

CETIUC

PRINCIPALES HALLAZGOS BENCHMARK DE CAPITAL HUMANO TI 2017

Este documento contiene algunos de los hallazgos más relevantes del Benchmark de Capital Humano TI 2017.

Los resultados detallados del estudio están disponibles para suscriptores en [CETIUC Apps](#).

Director de Estudios

Alex González

Investigación y Análisis

María de los Ángeles Pozo

Pablo Troncoso

Julio Adriazola

Asesores Metodológicos

Marcos Sepúlveda

Difusión

Francisco Valenzuela

Carlos Rojas

Mónica González

Soledad Valenzuela

Agradecimientos

Agradecemos a las organizaciones que formaron parte de este estudio proporcionado información detallada de su estructura de Capital Humano TI. Estas organizaciones cuentan con un acceso privilegiado a los resultados.

Acerca del Benchmark de Capital Humano TI 2017

En el Benchmark de Capital Humano TI podrá encontrar información comparativa de los cargos presentes en su organización acerca de:

- Nivel de remuneraciones.
- Conocimiento de estándares.

También se recaba información relacionada con niveles de movilidad, formas de reclutamiento de personal y satisfacción laboral de los empleados TI.

Muestra

El universo del estudio considera las 500 empresas y organismos públicos más grandes del país y en las cuales la adopción de tecnologías de información cumpla un rol estratégico.

Categoría	Descripción
Muestra	89 organizaciones
Periodo de encuestamiento	Desde 23 de mayo al 28 de julio de 2017
Facturación Promedio	USD 841.000.000
Número Promedio de Empleados	3.113
Número Promedio de Usuarios TI	1.510
Principales rubros	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Pública • Alimentos • Bancos – Servicios Financieros • Comercio • Construcción • Educación • Isapres – Previsión – Seguros • Minería • Productos Industriales y Relacionados • Salud • Servicios Básicos – Energía • Transporte – Logística – Infraestructura

Metodología

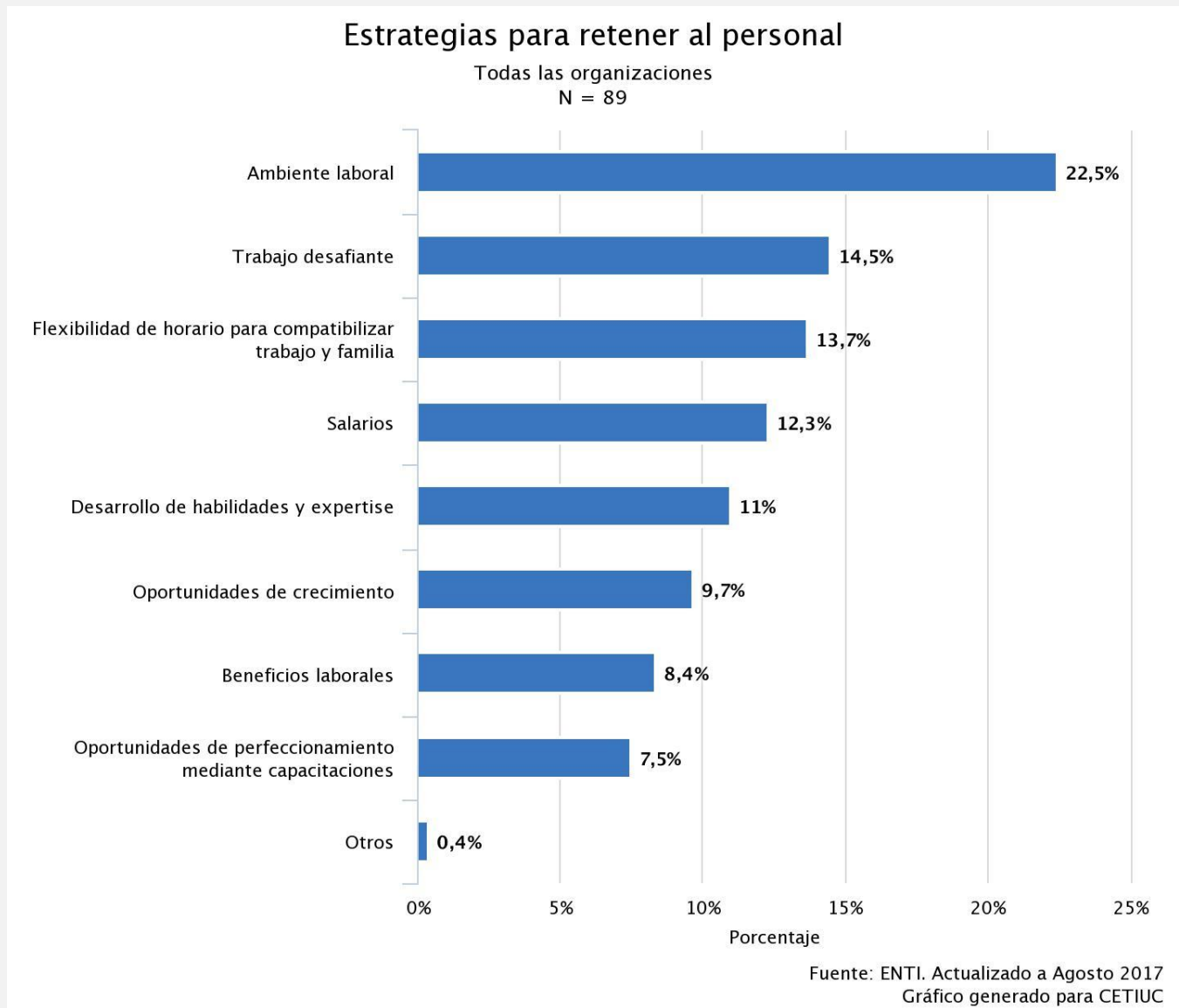
El estudio se realizó a través de una encuesta web desarrollada en una de las mejores plataformas de encuestamiento del mercado, Qualtrics y desde la misma plataforma se envió la encuesta a cada uno de los CIO que participaron. Esta versión del estudio además de los temas clásicos se profundizó en temas de reclutamiento, habilidades requeridas para el cargo de CIO, retención y rotación de personal TI. La lista de cargos considerada es la siguiente:

