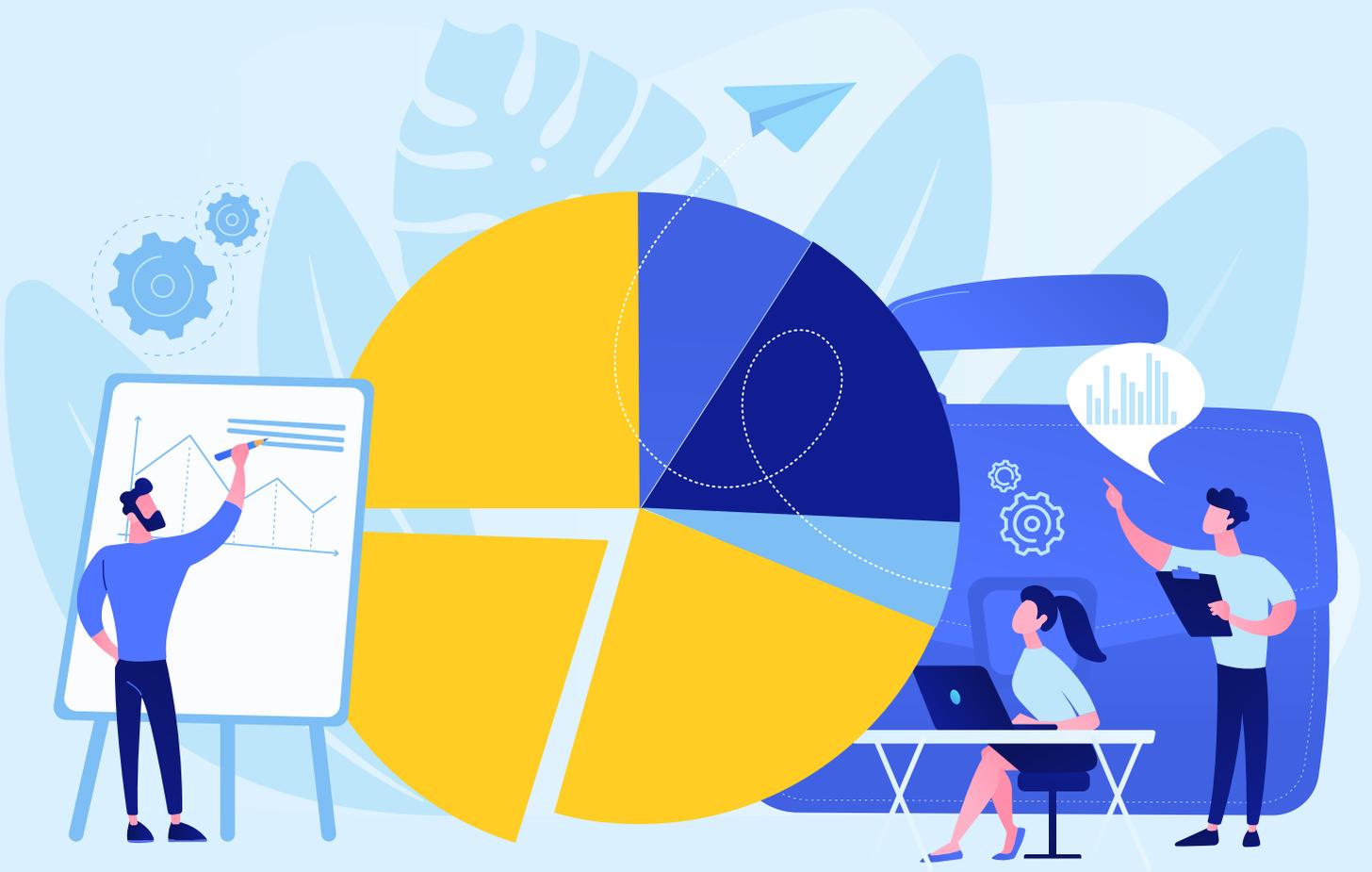


ManageEngine

# TI en el trabajo: 2022 y más allá

*México*

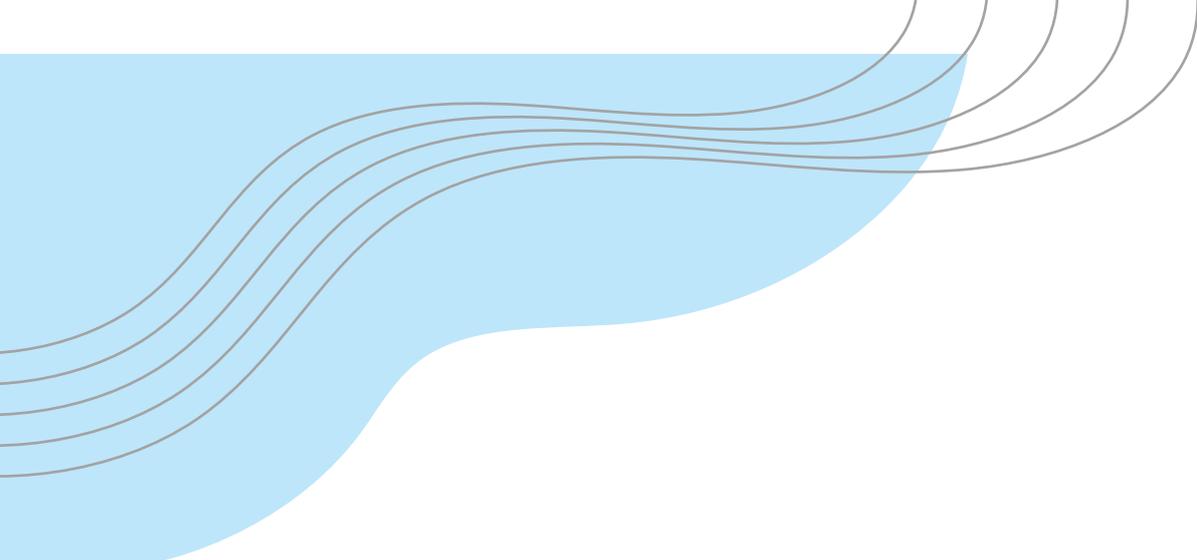




# Índice

---

Introducción	4
Principales resultados	5
Sección 1 - El rol de la TI en la organización	6
Sección 2 - Descentralización de la TI	7
Sección 3 - Ciberseguridad	8
Sección 4 - Desafíos en materia de talento y competencias de TI	10
Conclusión	12
Metodología	12

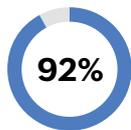


## Introducción

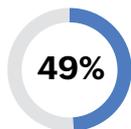
El papel del departamento de TI es amplio, variado y fundamental para el éxito de su organización, ya sea a nivel central o como apoyo a otros departamentos de la misma. La inteligencia artificial y machine learning ya se utilizan ampliamente en las empresas, pero puede ser necesaria más formación para que su uso se maximice fuera del departamento de TI. El rol de la TI, por tanto, será aún mayor en los próximos cinco años. Pero con un rol tan fundamental, las organizaciones deben tener cuidado de no alejar a su talento de TI.

Este informe examina la situación actual, el futuro y los riesgos del uso de la TI y la tecnología, en organizaciones grandes y de tamaño empresarial en todo México.

## Principales resultados



El 92% de los responsables de la toma de decisiones están de acuerdo en que el éxito del departamento de TI está directamente correlacionado con el éxito general de la organización



El 49% de los responsables de la toma de decisiones de TI están de acuerdo en que su organización debería haberles apoyado más en los últimos dos años, y el 50% ahora está más dispuesto a hacer un cambio profesional arriesgado



Sólo el 6% de los responsables de la toma de decisiones cree que todos los miembros de la organización deberían ser responsables de protegerla de los ciberataques



El 65% de los responsables de la toma de decisiones afirma que su organización ya ha descentralizado con éxito su infraestructura de TI

## SECCIÓN 1

### El rol de la TI en la organización

El rol de la TI es muy amplio, ya que interviene en el control del acceso a los datos, la toma de decisiones en diversas áreas de la organización, la colaboración, la innovación, la ciberseguridad y la aplicación de determinadas estrategias. Por lo tanto, no es de extrañar que la gran mayoría de los responsables de la toma de decisiones (92%) estén de acuerdo en que el éxito de su departamento de TI está directamente relacionado con el éxito general de su organización; un sentimiento compartido por los BDM (96%) más que por los ITDM (85%).

