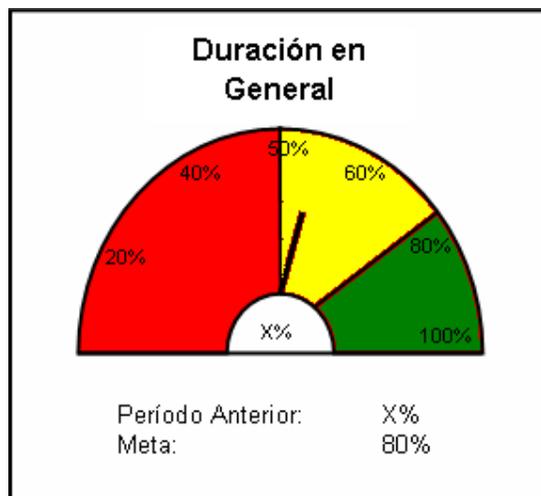


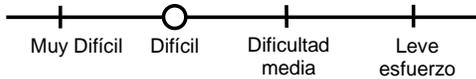
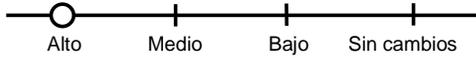
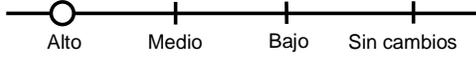
Nombre: D_{general}

Descripción: promedio del conjunto de los D_i del año ponderado por el GUT de cada proyecto.

Fórmula: $\sum D_i * GUT_i / \sum GUT_i$

Meta: $D_{\text{general}} > 80\%$



<u>Descripción:</u>	
Gerenciamiento del proyecto: capacidad de gestión del grupo de personas de TI que llevarán adelante el proyecto.	
<u>Objetivos:</u>	<u>Beneficios esperados:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el equipo que gerencia los proyectos siguiendo una adecuada metodología. 	<ul style="list-style-type: none"> Que el grupo de TI sea más eficiente en el desarrollo de los proyectos y de esta manera poder cumplir con plazos y los costos previstos en la planificación. Que el grupo de TI sea más eficiente en el desarrollo de las tareas para que el entregable cumpla con los requisitos de usabilidad, confiabilidad y tiempo de respuestas de los entregables.
<u>Problemas relacionados:</u>	<u>Opciones para su ejecución:</u>
<ul style="list-style-type: none"> La existencia de alta demanda de profesionales de TI en gestión de proyectos provoca la alta rotación de la gente y esto afecta a la gestión y eficiencia del área. El costo de capacitación en gestión de proyectos es alto 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar planes de capacitación para el personal de TI en metodologías de gestión de proyectos. Implementar un adecuado sistema de feedback de los usuarios para saber donde poder mejorar.
<u>Riesgos:</u>	<u>Índices:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Perder gente de TI por alta rotación a la cual se capacitó. 	<p>Nivel de dificultad para su ejecución:</p>  <p>Nivel de beneficio para el Empleado de TI:</p>  <p>Nivel de beneficio para el Cliente/Usuario:</p> 

KPI's:

Vamos a medir la “Gestión de proyectos” en dos formas diferentes. Por un lado en base a la visión de los usuarios a través de una encuesta al finalizar el proyecto y por otro mediante la certificación en gestión de proyectos del personal de TI.

Nombre: GP

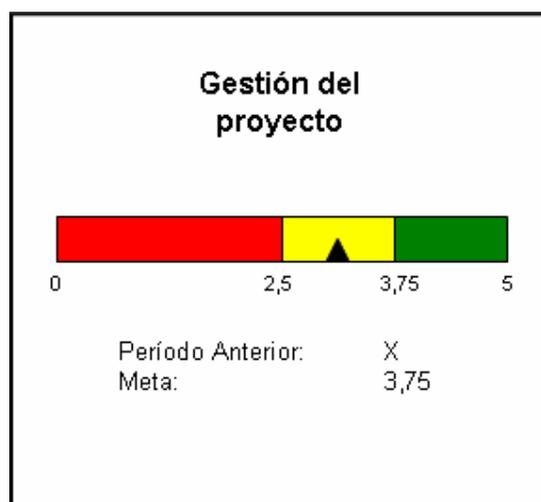
Descripción: índice global en la gestión del proyecto medido semestralmente, a partir de una encuesta de satisfacción hecha al final de cada proyecto al usuario. Se hará la siguiente pregunta:

¿Considera que el equipo de personas que gerenció el proyecto está adecuadamente preparado para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo (valor 5) De acuerdo (valor 4) Indiferente (valor 3) En desacuerdo (valor 2) Muy en desacuerdo (valor 1)

Fórmula: $GP = \sum GP_i$ (donde i es el número del proyecto) / Cantidad de proyectos

Meta: $GP > 3,75$

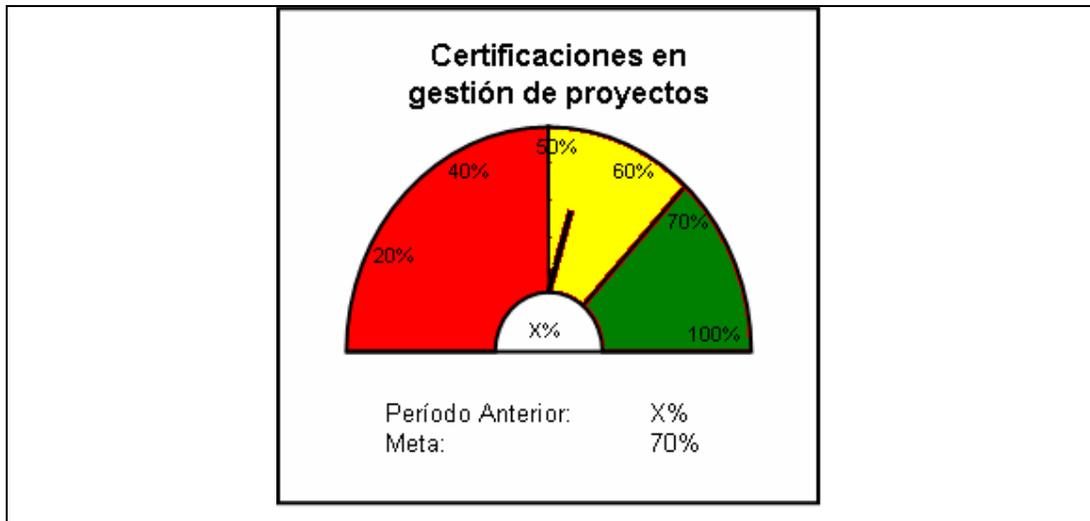


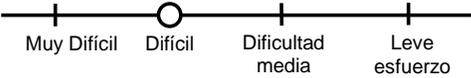
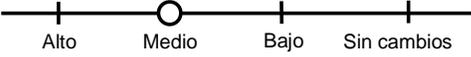
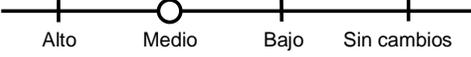
Nombre: CGP

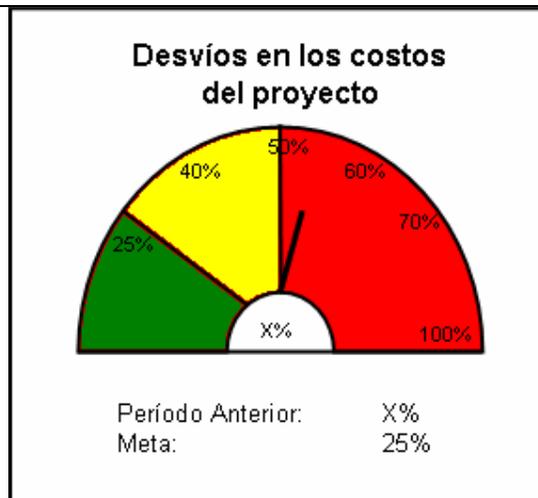
Descripción: % personal de TI que maneja proyectos certificados en “metodologías de gestión de proyectos”, medido semestralmente.