Cargo	Descripción
Gerente	Ejecutivo del más alto nivel en las áreas TI. Desempeña labores directivas y de administración completa del área.
Subgerente	Ejecutivo de alto nivel en las áreas TI, desempeña labores de administración y planificación en ámbitos específicos del área.
Jefe de área	Coordinador operativo de una subdivisión funcional del área TI. Posee funciones de supervisión de personal dedicado a temas específicos y/o carteras de proyectos con una orientación común.
Jefe de proyecto	Coordinador operativo de proyectos específicos. Tiene responsabilidad sobre el desempeño del proyecto.
Consultor de ERP	Profesional operativo encargado de ejecutar las tareas que permiten la conversión entre necesidades del negocio y capacidades técnicas del área TI (Ej.: ERP SAP).
Analista de procesos (BPM)	Profesional que se ocupa de documentar y diseñar mejoras en los procesos.
Analista de QA (Quality Assurance)	De acuerdo a una estrategia de pruebas (testing), diseña y ejecuta las pruebas necesarias para asegurar la calidad del software u otros entregables.
Analista de BI (Business Intelligence)	Genera a través de herramientas de BI información de negocio necesaria para la toma de decisiones.
Oficial de seguridad Informático	Mitiga los riesgos asociados a seguridad de información.
Programador analista (senior y junior)	Profesional operativo con funciones de ingeniería de software; diseña, escribe, depura y mantiene el código fuente y las aplicaciones.
Administrador (de base de datos, de infraestructura y redes)	Funciones operativas de alta especialidad. Responsable de ejecutar, mantener, operar y asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos.
Administrador de aplicaciones	Ejecuta, mantiene, opera y asegura el correcto funcionamiento de las aplicaciones.
Operador de mesa de ayuda	Profesional encargado de entregar el servicio de Mesa de Ayuda.
Analista de soporte	Personal encargado de resolver los requerimientos de soporte de los usuarios incluyendo la atención en terreno.
Personal administrativo	Ejecuta tareas de apoyo a lo realizado por el área TI (ej.: secretaria).
Arquitecto TI	Propone arquitecturas, tecnologías y productos para asegurar el éxito y la capacidad técnica de las soluciones. Orquesta los recursos involucrados en el diseño e implantación de la solución incluyendo investigación, desarrollo y soporte.