A pesar de la implicación de TI en la toma de decisiones y la expectativa de que su departamento prevenga los ciberataques, alrededor de cuatro de cada diez BDM (44%) consideran que la TI tiene total autoridad a la hora de evitar decisiones basadas en la seguridad y las preocupaciones técnicas. Si bien esto deja una brecha considerable en cuanto a la autoridad, las organizaciones en México son realmente las más propensas a reportar una autoridad total para el departamento de TI en esta área, en comparación con sólo el 29% a nivel mundial.

Además, más de cuatro de cada cinco (81%) ITDM sienten que fueron “debidamente consultados” sobre el modelo de trabajo flexible de su organización, mostrando que es muy probable que la TI en México (junto con otros países de América Latina) haya participado en tales decisiones.

#### Debidamente consultados cuando la organización adopta y adapta un modelo de trabajo flexible

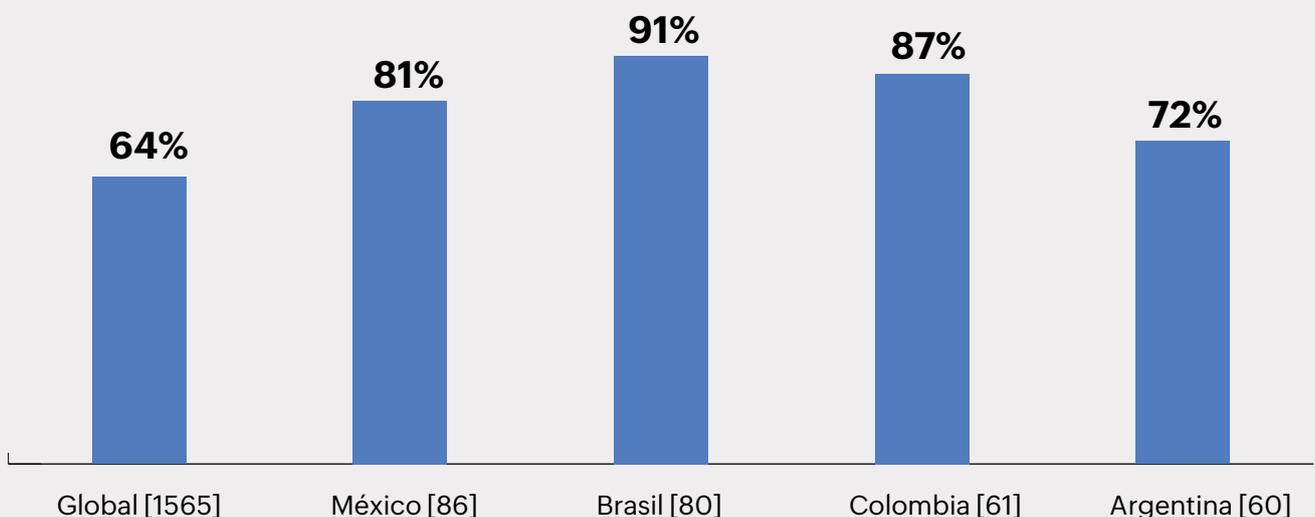


Figura 1: ¿En qué medida se le consulta cuando su organización adopta y adapta un modelo de trabajo flexible?