Fórmula: Cantidad de personas certificadas / Personal de TI aplicados a proyectos

Meta: $CGP > 70\%$



<u>Descripción:</u>	
Mayor costo por imprevistos: por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto.	
<u>Objetivos:</u>	<u>Beneficios esperados:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Gestionar los imprevistos para minimizar los desvíos del presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> Que el costo del proyecto no supere el estimado. Si surgen imprevistos minimizar el desvío en el costo.
<u>Problemas relacionados:</u>	<u>Opciones para su ejecución:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Aparición de imprevistos que aumente el costo del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Planificar el proyecto adecuadamente y realizar un seguimiento regular para evitar desvíos.
<u>Riesgos:</u>	<u>Índices:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Que el usuario al observar desvíos cancele el proyecto. 	<p>Nivel de dificultad para su ejecución:</p>  <p>Nivel de beneficio para el Empleado de TI:</p>  <p>Nivel de beneficio para el Cliente/Usuario:</p> 
<u>KPI's:</u>	
Vamos a medir el “Mayor costos por imprevistos” para cada proyecto y la cantidad de desvíos máximos admisibles por año.	
<u>Nombre:</u> DP_i (donde i es el número del proyecto)	
<u>Descripción:</u> es el desvío en los costos de cada proyecto.	
<u>Fórmula:</u> $(\text{Costo Real} - \text{Costo Estimado}) / \text{Costo estimado}$	
<u>Meta:</u> $DP_i < 25\%$	

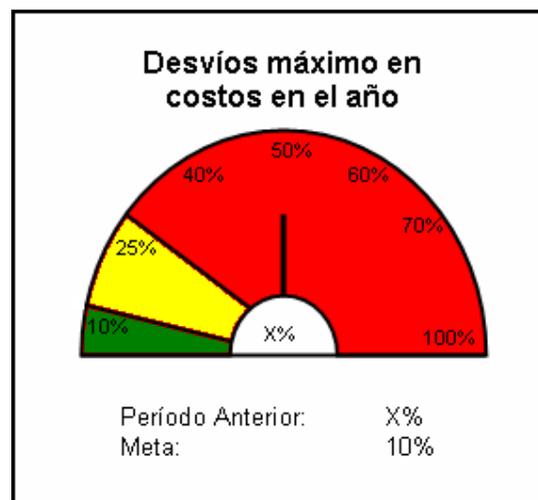


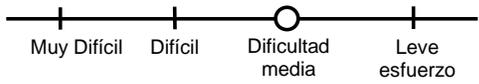
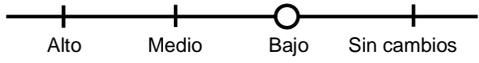
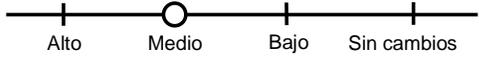
Nombre: CDA

Descripción: cantidad máxima de desvíos admisibles por año.

Fórmula: Cantidad proyectos con desvíos > al 25% / Cantidad de proyectos

Meta: CDA < 10%

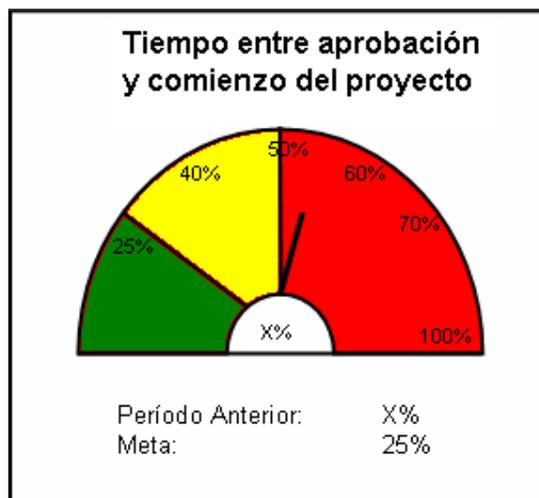


<u>Descripción:</u>	
Tiempo entre aprobación y comienzo: es el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia.	
<u>Objetivos:</u>	<u>Beneficios esperados:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Minimizar el tiempo en que el proyecto es aprobado y TI lo inicia 	<ul style="list-style-type: none"> Que el tiempo en que TI inicia el proyecto sea compatible con el requerimiento del usuario y la duración total del proyecto.
<u>Problemas relacionados:</u>	<u>Opciones para su ejecución:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Que la demanda de proyectos no sea compatible en tiempo con la oferta que tiene TI en recursos para desarrollar los proyectos. Si otros proyectos no finalizan en el plazo previsto esto puede provocar el retraso en la iniciación de otro proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejor coordinación de los recursos asignados a los distintos proyectos para que estén disponibles en el momento oportuno para iniciar el proyecto una vez aprobado Establecer un criterio de prioridad en la asignación de los recursos para los proyectos con GUT mayor.
<u>Riesgos:</u>	<u>Índices:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Aparición de algún proyecto top-down que haga que los recursos sean reasignados a dicho proyecto cambiándole la prioridad a los ya aprobados. 	<p>Nivel de dificultad para su ejecución:</p>  <p>Nivel de beneficio para el Empleado de TI:</p>  <p>Nivel de beneficio para el Cliente/Usuario:</p> 
<u>KPI's:</u>	
Vamos a medir el lapso de “Tiempo entre la aprobación y comienzo” en forma individual para cada proyecto y en forma general para el conjunto de proyectos anuales.	
Nombre: TAC _i (donde i es el número del proyecto)	

Descripción: es el tiempo entre la “fecha de aprobación” y la “fecha de comienzo” del proyecto relativo a la duración estimada del proyecto

Fórmula: (Fecha de Comienzo - Fecha de aprobación) / Duración estimada del proyecto

Meta: $TAC_i < 25\%$

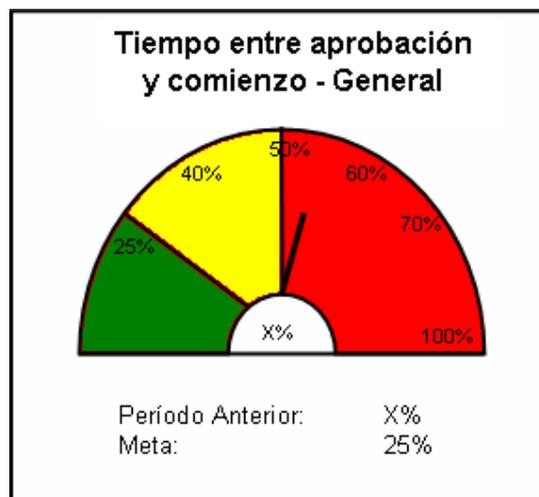


Nombre: $TAC_{general}$

Descripción: promedio del conjunto de los TAC_i del año ponderado por el GUT de cada proyecto.

Fórmula: $\sum TAC_i * GUT_i / \sum GUT_i$

Meta: $TAC_{general} < 25\%$



CAPITULO IV: CONCLUSIONES

Al comenzar esta Tesina nos planteamos el siguiente objetivo: “estudiar la forma de maximizar la satisfacción de los clientes internos, que llamaremos usuarios, del área de TI de una empresa química”.

Luego de la descripción del área de la empresa que analizaríamos, desarrollamos el marco conceptual a partir del cuál evaluamos los “Proyectos” ejecutados por dicha área de TI para los usuarios, analizamos los atributos de satisfacción más importantes en base a la percepción y las expectativas de los clientes y definimos KPIs que permitirán medir los proyectos pasados y poder generar una acción para los futuros siempre pensando en como mejorar la satisfacción de los clientes. Como parte de este proceso, y para identificar los atributos de satisfacción mencionados, diseñamos y ejecutamos una encuesta de satisfacción, que nos permitió además identificar distintos tipos de usuarios dentro de su universo.

En este trabajo de tesis excluimos expresamente la evaluación de la influencia de la satisfacción de los empleados y la gestión de los mismos en la ecuación de valor de la empresa. Tampoco profundizamos en esta Tesina en identificar y definir los conceptos diferenciales en los que se basa el modelo de negocio ni en sus posibilidades de optimización.

Del análisis realizado podemos concluir:

- Los atributos de los “proyectos” más convenientes para desarrollar, por la relación “beneficios que genera en los usuarios” vs. la “dificultad para su implementación” son:

1. Usabilidad/Comprensibilidad.
2. Duración del proyecto.
3. Gerenciamiento de proyectos.
4. Mayor costo por imprevistos.
5. Tiempo entre aprobación y comienzo.