Principales Hallazgos

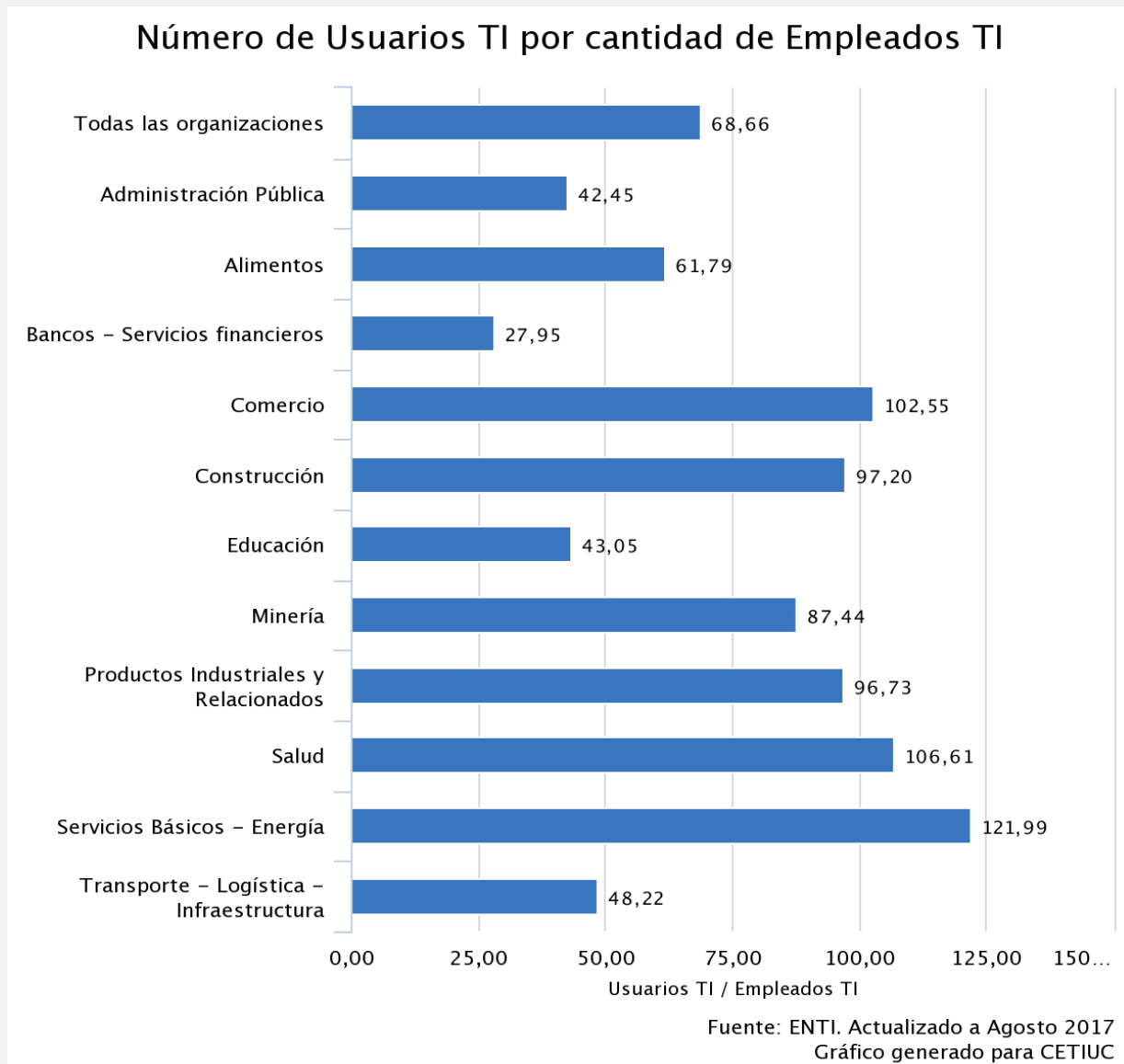
- Las organizaciones de Servicios Básicos - Energía son las que tienen la mayor relación número de usuarios TI por empleado TI (122 usuarios por empleado), mientras que los Bancos - Servicios Financieros cuentan con la menor relación (28 usuarios TI por empleado del área de informática).
- El ambiente laboral es la principal estrategia para retener el personal de las organizaciones, seguido por Trabajo desafiante y Flexibilidad Horaria, lo que muestra que el salario no necesariamente es el factor más importante para la retención del talento.
- Lo anterior representa un desafío para las organizaciones, dado que el nivel de rotación en promedio de un área de TI es algo superior a una 10%.
- Un 19,1% de los CIOs declara tener un MBA. En contraste, un 18% de los CIO no poseen ningún tipo de postgrado. No obstante un 14% posee un grado de especialización mayor al contar con un Magister en Gestión de TI.
- Respecto a las remuneraciones de los CIOs y comparando los promedios de los años 2016 y el 2017, éstas prácticamente se ajustaron según el IPC acumulado del 2017.
- En relación a las necesidades de certificación, al mayor aumento entre el 2016 y el 2017 se aprecia en Gestión de Proyectos (PMBOK) a nivel de los Jefes de Áreas. Respecto a otras certificaciones como COBIT o ITIL, no se aprecian aumentos significativos.