Asimismo, la gran mayoría (94%) afirma que la colaboración entre los equipos de TI y otros departamentos ha aumentado en los últimos dos años (por encima de la media mundial del 88%). De hecho, casi dos tercios (64%) tanto de los ITDM como de los BDM afirman que la colaboración ha aumentado significativamente en este tiempo.

Y esto se refleja también en el hecho de que ocho de cada diez (81%) encuestados creen que los empleados de su organización ajenos a TI tienen más conocimientos sobre la TI que antes de 2020 (más que la media mundial del 77%).

## SECCIÓN 2

### Descentralización de la TI

Una posible razón para la necesidad y el aumento de la colaboración y la variación en la autoridad durante la toma de decisiones en la empresa, puede ser el nivel de descentralización dentro de las estructuras de TI de las organizaciones.

Según la mayoría de los ITDM (65%), sus organizaciones ya han descentralizado con éxito sus estructuras de TI, y la gran mayoría de las organizaciones restantes (33%) están intentando hacerlo. Estas cifras coinciden ampliamente con las de los equivalentes mundiales (64% y 30% respectivamente).

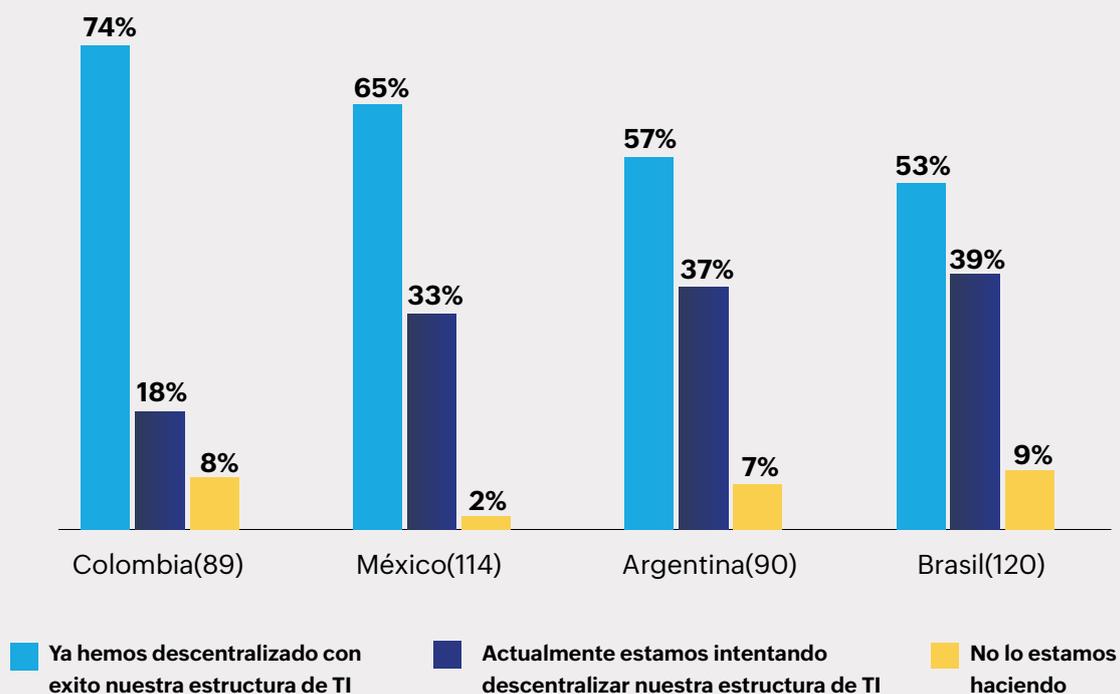


Figura 2: ¿Está su organización intentando descentralizar su estructura de TI?

Sin embargo, esto no ha estado exento de desafíos, ya que todos (100%) informaron que existen desafíos respecto a la descentralización de la función de TI de sus organizaciones; los más comunes son mantener la seguridad de TI (56%) y mantener los procesos de garantía de calidad adecuados para el propósito (42%).

