

# ***Areas TIC más robustas***

***La respuesta de las organizaciones argentinas a la demanda interna y la performance de los servicios contratados***



## ***Encuesta Anual 2013***



### **USUARIA**

Asociación Argentina de Usuarios de Informática y las Comunicaciones

Rincón 326 – C1081AABH CABA, Argentina

Tel: 54 (11) 4951-2631/2855 Fax: 54 (11) 4951-2855

[www.usuaria.org.ar](http://www.usuaria.org.ar)



## Tabla de contenido

Resumen Ejecutivo .....	3
<i>La Opinión de USUARIA Research</i> .....	3
Metodología .....	4
Hallazgos.....	5

# Resumen Ejecutivo

*La Opinión de USUARIA Research*



**4.5% el crecimiento de la dotación interna de TIC en 2013**

**7.2% el crecimiento de la nómina en 2013**

**2.8% el crecimiento esperado de la dotación TIC para 2014**

**Ricardo Karaman**

**Director USUARIA Research**

***En los últimos años la Tecnología Informática tuvo un problema recurrente: falta de recursos humanos.***

***La oportuna incorporación de personal, por parte de los proveedores, para prestar servicios económicos al exterior agravó el problema, generándose un mercado laboral local de salarios altos y con falta de expertise que no sólo afectaba a tareas especializadas.***

***La rotación de personal fue entonces una constante que impactó tanto en las empresas usuarias como en los proveedores de TIC que brindaban servicios a clientes locales.***

***Paralelamente, el avance de las soluciones TIC en los diferentes aspectos del negocio comienza a generar una mayor demanda interna a la cual el área de Sistemas tiene que dar respuestas.***

***Sistemas, debe incrementar entonces su dotación teniendo en cuenta las dificultades del mercado y las de los proveedores de servicios TIC que en algunos casos no logran generar el valor agregado que sus clientes esperan.***

***Hoy los recursos humanos no faltan, pero tampoco sobran.***

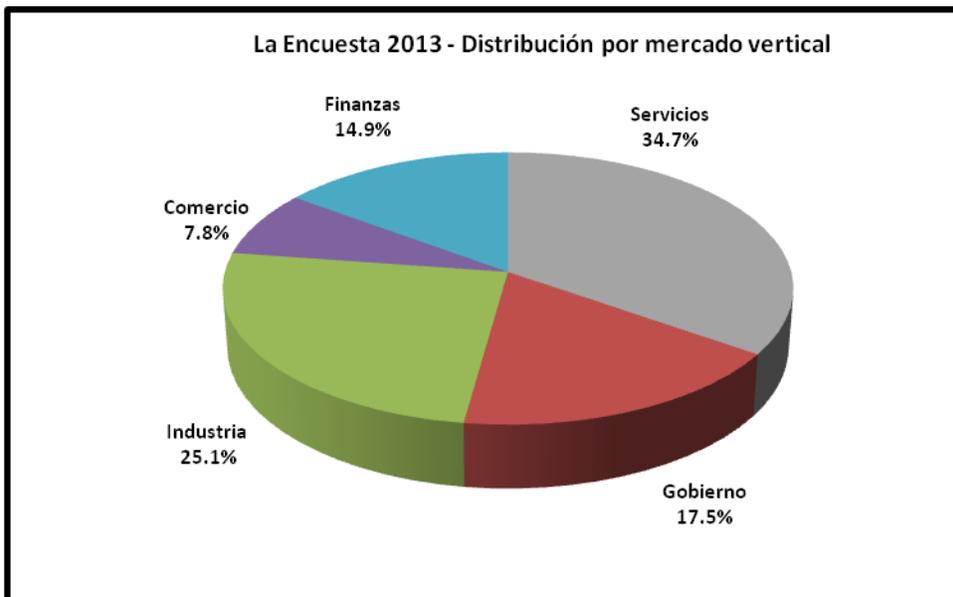
***En tanto las áreas TIC continúan creciendo y consolidando la participación de la nómina en su composición, situación que se mantendría en el corto y mediano plazo.***

## Metodología

Para la investigación, se definió como objeto de estudio a organizaciones medianas y grandes, las cuales se agruparon en 5 segmentos verticales: Finanzas, Servicios, Industria, Comercio y Gobierno.