Retención de personal



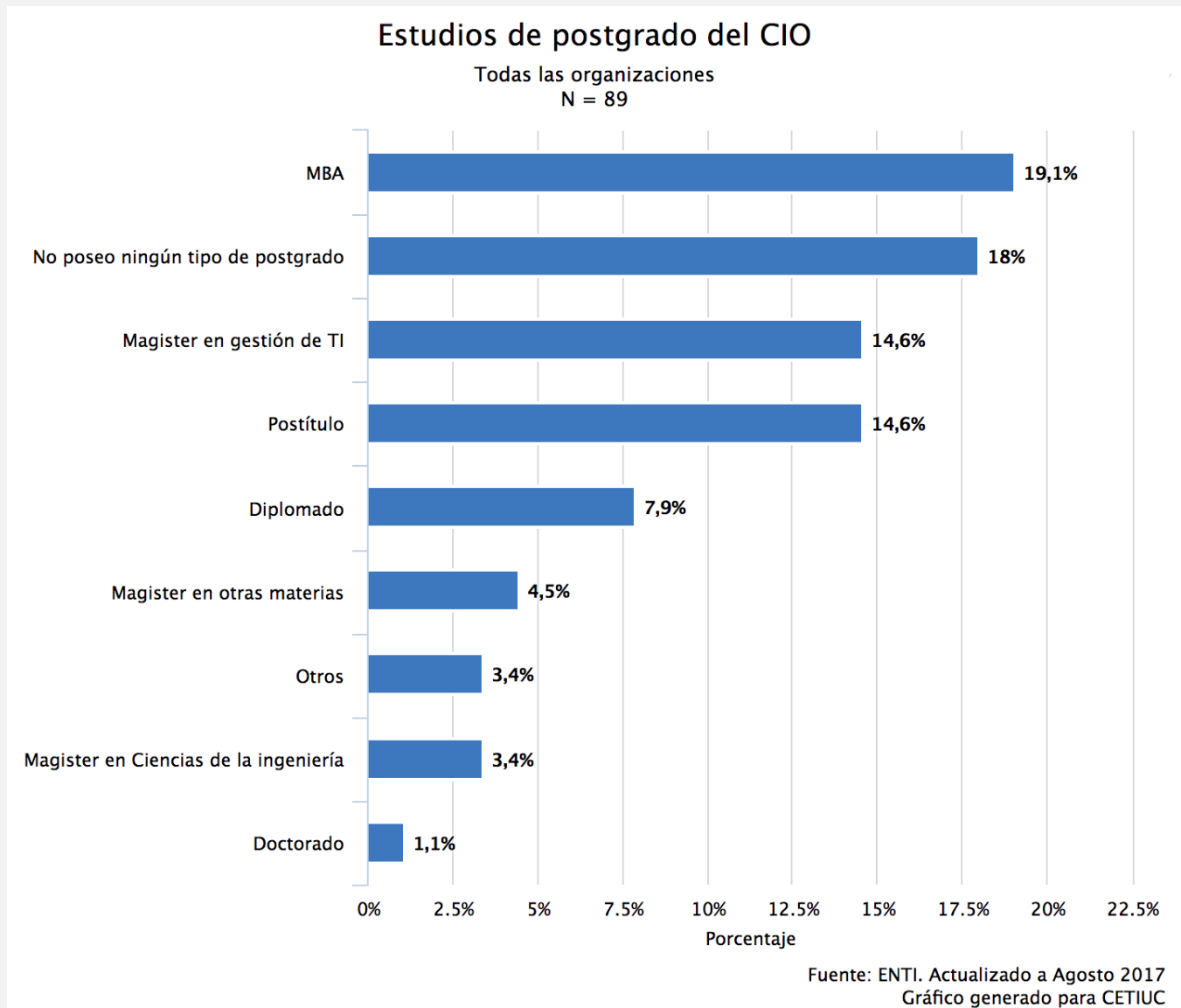
Entre las estrategias para retener al personal de TI, destaca el ambiente laboral como la principal preocupación entre las organizaciones participantes en el estudio. El desarrollo de habilidades, sin embargo, apenas alcanza un 11% y los beneficios laborales no representan una estrategia muy importante para los empleadores. Las dos principales razones que dan las organizaciones para la falta de habilidad o conocimientos en el equipo son la escasa inversión en capacitación y la incapacidad para costear los perfiles que necesitan.