A pesar de los desafíos, los ITDM y los BDM reconocen ampliamente los beneficios percibidos, ya que casi todos (99%) creen que la descentralización de su función de TI es beneficiosa. Una gran proporción de los responsables de la toma de decisiones cree que si su organización descentraliza su función de TI, se aceptará/reconocerá aún más la importancia del rol de la TI en el negocio (59%), habrá un crecimiento profesional a través de la mejora de las competencias (49%), o un mayor alcance de la innovación (47%), como resultado. En Colombia (59%) y Argentina (58%), el mayor beneficio de la descentralización de la estructura de TI es aumentar el espacio para la innovación, mientras que en México el mayor beneficio es que se reconoce más el rol de TI en el negocio (59%).

### SECCIÓN 3

## Ciberseguridad

Las expectativas de proteger a la organización contra los ciberataques también forman parte del rol de la TI. Sólo una cuarta parte (25%) de los responsables de la toma de decisiones afirman que los especialistas en seguridad de terceros son responsables de proteger a la organización de los ciberataques, lo que sugiere que es más probable que se recurra a los departamentos internos de TI para mantener la empresa a salvo de los ciberataques. De hecho, los equipos de TI y de seguridad son uno de los grupos que más se consideran responsables de la protección (51%); sin embargo, hay indicios de que, como grupo, es igual de probable que esta responsabilidad recaiga sobre el director de TI (51%). El director de seguridad (36%) o el director de tecnología (34%) también son considerados responsables de la protección, pero en menor medida. Lo más sorprendente es que menos de uno de cada diez responsables de la toma de decisiones (6%) espera que todos los miembros de la organización jueguen un papel a la hora de proteger su organización contra los ciberataques.

