

Propuesta de una línea de investigación sobre el uso de la TI en Costa Rica

Dr. René-Pierre Bondu

Universidad Cenfotec

20/11/2012

INVESTIGAR SOBRE EL USO DE LA TI EN CR

¿Por qué?

Si no se conoce el uso de la TI
difícilmente se conocerá su impacto
sobre los resultados de las empresas
y no se podrá emprender mejoras

⇒ Se sabe que la inversión en TI representa en Costa Rica:

1-2% del PIB: \$1.543 millones al año

(\$4.400,00 miles de millones en el mundo en 2011)

Mercado TIC en Latinoamérica (US\$ x 1000)			
	2007	2011	Incremento
Jamaica	754,91	766,60	1,5%
Bolivia	763,44	1.037,57	35,9%
Costa Rica	1.016,05	1.543,94	52,0%
Panamá	1.153,74	1.425,35	23,5%
Honduras	1.371,40	2.049,08	49,4%
Uruguay	1.399,53	1.883,78	34,6%
Ecuador	2.723,23	3.723,41	36,7%
Peru	4.177,52	6.667,21	59,6%
Chile	6.860,59	8.405,23	22,5%
Venezuela	8.790,97	10.619,12	20,8%
Colombia	9.123,49	11.119,03	21,9%
Argentina	15.649,51	19.748,83	26,2%
México	40.909,88	56.010,02	36,9%
Brazil	75.945,95	105.035,25	38,3%
Total	170.640,22	230.034,43	34,8%

WITSA Digital Planet 2008

⇒ Y que esta inversión sería clave para aumentar el PIB de un país (según estudio citada por Camtic):

10% de incremento en capital de TI => 1,9% de incremento PIB

Inversión necesaria en TIC

- En países que han invertido en TIC, cada aumento de 10% en capital de TIC aumenta el PIB en 1.9%.
- En países con insuficiente inversión en TIC, cada aumento del 10% en capital de TIC aumenta el PIB 0.6%
- Costa Rica se encuentra en el segundo grupo

Fuente: Sallstrom & Damuth, 2003




⇒ Tomando en cuenta, a nivel macro, el costo de la inversión en TI y su potencial de impacto positivo sobre el crecimiento, es fundamental conocer como se usa la TI en las empresas.

Sobre todo porque el impacto de la TI sobre los resultados de la empresa, no depende tanto de lo que se gasta en TI sino **de cómo se usa.**

Es el uso de la TI , no la TI en sí, que es estratégico para la empresa

La mayoría de los expertos como **Paul Strassman**, opinan que “la calidad del uso de la TI no es homogénea”: “lo que cuenta es su utilización por parte de las personas y del management.”

El uso de la TI, que será diferente de una empresa a otra, sigue siendo potencialmente estratégico y clave para la ventaja competitiva.

Sin embargo, Hay pocas investigaciones, y por ende poca información, al respecto; sobre todo en Costa :

P.ej. investigaciones del **CIT** (se habla de nuevas TI pero no tanto cómo se usan en las empresas)

Los informes de investigación del CIT (37):

87% sobre la tecnología, su potencial, características, vulgarización;

13% sobre formas de uso o la gestión de la TI (ninguna todavía sobre su impacto en las empresas)

Por otro lado, **la práctica empresarial** indica que a menudo no se mide el uso de la TI:

la evaluación de los proyectos, de las inversiones en TI, etc...., no se hace sistemáticamente, se considera que de cualquier manera había que hacerlo, no se mide si se logró efectivamente los objetivos perseguidos.

Si no se mide el uso y el impacto de la TI, entonces: **IT does not matter!**

“Solo lo que se mide se puede mejorar” (Peter Drucker)

¿Qué entendemos por medir el uso de la TI?:

1.¿Qué?¿Para qué se usa la TI?: cuáles funciones de la empresa están soportadas por la TI (y en que grado):