Cantidad de Usuarios TI por Empleados TI



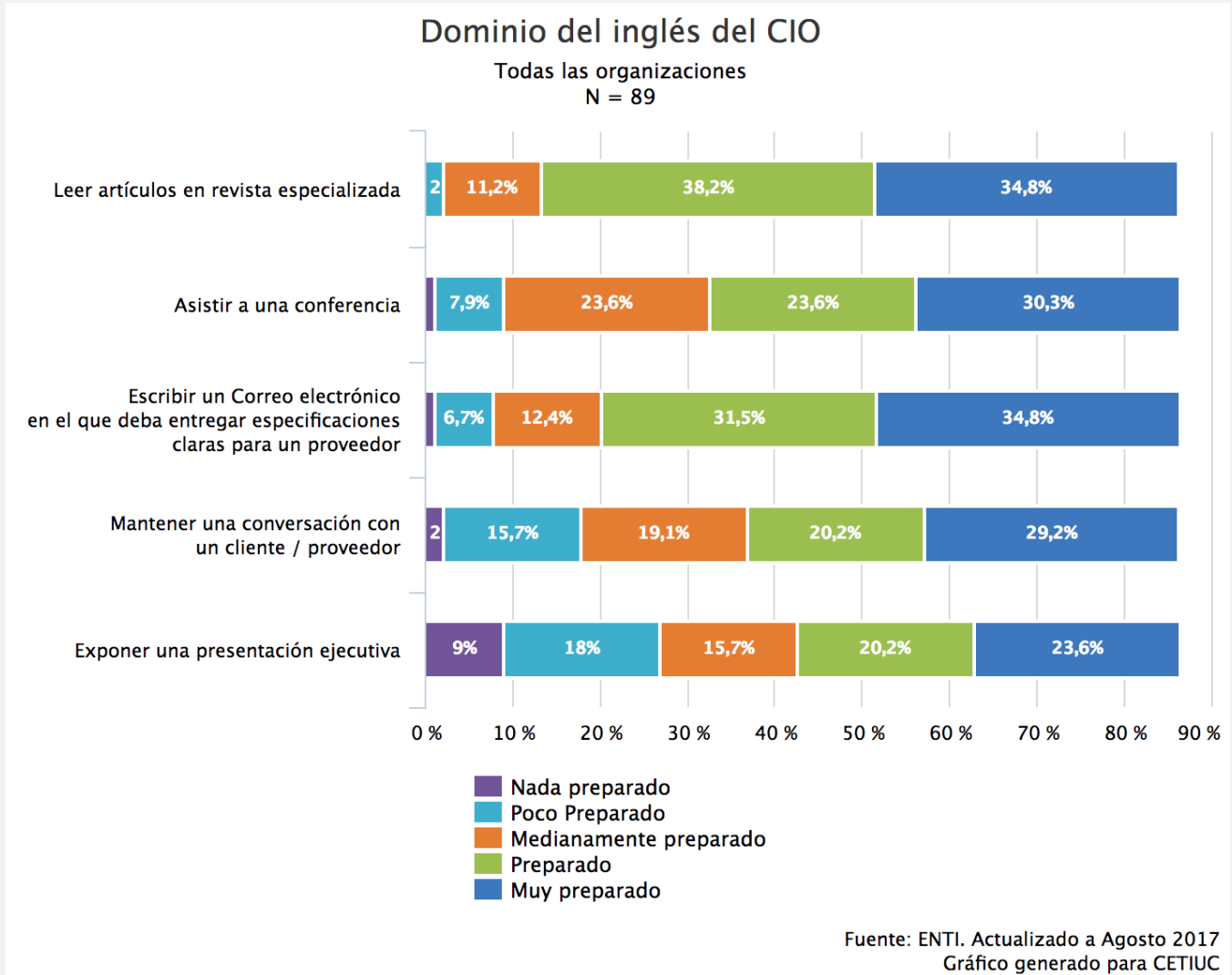
Se puede apreciar que las áreas de Salud, Servicios básicos y Comercio cuentan con un gran número de usuarios TI por cada empleado TI y se alejan considerablemente del promedio del estudio. En la banca, en contraste, se privilegia contar con un área de TI más grande al total de usuarios de la organización.