- Del plan de actuaciones elaborado, surgió la implementación de los siguientes KPIs:

US_i: Usabilidad de cada proyecto.

US_{general}: Usabilidad general de los proyectos elaborados por TI.

- D_i : Duración de cada proyecto.
- $D_{general}$: Duración general de los proyectos elaborados por TI.
- GP: Índice global en la gestión de los proyectos.
- CGP: Certificación en Gestión de Proyectos.
- DP_i : Desvío en los costos de cada proyecto.
- CDA: Cantidad máxima de desvíos admisibles por año.
- TAC_i : Tiempo entre aprobación y comienzo de cada proyectos.
- $TAC_{general}$: Tiempo entre aprobación y comienzo general de los proyectos de TI.

- Cada uno de estos KPIs tiene definida una meta para su control y evaluación, tendiente a lograr una mejora continua en la satisfacción de los usuarios.
- Estos KPIs cumplen con la regla del acrónimo “SMART”, por sus iniciales en inglés, ya que son “específicos”, “medibles”, “alcanzables”, “realistas” y aplicables “a tiempo”.

De la realización de la Tesina en sí podemos mencionar, como autocrítica, la necesidad de definir claramente y tempranamente el objetivo del trabajo previo a cualquier otra tarea. También creemos oportuno destacar la importancia, cuando se realiza un trabajo de campo como la encuesta que nosotros desarrollamos, de elaborar la misma teniendo muy en cuenta su objetivo; cada pregunta tiene que responder al objetivo de la encuesta, ya que preguntas sin esa necesaria relación hacen ineficiente una herramienta que no es de sencilla realización. Finalmente, queremos destacar la importancia del uso de las herramientas adecuadas para el procesamiento de los datos de la encuesta, en particular para el análisis de segmentación, ya que hay relaciones que no pueden descifrarse con un análisis estadístico sencillo, sino que requieren de la aplicación de métodos más complejos que se soportan en programas informáticos ad-hoc.

Como complemento de esta Tesina, no desarrollado en este trabajo, entendemos como conveniente ampliar el conocimiento y la influencia de la rentabilidad de cada cliente en los atributos significativos identificados. Hemos detectado cuatro tipos de usuarios distintos dentro del conjunto de usuarios de proyectos de TI, y cada uno de ellos a pesar de ser “clientes internos” de la organización provee una rentabilidad distinta a la

compañía, por lo que los esfuerzos de satisfacción deben ser distintos para los clientes más rentables de los que son menos rentables.

En la fase de implementación de los KPIs desarrollados, creemos importante recomendar el seguimiento regular de los índices desarrollados, incluyendo la evaluación y redefinición de las metas definidas, de forma tal de hacer expresa y concreta la voluntad mejorar en forma continua la satisfacción de los clientes.

También, de ser posible, medir dichos KPIs para los proyectos pasados, algo que excede a este trabajo.

Es responsabilidad de la más alta dirección del área de TI de implementar y realizar el seguimiento de los KPIs elaborados, por lo que recomendamos canalizar a través de ellos la implementación de los resultados de esta Tesina.

BIBLIOGRAFIA

- Heskett, J.L., Sasser, W.E. Jr., Schlesinger, L.A. “*The Service Profit Chain*” (The Free Press, New York, 1997).
- Huete, L.M., “*Servicios y Beneficios*” (Deusto, Barcelona, 1998).
- Michael E. Porter, “*Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*”. The Free Press, 1985
- Huete, L.M., “*Clienting*” (Deusto, Barcelona, 2003).
- César Pérez López, “*Métodos Estadísticos Avanzados con SPSS*”, Ed. Paraninfo, 2005.
- Sitios webs consultados:

<http://www.microsoft.com/mexico/empresas/businessvalue/businesskpis.msp>

<http://es.wikipedia.org/wiki>

<http://www.getec.etsit.upm.es>

<http://www.iaapglobal.com/>



Maestría en Dirección de Empresas

**Tesina: “Diseño de KPIs para
proyectos de TI”**

ANEXOS

Alumnos:

Adrián Guevara
Sebastián García

Profesor:

Gerardo Heckmann

Fecha: Noviembre 2008

Anexo 1: Resultados de la encuesta realizada pregunta por pregunta con la ponderación de los resultados:

Pregunta 1: El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	1	10	27	2	0
Porcentaje	2,5%	25,0%	67,5%	5,0%	0,0%
Porcentajes agrupados	27,5%		67,5%	5,0%	
Ponderación de resultados	3,25				

Pregunta 2: Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	1	1	24	13	0
Porcentaje	2,6%	2,6%	61,5%	33,3%	0,0%
Porcentajes agrupados	5,1%		61,5%	33,3%	
Ponderación de resultados	2,74				

Pregunta 3: Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	1	5	26	6	0
Porcentaje	2,6%	13,2%	68,4%	15,8%	0,0%
Porcentajes agrupados	15,8%		68,4%	15,8%	
Ponderación de resultados	3,03				

Pregunta 4: Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	0	0	18	16	6
Porcentaje	0,0%	0,0%	45,0%	40,0%	15,0%
Porcentajes agrupados	0,0%		45,0%	55,0%	
Ponderación de resultados	2,30				

Pregunta 5: Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	6	20	12	1	0
Porcentaje	15,4%	51,3%	30,8%	2,6%	0,0%
Porcentajes agrupados	66,7%		30,8%	2,6%	
Ponderación de resultados	3,79				

Pregunta 6: Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	19	20	1	0	0
Porcentaje	47,5%	50,0%	2,5%	0,0%	0,0%
Porcentajes agrupados	97,5%		2,5%	0,0%	
Ponderación de resultados	4,45				

Pregunta 7: Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	1	35	4	0	0
Porcentaje	2,5%	87,5%	10,0%	0,0%	0,0%
Porcentajes agrupados	90,0%		10,0%	0,0%	
Ponderación de resultados	3,93				

Pregunta 8: ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	2	9	18	8	2
Porcentaje	5,1%	23,1%	46,2%	20,5%	5,1%
Porcentajes agrupados	28,2%		46,2%	25,6%	
Ponderación de resultados	3,03				

Pregunta 9: La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	12	21	7	0	0
Porcentaje	30,0%	52,5%	17,5%	0,0%	0,0%
Porcentajes agrupados	82,5%		17,5%	0,0%	
Ponderación de resultados	4,13				

Pregunta 10: ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	10	27	2	1	0
Porcentaje	25,0%	67,5%	5,0%	2,5%	0,0%
Porcentajes agrupados	92,5%		5,0%	2,5%	
Ponderación de resultados	4,15				

Pregunta 11: ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	2	24	9	3	0
Porcentaje	5,3%	63,2%	23,7%	7,9%	0,0%
Porcentajes agrupados	68,4%		23,7%	7,9%	
Ponderación de resultados	3,66				

Pregunta 12: ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	2	33	4	1	0
Porcentaje	5,0%	82,5%	10,0%	2,5%	0,0%
Porcentajes agrupados	87,5%		10,0%	2,5%	
Ponderación de resultados	3,90				

Pregunta 13: ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	2	15	19	3	0
Porcentaje	5,1%	38,5%	48,7%	7,7%	0,0%
Porcentajes agrupados	43,6%		48,7%	7,7%	

Ponderación de resultados	3,41
---------------------------	------

Pregunta 14: ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	1	16	10	12	1
Porcentaje	2,5%	40,0%	25,0%	30,0%	2,5%
Porcentajes agrupados	42,5%		25,0%	32,5%	
Ponderación de resultados	3,10				

Pregunta 15: ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	2	24	9	4	1
Porcentaje	5,0%	60,0%	22,5%	10,0%	2,5%
Porcentajes agrupados	65,0%		22,5%	12,5%	
Ponderación de resultados	3,55				

Pregunta 16: Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	6	31	1	1	1
Porcentaje	15,0%	77,5%	2,5%	2,5%	2,5%
Porcentajes agrupados	92,5%		2,5%	5,0%	
Ponderación de resultados	4,00				

Pregunta 17: ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	3	11	17	8	0
Porcentaje	7,7%	28,2%	43,6%	20,5%	0,0%
Porcentajes agrupados	35,9%		43,6%	20,5%	
Ponderación de resultados	3,23				