La relación con los clientes

Desarrollo de productos y servicios

Control operacional y financiero

Relaciones con proveedores y socios de negocio

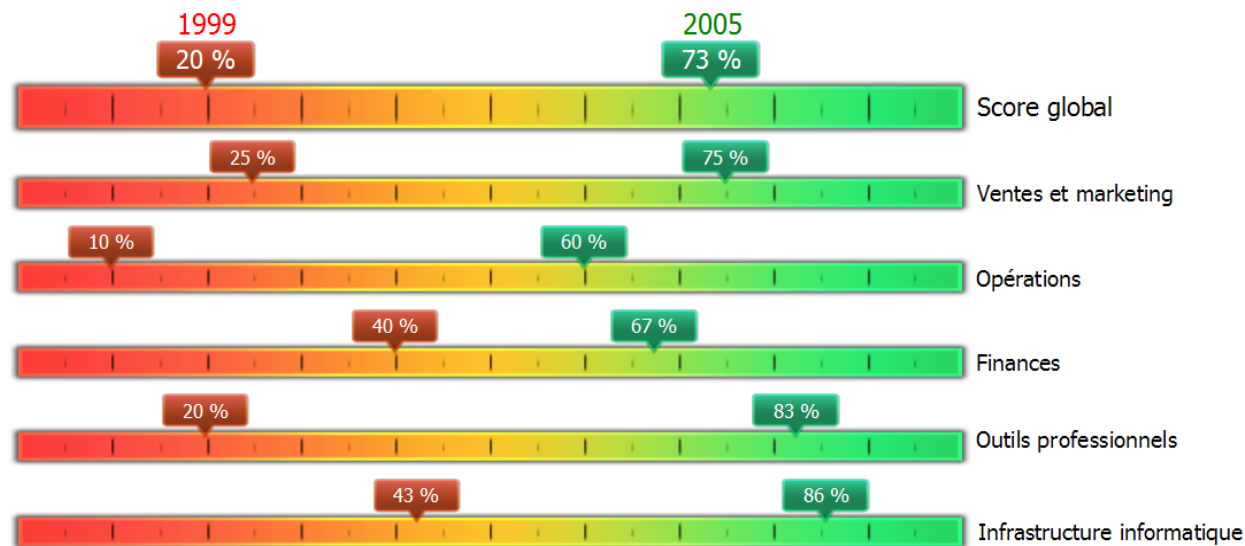
Apoyo al trabajo de oficina: colaboración, movilidad, gestión de información, gestión de proyectos

2.¿Cómo se usa?:

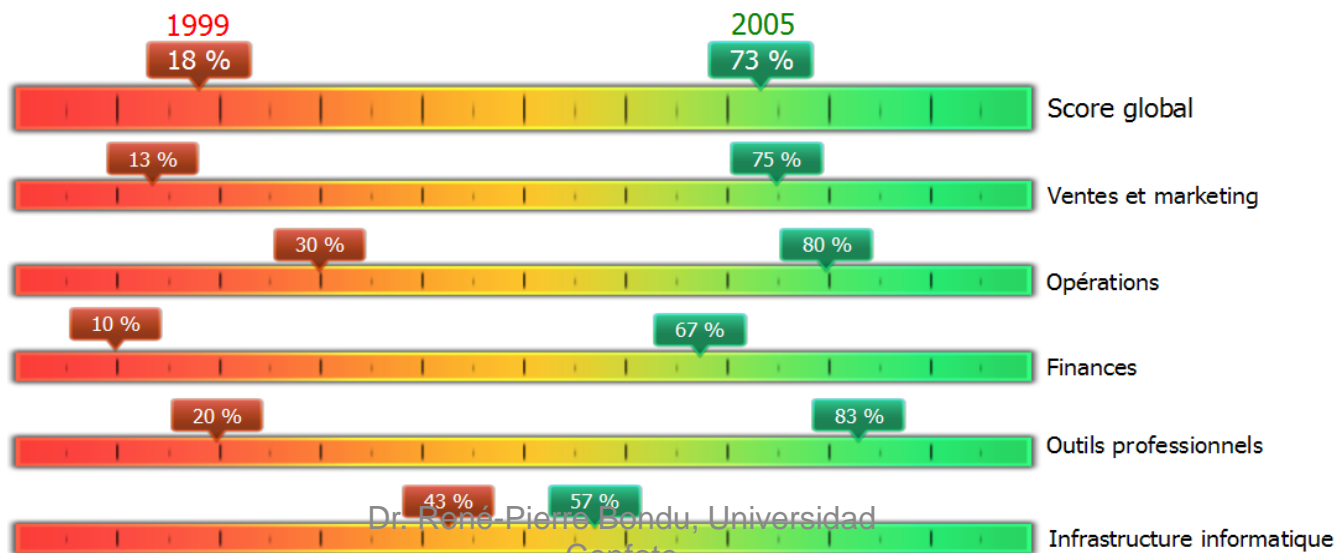
Infraestructura de TI: se cuenta con infraestructura de TI y plataforma de aplicaciones dinámicas

Prácticas de gestión de TI: gobernanza de TI, prácticas de operación y de innovación con la TI

Carte de pointage informatique : PrintingForLess.com



Carte de pointage informatique : Jack Wolfskin



3.¿Con qué resultados?

