



2.0

UPDATED

EMPODERAMIENTO
Y MADUREZ DIGITAL

EMPODERAMIENTO *y madurez digital*

Por *Christopher Holloway*

*Mirar con optimismo el 2019 significa aumentar el presupuesto en IT. Tal es la respuesta de la mayor parte de las organizaciones encuestadas en la segunda edición del informe anual de **Netmedia Research**. La innovación está entre las estrategias prioritarias y solo la resistencia al cambio o la escasez de talento podrían frenarla.*

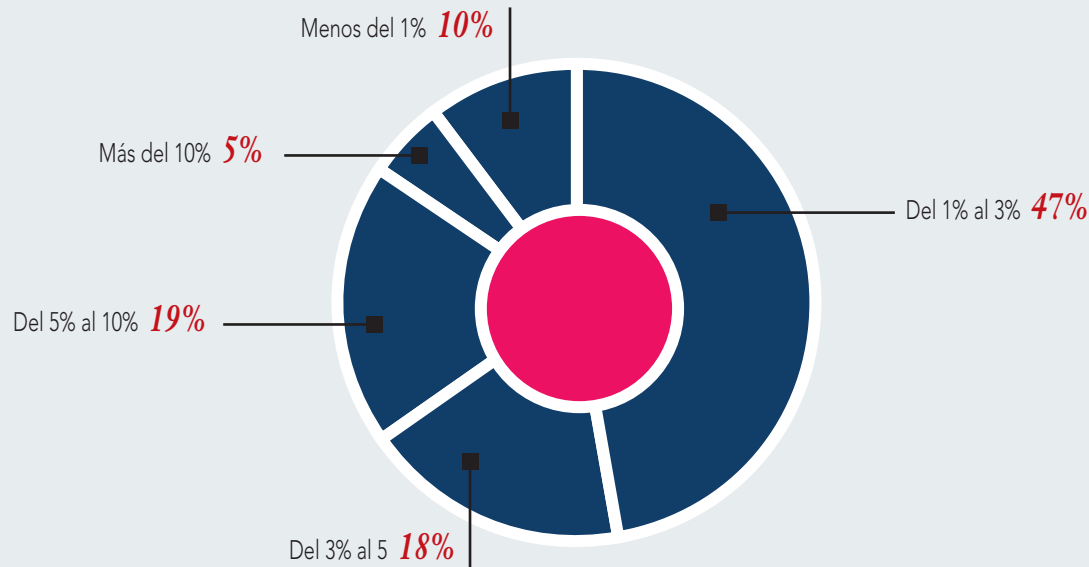
Principales hallazgos

- El 60% de las organizaciones mexicanas verán *incrementado su presupuesto IT* el 2019.
- Más de la mitad de las organizaciones *destinará presupuesto a la innovación*. Una tercera parte le apostará entre 16% y 50% de sus recursos.
- *Aplicaciones empresariales, Servicios Cloud y Seguridad* de datos serán los rubros que recibirán el mayor porcentaje de inversión en 2019.
- 94% de los encuestados indicaron que utilizan algún tipo de *suscripción a servicios cloud*; y casi una cuarta parte utilizan la nube para 15% al 30% de sus aplicaciones.
- Sistemas se mantiene como *el área que más invierte en IT*, pero todo indica que esto no se sostendrá por mucho tiempo.
- *Movilidad, Arquitectura de Seguridad, e Inteligencia Artificial* se posicionaron como las tecnologías que más impactarán en los próximos dos años.
- A nivel de gobernanza, en la mitad de los casos *IT lidera el proceso de evaluación* de las tecnologías.
- Casi el 60% de los encuestados realiza estudios que calculan costos, retornos, beneficios y además evalúan el grado de alineación del proyectos con las *prioridades estratégicas de la organización*.
- IT como centro de costos ya es una tendencia del pasado: más de la mitad de los encuestados dijo que *IT se posiciona como un generador de nuevas fuentes de ingreso* para su organización.
- La *resistencia al cambio* sigue siendo el principal lastre interno para los CIO, y el *bajo crecimiento o estancamiento* es el factor externo que puede frenar el desarrollo.

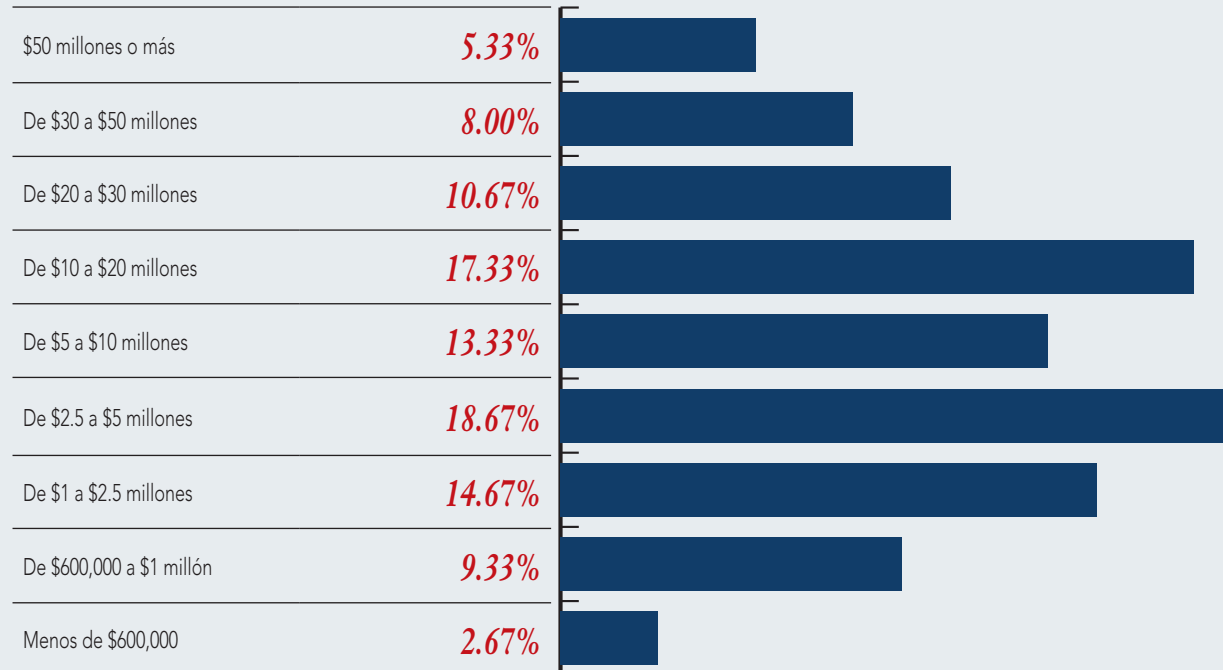
Crece la inversión IT

Al igual que en los informes de presupuestos publicados por *Netmedia* los últimos dos años, el presupuesto IT como porcentaje de la facturación se ubicó entre el 1% y el 3% en casi la mitad de las empresas encuestadas (47%). La segunda mayoría (19.2%) la obtuvo el rango del 5% al 10%. Afortunadamente son pocas (10.3%) las empresas que destinan menos del 1%, pero son aún menos las que alcanzan el más alto de los rangos: un 5% de los encuestados declaró que su presupuesto fue mayor al 10% de la facturación.