Pregunta 18: ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	33	7	0	0	0
Porcentaje	82,5%	17,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Porcentajes agrupados	100,0%		0,0%	0,0%	
Ponderación de resultados	4,83				

Pregunta 19: Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	0	7	19	14	0
Porcentaje	0,0%	17,5%	47,5%	35,0%	0,0%
Porcentajes agrupados	17,5%		47,5%	35,0%	
Ponderación de resultados	2,83				

Pregunta 20: Entendiendo como “Tiempo de respuesta” a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Escala	5	4	3	2	1
--------	---	---	---	---	---

Cantidad de Respuestas	24	14	2	0	0
Porcentaje	60,0%	35,0%	5,0%	0,0%	0,0%
Porcentajes agrupados	95,0%		5,0%	0,0%	
Ponderación de resultados	4,55				

Pregunta 21: Entendiendo como “Eficiencia” a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	23	17	0	0	0
Porcentaje	57,5%	42,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Porcentajes agrupados	100,0%		0,0%	0,0%	
Ponderación de resultados	4,58				

Pregunta 22: Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	12	26	0	1	0
Porcentaje	30,8%	66,7%	0,0%	2,6%	0,0%
Porcentajes agrupados	97,4%		0,0%	2,6%	
Ponderación de resultados	4,26				

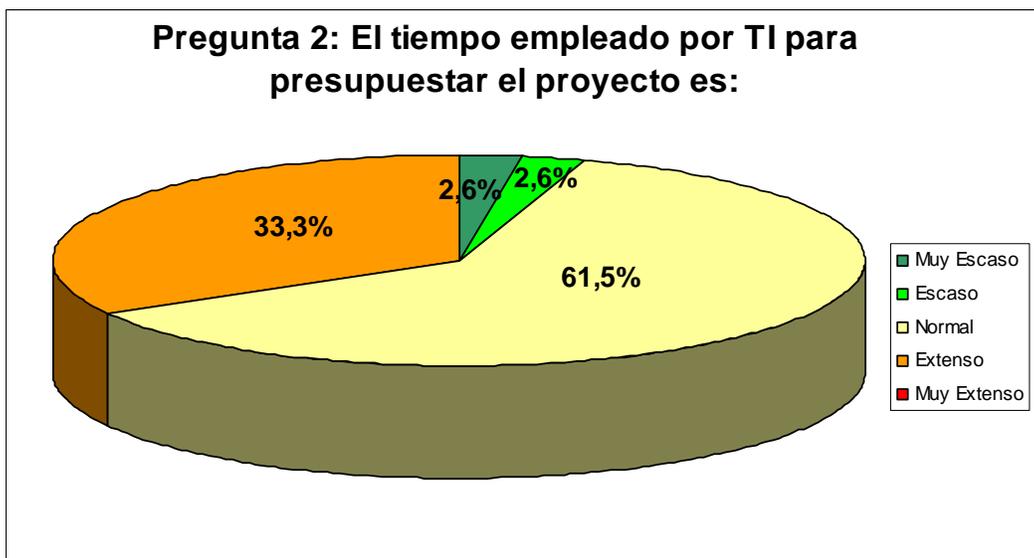
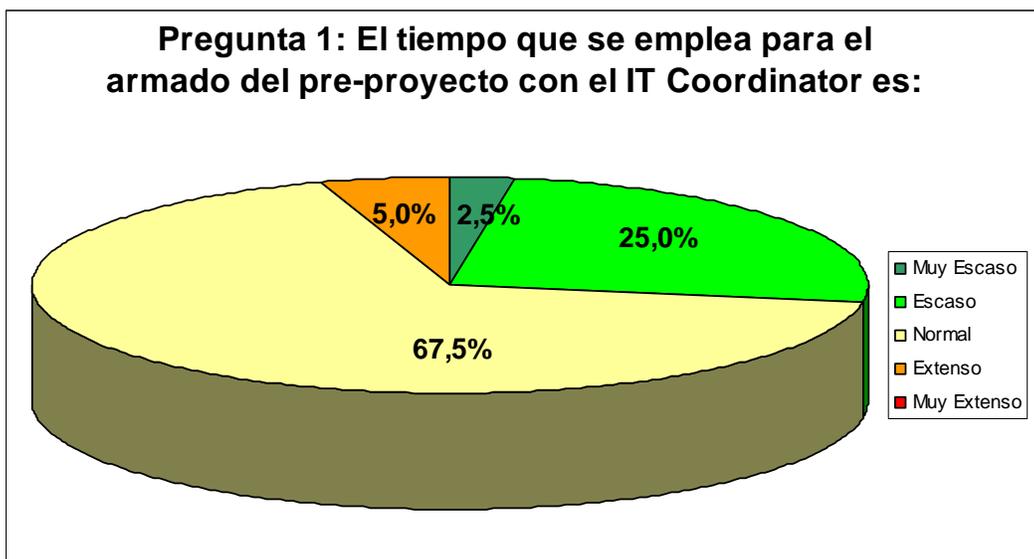
Pregunta 23: La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	3	14	20	2	1
Porcentaje	7,5%	35,0%	50,0%	5,0%	2,5%
Porcentajes agrupados	42,5%		50,0%	7,5%	
Ponderación de resultados	3,40				

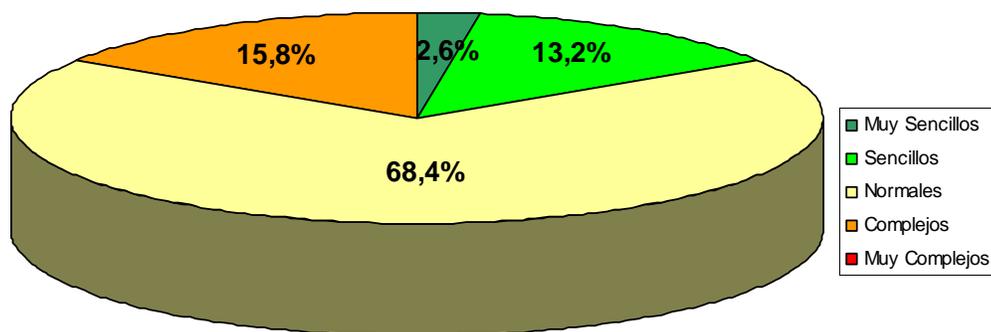
Pregunta 24: En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Escala	5	4	3	2	1
Cantidad de Respuestas	8	22	9	1	0
Porcentaje	20,0%	55,0%	22,5%	2,5%	0,0%
Porcentajes agrupados	75,0%		22,5%	2,5%	
Ponderación de resultados	3,93				

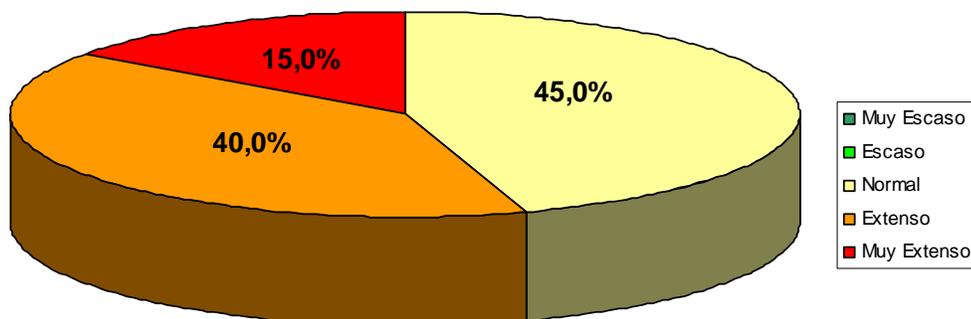
Anexo 2: Gráficos con el resultado de la encuesta realizada pregunta por pregunta:



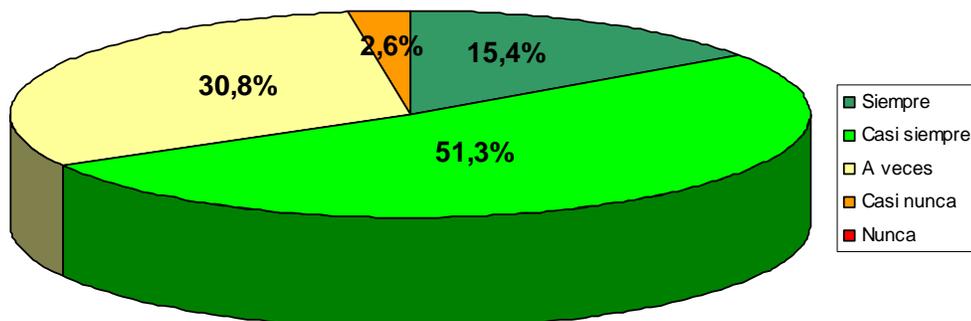
Pregunta 3: Formularios y Documentación a completar