Estudio de postgrado del CIO



Si bien un 18% de los CIOs no tiene ningún tipo de postgrado, un 19,1% declara tener un MBA, una característica relevante para habilitar una relación más directa con el negocio o con la Gerencia General. También son relevantes las alternativas relacionadas con Magister (Magister en gestión de TI, Magister en otras materias, Magister en Ciencias de la Ingeniería) las cuales suman un 22,5%.

Dominio del inglés del CIO



El manejo del inglés es cada día una herramienta más necesaria para los ejecutivos de las grandes empresas. En general los CIOs se sienten preparados para desempeñar algunas tareas en este idioma. Por ejemplo, un 66,3% se siente Preparado o Muy preparado para relacionarse en forma clara con un proveedor a través de un correo electrónico. Sin embargo, para otras tareas aún faltan mayores capacidades: solo un 43,8% considera que tiene una buena preparación para exponer en una presentación ejecutiva.

Más información

Si desea ver más información respecto de este estudio, contáctanos al email contacto@cetiuc.cl o al teléfono +56 2 2354 5888. El ENTI también está compuesto por los siguientes benchmarks:

Benchmark de Presupuesto TI

Comparación del proceso presupuestario y la descomposición presupuestaria en grandes partidas de su organización con organizaciones similares. En este informe se puede encontrar:

- Presupuesto TI como porcentaje de la facturación
- Separación en gasto e inversión del presupuesto TI
- Desglose presupuestario agregado en grandes partidas
- Descomposición según dominios tecnológicos

Benchmark de Proveedores TI

Evaluación de los principales proveedores de servicios TI agrupados en 10 categorías:

- Ciberseguridad
- Conectividad e Internet
- Consultoría
- Desarrollo, integración y mantención de software
- Externalización de servicios orientados a infraestructura TI
- Externalización de servicios orientados al usuario
- Hardware de sistemas centrales
- Implementación de aplicaciones de negocio
- Licencia de software de aplicaciones de negocios
- Licencia de software de infraestructura

Benchmark de Gestión y Herramientas TI

Aborda el nivel de uso de nuevas tecnologías junto con las prácticas de gestión más relevantes. Este estudio considera temas como Gestión de Servicios TI, PMO, Seguridad Informática, Movilidad, Inteligencia de Negocios, Cloud Computing, entre otros.

Otros estudios y servicios

esuti

Estudio de Satisfacción de Usuarios TI

Este estudio se realiza de manera *ad hoc* para las organizaciones que deseen conocer la percepción que tienen sus usuarios de los servicios TI entregados. Permite contar con un diagnóstico neutral y hacer benchmarking de las evaluaciones obtenidas con otras organizaciones a nivel nacional.

Smart IT Scan

Asesoría especializada en la adopción de mejores prácticas considerando estándares de gestión como COBIT 5 o ITIL. Precede a cualquier esfuerzo de mejora y permite decidir qué procesos actuales se pueden dejar sin cambios y dónde hay que actuar urgentemente.

¿Quieres que te visitemos?

Si quieres revisar nuestros estudios y servicios en profundidad junto a un consultor especializado y sin costo, contáctanos al email contacto@cetiuc.cl o al teléfono [+56 2 2354 5888](tel:+56223545888).