Impacto sobre la productividad (beneficios tangibles)

Vs.

Impacto sobre la competitividad y capacidad de innovación (beneficios intangibles)

Beneficios tangibles

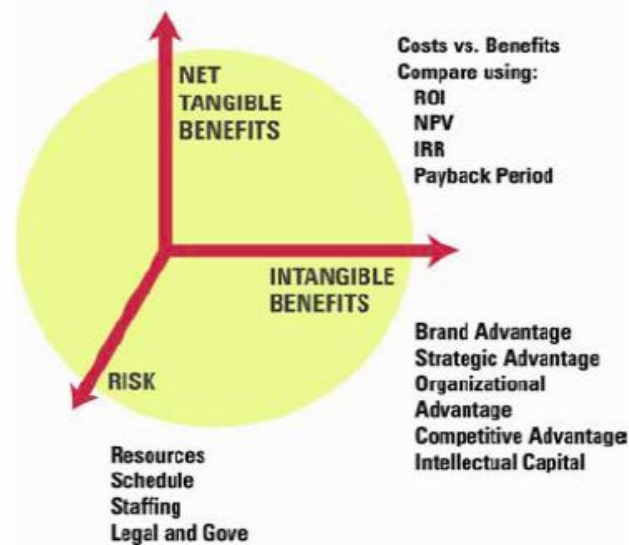
Los beneficios se agrupan en 4 categorías :

- Ahorros en mano de obra
- Reducción de gastos de capitales
- Ganancias de productividad de los usuarios
- Beneficios económicos :

- Crecimiento de las ventas
- Fidelización de los clientes

...

Alinean ROI Dashboard™ Model



¿Que proponemos?

Propuesta de una línea de investigaciones sobre el USO de la TI, con el fin de promover usos creativos y estratégicos de la TI en CR:

1-1 Medir el uso de la TI (por razones de tiempo y factibilidad, se podría empezar estudiando áreas de TI consideradas como prioritarias)

1-2 Medir el impacto sobre los resultados de la empresa (productividad, competitividad)

1-3 Proponer buenas prácticas para mejorar los resultados de su uso (*tips* para las empresas que piensan introducir nueva TI o sacar provecho a su inversión en TI). Realización de *benchmarking*.

Algunos beneficios para las empresas

- ¿Estamos obteniendo todo lo que se podría por utilizar determinada tecnología? ¿Si? ¿No? ¿Porqué?
- ¿Como estamos en las distintas áreas de utilización de la TI comparando con el sector?
- ¿Cuáles son las empresas con mejores prácticas? ¿Porqué?
- ¿Cuáles prácticas llevaron a la decisión y la implantación exitosas de TI ?
- ¿A soportar funciones esenciales de la empresa? ¿A desarrollar una infraestructura de TI y prácticas de gestión de TI ágiles?
- ¿Cuáles son las áreas de TI con mayor impacto sobre los resultados?
- ¿Cuáles son los resultados sobre la productividad, la competitividad?
- A la luz de las buenas prácticas: ¿En qué se debe invertir ?
- ¿Invertir en TI consolidadas o emergentes?
- Si las experiencias en CR son insuficientes ¿Cuál ha sido la experiencia en otros países?
- ¿Cuáles estudios al respecto han sido realizadas en otros países? Posibilidad de benchmarking.

¿Cómo realizar el proyecto?

- Propuesta de un monitoreo periódico sobre el estado del uso de la TI en CR
- ¿Modelo a seguir? Observatorios de desarrollo tecnológico (p.ej. <http://www.observatoire-du-numerique.fr>;
[http://keystonestrategy.com/publications/pdf/Enterprise IT.pdf](http://keystonestrategy.com/publications/pdf/Enterprise_IT.pdf))
- Colaboración CIT- Universidad Cenfotec.

GRACIAS