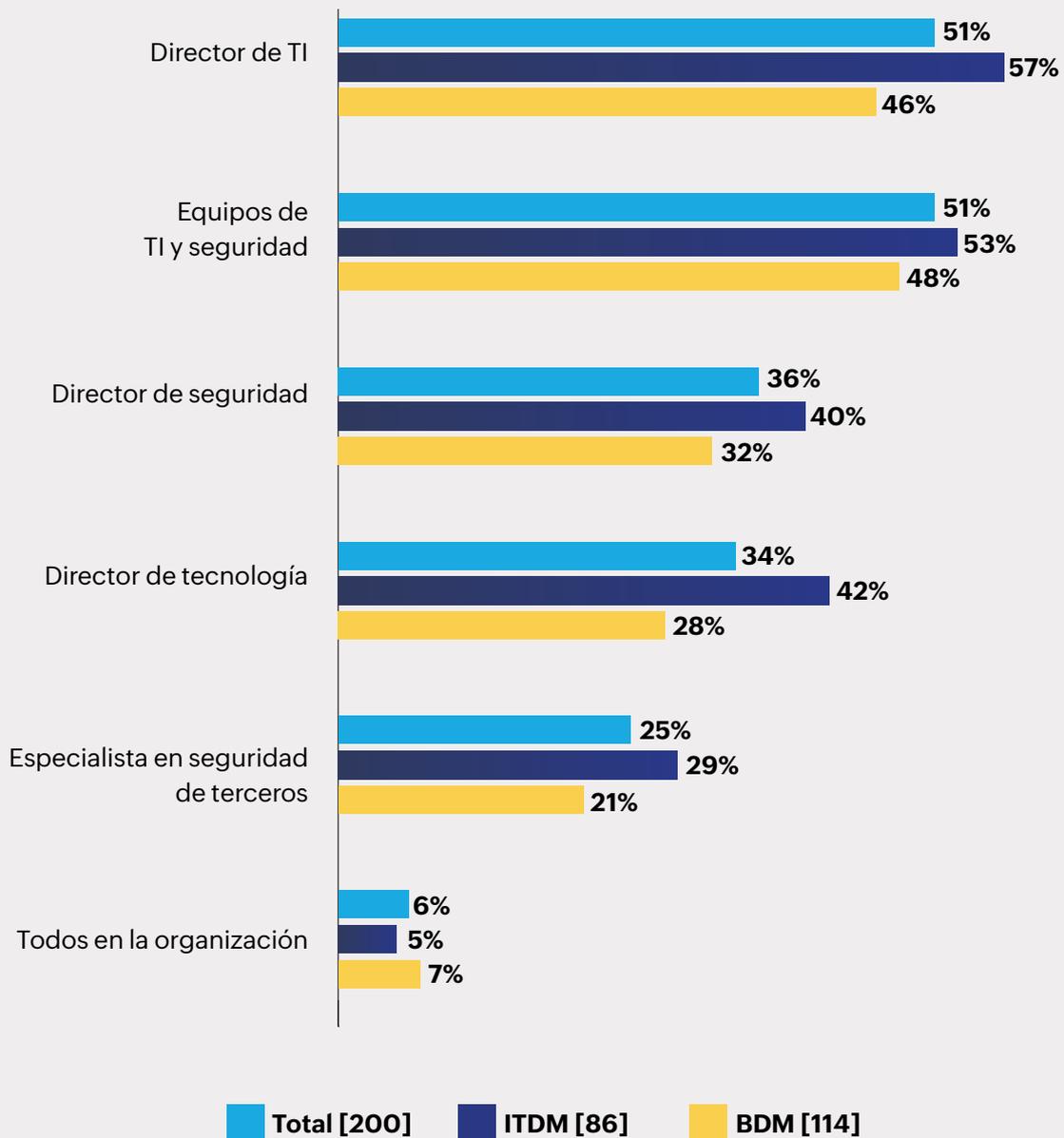


Figura 3: ¿Quién debe ser responsable de proteger a su organización de los ciberataques?

Pero hay que trabajar duro para que las organizaciones se sientan seguras frente a los ciberataques. Casi siete de cada diez (71%) encuestados están de acuerdo en que “las tecnologías de IA y ML desempeñarán un papel importante a la hora de fortalecer nuestro marco de seguridad informática en un futuro próximo”, y casi la misma cantidad (67%) está de acuerdo en que “nuestro panorama de seguridad actual debe cambiar para garantizar que nuestra organización esté protegida contra los ciberataques” (aunque por debajo de la media mundial del 80%).

