

La demanda de expertos en TI para 2022 requiere una estrategia equilibrada

Las empresas se enfrentan a una escasez significativa de conocimientos tecnológicos y de TI.

Además, prevén que tendrán dificultades para resolver la escasez de personal idóneo en medio de la presión para abordar las preocupaciones en materia de seguridad y transformación empresarial, según revela una investigación de CIO.

Opinión de
mercado



De acuerdo con una nueva investigación realizada por la revista CIO, la escasez de conocimientos tecnológicos es grave, y muchas organizaciones sostienen que el modelo de trabajo remoto o híbrido ha empeorado su capacidad de reclutar expertos en TI y retenerlos en un mercado ya competitivo.

Un abrumador 86 % de los encuestados prevén complicaciones a la hora de contratar personal especializado en tecnologías locales, como la planificación de recursos empresariales (ERP) y la administración de las relaciones con los clientes (CRM).

Sin embargo, la encuesta reveló un problema mayor: gran parte de las organizaciones se centran en contratar personal con conocimientos en las competencias emergentes, en lugar de conservar su base de conocimiento existente. Por ejemplo, los encuestados están más preocupados por cubrir los roles de ciberseguridad e inteligencia artificial o aprendizaje automático que los puestos de software empresarial o ERP.

Ese es un camino arriesgado, ya que el 45 % de las organizaciones encuestadas proporcionan soporte para las versiones antiguas del software de SAP, Oracle y PeopleSoft. La razón principal por la que tienen dificultades para reclutar personal con destrezas tradicionales y conservarlo es que los candidatos quieren trabajar en tecnologías más avanzadas.

"Muchas personas han desarrollado sus carreras sobre la base de brindar soporte a aplicaciones como ERP en las empresas", afirma Brian Slepko, vicepresidente ejecutivo de Entrega Global de Servicios de Rimini Street. "En nuestra base de clientes, observamos que sus empleados incluyen personas mayores que buscan jubilarse o cambiar a un mercado diferente".



PATROCINADO POR

Rimini Street[®]

Los principales resultados de la investigación apuntan a la necesidad de una estrategia de talentos modificada

La investigación de CIO, patrocinada por Rimini Street, abarcó EE. UU., Europa, Sudamérica y Asia. **Se encuestó a un total de 255 participantes** de puestos de TI que incluyen desde gerentes y arquitectos de ERP hasta gerentes de TI, directores de TI, directores técnicos y directores de sistemas de información pertenecientes a organizaciones con ingresos anuales de USD 250 millones o superiores.

Entre los resultados clave se incluyen los siguientes:

- El 86 % de las organizaciones manifestaron que resulta difícil reclutar **a expertos en TI o tecnología con amplia experiencia y retenerlos para dar soporte a la tecnología local** como los sistemas de ERP y CRM.
- El 51 % de los cargos de director y superiores (es decir, aquellos que toman decisiones de contratación) están preocupados por una **posible escasez de personal técnico**.
- El 83 % indicaron que atraer a **expertos en TI y retenerlos para los proyectos de transformación digital o modernización tecnológica** es un desafío.
- Las dos principales áreas para las que las organizaciones planean contratar personal en los próximos 12 meses **son la ciberseguridad (49 %) y la nube o multinube (47 %)**. En un tercer lugar se encuentran **las empresas que se centran en el software empresarial (35 %)**.
- El 37 % de las empresas sufrieron retrasos o cancelaciones de proyectos debido a la falta de **expertos en TI disponibles**, el 36 % reportaron **problemas de productividad** y el 28 % mencionaron que han perdido **oportunidades de crecimiento de la empresa**.
- El 43 % de los encuestados están preocupados por el aumento **de la eficiencia operativa**, mientras que el 29 % están preocupados por solucionar la **escasez de talentos tecnológicos**.
- El 42 % señalaron que **las deficiencias de talentos** están ralentizando las iniciativas de modernización de TI.