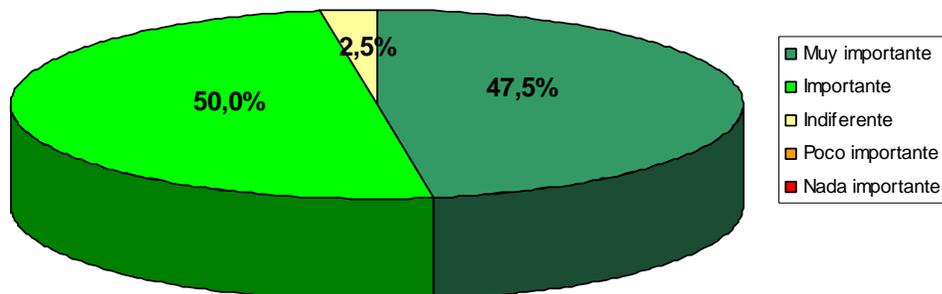
Pregunta 4: El tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:



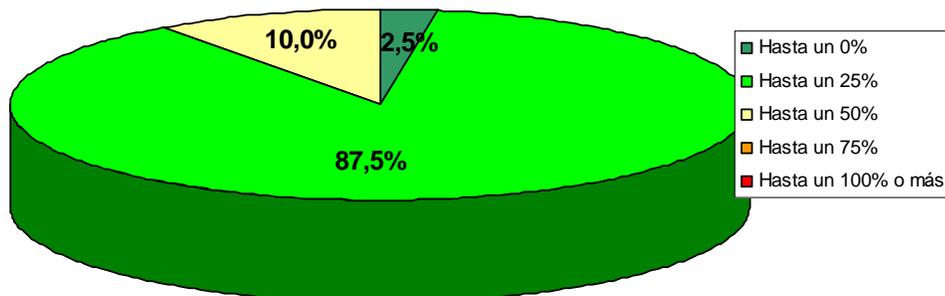
Pregunta 5: ¿ El área de TI responde adecuadamente al GUT ?



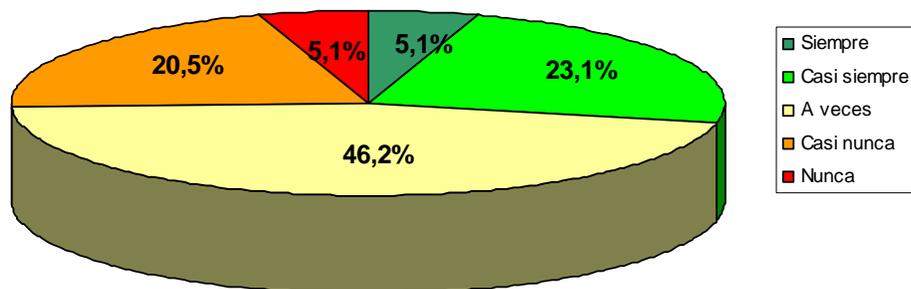
Pregunta 6: Considera Usted que la duración de un proyecto es:



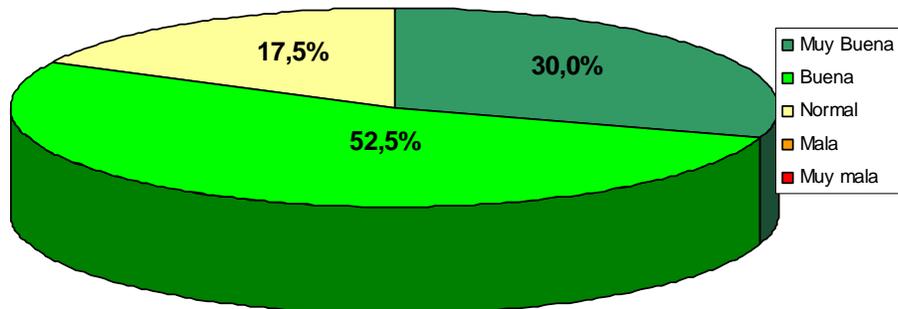
Pregunta 7: Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:



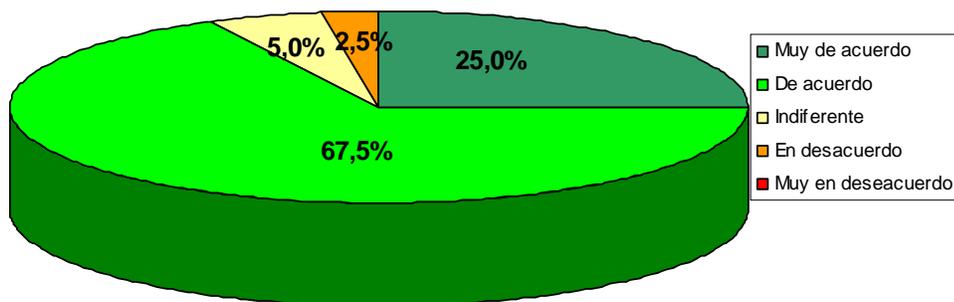
Pregunta 8: ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?



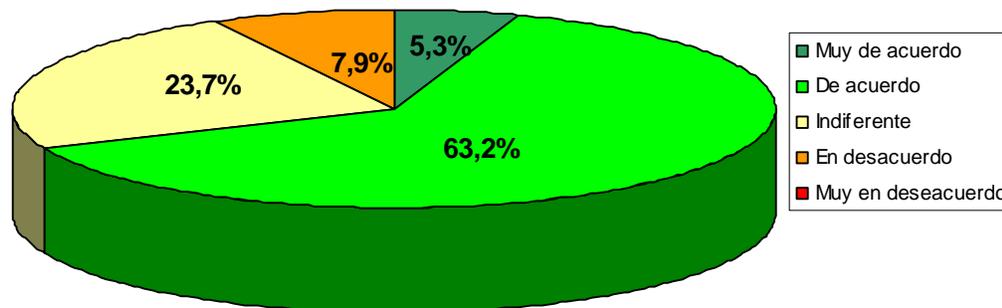
Pregunta 9: La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:



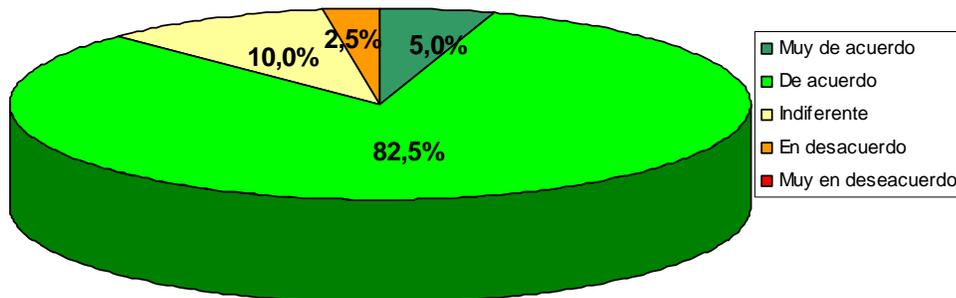
Pregunta 10: ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?



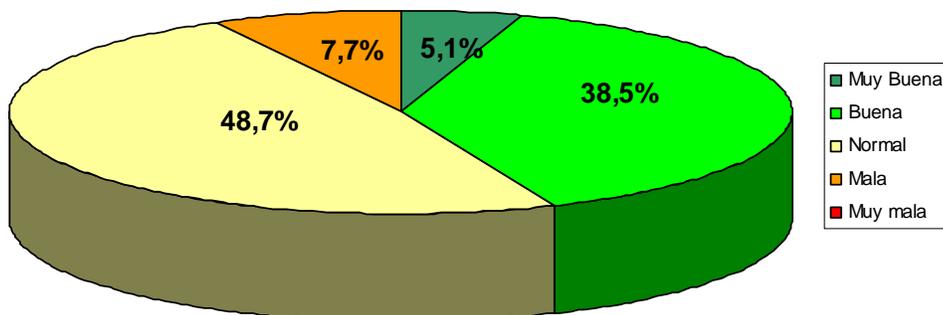
Pregunta 11: ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?



