

Impacto de la contingencia en los planes de adquisición de tecnología

Alejandro Vargas González

Durante abril y mayo de 2020 realizamos un sondeo en línea para evaluar el impacto de la contingencia en los negocios y en la adquisición de tecnologías de información y comunicaciones (TIC). Recibimos 328 respuestas de ejecutivos de diversos sectores y tamaños de organización.

Las respuestas asociadas al impacto en los negocios se analizan de forma agregada, por tamaño de organización y por giro. Es importante señalar que, al ser un sondeo en línea, los resultados no deben inferirse a nivel nacional.

Respecto a los planes de adquisición de tecnología, casi la mitad de las organizaciones señalaron que se encuentran ejerciendo el presupuesto solamente en las áreas más críticas para el negocio. Este porcentaje aumenta significativamente con el tamaño de la empresa.

Con excepción de las grandes empresas, casi un tercio de los encuestados señalaron que están parando el presupuesto de TIC totalmente. El mayor porcentaje lo reportaron las pequeñas empresas seguidas de las micros.

De las empresas que siguen ejerciendo el presupuesto TIC, las empresas dedicadas a la industria ocupan el primer lugar.

Para conocer con mayor detalle el impacto en el presupuesto de TIC hicimos dos preguntas abiertas, y a continuación, se presentan los resultados de las preguntas abiertas:

Por favor, indícanos en qué áreas estás ejerciendo mayor presupuesto TIC al contemplado originalmente:

En primer lugar, se mencionó soporte a operaciones críticas; en segundo lugar, colaboración, respaldo y otras operaciones en la nube y en tercer lugar, se señaló que no estaba ejerciendo mayor presupuesto en ninguna área.

Las grandes y las medianas señalaron soporte a operaciones críticas y colaboración, respaldo y otras aplicaciones en la nube.

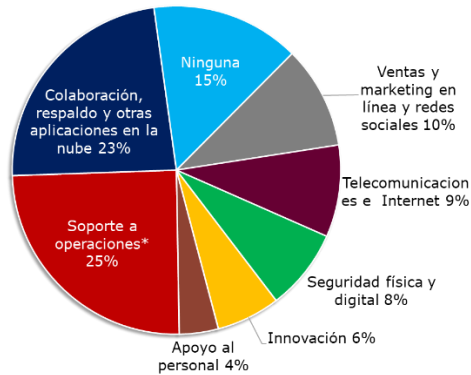
Las micros y pequeñas empresas mencionaron que ejercerían mayor presupuesto en muy diversas áreas. Si bien los primeros lugares también son operaciones críticas y colaboración, respaldo y otras aplicaciones en la nube, la siguiente mención es que en ningún área ejercerían mayor presupuesto TIC al contemplado. Esa opción recibió porcentajes mucho mayores en micros y pequeñas que en medianas y grandes.

En cuarto lugar y quinto lugar se ubicaron ventas y marketing en línea y redes sociales y telecom e Internet. Las primeras son más importantes para micros y las segundas para pequeñas. Llama la atención que las micros asignen un 18% a ventas y marketing en línea y redes sociales, casi el doble de porcentaje combinado

de todos los tamaños. Lógicamente ante la contingencia el comercio electrónico aparece como una opción que están buscando las empresas más pequeñas.

¿En qué áreas se está ejerciendo mayor presupuesto TIC al contemplado originalmente?

Todas las empresas



*: Continuidad, centros de contacto, compras, servicios TIC, recursos humanos, ventas y procesos core. **n= 287**
Fuente: Select, Sondeo de impacto de COVID-19 en los negocios, abril 2020

Por favor, indícanos en qué áreas estás ejerciendo menor presupuesto TIC al contemplado originalmente:

En primer lugar, se señaló el cambio de equipos y software. En segundo lugar, recursos para operaciones no críticas, entre ellas producción, administración y abastecimiento. En tercer lugar, nuevas inversiones en desarrollo e innovación. Si sumamos la primera y tercera menciones, tenemos un 39% que no contempla la renovación de infraestructura en el corto plazo.

Cuando se revisan las diferencias por tamaño de empresa es notorio que el porcentaje de menciones de las tres primeras áreas aumenta relativamente entre más grande es la empresa. Esto implica que las micros y pequeñas identifican un mayor número de áreas para reducir el presupuesto.

El impacto de la contingencia para los presupuestos de tecnología es claro: se busca optimizar los recursos y mantener las operaciones críticas a la vez que se utilizan medios digitales para alcanzar a los clientes. En este contexto, la industria TIC, fabricantes, canales, integradores y operadores de Telecom, están demostrando su capacidad, cobertura y disposición a apoyar y acelerar la Transformación digital de los negocios y dependencias del país con servicios y soluciones accesibles, flexibles y de alto valor agregado.