Opinión de mercado

Un éxodo inminente de profesionales con destrezas tradicionales debido a la jubilación exagera lo que se conoce como la "**Gran renuncia**". *La revista Harvard Business Review* descubrió que las renuncias de personal técnico aumentaron un 4.5 % el año pasado, un valor superior al de cualquier otro sector. Asimismo, *Wired* reportó que el 31 % de los trabajadores de TI buscaron activamente otro trabajo entre julio y septiembre de 2021 debido al agotamiento provocado por dar soporte a los sistemas durante la pandemia, el deseo de flexibilidad y la búsqueda de otras ventajas, como salarios más altos.

También es arriesgado priorizar las competencias emergentes sobre los puestos tradicionales para aquellas empresas que desean poner en marcha proyectos de modernización de TI y adoptar

tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial o el aprendizaje automático, el análisis avanzado y el Internet de las cosas. Estas soluciones normalmente dependen de la integración con el software empresarial existente, incluidos los sistemas de ERP críticos para la empresa. Por consiguiente, las empresas necesitarán a los profesionales internos administrativos que cuentan con dichas destrezas tecnológicas.

Resultado: a menos que las empresas puedan lograr un equilibrio entre dar soporte a las soluciones nuevas y heredadas, su arquitectura de TI no podrá evolucionar lo suficientemente rápido para satisfacer las exigencias comerciales.

Desafíos en torno a la búsqueda y la conservación de talentos

Las organizaciones necesitan personal de TI con conocimientos integrales, no solo para mantener la empresa en funcionamiento, sino también para ofrecer innovación y crecimiento empresarial.

Si bien los encuestados se esfuerzan por encontrar talentos en todas las áreas de conocimiento, enfrentan numerosas dificultades cuando se trata de tecnologías heredadas. A modo de referencia, la firma CIO observó que muchas organizaciones dan soporte a versiones anteriores del software empresarial crítico para la empresa:

- **Un 50 % de los clientes de Oracle utilizan versiones anteriores de las aplicaciones.**
- **Un 43 % de los clientes de SAP utilizan versiones heredadas.**

Hasta un 51 % del personal interno brindan soporte a estas aplicaciones, incluido el mantenimiento, las modificaciones y las mejoras. El proveedor de software correspondiente (29 %) y los terceros (20 %) se encargan del resto.

Con esa gran parte del Departamento de TI dedicada al software heredado, mantener el ritmo de cualquier nivel de rotación de talentos puede resultar difícil. Esto es especialmente cierto cuando se trata de grupos más pequeños de candidatos debido a las bajas por jubilación, la "Gran renuncia" y las personas que reevalúan sus trayectorias profesionales. Por ejemplo, los encuestados manifestaron que la razón principal de la dificultad para encontrar y conservar expertos con conocimientos en los sistemas heredados locales es que las personas quieren trabajar en tecnologías emergentes (véase la Figura 1).

A su vez, las organizaciones reconocen que deben modernizar la infraestructura de TI. Ante la pregunta sobre qué desafíos relacionados con la tecnología planean abordar en los próximos 12 meses, los encuestados mencionaron la mejora de la ciberseguridad, la transformación de los procesos empresariales y la modernización de la infraestructura y las aplicaciones.

Figura 1 | Motivo principal de la dificultad para reclutar/retener personal con conocimientos en la tecnología local

[seleccione uno]

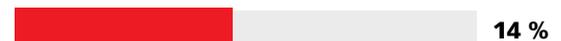
Los candidatos quieren trabajar en tecnología más avanzada [por ejemplo, no ERP]



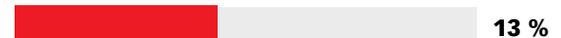
Las empresas no pueden encontrar expertos con experiencia en tecnología heredada



Las empresas no pueden cumplir los requisitos de equilibrio entre el trabajo y la vida personal o de ubicación



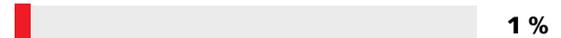
Las empresas no pueden satisfacer las demandas salariales



Las empresas no tienen problemas para cubrir los roles relacionados con aplicaciones empresariales



No sabe



Nota: No hay diferencias significativas entre los encuestados de EE. UU. y de fuera de EE. UU.