Al momento de elaborar este Informe se procesaron 64 organizaciones, las cuales conforman un universo efectivo para elaborar conclusiones.

La distribución de la muestra por mercados verticales es la siguiente:



Los aspectos a indagar se plasmaron en la elaboración de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas. La investigación se llevó a cabo básicamente en el AMBA.

Se realizaron entrevistas personales a Ejecutivos de TI, bajo la firma de un Acuerdo de Confidencialidad.

El material obtenido se procesó en forma estadística y los resultados se utilizaron para elaborar las distintas conclusiones.

La dinámica de la investigación, nos conduce a profundizar la etapa de relevamiento, la cual nos enriquecerá el análisis de los próximos informes.

# Hallazgos

## Las áreas de TIC continúan creciendo

Se afianza y profundiza la tendencia que visualizáramos el pasado año: la dotación TIC vuelve a crecer.

En el período 2012-2013 las estructuras de TIC experimentaron un crecimiento del 4.5%, frente a los 3.6% logrados en 2011-2012.

La demanda interna, la inexorable presencia de TIC en el negocio y la absorción de tareas tercerizadas, darían impulso a este escenario.

### Cuadro 1

Dotación de TI - Variación	
2011-2012	2012-2013
3.6%	4.5%

*En el período 2013-2014 las áreas TIC crecerían 2.8%*

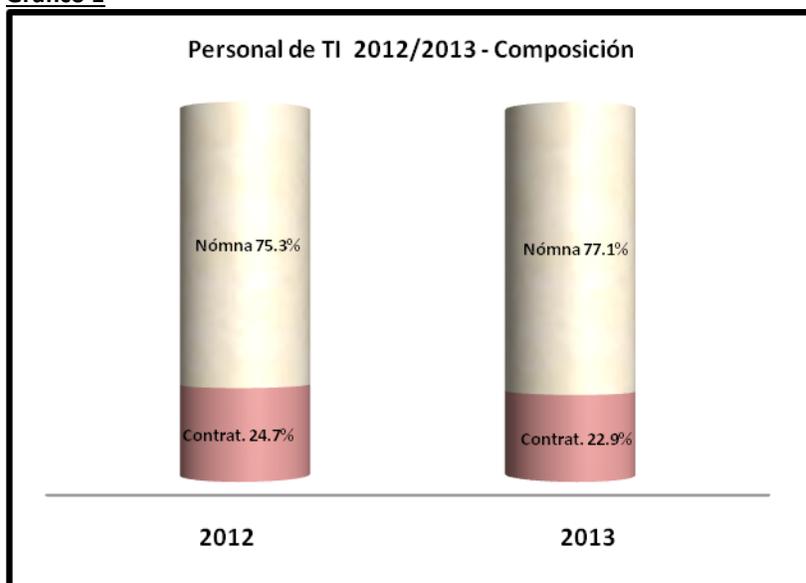
USUARIA Research  
Nov 2013  
N=64

## La nómina vuelve a ganar terreno

Se afianza y profundiza la tendencia que visualizáramos el pasado año: aumenta la nómina y disminuyen los contratados.

En la composición total de la dotación de TI la nómina le arrebató a los contratados el 1.8%.