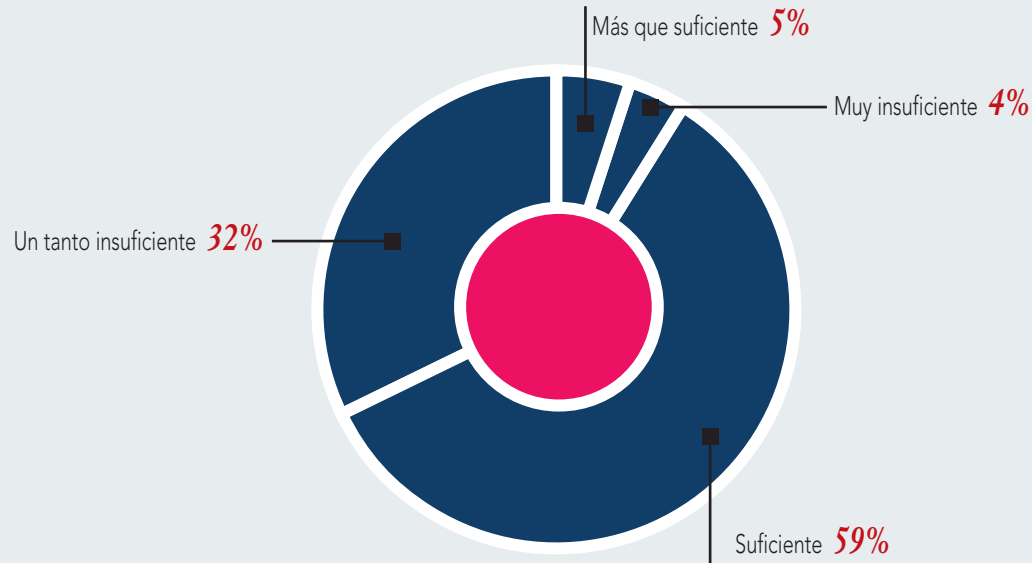
DE LA FACTURACIÓN ANUAL, ¿QUÉ PORCENTAJE REPRESENTÓ SU PRESUPUESTO IT EN 2018?



¿CUÁL ES EL PRESUPUESTO ANUAL (CAPEX+OPEX) DESTINADO POR SU EMPRESA A LAS IT?

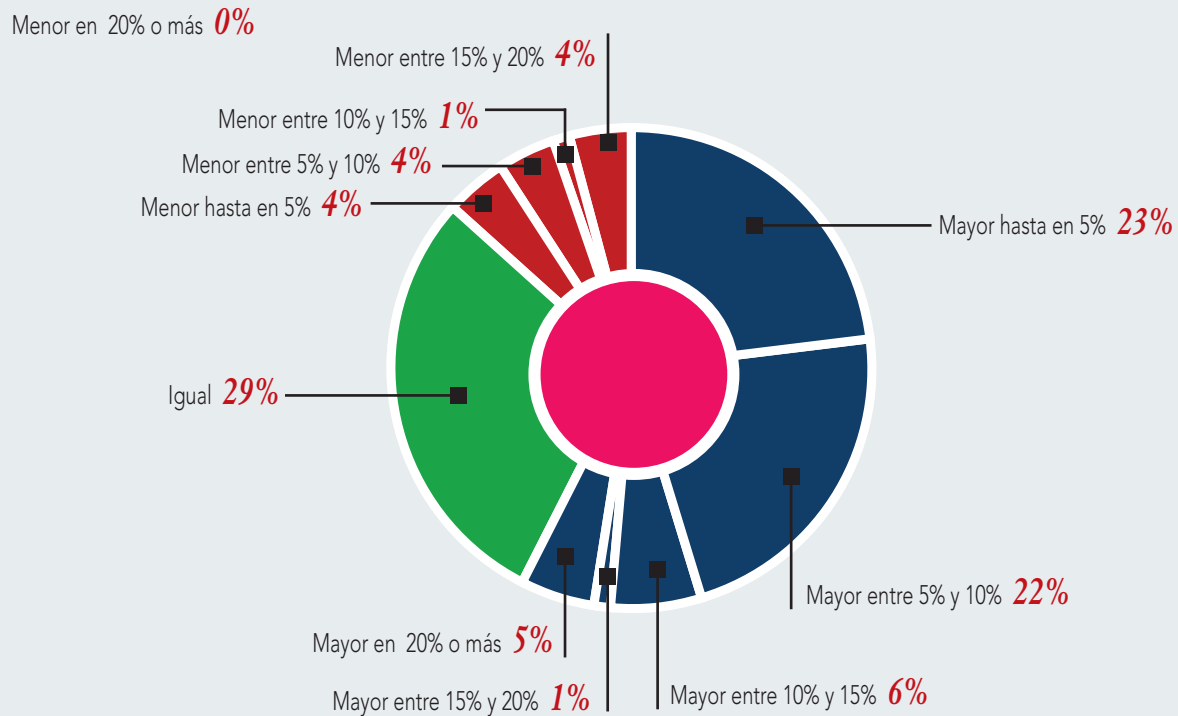


Una pregunta nueva en esta encuesta es qué tan suficiente fue el presupuesto asignado para alcanzar los objetivos del departamento de Sistemas y apoyar de forma efectiva a la operación. Como sería de esperar, casi nadie está contento con el presupuesto que recibe. Sin embargo, 60% de los directores de IT parecen estar relativamente satisfechos con los montos que manejan actualmente. Los descontentos sumaron más de 30% de los consultados y para 4% de ellos fue muy insuficiente.

EL PRESUPUESTO 2018 FUE SUFICIENTE PARA APOYAR LA OPERACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN?