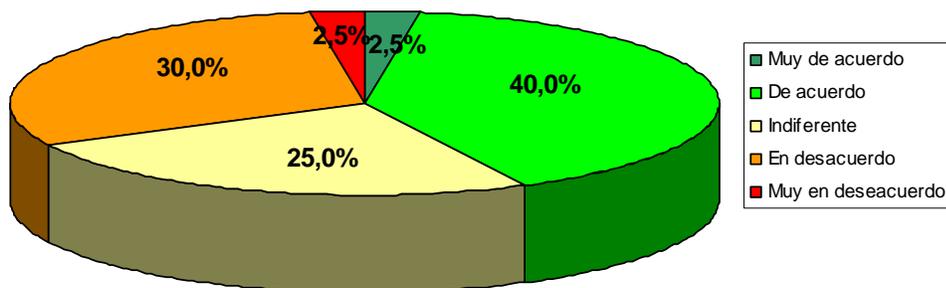
Pregunta 12: ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?



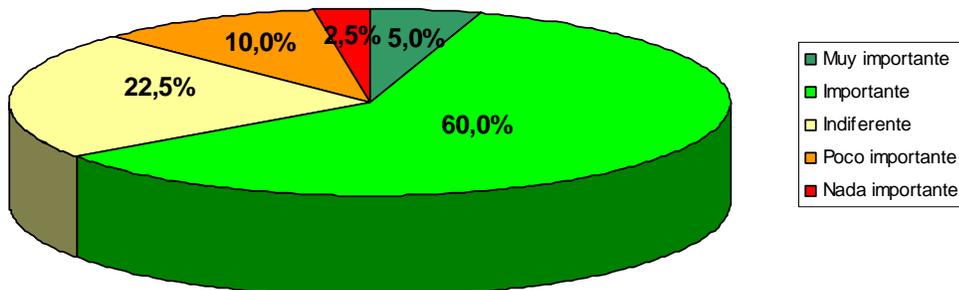
Pregunta 13: ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?



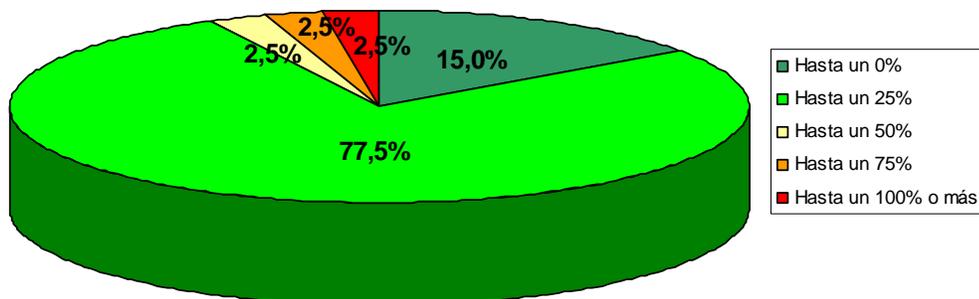
Pregunta 14: ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?



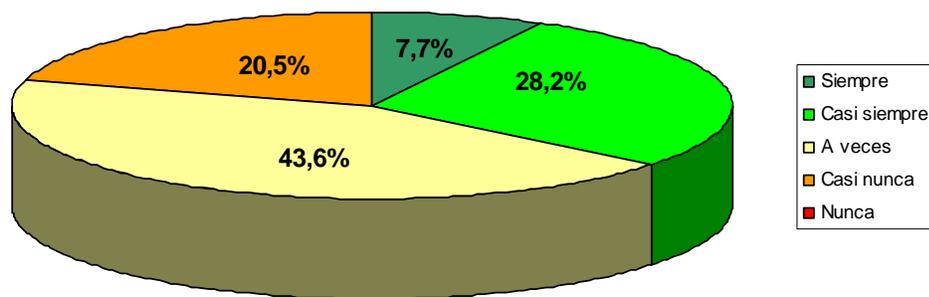
Pregunta 15: Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?



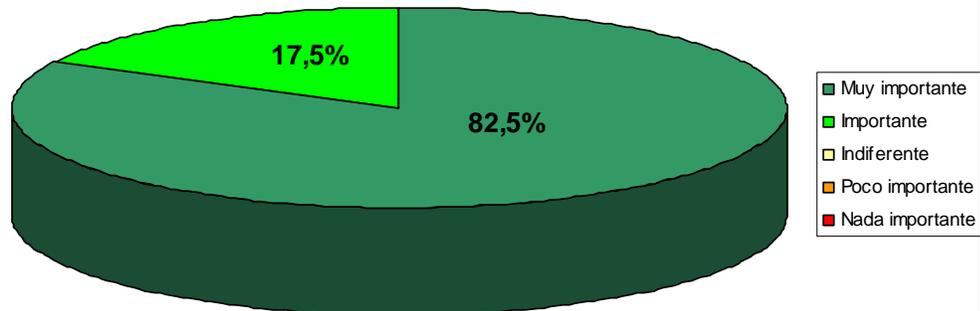
Pregunta 16: Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:



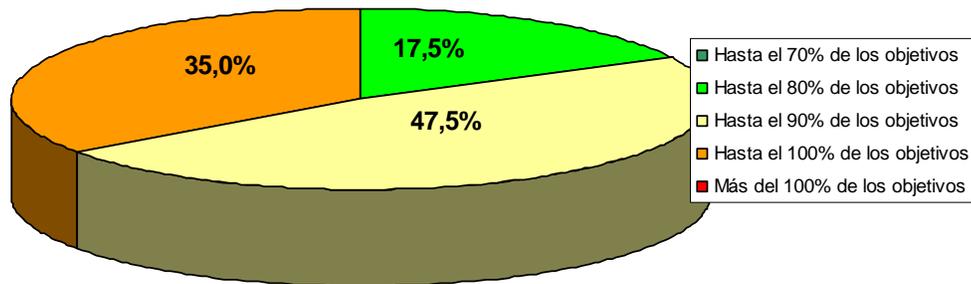
Pregunta 17: ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?



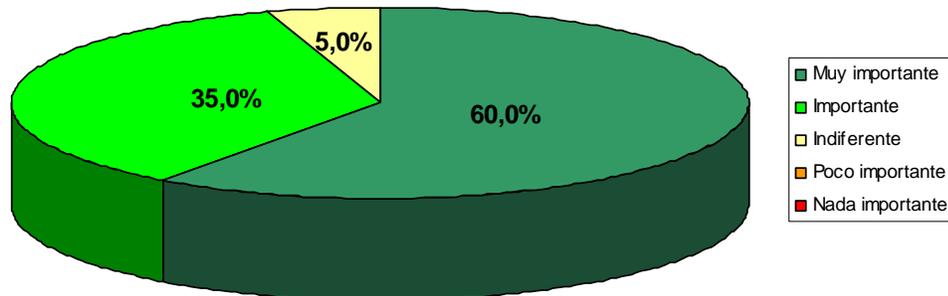
Pregunta 18: ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?