Fuente: CIO

Con esa gran parte del Departamento de TI dedicada al software heredado, mantener el ritmo de cualquier nivel de rotación de talentos puede resultar difícil.

Figura 2 | Principales desafíos empresariales [seleccione tres]



Nota: Los encuestados de fuera de EE. UU. tienen más probabilidades de reportar una alineación de la estrategia comercial y de TI como un desafío empresarial principal (40 % frente al 27 % de los encuestados de EE. UU.).

Fuente: CIO

Todo se reduce a esa necesidad de lograr un equilibrio. Los resultados indican que en todas las áreas se necesitan conocimientos especializados. Sin embargo, es más probable que las empresas se concentren en la contratación de personal con conocimientos en ciberseguridad, nube o multinube en lugar de conocimientos tradicionales en ERP, CRM y bases de datos.

Dada la actual crisis de expertos, priorizar un área sobre el resto aumenta el riesgo de que el equipo de TI no pueda dedicarse a mantener las operaciones diarias de TI funcionando sin problemas e innovar simultáneamente. Tal como están las cosas, la revista CIO descubrió que las organizaciones luchan por satisfacer las necesidades de la empresa. Sus tres principales desafíos incluyen las necesidades para aumentar la eficiencia operativa, mantenerse al día con los comportamientos cambiantes de los clientes y alinear la estrategia tecnológica con los objetivos empresariales (véase la Figura 2).

"La investigación confirma lo que estamos observando en nuestros clientes", explica Slepko. "Estos también deben tener en cuenta que la capacitación para los nuevos sistemas, como Workday, Salesforce o inteligencia artificial/aprendizaje automático, no es sencilla, ni lo es volver a capacitarse para las versiones actualizadas de las soluciones administrativas críticas para la empresa, como SAP S/4HANA. Las organizaciones tienen que pensar dónde centrar sus recursos de talento".

Mirada hacia adelante: necesidad de una estrategia equilibrada de talentos de TI

Se espera que continúen las complejidades asociadas con la escasez de talentos de TI. Los encuestados por CIO afirmaron que, durante los próximos 12 meses, prevén mayores costos asociados con la obtención, la capacitación y la retención de empleados (véase la Figura 3).

Los cargos de director y superiores son más propensos a mencionar **la incorporación de nuevas fuentes de ingresos** (37 % frente a un 23 % entre otros).

Si tenemos en cuenta que casi todas las empresas se ven afectadas por la misma situación de escasez de destrezas tecnológicas, las organizaciones deben replantearse sus estrategias en materia de expertos con el fin de equilibrar las necesidades comerciales y de TI.

Ante la pregunta sobre tales estrategias, las empresas mencionaron planes de ataque mixtos. Por ejemplo, el 54 % de las empresas manifestaron que subcontratarán a empleados con una o más destrezas específicas si no pueden contratar al experto necesario, y que se centrarán principalmente en la experiencia en ciberseguridad, IoT, inteligencia artificial/aprendizaje automático y nube/multinube. También mencionaron que crearían capacitación interna para diferentes destrezas, con DevOps como un objetivo primordial, seguida de la automatización o la administración de procesos empresariales, y la administración de CRM y bases de datos.

Los encuestados reconocen que necesitarán ayuda durante los próximos 12 meses. Planean contar con la ayuda de la capacitación del personal interno (62%), así como de los proveedores de servicios (59%), los servicios de aumento de personal (59%) y las empresas de consultoría (56%).

Sin embargo, con un enfoque similar a lo que podríamos llamar "desvestir un santo para vestir a otro", un 55 % tienen pensado trasladar los recursos del personal de la actual gestión de la tecnología heredada local a la ayuda para otros proyectos, como las migraciones a la nube y la transformación digital.