El panorama para el 2019 es a todas luces positivo, incluso mejor que lo que se esperaba para 2018. El 58% de los encuestados indicó que sus presupuestos serán mayores; de ellos, el 40% verá un aumento de hasta 5% y el 38% conseguirá un alza de entre 5% y 10%. Del total, 30% no verá aumento ni disminución alguna y —por fortuna— un pequeño porcentaje (13%) indicó que su presupuesto será menor

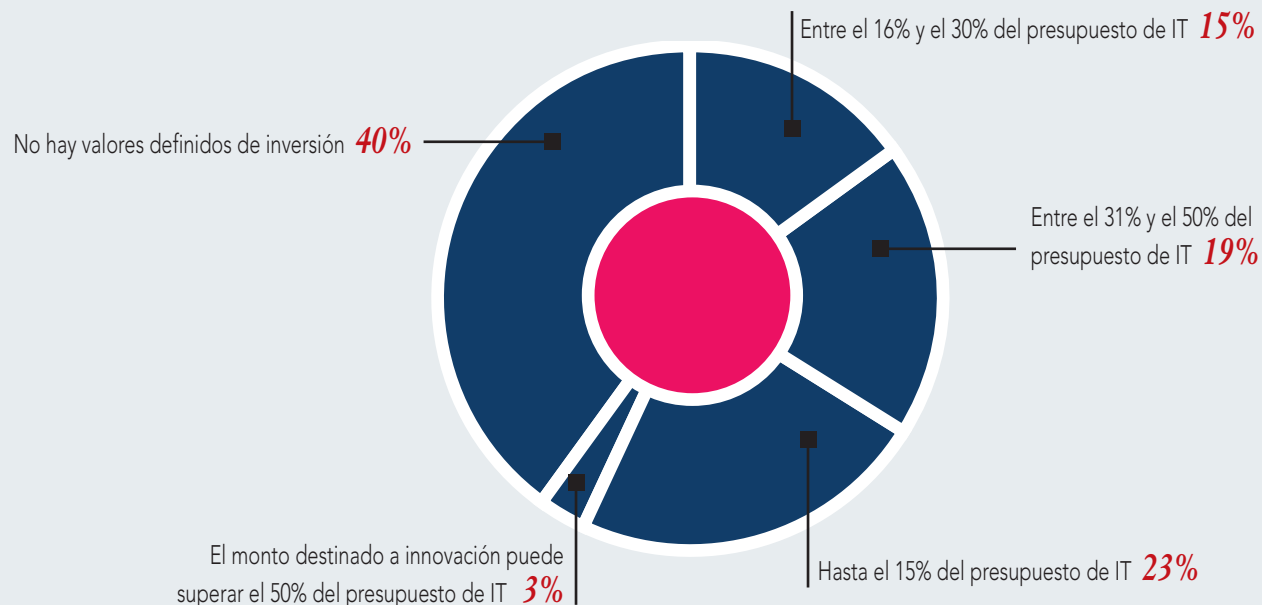
RESPECTO A SU PRESUPUESTO IT DE 2018, ¿EL DE 2019 SERÁ?



Estas cifras refuerzan la tendencia del último año hacia una inversión cautelosa pero constante. Los resultados del reciente proceso electoral federal no parecen haber mermado el flujo de dinero hacia los departamentos de IT, e incluso puede notarse una ligera alza en los mismos.

Quizá más importante que los presupuestos asignados es el destino. Desde hace algunos años el departamento de Sistemas está asumiendo una responsabilidad mucho mayor en las organizaciones, contribuye a la generación de nuevos negocios, tiene representación en los consejos directivos y cada vez se aleja más de su antiguo enfoque exclusivo al mantenimiento de la operación. A pesar de que entre sus prioridades está la innovación, una vez más resulta contradictorio que 40% de las empresas no tienen valores definidos de inversión para este concepto. Mientras tanto, la primera mayoría de los que sí los tienen (23% del total), apenas dedican 15% del presupuesto para estos fines. La buena noticia es que las organizaciones que invierten entre 16% y 50% en proyectos de innovación alcanzaron casi 35% del total, la proporción más alta en los últimos años.

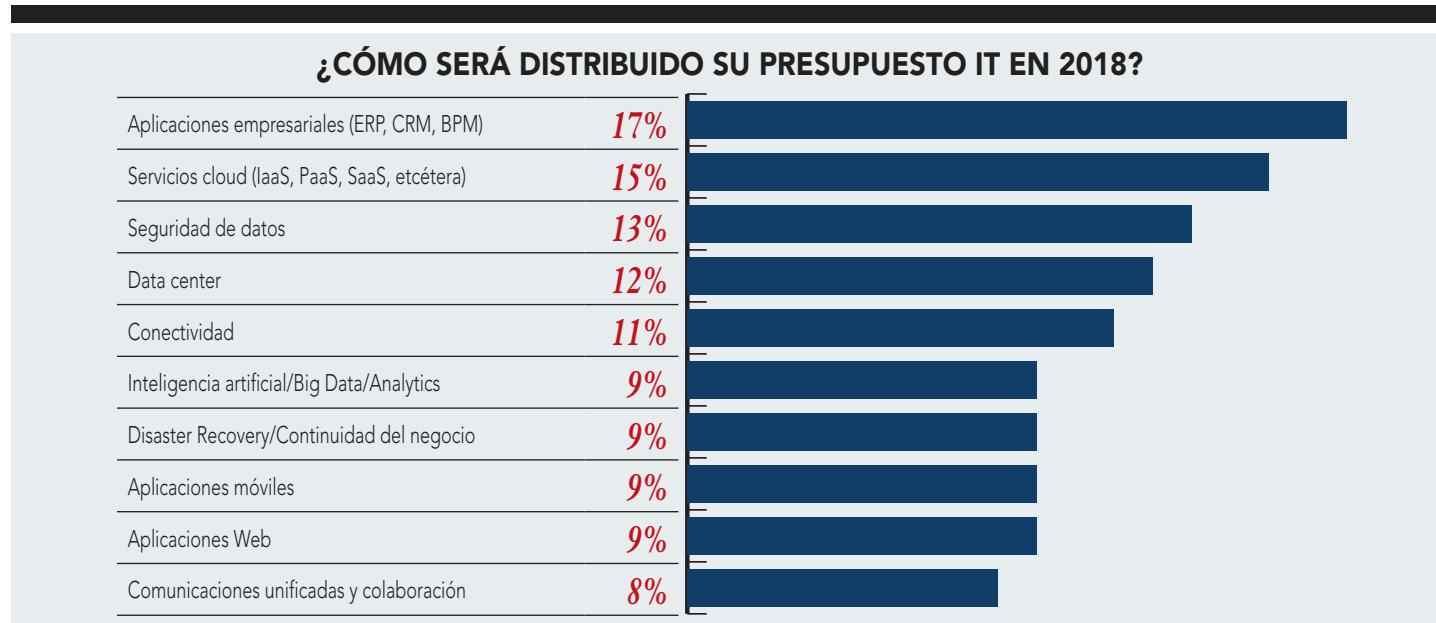
¿QUÉ PORCENTAJE DE LA INVERSIÓN EN IT ES DESTINADO A LA INNOVACIÓN?



La distribución del presupuesto IT en 2019 es un buen indicador de las tecnologías que están a la vanguardia. El rubro que recibirá más inversión en el 2019 (17%) es el de Aplicaciones empresariales, como CRM, ERP, BPM, entre otras. Le sigue muy de cerca el de Servicios cloud (IaaS, PaaS, etcétera), y un poco más abajo Seguridad de datos, con 15%.

