

La encuesta reciente de IDC “Worldwide Small and Medium Business Survey”, en la que se entrevistó a casi 2,600 ejecutivos de empresas con menos de 1,000 empleados, reveló las principales preocupaciones entre los líderes de TI. Las siguientes preguntas y respuestas apuntan a aclarar esos temas.

Hablemos de tecnología: cinco preguntas que les quitan el sueño a los profesionales de TI

Marzo de 2022

Preguntas formuladas por: SAP Concur, una unidad de negocios de SAP

Respuestas por: Katie Evans, Directora del área de investigación de empresas pequeñas y medianas a nivel mundial

P. ¿Cómo puedo crear un caso de negocio para priorizar la transformación digital ante los líderes de mi empresa?

R. La transformación digital (DX) consiste en transformar una organización en una que pueda escalar su negocio e innovar a un ritmo significativamente mayor que el de una empresa tradicional. Las organizaciones transformadas digitalmente están impulsadas por fuerzas laborales empoderadas y centradas en el cliente que asumen riesgos mientras buscan innovar continuamente. La tecnología y los datos son clave para esta transformación, ya que impulsan operaciones más eficientes, nuevos flujos de ingresos y la lealtad del cliente.

Muchos líderes de negocio son conscientes de que la transformación digital es necesaria para competir en el entorno actual que cada vez se hace más digital. Por ejemplo, el 85% de las pequeñas y medianas empresas (PyME) indicaron que la transformación digital es una prioridad, según el documento “IDC FutureScape: Worldwide Small and Medium-Sized Business 2022 Predictions”. Sin embargo, solo el 26% de las PyMEs están “digitalmente determinadas”, lo que significa que ya cuentan con estrategias, procesos, tecnología y talento en el ámbito digital.

Según las predicciones de IDC, para 2024 el 75% de las start-ups tendrán una estrategia de prioridad digital, lo que implica adoptar tecnologías de próxima generación, poniendo un gran énfasis en la innovación o centrándose en la disrupción digital. Sin embargo, IDC también predice que muchas empresas que no hacen hincapié en la transformación digital no van a sobrevivir. IDC prevé que el 20% de las PyMEs que sobrevivieron al COVID-19 dejarán de operar para 2025 si no logran hacer el cambio lo suficientemente rápido para digitalizar sus operaciones y satisfacer las demandas de sus clientes.

Las PyMEs tienen muchas metas y prioridades tanto en materia de negocio como de tecnología. Sin embargo, el 71% de las empresas medianas con una plantilla de 1 a 999 empleados tienen solo de 2 a 4 encargados de TI de tiempo completo, según la encuesta de IDC en 2022 “Worldwide Small and Medium Business Survey”. Además, el 23% de las empresas medianas mencionaron que la falta de personal de TI es uno de sus mayores desafíos para lograr con sus prioridades de negocio.

Los líderes de TI deben proporcionar a los principales líderes de negocio datos y ejemplos que demuestren claramente la importancia de poner la transformación digital en el primer lugar de su lista de prioridades. Por ejemplo, IDC observó que el 25% de las PyMEs digitalmente determinadas tuvieron un crecimiento en los ingresos durante la pandemia, 6 puntos porcentuales por encima de las PyMEs con una menor madurez digital. Las empresas medianas digitalmente

determinadas son lo suficientemente ágiles para adaptarse rápidamente a los cambios de circunstancias comerciales, como el teletrabajo y la mayor experiencia digital de los consumidores, algo que es sumamente necesario en el entorno en constante evolución de los negocios actuales.

Los líderes de TI pueden comunicarles a los directivos de negocio que invertir en tecnologías digitales y de transformación digital puede ayudar a sus empresas a ser más ágiles, a competir con empresas más grandes y a crecer.

P. ¿La promesa de la computación en la nube traerá beneficios reales en términos de escalabilidad, flexibilidad y ahorro de costos? ¿Vale la pena pasar por todo el esfuerzo y el tiempo que conlleva la migración del entorno local a la nube?