### Gráfico 1

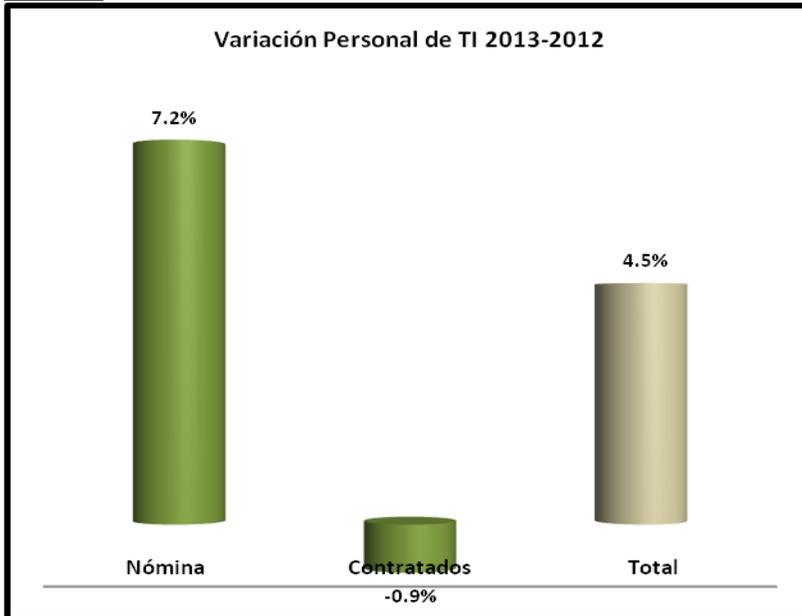


USUARIA Research  
Nov 2013  
N=64

En el período 2012-2013 la nómina crece un 7.2% debido a la incorporación de personal y el traspaso de personal contratado a la planta permanente.

Mientras tanto el personal contratado disminuye el 0.9% situación semejante al período 2011-2012 en el cual se redujo 0.7%.

**Gráfico 2**



USUARIA Research  
Nov 2013  
N= 64

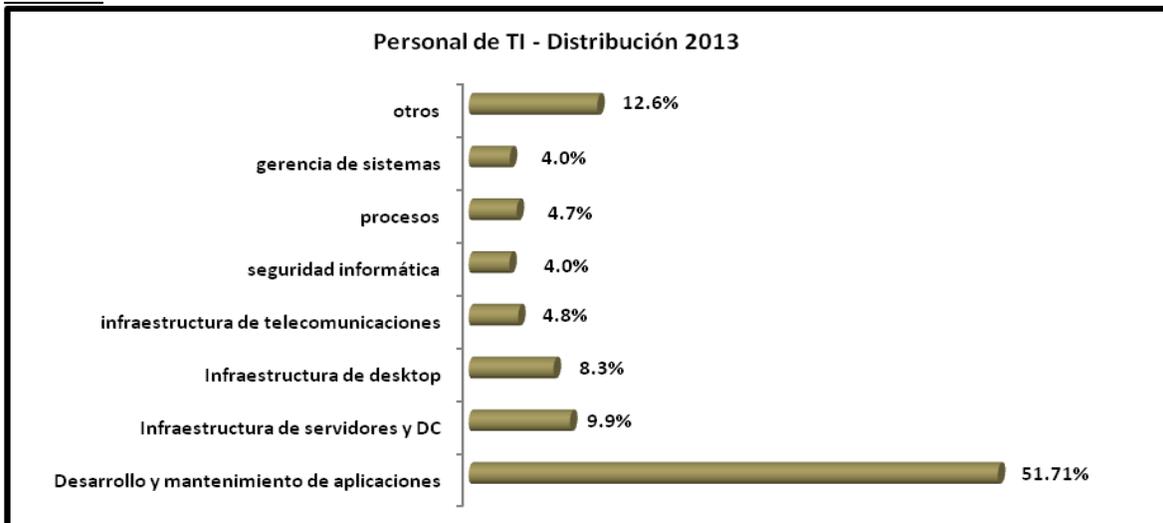
### ***Más del 50% del personal de TIC se encuentra en el área de Aplicaciones***

El negocio necesita de las aplicaciones y TI un importante número de gente que se ocupe de ellas. Las aplicaciones están en todos los ciclos del negocio acompañando ciclos productivos, administrando la gestión contable y el personal, facturando, generando indicadores, modelizando los procesos de negocios, mejorando las relaciones con los clientes, creando ambientes colaborativos, soportando el equipamiento, etc.

El soporte de Infraestructura de equipamiento de hardware y telecomunicaciones es la siguiente tarea con mayor cantidad de personal. Si sumáramos las tres áreas involucradas obtendríamos el 23% de la dotación.