Aquí es donde debe entrar en juego el acto de equilibrio. Los sistemas administrativos y las aplicaciones heredadas requieren el mismo nivel de consideración que la adopción de nuevas tecnologías; de lo contrario, la infraestructura de TI está incompleta y no puede responder a las exigencias comerciales.

Las organizaciones deben sopesar la escasez de talentos existente, las necesidades actuales y continuas de las operaciones de TI diarias y sus requisitos para la innovación empresarial.

"Los directivos deben utilizar una perspectiva a cinco o diez años para analizar cuál será su actividad comercial principal y, luego, equilibrar sus recursos

de TI entre mantener la infraestructura de TI en funcionamiento y respaldar la necesidad de crecimiento de la empresa", recomendó Slepko.

Figura 3 | Desafíos relacionados con los talentos de TI/tecnología: próximos 12 meses [seleccione tres]



Fuente: CIO

El equilibrio radica en contar con el apoyo de socios externos para resolver la escasez de talentos, y los encuestados mencionaron varias razones convincentes para adoptar esta estrategia. Las tres principales fueron mejorar la calidad y el rendimiento, profundizar la capacidad de adaptarse a las demandas cambiantes de la empresa y mejorar el acceso a competencias nuevas, emergentes o especializadas.

Próximos pasos y consideraciones

En función de estos resultados, los directivos de las organizaciones deben plantearse tres preguntas para guiar sus estrategias de talentos:

1. **¿Cómo equilibra la** satisfacción de las necesidades comerciales con los riesgos de no revolver la escasez de talentos?
2. **¿Tiene su organización una estrategia** que equilibre la necesidad de competencias nuevas y antiguas? ¿En qué consiste?
3. **¿Tiene su organización el tiempo y los fondos necesarios para capacitar al personal** tanto en tecnologías emergentes como en aplicaciones heredadas existentes mientras intenta modernizar la infraestructura de TI?

Mientras piensa en estas preguntas, realice un análisis de costo-beneficio. Incluya los costos de contratación, capacitación y retención de personal, así como el uso de socios expertos, ya sea para dar soporte a las operaciones diarias de TI, lanzar nuevas tecnologías o aumentar el personal existente en ambas áreas.

Todo se reduce a ese acto de equilibrio, lo que garantiza que no se ignoren los sistemas heredados ni las nuevas tecnologías. Por ejemplo, las organizaciones tienden a pensar que sus sistemas administrativos o de ERP funcionan correctamente, por lo que no necesitan invertir en su soporte. Sin embargo, es evidente que las empresas tienen el desafío de encontrar y retener los recursos adecuados para dar soporte a estos sistemas críticos de la empresa.

Por último, contar con el apoyo de proveedores de servicios externos es fundamental. De acuerdo con la investigación, las organizaciones tienen dudas respecto de los problemas de seguridad, presupuesto y propiedad o control a la hora de cubrir las deficiencias de conocimientos con expertos externos.

Las conversaciones provechosas con proveedores potenciales son importantes para obtener una comprensión detallada de sus capacidades y experiencia en cuanto a brindar soporte a varios sistemas. Por tanto, debe supervisar la relación para asegurarse de cumplir con el objetivo de una estrategia de talentos equilibrada.

Al fin y al cabo, la confianza es importante. El tiempo de inactividad es costoso, la seguridad es imperativa y el incumplimiento no es una opción. Debe tener la certeza de que su socio lo respalda y que mantendrá sus sistemas en funcionamiento pase lo que pase. Si una persona clave del equipo de TI renuncia o si usted tiene un proyecto de innovación que debe iniciarse rápidamente, debe poder llamar a su socio y saber que puede ayudarlo en estas situaciones. ♦

Más información | **Para obtener una mirada más detallada de los servicios de TI mejorados y la prestación de servicios de TI digitalizados, consulte [aquí](#).**