R. La tecnología en la nube ofrece beneficios claros. La nube permite que las empresas medianas aumenten o reduzcan su capacidad informática al instante y paguen únicamente lo que necesitan y cuando lo necesitan. Por ejemplo, si un famoso menciona un producto de un pequeño comercio minorista, esa empresa puede experimentar un aumento repentino de tráfico en su sitio. La nube le permitiría aumentar instantáneamente la capacidad de su sitio y beneficiarse del aumento repentino en las ventas y del conocimiento de su marca, y reducir la capacidad del sitio después del aumento de ventas. Con una solución en las instalaciones locales, las empresas necesitan capacidad adquisitiva para satisfacer sus necesidades máximas, incluso si esos aumentos son ocasionales.

Las empresas pequeñas y medianas están reconociendo los beneficios de la nube. El 45% de las PyMEs indicaron que “Ampliar el uso de recursos en la nube o alojados” era una prioridad tecnológica de transformación digital para los próximos 12 meses, según la encuesta de IDC de 2022 “Worldwide Small and Medium Business Survey”. Además, casi el 70% de las empresas con 1 a 499 empleados afirmaron que están utilizando tecnología en la nube, según la encuesta “Cloud Pulse Survey” realizada por IDC en noviembre de 2021. De esas empresas, el 32% afirmó que aumentarán significativamente sus presupuestos para la nube y el 52% de ellas señalaron que espera aumentarlo ligeramente. Solo el 5% está planeando reducir el gasto en la nube.

La tecnología en la nube es especialmente beneficiosa para empresas pequeñas y medianas en rápido crecimiento, ya que permite aliviar la presión de los equipos de TI pequeños, en especial durante los períodos de aumento, ya que requiere menos experiencia y mantenimiento de TI que en las instalaciones locales. La nube también permite que las PyMEs recopilen y procesen datos locales y los analicen de forma más rápida y económica que con sus propios equipos y servidores.

La migración inicial de las instalaciones a la nube requerirá inversión, capacitación, paciencia y compromiso de los directivos, y todos esos elementos pueden generar un desafío enorme. En este sentido, el 32% de las empresas medianas mencionaron la falta de apoyo gerencial y ejecutivo, o falta de liderazgo, como sus principales desafíos a la hora de adoptar y utilizar la nube, según los resultados de la encuesta de IDC de 2021 “CloudPath Survey”. Otros desafíos que mencionaron fueron: que el cambio ocurra demasiado rápido para adaptarse (33%) y la falta de capacitación en nuevas tecnologías (31%).

Sin embargo, los líderes de TI reconocen que no tienen que migrar toda la tecnología a la nube de una sola vez. Muchas empresas están utilizando tecnologías híbridas de nube/entorno local. El cambio no tiene que ocurrir de la noche a la mañana; de hecho, eso no va a suceder. Los líderes de TI deberían calcular los beneficios a largo plazo de la tecnología, y comunicar a los principales encargados de tomar decisiones de negocio un plan para que la transición a la nube sea racional y esté correctamente ejecutada.

P. ¿Cómo puede la tecnología ayudarnos a hacer más con poco personal, mano de obra reducida y un mercado laboral extremadamente competitivo?

R. Contratar personal es un trabajo difícil para las empresas pequeñas y medianas de hoy, que se ven especialmente afectadas por el mercado laboral restringido, ya que a menudo no cuentan con los recursos para ofrecer los mejores salarios y beneficios adicionales como el reembolso para estudios universitarios o vacaciones ilimitadas. En cambio, muchas empresas medianas están buscando tecnología para que las ayude a competir y a crecer con un personal más reducido. En particular, la tecnología de automatización puede ayudar a cubrir la escasez de mano de obra en estas empresas.

La automatización puede aumentar la productividad en las empresas medianas con poco personal, además de reducir el error humano y liberar tiempo para que los empleados se concentren en iniciativas estratégicas al disminuir la cantidad del trabajo tedioso y rutinario. Las mejoras que resultan de la automatización pueden aumentar la felicidad y la retención de los empleados los cuales son especialmente críticos en la actualidad. Uno de los mejores aspectos de la automatización es que en muchos casos la tecnología mejora con el tiempo a medida que recopila más y más datos al utilizar aprendizaje automático e inteligencia artificial.