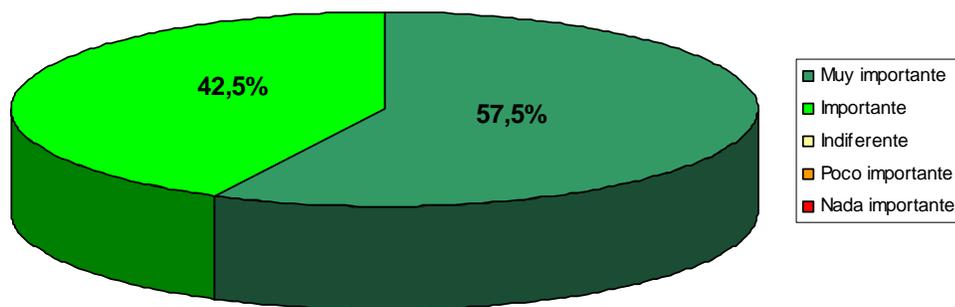
Pregunta 19: Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:



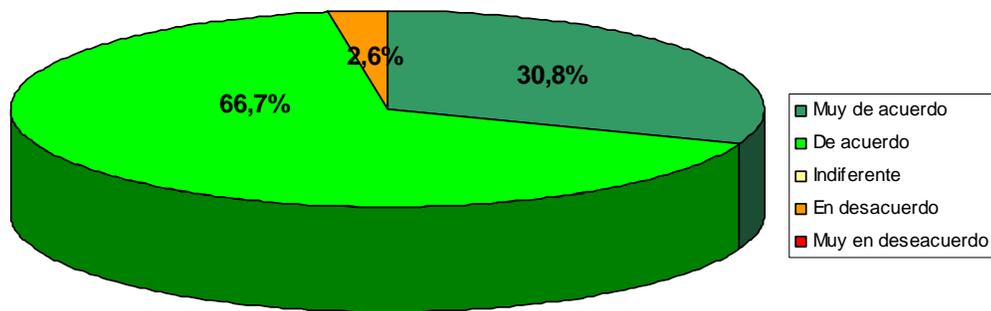
Pregunta 20: ¿Qué tan importante es para Usted el "Tiempo de respuesta" de los sistemas?



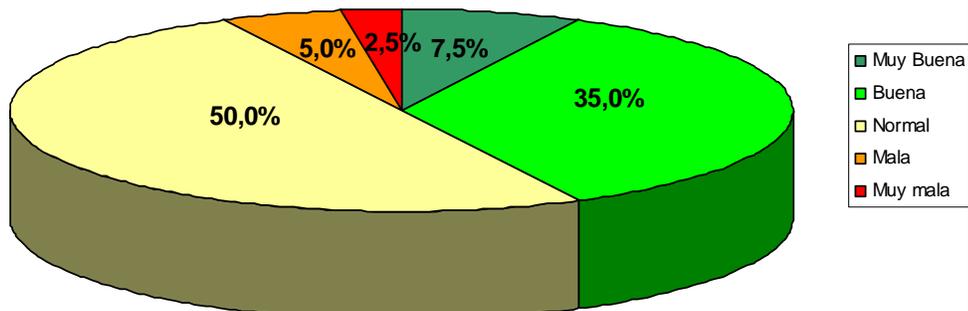
Pregunta 21: ¿Qué tan importante es para Usted la "Eficiencia" de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?



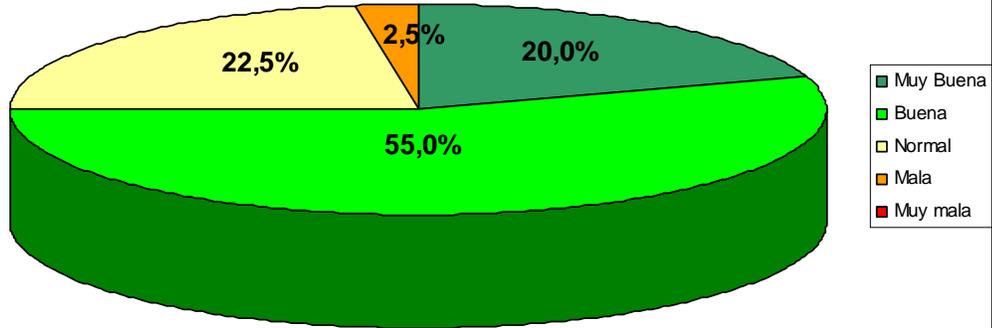
Pregunta 22: ¿Son los proyectos desarrollados "Confiables" ?



Pregunta 23: ¿La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento?



Pregunta 24: ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?



Anexo 3: Encuestas una a una completadas por los usuarios.**ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *COMERCIO*

UBICACIÓN: *CIudad*

NIVEL ORGANIZACIONAL: *COMERCIO*

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *12* años

EDAD: *34*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros.

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta.

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante importante indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70% de los objetivos Hasta el 80% de los objetivos Hasta el 90% de los objetivos Hasta el 100% de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento.

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Peru Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *Industria*

UBICACIÓN: *CARIBENY*

NIVEL ORGANIZACIONAL: *COORDINADOR*

ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA: *10 años*

EDAD: *38*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
 Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *Com. Cooperativa*

UBICACIÓN: *BSAS*

NIVEL ORGANIZACIONAL: *GERENTE*

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *18 años*

EDAD: *47*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador, estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros.

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Peru Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: **MARKETING**

UBICACIÓN: **ED. CORRIENTES**

NIVEL ORGANIZACIONAL: **COORDINADOR**

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: **6** años

EDAD: **29**

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto. Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto. ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina: Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: Laboratorio Pinturas Automotrices

UBICACIÓN: Tortuguitas

NIVEL ORGANIZACIONAL:

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 12 años

EDAD: 35

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador; estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto. ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay
Chile Perú Paraguay Colombia Bolivia Ecuador Venezuela

SECTOR: Ventas

UBICACIÓN: Burzaco

NIVEL ORGANIZACIONAL: 7

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 10 años

EDAD: 49

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o mas

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Peru Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *AGRO*

UBICACIÓN: *ARGENTINA*

NIVEL ORGANIZACIONAL: *GERENCIAL*

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *20* años

EDAD: *48*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Quando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto. ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: Compras

UBICACIÓN: Montevideo

NIVEL ORGANIZACIONAL: Jefe

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 19 años

EDAD: 53

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

- Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala
10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?
- Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
- Quando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted
15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?
- Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante
16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:
- Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más
17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?
- Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?
- Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante
19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:
- Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos
20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?
- Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
 Chile Peru Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: CONTABILIDAD

UBICACIÓN: CORBAENTAS

NIVEL ORGANIZACIONAL: EMPLEADO

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 1 años

EDAD: 33

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco Importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *Corporate Controlling*

UBICACIÓN: *Av. Corrientes*

NIVEL ORGANIZACIONAL: *Gerente*

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *10* años

EDAD: *28*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina: Uruguay Paraguay Bolivia
Chile: Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *COSTOS*

UBICACIÓN: *EDIFICIO CORRIENTES*

NIVEL ORGANIZACIONAL: *COORDINADOR*

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *15* años

EDAD: *38 AÑOS*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador, estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo: De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo:

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo: De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo: De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *Informática - SAS P*

UBICACIÓN: *ARGENTINA*

NIVEL ORGANIZACIONAL: *GD*

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *17 años*

EDAD: *38*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: Logística

UBICACIÓN: Tortuguitas

NIVEL ORGANIZACIONAL: Coordinador

ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA: 12 años

EDAD: 43

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto. Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70% de los objetivos Hasta el 80% de los objetivos Hasta el 90% de los objetivos Hasta el 100% de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *RRHH*

UBICACIÓN: *Asunción, Cte.*

NIVEL ORGANIZACIONAL: *6*

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *15* años

EDAD: *39*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

- Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala
10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?
- Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
- Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted
15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?
- Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante
16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:
- Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más
17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?
- Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?
- Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante
19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:
- Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos
20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?
- Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande. ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: Recursos Humanos

UBICACIÓN: Edificio Comunal

NIVEL ORGANIZACIONAL: Coordinador

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 11 años

EDAD: 37

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *Plásticos*
UBICACIÓN: *Av. Coviernas p15*
NIVEL ORGANIZACIONAL: *controller*
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *13 años*
EDAD: *31*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador; estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Peru Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR:

ED/EV

UBICACIÓN:

Covientes

NIVEL ORGANIZACIONAL:

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 38 años

EDAD:

54

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Quando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, qué sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Peru Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *Tejorama*

UBICACIÓN: *Camrose*

NIVEL ORGANIZACIONAL: *6TE*

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *13* años

EDAD: *36*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta.

DEFINICIÓN DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

- Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala
10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?
- Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
- Quando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted
15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?
- Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante
16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:
- Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más
17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?
- Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, qué sea amigable?
- Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante
19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:
- Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos
20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?
- Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *Presidencia*

UBICACIÓN: *Corrientes 527*

NIVEL ORGANIZACIONAL:

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *7* años

EDAD: *30*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento.

