

10. ANEXOS

Anexo A. Encuesta

Cuestionario trabajo universitario relacionado con el tema: Desarrollo de una metodología que ayude a las empresas pequeñas en Colombia en la toma de decisiones para la tercerización de Software Como Servicio (SaaS) e Infraestructura Como Servicio (IaaS).

1. ¿Ha tenido experiencia tercerizando proyectos IaaS y PaaS?

Opción	Marque X
Si	
No	

2. ¿Cuál fue el resultado de su experiencia de tercerización?

Opción	Marque X
Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

3. ¿Qué variables tendría en cuenta si se enfrentara ante la decisión de tercerizar?

4. Si para la pregunta numero 2 su respuesta fue excelente, por favor mencione los elementos y variables de éxito del proyecto.

5. ¿Cuándo requiere tercerizar algún proceso de tecnología de su compañía, acude a alguna empresa consultora que le ayude en la toma de decisión?

Opción	Marque X
Siempre	
Algunas veces	
Nunca	

Desarrollo de una metodología que ayude a las empresas pequeñas en Colombia en la toma de decisiones para la tercerización de Software Como Servicio (SaaS) e Infraestructura Como Servicio (IaaS).

6. ¿Qué tan difícil fue vender la idea de tercerización a la alta gerencia de su compañía?

Opción	Marque X
Muy difícil	
Difícil	
Normal	
Fácil	

7. ¿Qué factor ayuda a la alta gerencia para aceptar el proyecto de tercerización?

8. La tercerización implica temas jurídicos, ¿qué restricciones ha encontrado en este tema al momento de optar por una de las soluciones IaaS y PaaS.?

9. ¿Cómo realiza su organización la valoración de la información? De tener una metodología, ¿cuál utilizan?

10. ¿Qué metodología o criterio usa cuando desarrolla un proyecto SaaS frente a las evaluaciones de los riesgos sobre la seguridad de la información?

11. ¿Qué metodología o criterio usa cuando afronta un proyecto IaaS frente a las evaluaciones de los riesgos sobre la seguridad de la información?

12. ¿Qué variables tiene en cuenta al evaluar la posibilidad de tercerizar? Marque con S=Si, N=No.

Variable	Detalle variable	Si	No
ROI	retorno de la inversión		
VOI	valor de la información		
SI	seguridad de la información		
VOO	valor del fuera de servicio		
IBA	ingresos brutos anuales		
IRL	impacto reputación y lealtad.		

Desarrollo de una metodología que ayude a las empresas pequeñas en Colombia en la toma de decisiones para la tercerización de Software Como Servicio (SaaS) e Infraestructura Como Servicio (IaaS).

13. En términos de costos indirectos durante la evaluación preliminar de los proyectos IaaS y SaaS, cuál de las siguientes variables tiene en cuenta:

Variable	Si	No
Costos para el negocio		
Valorar la pérdida en las ganancias		
Medir la productividad de los usuarios bajo estas caídas en costo (tiempo y dinero)		
Costo de detectar la incidencia o el problema, en tiempo y dinero		
Actividades post solución, remediaciones.		
Costos generados asociados a contratación de terceros.		

14. ¿En su organización se tiene en cuenta la variable de costos y gastos directos e indirectos del RRHH? de los proyectos?

Opción	Marque X
Si	
No	

15. ¿Cómo se realiza la valoración de la reputación de los proveedores que se presentan para estos proyectos?

- 16.

Opción	Marque X
Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

17. ¿Durante la valoración de las propuestas se tienen en cuenta los SLA de los proveedores frente a los tiempos de respuesta que tendría su área al ser responsable de la operación de este proyecto?

Opción	Marque X
Si	
No	

Desarrollo de una metodología que ayude a las empresas pequeñas en Colombia en la toma de decisiones para la tercerización de Software Como Servicio (SaaS) e Infraestructura Como Servicio (IaaS).

Anexo B. Matriz de Decisión.