La automatización puede tener muchas aristas. Por ejemplo, al automatizar el gasto se puede reducir la cantidad de trabajo humano manual que se requiere para controlar y presentar informes de gastos y viajes, y para administrar las facturas de proveedores. Las redes sociales y la automatización del marketing pueden administrar y perfeccionar los gastos y campañas publicitarias, y mejorándolas constantemente con el tiempo mediante la recopilación y el análisis de datos. La automatización de almacenes puede acelerar la ejecución y la automatización en la prevención del fraude, y puede reducir la necesidad de que los empleados analicen y detecten transacciones potencialmente fraudulentas.

Según revela la encuesta de IDC realizada en 2022 “Worldwide Small and Medium Business Survey”, el 31% de las empresas pequeñas y medianas mencionaron que la automatización es una prioridad tecnológica para los próximos 12 meses al igual que el 43% de las empresas medianas con una plantilla de 100 a 999 empleados. Además, el 31% de las PyMEs mencionaron la productividad como una prioridad principal para los próximos 12 meses. La automatización es una herramienta tecnológica clave para ayudar a estas empresas a lograr una mayor productividad con menos empleados, lo que significa que los líderes de TI deberían explorar maneras de incorporar más automatización a sus flujos de trabajo.

P. ¿De qué manera podemos satisfacer las demandas actuales del teletrabajo sin comprometer la seguridad de la empresa y permitimos la eficiencia y la colaboración?

R. La rapidez del cambio hacia el teletrabajo parece indicar que esta tendencia llegó para quedarse. Cada vez son más los empleados que solicitan poder trabajar de manera remota, y en el mercado laboral ajustado de hoy, muchas empresas están aceptando.

Pero adaptarse a este cambio no es tarea fácil. En efecto, el 59 % de las PyMEs mencionaron que respaldar el teletrabajo, incluido el acceso remoto a recursos basados en la red y las aplicaciones en la nube, es una prioridad en cuanto a experiencia del empleado y tecnología de productividad en los próximos 12 meses, según la encuesta de IDC de 2022 “Worldwide Small and Medium Business Survey”. A nivel mundial, es una prioridad para el 55% de las empresas pequeñas (de 1 a 99 empleados) y para el 63% de las empresas medianas (de 100 a 999 empleados). Además, el 27% de las PyMEs globales señalaron que habilitar a los trabajadores remotos a conectarse de forma segura con los sistemas empresariales es un desafío fundamental para responder a sus prioridades de negocio. Si desean mantener las operaciones en marcha durante este cambio, las empresas deberán invertir en herramientas de seguridad y colaboración.

Los empleados remotos acceden a las redes de sus casas, bares, restaurantes, así como a través de dispositivos tanto personales como corporativos, y esto supone más vulnerabilidades de seguridad para las empresas. IDC predice que, para 2024, el 33% de las PyMEs experimentarán brechas de seguridad de manera trimestral, lo que causará interrupciones del negocio de al menos una semana por trimestre. Estas brechas se verán exacerbadas por la adopción del teletrabajo. Las empresas deberán invertir en seguridad de gestión del acceso tanto para la red como para los dispositivos.

Mientras tanto, aunque las herramientas de colaboración, como los sistemas de videoconferencias y mensajería, son comunes en las empresas más grandes, muchas empresas más pequeñas (especialmente las que no tienen muchos trabajadores remotos) no han invertido en ese tipo de tecnologías. En concreto: el 43% de las PyMEs afirmaron que invertirán en herramientas de videoconferencia (para compartir en tiempo real pantallas, aplicaciones y contenido web entre dos o más personas desde distintos lugares) en los próximos 12 meses, según la encuesta de IDC de 2022 “Worldwide Small and Medium Business Survey”. Además, el 27% de las PyME planean invertir en plataformas de colaboración en equipo. Si desean impulsar la eficiencia y la colaboración entre trabajadores dispersos, las empresas deben invertir en estas herramientas.