Esta es la primera vez en varios años que Seguridad de la información no lidera la lista de distribución presupuestal. Esto puede deberse a que el equipo editorial de Netmedia Research actualizó la pregunta e integró conceptos más modernos y vigentes en la operación IT, mientras que se eliminaron algunos que parecían anticuados.

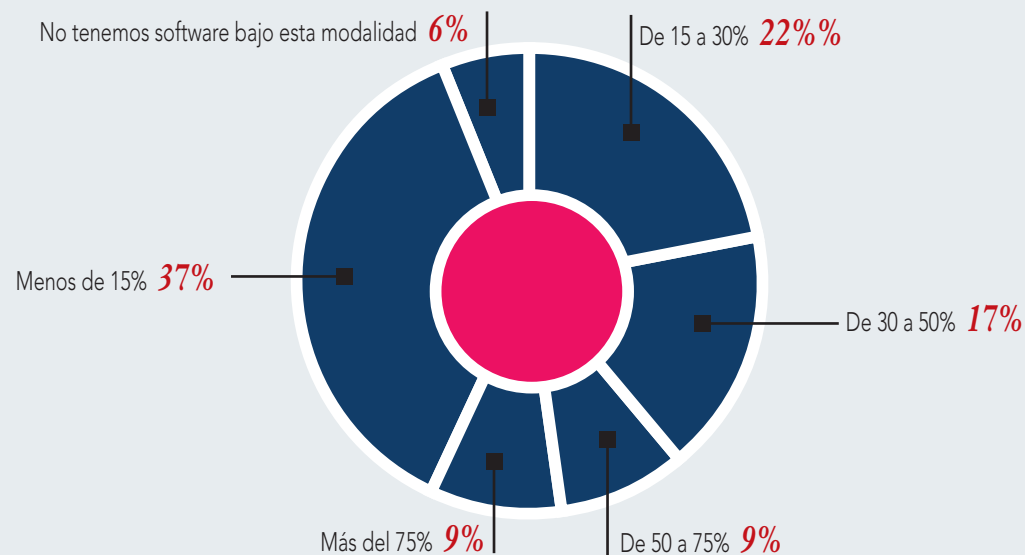
De todas formas, Seguridad sigue siendo una de las preocupaciones principales de los IT Masters, pero se aprecia también que las tecnologías enfocadas a la productividad y al negocio están acaparando muchos más recursos que antaño.



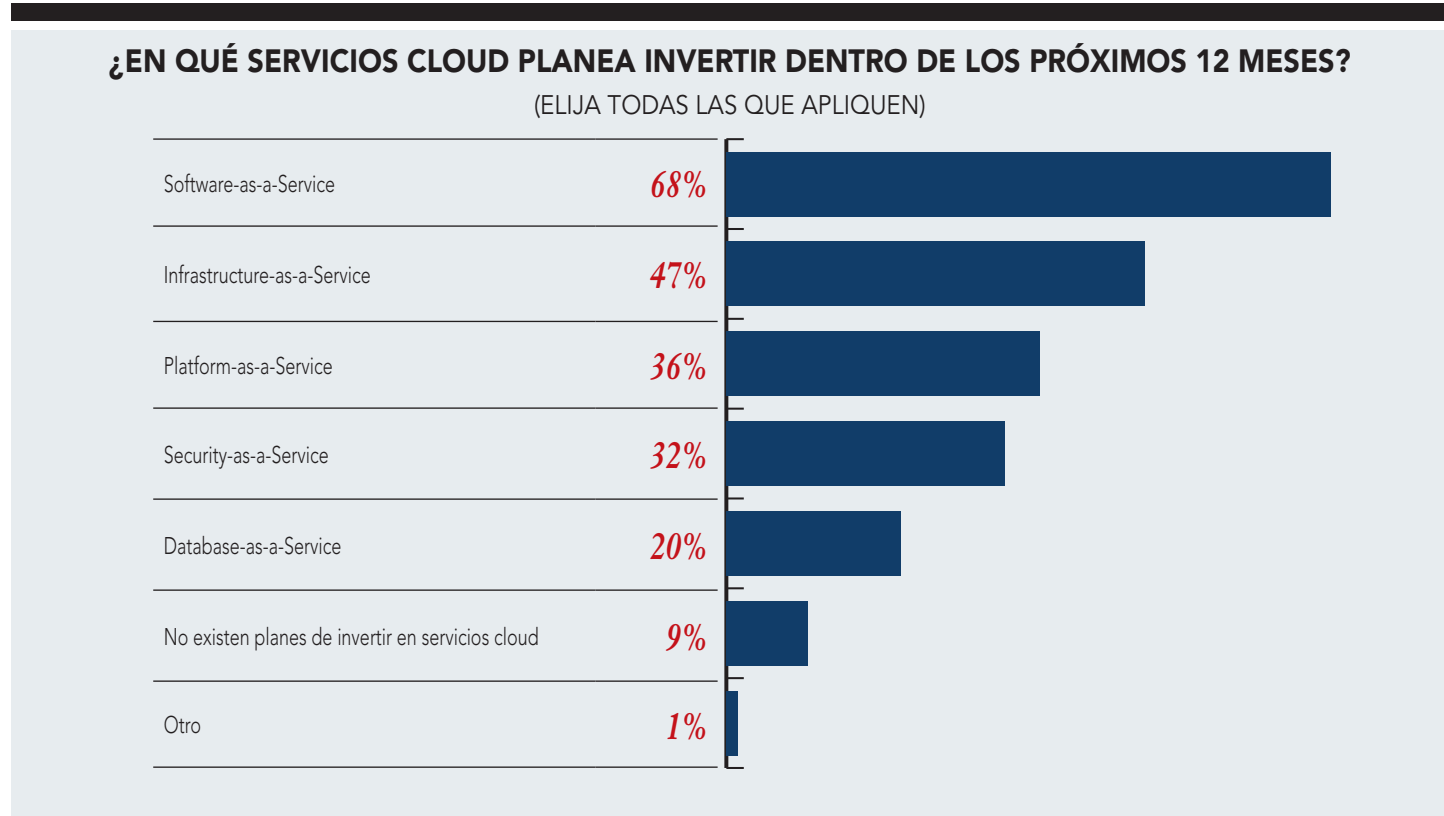
No es menor tampoco que Data center (12%) se ubique por debajo de Servicios Cloud, ni que haga aparición Inteligencia Artificial, Big data y Analytics con 9% en promedio de los recursos anuales. El apartado que menos presupuesto obtendrá el 2019 será el de Comunicaciones unificadas y colaboración, con 8% de las preferencias.

Tal y como se aprecia en la gráfica anterior, el cloud es una fuerza imposible de ignorar: un abrumador 94% de los encuestados indicaron que utilizan algún tipo de suscripción a servicios cloud. La tercera parte de los encuestados apenas consume 15% de sus aplicaciones a través de la nube. Es menor el porcentaje (15%) de quienes utilizan cloud para 30% a 50% de sus aplicaciones, mientras que 9% dijo usarla para entre 50% y 75% de su software. Son pocos, pero ya hay casos de organizaciones que dependen del cloud en más del 75% de sus aplicaciones.

