

## ESTUDIO DE SATISFACCION Y RENTABILIDAD DE LA INVERSION EN SOFTWARE DE GESTION

*El Centro Tecnológico CITAGM ha presentado un estudio, realizado con diez empresas del sector gráfico que cuentan con un software de gestión, en el que se analiza la rentabilidad de la inversión en estas soluciones y se comprueba el grado de satisfacción de las empresas con el producto incorporado y la empresa que lo comercializa.*

### Objetivos del estudio

El objetivo del estudio, encargado por el Centro Tecnológico CITAGM a la consultora tecnológica Infotelco, es analizar si las soluciones de software de gestión son rentables para la empresa gráfica. Los resultados tienen como base el trabajo de campo realizado en diez entrevistas con personal directivo de empresas de artes gráficas, de diversos tamaños y especialidades, que cuentan con un software de gestión específico para el sector.

Para lograr este objetivo se han empleado las metodologías y herramientas informáticas de análisis más avanzadas para conseguir unos resultados que permitan sacar conclusiones a un nivel tanto financiero como gerencial.

### Costes directos e indirectos de un software de gestión

En el capítulo de Costes Directos podemos considerar:

- Licencias de software
- Costes Instalación
- Costes Puesta en Marcha
- Formación
- Adaptaciones
- Infraestructuras Hardware/Software Básico
- Mantenimientos

Como principales Costes Indirectos podemos destacar los relativos al tiempo del personal de la empresa dedicado a recibir Formación y a la Adaptación a un software de gestión.

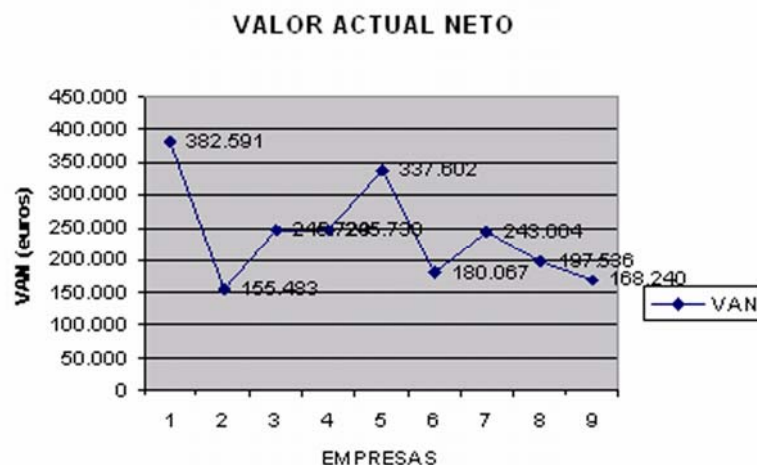
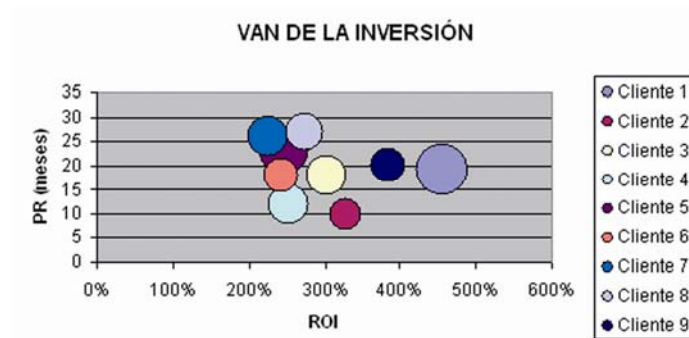
### Retorno de la inversión de un software de gestión

Valore Estadísticos		Promedio	Desv. est	Interv. Conf. 90%
VAN	Euros	239.553	77.152	50.743
ROI		301%	76%	49%
TIR		84%	25%	16%
PR	Meses	19	6	4

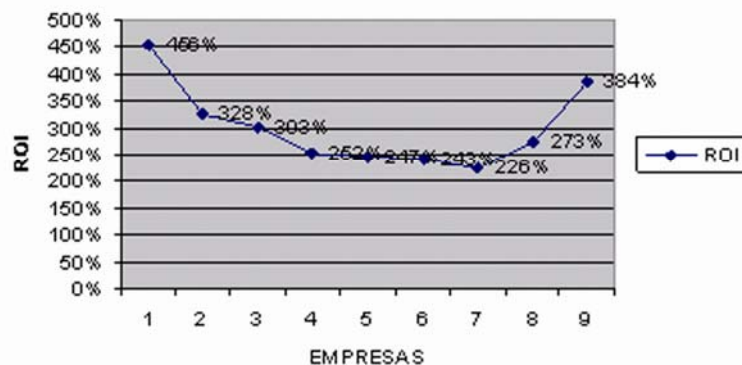
En todos los casos, aún en los más desfavorables nos encontramos con excelentes indicadores de Rentabilidad y de Recuperación de la Inversión.

La comparación con las cifras obtenidas para el año 2004 denotan un incremento de los niveles de rentabilidad y una mayor consistencia y homogeneidad de los mismos, lo que apunta a la mayor madurez en la utilización de un software de gestión por los usuarios.