P. ¿Cómo puedo yo, como líder de TI, obtener una mayor visibilidad ante los principales líderes de negocio?

R. La tecnología digital está desempeñando un papel cada vez más importante en las PyMEs, y la nube puede sustentar un crecimiento rápido de manera asequible. La automatización puede intervenir para ayudar a asumir los roles de los

empleados. Las tecnologías de seguridad y colaboración son esenciales para respaldar el trabajo remoto. Y todas estas tecnologías necesarias son implementadas y administradas por el departamento de TI.

Si bien los equipos de TI de las PyMEs tienden a ser pequeños, a menudo se ven obligados a ayudar a emplear tecnologías para lograr la transformación digital y así obtener sus beneficios. Es un trabajo duro. Y los líderes de TI merecen más respeto y mayor visibilidad por parte de los líderes de negocio.

En las pequeñas y medianas empresas, los líderes de TI deben ocupar un lugar junto con los directivos en la mesa donde se toman las decisiones. Para ello, los líderes de TI pueden comenzar defendiendo un mayor enfoque en la tecnología utilizando los puntos que mencionamos anteriormente. También deben enfatizar que tienen el conocimiento técnico que muchos ejecutivos de negocio quizás no tengan, por lo cual deberían participar activamente en las decisiones de compra de tecnología. Luego pueden hacer un seguimiento comunicándose, utilizando lenguaje claro y métricas, para ayudar a demostrar de qué manera la tecnología está ayudando a las empresas a competir y a crecer.

Acerca de la analista



Katie Evans, Directora del área de investigación de empresas pequeñas y medianas a nivel mundial

Katie Evans es directora del área investigación de empresas pequeñas y mediana dentro del ámbito de la transformación digital. Sus investigaciones principales se centran en identificar y satisfacer las necesidades únicas y en constante evolución de las empresas muy pequeñas, pequeñas y medianas en sus compras de tecnología.

MENSAJE DEL PATROCINADOR

Acerca de SAP Concur

SAP Concur es la marca líder mundial que ofrece soluciones integradas para la gestión de viajes, gastos y facturación, impulsada por una búsqueda incesante para simplificar y automatizar estos procesos cotidianos. La destacada aplicación móvil de SAP Concur guía a los empleados a través de sus viajes de negocio, los cargos se ingresan directamente en informes de gastos, y las facturas son aprobadas automáticamente. Al integrar datos casi en tiempo real y usar IA para analizar transacciones, las empresas pueden ver lo que están gastando, mejorar el cumplimiento y evitar posibles puntos ciegos en el presupuesto. Las soluciones SAP Concur ayudan a eliminar las engorrosas tareas del pasado, a facilitar el trabajo en el presente y a hacer que las empresas alcancen su máximo potencial. Si desea obtener más información, visite el sitio concur.com.mx o el blog [SAP Concur blog](#).

IDC Research, Inc.
140 Kendrick Street
Building B
Needham, MA 02494
T 508-872-8200
F 508-935-4015
Twitter @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com



El contenido de este documento fue adaptado a partir de investigaciones recientes de IDC publicadas en www.idc.com.

Esta publicación fue elaborada por IDC Custom Solutions. Las opiniones, los análisis y los resultados de investigaciones que aquí se exponen se extraen de investigaciones y análisis más detallados que IDC realiza y publica de manera independiente, a menos que se indique el patrocinio específico de algún proveedor. IDC Custom Solutions pone a disposición el contenido de IDC en implementar diversos formatos para que lo distribuyan las diferentes empresas. Una licencia de distribución de contenidos de IDC no implica adhesión ni opinión acerca del titular de la licencia.

Publicación externa de información o datos relacionados con IDC: Toda información de IDC que se use en publicidad, comunicados de prensa o material promocional requiere la aprobación por escrito del correspondiente vicepresidente o gerente de país de IDC. Toda solicitud debe venir acompañada de un borrador del documento propuesto. IDC se reserva el derecho de negar la aprobación para uso externo por cualquier motivo.

Copyright 2022 IDC. Está prohibida su reproducción sin permiso escrito.