## SECCIÓN 4

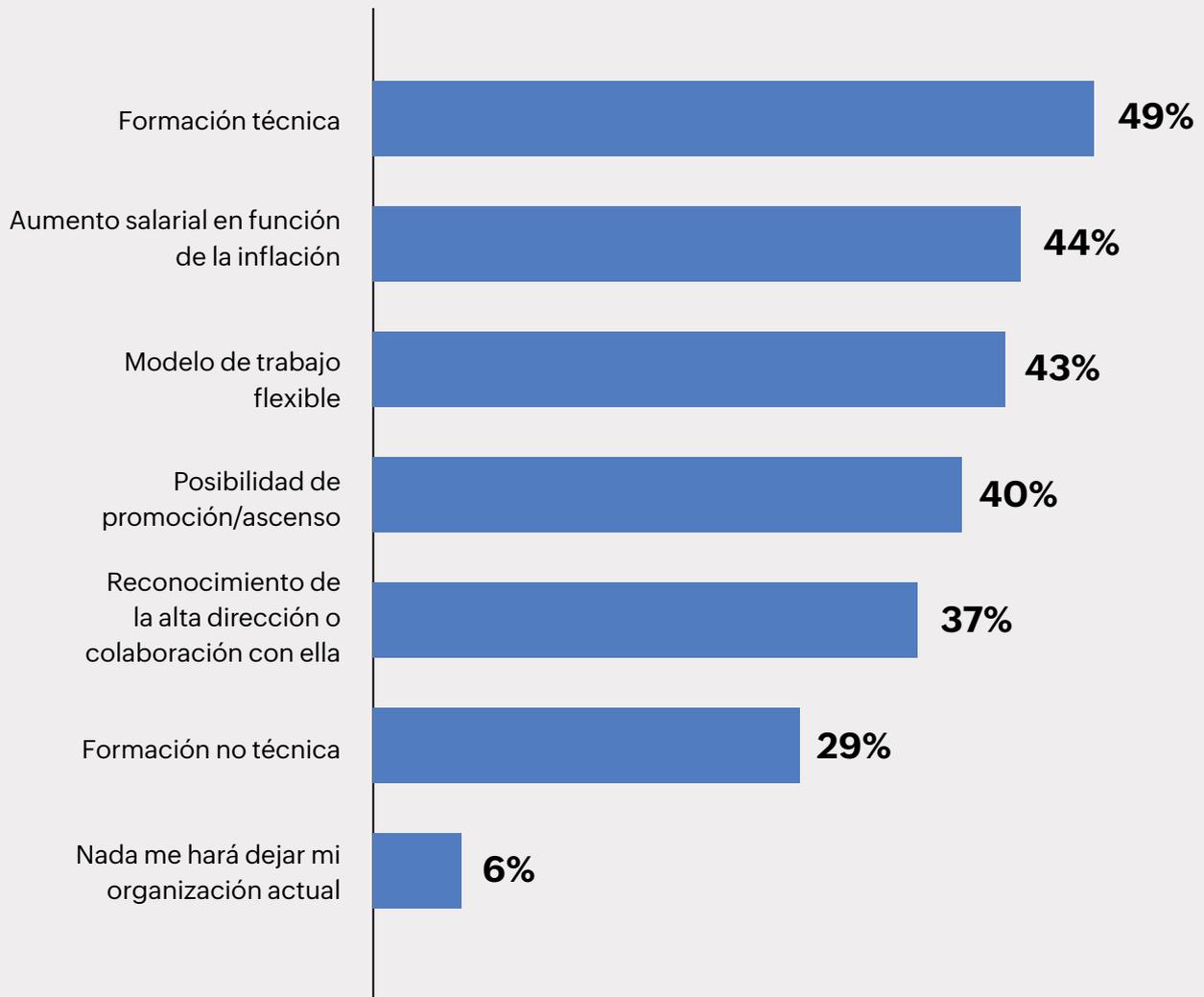
### **Desafíos en materia de talento y competencias de TI**

Una tecnología clave que se está implementando en las organizaciones es el desarrollo de aplicaciones low-/no-code. Casi más de la mitad (53%) de los encuestados está de acuerdo en que “mi organización anima a los empleados que no son de TI a desarrollar sus propias aplicaciones utilizando plataformas de low-/no-code”. Sin embargo, esta cifra es algo inferior a la cifra global equivalente (68%), y la más baja a nivel mundial, lo que demuestra que las organizaciones en México podrían esforzarse más para maximizar el desarrollo de aplicaciones low-/no-code.

En lo que respecta a las competencias, los indicios actuales muestran que se debe mejorar la formación. Todos (100%) los ITDM creen que al menos un departamento de su organización debería recibir más formación en competencias técnicas. Según los encuestados, el departamento de ventas (47%) es el que más necesita formación técnica adicional, seguido del de finanzas (41%). Más allá de esto, la expectativa de TI es que la mayoría de los demás departamentos también la necesitan, lo que pone de manifiesto que las necesidades de cada organización pueden variar. La conclusión principal es que, a pesar de la autonomía que tienen las funciones empresariales a la hora de elegir la tecnología, los conocimientos y la experiencia del departamento de TI siguen siendo vitales. Y esto nos lleva a una preocupación clave que pueden tener muchas organizaciones.

Lo cierto es que algunos ITMD miran más allá de su empleador actual cuando se trata de su futuro. Casi la mitad (49%) de los ITMD están de acuerdo en que “mi organización debería haberme apoyado más en los últimos dos años”. Del mismo modo, el 50% de los ITDM están de acuerdo en que “estoy más dispuesto a hacer un cambio profesional arriesgado con respecto a hace dos años”, y el 40% está de acuerdo en que “estoy buscando activamente un nuevo trabajo”.