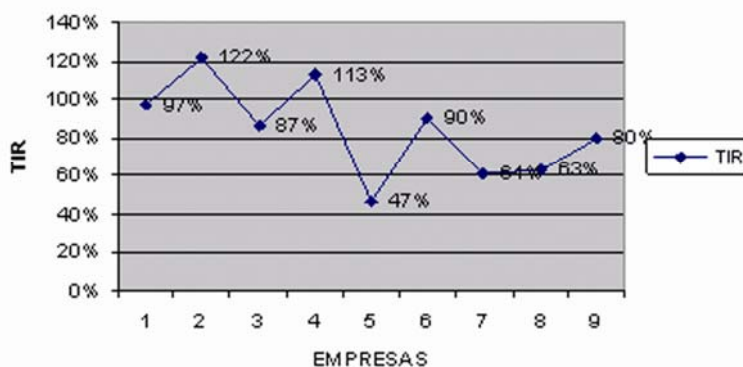
A continuación examinamos con más detalle los Indicadores de Rentabilidad de los distintos clientes examinados. El tamaño de los círculos en el gráfico siguiente ilustra la dimensión del Valor Actual Neto de las distintas inversiones según los clientes.



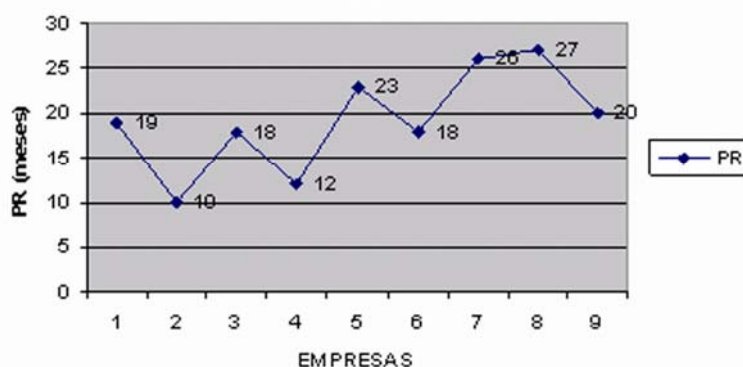
### RETORNO DE LA INVERSIÓN



### TASA INTERNA DE RETORNO



### PERÍODO DE RECUPERACIÓN



### Indicadores de satisfacción

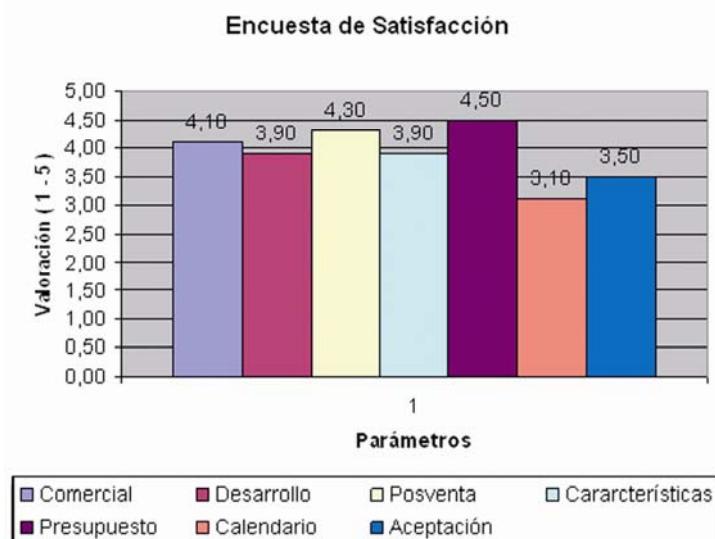
De acuerdo con la metodología que empleamos, hemos procedido a valorar con los clientes la idoneidad o no de determinados parámetros de actuación de los proveedores y de las características

de un software de gestión

Los parámetros de referencia que han sido valorados por los clientes:

- Calidad de la Atención Comercial de los proveedores
- Calidad de los Servicios de Desarrollo e Implantación de los proveedores
- Calidad del Servicio Posventa de los proveedores
- Idoneidad de las Características de un software de gestión para el negocio del cliente
- Cumplimiento del Presupuesto Originalmente Elaborado por los proveedores
- Cumplimiento del Calendario Originalmente Establecido por los proveedores
- Nivel de Aceptación de un software de gestión por los usuarios

Observamos una alta valoración general en todos los aspectos, lo que denota un alto nivel técnico por parte de los proveedores tecnológicos.



Los apartados correspondientes a las Atención Comercial, el Presupuesto original y la Aceptación por parte de los usuarios son relativamente bien valorados

La siguiente tabla recoge de manera individualizada y señaladas en amarillo las áreas de impacto según los distintos clientes.

	Reducción de costes it	Compras y almacenes	Producción	Comercial y ventas	Distribución	Financiera
Ciente 1						
Ciente 2						
Ciente 3						
Ciente 4						
Ciente 5						
Ciente 6						
Ciente 7						
Ciente 8						
Ciente 9						
Ciente 10						

Los índices de satisfacción global de los distintos clientes vienen reflejados en el gráfico siguiente.



La comparación con los datos de 2004 denotan un ligero incremento en el nivel de satisfacción global.

### Conclusión

Estamos ante una inversión que ha resultado decididamente rentable para las empresas que han invertido con los proveedores tecnológicos estudiados.

Dicha inversión ha resultado rentable desde todos los puntos de vista, con períodos de recuperación de la misma que en el caso menos favorable no sobrepasa los tres años, acercándose al año en los casos más favorables.

Los beneficios intangibles que los software de gestión proporcionan aportan ventajas diferenciales y enfoque operacional y estratégico.

La capacidad y calidad de la atención y servicio de los distintos proveedores tecnológicos permiten aseverar que la implantación y su adaptación al entorno específico de cada cliente es un proceso que ofrece garantías de éxito y satisfacción final para los clientes.

Los resultados obtenidos y su comparación con los datos obtenidos en el año 2004 muestran la consolidación de un software de gestión en las empresas y la obtención continuada y sólida de beneficios constatados en las distintas áreas de negocio, con un incremento global de los niveles de satisfacción de los clientes.