¿QUÉ PORCENTAJE DE SU SOFTWARE CORRESPONDE A SUSCRIPCIONES CLOUD?

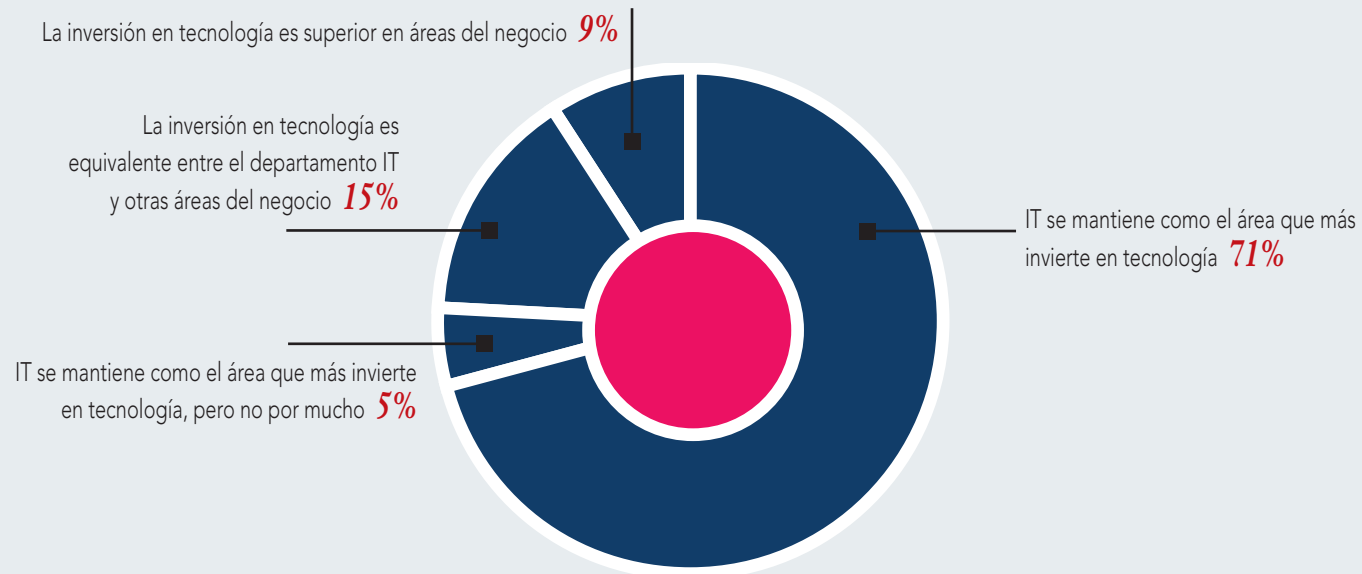


Pero la nube es amplia y versátil, por lo que hablar de ella en términos tan generales puede ser poco conclusivo. ¿Cuáles serán los tipos de cloud en los que invertirán los IT Masters en 2019? La mayoría se mantendrá en Software-as-a-Service, con más del 68% de las preferencias; Infrastructure-as-a-Service alcanzará al 47% y Platform-as-a-Service recibirá los recursos del 36%. En general, todas las opciones están en la mira del departamento de Sistemas, ya que incluso la menos seleccionada (Database-as-a-Service) obtuvo un optimista 20%.



Mientras la tecnología comienza a ser cada vez más ubicua en las organizaciones, departamentos distintos al de Sistemas comienzan también a hacer inversión en IT. Este fenómeno, conocido como Shadow-IT, puede generar muchos problemas a nivel de administración eficiente y seguridad, aunque también puede acelerar la llegada de tecnologías a las empresas. Esta tendencia aún no es norma, pero no por mucho. El 71% de los encuestados indicaron que IT se mantiene como el área que más invierte en tecnología, pero la cuarta parte dijo que o bien la inversión era equivalente entre Sistemas y otros departamentos (15.4%), o que era superior en otras áreas del negocio (9%).

COMPARADO CON EL AÑO ANTERIOR, ¿QUÉ TANTO SE HA INCREMENTADO LA INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA DENTRO DEL ÁREA DE IT VERSUS LA INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA EJECUTADA POR OTRAS ÁREAS DEL NEGOCIO?