MATRIZ TERCERIZACIÓN TRABAJO DE GRADO													
PROYECTO A TERCERIZAR	IMPRESIÓN	Porcentaje VG INGRESADO	Ponderado VE resultado	variable específica	Porcentaje VE INGRESADO	Ponderado SVE resultado	sub variable específica	Porcentaje SVE INGRESADO	Escala 0-1	RANGO UTILIZADO			
FAVORABILIDAD	Variable Global												
0%	FINANCIERA	20%	0%	ROI	55%	0%	$[(\text{Ingresos} - \text{Inversión}) / \text{Inversión}] * 100 = \text{retorno de inversión}$	100%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)			
			0%	RIESGO	5%	0%	COSTOS DE LA MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS	100%	0				
			0%	VOO (value of outage)	20%	0%	VOO (value of outage)	20%	0%	VOI (Value of information) Costo de transacciones no realizadas por hora	25%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)
						0%			Velocidad para restablecer el servicio RTO (HA)	25%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)	
						0%			Costos brazos caídos empleados relacionados	25%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)	
						0%			Costo actividades post-solución	10%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)	
						0%			Costo contratación de terceros para solución de caída si aplica	15%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)	
			CUMPLE 100%	CUMPLE 100%									
			0%	RRHH.	20%	0%	RRHH.	20%	0%	Costo total de los recursos humanos para administrar el proyecto.	50%	0	MENOR VALOR TOTAL DE LA NOMINA DE LOS EMPLEADOS A REDUCIR/MAYOR VALOR TOTAL DE LA NOMINA DE LOS EMPLEADOS A REDUCIR
						0%			Valorar la reducción de empleados	50%	0	MENOR VALOR TOTAL DE LA NOMINA DE LOS EMPLEADOS A REDUCIR/MAYOR VALOR TOTAL DE LA NOMINA DE LOS EMPLEADOS A REDUCIR	
CUMPLE 100%	CUMPLE 100%												
0%	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	55%	0%	PRIVACIDAD Y REGULACIONES	10%	0%	Cumple con regulaciones o legislaciones	15%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)			
			0%			valorar el nivel de confidencialidad	65%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)				
			0%			Perdida de la propiedad intelectual o conocimiento TI	20%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)				
			CUMPLE 100%	CUMPLE 100%									
			0%	RIESGO	10%	0%	resultado de la valoración del riesgo	100%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)			
			CUMPLE 100%	CUMPLE 100%									
			0%	INTEGRIDAD	10%	0%	medir la integridad de la información.	100%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)			
CUMPLE 100%	CUMPLE 100%												
0%	REPUTACIÓN Y LEALTAD	10%	0%	CUMPLIMIENTO	15%	0%	Valorar la capacidad de tener Servicios nuevos que no se tenían en la compañía, Tener acceso avances tecnológicos	15%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)			
						0%	medir la percepción que se tiene del proveedor o área para afrontar el reto	15%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)			
						0%	medir la capacidad del proveedor o área en tiempos de implementación de la solución	40%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)			
						0%	medir la capacidad del proveedor o el área para cubrir de acuerdo a los acuerdos de responsabilidad cualquier falla	30%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)			
			CUMPLE 100%	CUMPLE 100%									
			0%	CLIENTES	75%	0%	CLIENTES	75%	0%	porcentaje de impacto en ventas estimado en los eventos de caídas del servicio	50%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)
						0%			medir el porcentaje en que se impactaría la percepción de la lealtad de los cliente en los eventos de caídas del servicio	50%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)	
CUMPLE 100%	CUMPLE 100%												
0%	MEJORA PROCESOS DE NEGOCIO	15%	0%	Admón.	25%	0%	Flexibilización de Organigrama	40%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)			
						0%	Optimización de espacio	60%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)			
			CUMPLE 100%	CUMPLE 100%									
			0%	Estrategia TI	10%	0%	Facilidad para planeación a largo plazo de TI	100%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)			
			CUMPLE 100%	CUMPLE 100%									
			0%	Optimización y productividad	30%	0%	Optimización y productividad	30%	0%	Optimización implantación de proyectos de TI	50%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)
						0%			Enfoque en los procesos Core del negocio	50%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)	
			CUMPLE 100%	CUMPLE 100%									
0%	Apoyo BCP	20%	0%	Apoyo para implantación del BCP para servicios de TI	100%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)						
CUMPLE 100%	CUMPLE 100%												
0%	Gestión del cambio	15%	0%	Agilización de la gestión del cambio	100%	0	VALOR MAS BAJO (DE LA MATRIZ A 0 B)/ VALOR MAS ALTO (DE LA MATRIZ A 0 B)						
CUMPLE 100%	CUMPLE 100%												
CUMPLE 100%	CUMPLE 100%												

Desarrollo de una metodología que ayude a las empresas pequeñas en Colombia en la toma de decisiones para la tercerización de Software Como Servicio (SaaS) e Infraestructura Como Servicio (IaaS).