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: Logística

UBICACIÓN: Tortuguitas

NIVEL ORGANIZACIONAL: Coordinador

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 10 años

EDAD: 43

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:
Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Peru Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *COTIPES*
UBICACIÓN: *BUENOS AIRES*
NIVEL ORGANIZACIONAL: *GERENTE*
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *11* años
EDAD: *46*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador, estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco Importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *IT*

UBICACIÓN: *Car.*

NIVEL ORGANIZACIONAL: *Emp.*

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *5* años

EDAD: *35*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco Importante Nada Importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto. ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: COMEX y CSC

UBICACIÓN: A. CORRIENTES

NIVEL ORGANIZACIONAL: GERENTE

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 23 años

EDAD: 43

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAÍS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: AP

UBICACIÓN: Corrientes, 327

NIVEL ORGANIZACIONAL: Empleado

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 21 años

EDAD: 41

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

- Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala
10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?
- Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RÉSULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo
- Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted
15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?
- Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante
16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:
- Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más
17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?
- Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?
- Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante
19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:
- Hasta el 70% de los objetivos Hasta el 80% de los objetivos Hasta el 90% de los objetivos Hasta el 100% de los objetivos Más de 100% de los objetivos
20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?
- Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Peru Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *AD*

UBICACIÓN: *CORDOBA*

NIVEL ORGANIZACIONAL: *cto de pto empuje*

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *8* años

EDAD: *43 años*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador, estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande. ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores. ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Peru Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: IT

UBICACIÓN: SA.CO

NIVEL ORGANIZACIONAL:

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 11 años

EDAD: 41

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca *no puedo responder!*

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos? *no puedo responder*

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente? *no puedo responder*

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: *SAP/SP*

UBICACIÓN: *Piso 12*

NIVEL ORGANIZACIONAL: *Director*

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: *10 años*

EDAD: *32 años*

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted
15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: **FI**

UBICACIÓN: **CORRIENTEJ**

NIVEL ORGANIZACIONAL: **COORDINADOR**

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: **15** años

EDAD: **36**.

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador, estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70% de los objetivos Hasta el 80% de los objetivos Hasta el 90% de los objetivos Hasta el 100% de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
 Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: KU

UBICACIÓN: Burzaco

NIVEL ORGANIZACIONAL: Gerencia

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 21 años

EDAD: 49

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los proyectos que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
 Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: Gerencia ECI

UBICACIÓN: Tortuguitas

NIVEL ORGANIZACIONAL: Analista de negocios

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 10 años

EDAD: 35 años

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta.

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: ECI

UBICACIÓN: Tortuguitas

NIVEL ORGANIZACIONAL: Gerente de negocio

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 11 años

EDAD: 37

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto. ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se estableció con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco Importante Nada Importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: CONTROLLING

UBICACIÓN: ARGENTINA

NIVEL ORGANIZACIONAL: GERENTE

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 4.5 años

EDAD: 32

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto. ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay 16 Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: Contaduría

UBICACIÓN: BASF URUGUAYA S.A.

NIVEL ORGANIZACIONAL:

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 31 años

EDAD: 53

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco Importante Nada Importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco Importante Nada Importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco Importante Nada Importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco Importante Nada Importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:
 Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
 Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: ADMINISTRACION

UBICACIÓN: ¿

NIVEL ORGANIZACIONAL: ¿

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 28 años

EDAD: 46

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco Importante Nada Importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: Logística

UBICACIÓN: Tortuguitas

NIVEL ORGANIZACIONAL: Gerente

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 13 años

EDAD: 44

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del período de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Quando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande. ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores. ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: Contabilidad

UBICACIÓN: Capital federal

NIVEL ORGANIZACIONAL: Coordinador

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 13 años

EDAD: 34

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande, ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores, ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: COSTOS

UBICACIÓN: EDIFICIO CORRIENTES

NIVEL ORGANIZACIONAL: COSTOS SAF/ SFA

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 6 años

EDAD: 31

Muchas Gracias por su colaboración

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado Colaborador: estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer, en base a los **proyectos** que Usted pide al área de informática, cual es la importancia que le da Usted a cada uno de los atributos de los mismos y su valoración del servicio que recibe.

Su respuesta es muy importante para nosotros

La encuesta comienza con unas preguntas acerca del periodo de definición del proyecto, luego continúa con preguntas relativas a la implementación y finalmente con preguntas relacionadas al resultado del proyecto. En el final debe completar los datos demográficos sobre Usted.

Por favor responda con una cruz en la respuesta correcta:

DEFINICION DEL PROYECTO

1. El tiempo que se emplea para el armado del pre-proyecto con el IT Coordinator es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

2. Considera que el tiempo empleado por TI para presupuestar el proyecto es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

3. Considera Usted que los formularios y documentación a completar para iniciar el proyecto son:

Muy sencillos Sencillos Normales Complejos Muy complejos

4. Considera que el tiempo entre que se aprueba el proyecto y TI lo inicia es:

Muy escaso Escaso Normal Extenso Muy extenso

5. Siendo el GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia) un parámetro que describe los principales aspectos vinculados a la importancia del proyecto, ¿Considera Usted que el área de TI responde adecuadamente a esa importancia?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Siendo la Duración de un proyecto el tiempo transcurrido entre que el proyecto es iniciado por TI y la finalización del mismo:

6. Considera Usted que la duración de un proyecto es:

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

7. Si por aspectos imprevistos se requiere más tiempo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable una duración que se exceda en un:

Hasta un 0% Hasta un 25% Hasta un 50% Hasta un 75% Hasta un 100% o más

8. ¿Los proyectos son usualmente terminados en el plazo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

9. La comunicación que se establece con el sector de TI para la implementación de los proyectos es usualmente:

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

10. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos están adecuadamente preparados para desarrollar las tareas?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. ¿Considera que el equipo de personas que gerencian los proyectos siguen una adecuada metodología en gestión de proyectos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

12. ¿Cuando surgen problemas en la implementación del proyecto el personal de TI se maneja adecuadamente para resolver los mismos?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

13. ¿Cómo califica la capacitación que dicta el personal de TI sobre los proyectos o mejoras?

Muy Buena Buena Normal Mala Muy mala

RESULTADOS DEL PROYECTO

14. ¿Es el costo la variable más importante de un proyecto?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

Cuando el proyecto que encarga cumple con los objetivos planteados por Usted

15. ¿Qué tan importante es el costo del proyecto?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

16. Si por aspectos imprevistos se incrementa el costo para terminar adecuadamente un proyecto, Usted consideraría aceptable un costo adicional de:

Hasta un 0 % Hasta un 25 % Hasta un 50 % Hasta un 75 % Hasta un 100% o más

17. ¿Los proyectos son usualmente terminados al costo previsto originalmente?

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

18. ¿Qué tan importante es para Usted que el producto entregado sea fácil de usar, que sea amigable?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

19. Según la complejidad del proyecto, puede ocurrir que el producto final no se corresponda totalmente con los objetivos planteados originalmente. Para Usted es aceptable un proyecto que alcance:

Hasta el 70 % de los objetivos Hasta el 80 % de los objetivos Hasta el 90 % de los objetivos Hasta el 100 % de los objetivos Más de 100% de los objetivos

20. Entendiendo como "Tiempo de respuesta" a la velocidad con que funciona el sistema desarrollado mediante un proyecto, ¿Qué tan importante es para Usted el tiempo de respuesta de los sistemas?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

21. Entendiendo como "Eficiencia" a la velocidad con que funciona el sistema entregado cuando el volumen de información a manejar es muy grande. ¿Qué tan importante es para Usted la eficiencia de los sistemas desarrollados mediante los proyectos?

Muy importante Importante Indiferente Poco importante Nada importante

22. Entendiendo que un sistema es Confiable cuando los resultados de las tareas que da el proyecto son correctos y están libre de errores. ¿Son los proyectos desarrollados confiables?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. La calidad de los manuales de uso de los sistemas desarrollados mediante los proyectos es, desde el punto de vista de la claridad y entendimiento:

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

24. En términos generales, ¿Cómo califica Usted el servicio que recibe del sector de TI cuando desarrollan los proyectos?

Muy Bueno Bueno Normal Malo Muy malo

DATOS DEMOGRÁFICOS:

PAIS:

Argentina Uruguay Paraguay Bolivia
Chile Perú Colombia Ecuador Venezuela

SECTOR: Finanzas

UBICACIÓN: Ctes

NIVEL ORGANIZACIONAL: Gerente

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 23 años

EDAD: 48

Muchas Gracias por su colaboración