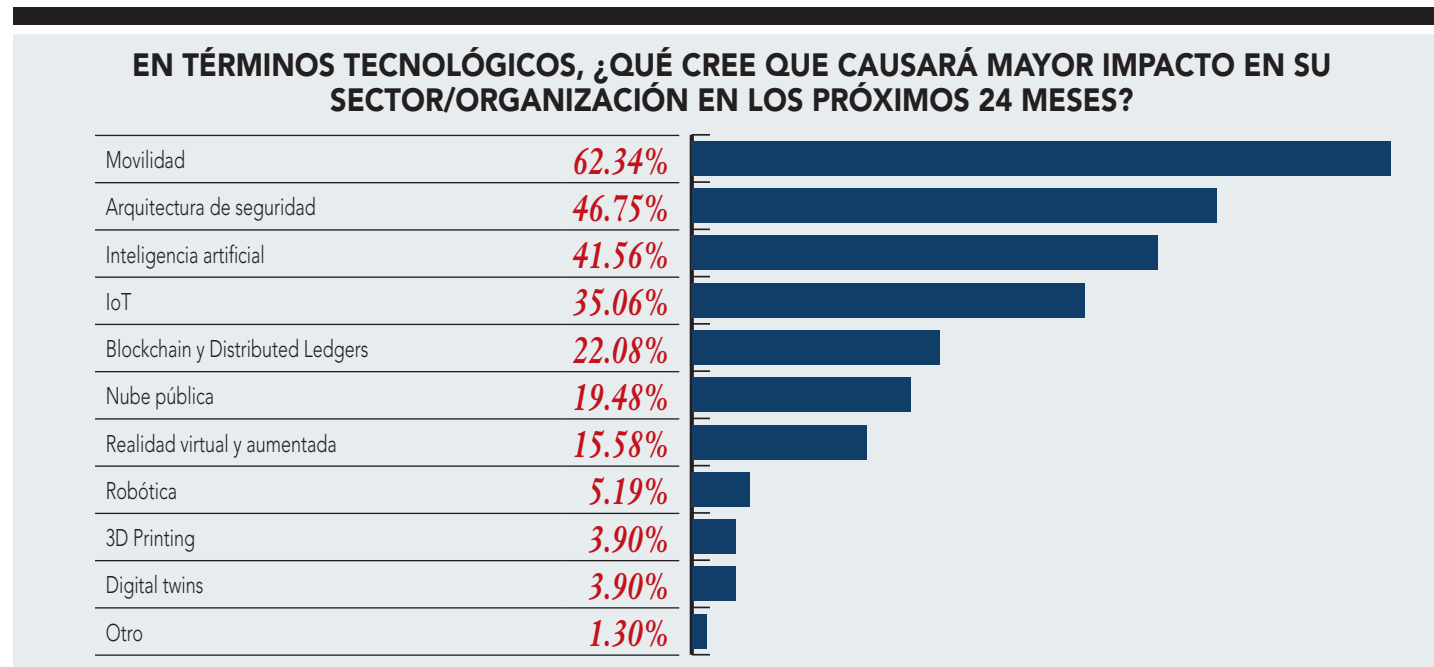


En cuanto al interés en ejecutar iniciativas específicas el próximo año, el podio correspondió a Impulsar o mejorar iniciativas de seguridad (64%), Desarrollar aplicaciones móviles (61%) y Mejorar o crear sistemas de Big Data o Analytics (56%). Muy cerca (48%) quedó la mejora o creación de iniciativas de eCommerce. Las que recibieron menor atención por parte de los IT Masters fueron tecnologías demasiado nuevas o con aplicaciones muy de nicho aún para la gran mayoría de las organizaciones: AR/VR (11.7%), Robótica (12.9%) y Blockchain (12.9%). Otro dato relevante es que una cuarta parte de los encuestados indicaron que están interesados en ejecutar iniciativas de Internet de las cosas.

DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, ELIJA CUÁLES SON LAS INICIATIVAS QUE ESTÁ INTERESADO EN EJECUTAR DURANTE EL SIGUIENTE AÑO



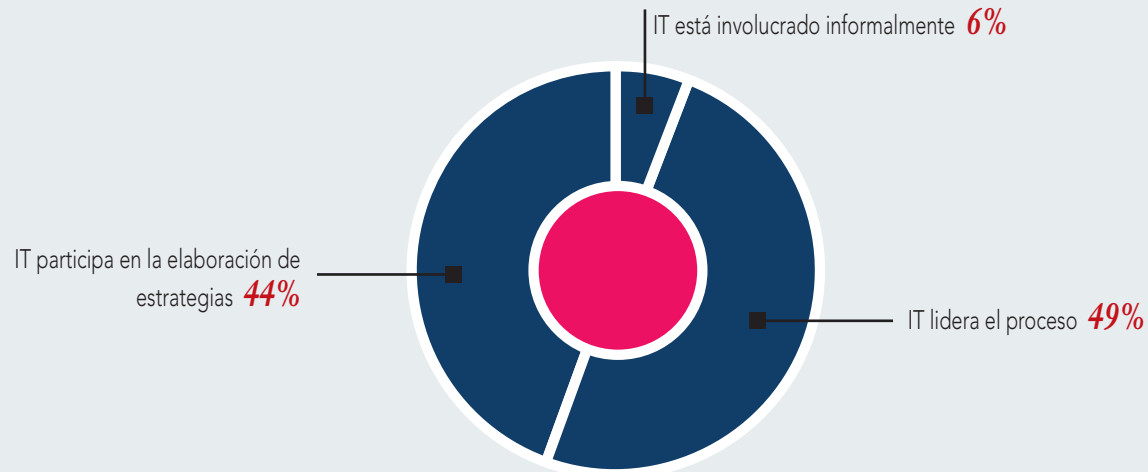
Suele existir una distancia entre las inversiones que los CIO están realizando y las tecnologías que creen impactarán en su sector en los próximos años. En esta ocasión, sin embargo, tendieron a coincidir: Movilidad, Arquitectura de Datos e Inteligencia Artificial se ubicaron en los tres primeros lugares, seguidos de cerca por IoT, Blockchain y Nube pública. Tendencias más de nicho como Digital Twins y 3D Printing apenas recibieron votos (menos de 4%, en ambos casos). Sorprende que a pesar de recibir una de las menores cantidades de votos en la sección anterior, Blockchain se encuentre en el quinto lugar de las tecnologías que más impactarán en los próximos dos años. Los IT Masters están conscientes de la importancia y el alcance posible de esta tecnología pero no están invirtiendo aún en ella. ¿Falta de aplicaciones reales, imposibilidad de transmitir su importancia al resto del consejo directivo o carencia de investigación respecto a sus posibilidades actuales? Lo prioritario ahora parece ser más la operación que la innovación.



LA TOMA DEL CONTROL

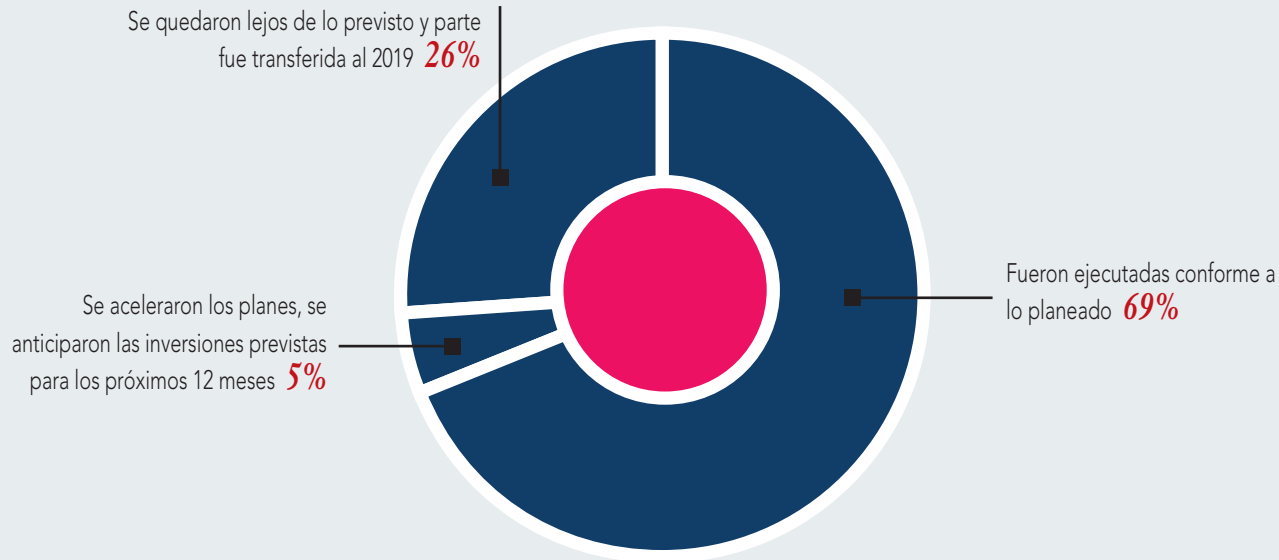
Una de las principales dificultades históricas de los directores de Sistemas es conseguir los recursos y las aprobaciones para las iniciativas que coinciden con su visión de la organización. Muchas veces, estar subordinados a una instancia netamente financiera, o incluso verse involucrados de manera informal en los proyectos, puede llevar al estancamiento o a un direccionamiento inadecuado de los esfuerzos. Afortunadamente, y al igual que en otros años, los IT Masters están teniendo en la actualidad un rol protagónico en estas decisiones. En casi la mitad de los casos (49%) IT lidera el proceso de evaluación de las tecnologías; en otro sólido 44% el departamento de Sistemas participa activamente en la elaboración de estrategias. Los casos en los que se involucra de forma informal son pocos, prueba de que los respondientes son ejecutivos muy empoderados.