Sin embargo, aunque los ITDM corren el riesgo de sentirse distanciados de su organización y de estar dispuestos a cambiar de empleo, las organizaciones todavía tienen la posibilidad de conservar su talento. Casi tres cuartas partes (74%) de los encuestados no sienten menos lealtad hacia su empresa que hace dos años. Pero las organizaciones deben tener cuidado de no quitar los beneficios existentes a sus empleados. Casi la mitad (49%) de los ITDM dicen que dejarían su organización si se eliminara la formación técnica (48%). Eliminar los aumentos salariales por inflación (44%), el modelo de trabajo flexible (43%) y las posibilidades de promoción (40%) también sería un problema, aunque menos grave.



*Figura 4: ¿Cuál de estos beneficios le llevaría a renunciar a su organización actual si ya no se lo ofrecieran?*

Es evidente que las organizaciones deben encontrar un delicado equilibrio si quieren conservar los conocimientos y las competencias que se han acumulado en su departamento de TI.

## Conclusión

El departamento de TI tiene un control considerable sobre muchos aspectos de la empresa, pero potencialmente este control podría (o debería) ir más allá en áreas clave (por ejemplo, la seguridad). Y aunque existe una importante colaboración entre departamentos (que está mejorando), todavía se puede mejorar.

Pero siguen existiendo dudas sobre la mejor manera de implicar a la TI en la estrategia empresarial. La descentralización de la TI ya se está produciendo, pero existen notables desafíos al hacerlo. Es probable que los departamentos ajenos a TI ya tengan cierto grado de autonomía a la hora de tomar decisiones tecnológicas, incluso en México, donde el departamento de TI tiene el máximo nivel de autoridad total. Pero la formación en competencias es una debilidad evidente en una gran proporción de organizaciones. Y, sin embargo, es en este momento crítico para la TI, cuando los ITDM pueden estar dispuestos a asumir riesgos o considerar la posibilidad de marcharse para encontrar un nuevo rol en otra organización.

Para que la descentralización de la TI continúe con éxito, la innovación prospere y las funciones de toda la organización aprovechen al máximo las tecnologías disponibles, las organizaciones tendrán que trabajar duro para retener su talento tecnológico.

## Metodología

ManageEngine encargó a la agencia independiente de estudios de mercado Vanson Bourne realizar la investigación en la que se basa este resumen ejecutivo. Se encuestó a 200 responsables de la toma de decisiones en el ámbito de TI y otras funciones empresariales clave, de organizaciones de todo México, procedentes de una serie de organizaciones del sector privado. La investigación global más amplia encuestó a 3.300 responsables de la toma de decisiones en el ámbito de TI y otras funciones empresariales clave, de organizaciones de todo el mundo, procedentes de una serie de organizaciones del sector privado.

Todas las entrevistas se realizaron mediante un riguroso proceso de selección de varios niveles para garantizar que sólo los candidatos adecuados tuvieran la oportunidad de participar.

## Acerca de ManageEngine

ManageEngine es la división de gestión de TI empresarial de Zoho Corporation. Las empresas establecidas y emergentes -incluyendo 9 de cada 10 organizaciones de la lista Fortune 100- confían en las herramientas de gestión de TI en tiempo real de ManageEngine para garantizar un rendimiento óptimo de su infraestructura de TI, incluyendo redes, servidores, aplicaciones, desktops y más. ManageEngine tiene oficinas en todo el mundo, incluyendo los Estados Unidos, los Emiratos Árabes Unidos, los Países Bajos, India, Colombia, México, Brasil, Singapur, Japón, China y Australia, así como más de 200 Partners globales para ayudar a las organizaciones a alinear estrechamente su negocio y su TI.

 /ManageEngineLA

 /manageengine-latam

 /manageengine-latam

 /manageengineLA

 /ManageEngineLA



[www.manageengine.com/latam](http://www.manageengine.com/latam)  
[me-pr@manageengine.com](mailto:me-pr@manageengine.com)