El área de Procesos, se ha convertido en una de las grandes inquietudes, particularmente en lo que se refiere a empresas de mayor porte.

**Gráfico 3**



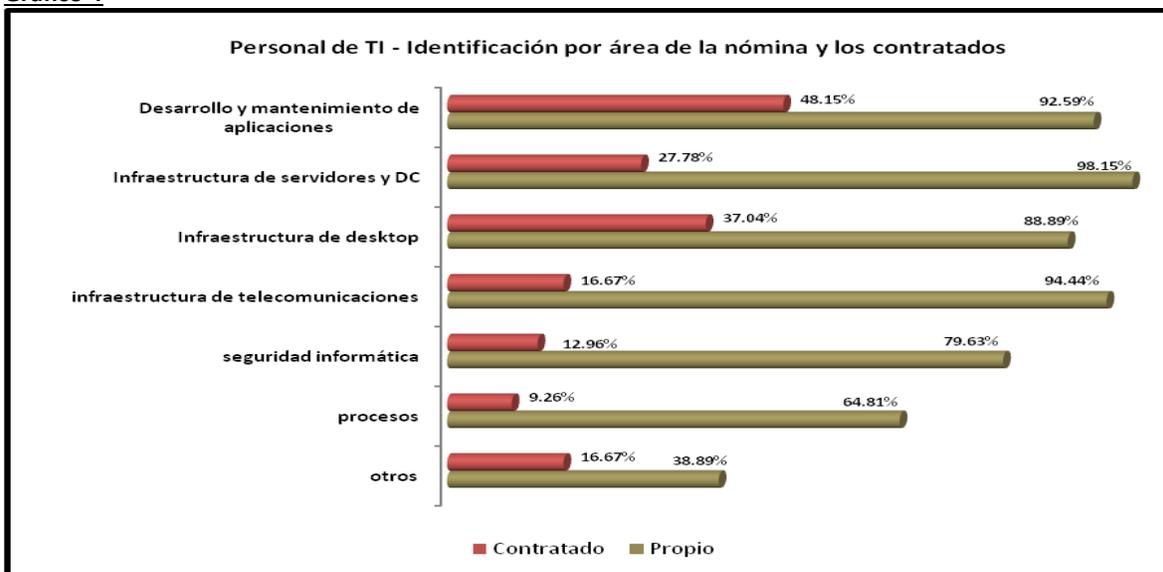
USUARIA Research  
Nov 2013  
N=64

***Desarrollo y soporte de desktop, los recursos con mayor contratación***

La incidencia de los contratados en el área de Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones está estrechamente ligada a la variedad de aplicaciones. Para esta tarea, las organizaciones contratan fundamentalmente recursos de programación.

La Mesa de Ayuda (Infraestructura de desktop), en caso que no haya sido tercerizada, es muy permeable a la contratación de personal.

**Gráfico 4**



USUARIA Research  
Nov 2013  
N=64

### **Mayor presupuesto para afrontar la demanda interna**

En el período 2012-2013 la problemática estaba centrada fundamentalmente en la falta de personal para atender la demanda.

Actualmente las organizaciones *reclaman un mayor Presupuesto* para contratar personal que atienda las demandas internas, fundamentalmente en lo que se refiere a desarrollos tecnológicos que acompañen el negocio y mejora de procesos.

**Cuadro 2**

<b>Dificultades de contratación de personal</b>	<b>Prioridad 1</b>	<b>Prioridad 2</b>	<b>Prioridad 3</b>
Presupuesto de TI insuficiente	24.1%	12.9%	28.6%
Salarios elevados	22.2%	38.7%	7.1%
Falta de expertise	24.1%	25.8%	28.6%
Formación académica insuficiente	5.6%	19.4%	28.6%
Falta de gente en el mercado	7.4%	0.0%	0.0%
Ninguna	13.0%	0.0%	0.0%
Otra	3.6%	3.2%	7.1%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

USUARIA Research  
Nov 2013  
N=64