¿CÓMO SE INVOLUCRA IT EN LA EVALUACIÓN DE ESTAS TECNOLOGÍAS?



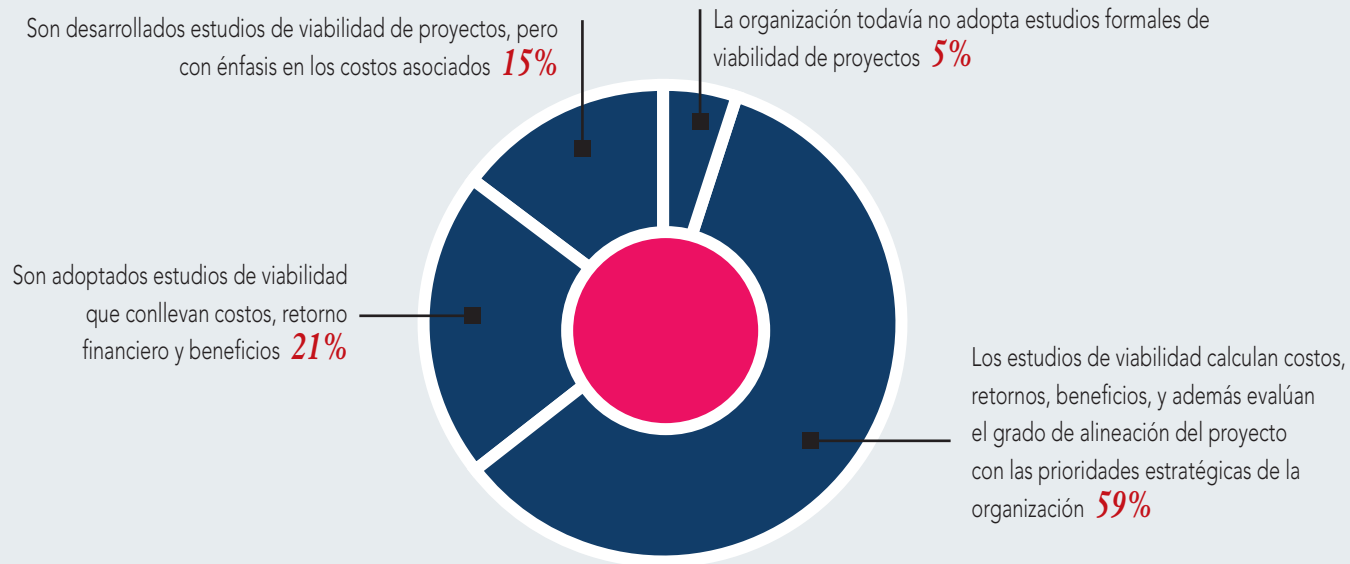
Este protagonismo de IT influye no solo en el tipo de iniciativas que se ejecutan, sino también en la capacidad de llevarlas a buen término en los plazos y con las inversiones predefinidas. Una aplastante mayoría (69%) indicó que las iniciativas estratégicas fueron ejecutadas conforme a lo planeado, aunque un número no menor (26%) declaró que la ejecución de estos planes tuvieron que trasladarse al 2019-2020. Un porcentaje mínimo indicó que se aceleraron los planes y se anticiparon las inversiones previstas para los próximos 12 meses.

CONSIDERANDO EL AÑO 2018, LAS INVERSIONES E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIO



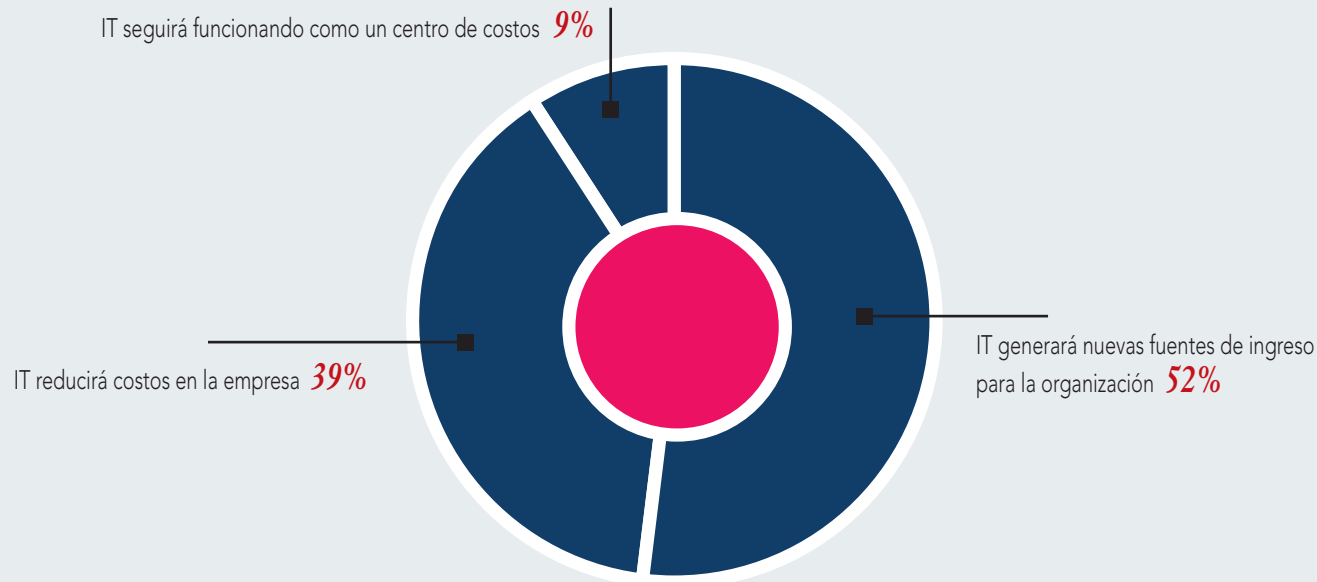
A la hora de explorar las razones detrás de este último resultado se aprecia una relación directa entre el desarrollo de estudios de viabilidad previos y la ejecución de iniciativas de acuerdo con lo planeado: el éxito del proyecto está determinado mucho antes de que este comience siquiera a implementarse. Un sólido 58% realiza estudios que calculan costos, retornos, beneficios y además evalúan el grado de alineación del proyecto con las prioridades estratégicas de la organización, mientras que 21% genera el mismo tipo de estudios, solo que sin complementarlos con los planes estratégicos del negocio. Casi 80% de las organizaciones estaría, entonces, dándole una relevancia muy alta a la planificación y la investigación previa a la realización de los proyectos, sin pensar solo en los costos sino en qué ventaja estratégica le dan a la empresa. La relación con el porcentaje de proyectos completados en tiempo y forma es directa.

¿CON QUÉ BASES SON APROBADOS LOS PROYECTOS DE IT?



Uno de los resultados más relevantes de esta edición del IT Masters Mind Survey es la contribución del área IT a la organización en los siguientes 12 meses. Más de la mitad de los encuestados (52%) dijo que IT generará nuevas fuentes de ingreso, mientras que 39% que reduciría costos; apenas el 9% indicó que se seguirá comportando como un centro de costos. Esta es la primera vez en que el top de esta categoría (tal como se proyectó en la encuesta pasada) es ocupada por departamentos de Sistemas que confían estar lo suficientemente cerca del negocio como para generar más fuentes de ingreso. Comparado con el año anterior, esta opción subió en 21%.

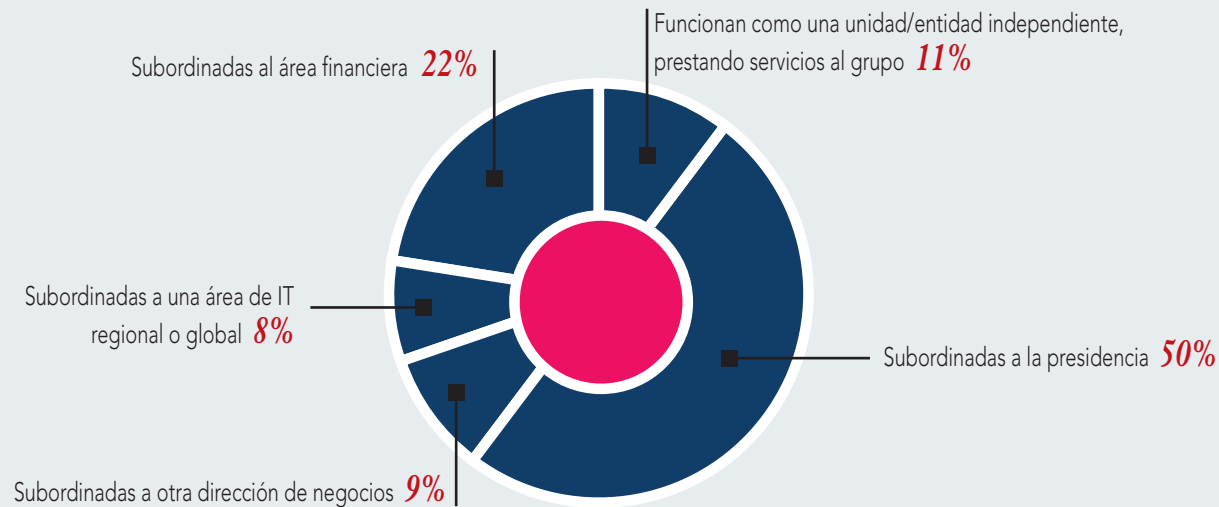
¿DE QUÉ MANERA PLANEA EL ÁREA IT CONTRIBUIR A LA ORGANIZACIÓN EN EL 2019?



Sin embargo, se necesita cierto nivel de autonomía en las decisiones y diálogo directo con la cúpula de la organización para realmente transformarse en un generador de negocios. Afortunadamente, 50% de los IT Masters indican que su departamento está subordinado directamente a la presidencia. Sin embargo, todavía la mitad de los consultados depende de otras entidades al interior de la organización: 22% está subordinado al área financiera, 10% opera como una entidad independiente que presta servicios a la empresa, 9.2% está subordinada a otra dirección de negocios, y casi 8% depende de un área de IT regional o global.

Si bien la opción con más votos indica una relación directa con la presidencia, todo el resto corresponde a un tipo de relación que incluye por lo menos un intermediario. Esto representa una disminución de la autonomía que se vio el 2017, año en que 60% de los CIO dijeron tratar directamente con el alto mando de su organización.

¿CÓMO ESTÁN POSICIONADAS LAS IT EN LA ORGANIZACIÓN?

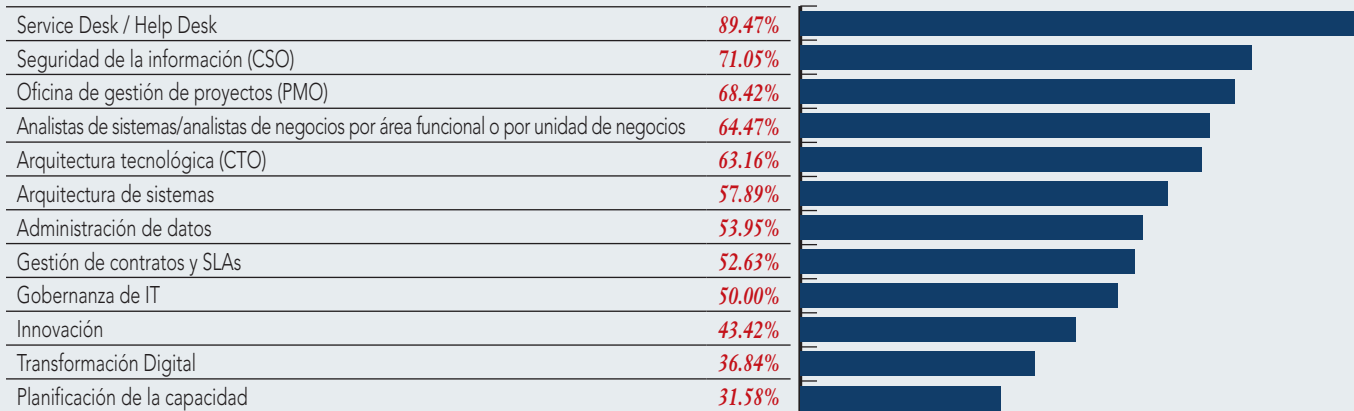


La sofisticación y velocidad con que evolucionan las tendencias en IT exigen que se generen nuevos puestos cada vez más especializados. El 90% de los encuestados indicó que Service/Help Desk ya tiene un cargo bien definido en su organización; Seguridad de la información (CSO) y Oficina de gestión de proyectos (PMO) consiguen los siguientes lugares con 71% y 68%; les sigue de cerca Analistas de sistemas o Analistas de negocios con 65% y un poco más atrás Arquitectura tecnológica (CTO), con 63%.

Los cargos menos populares no dejan de ser importantes: Planificación de la capacidad obtuvo 32% de las preferencias, Transformación digital 37% e Innovación 43%.

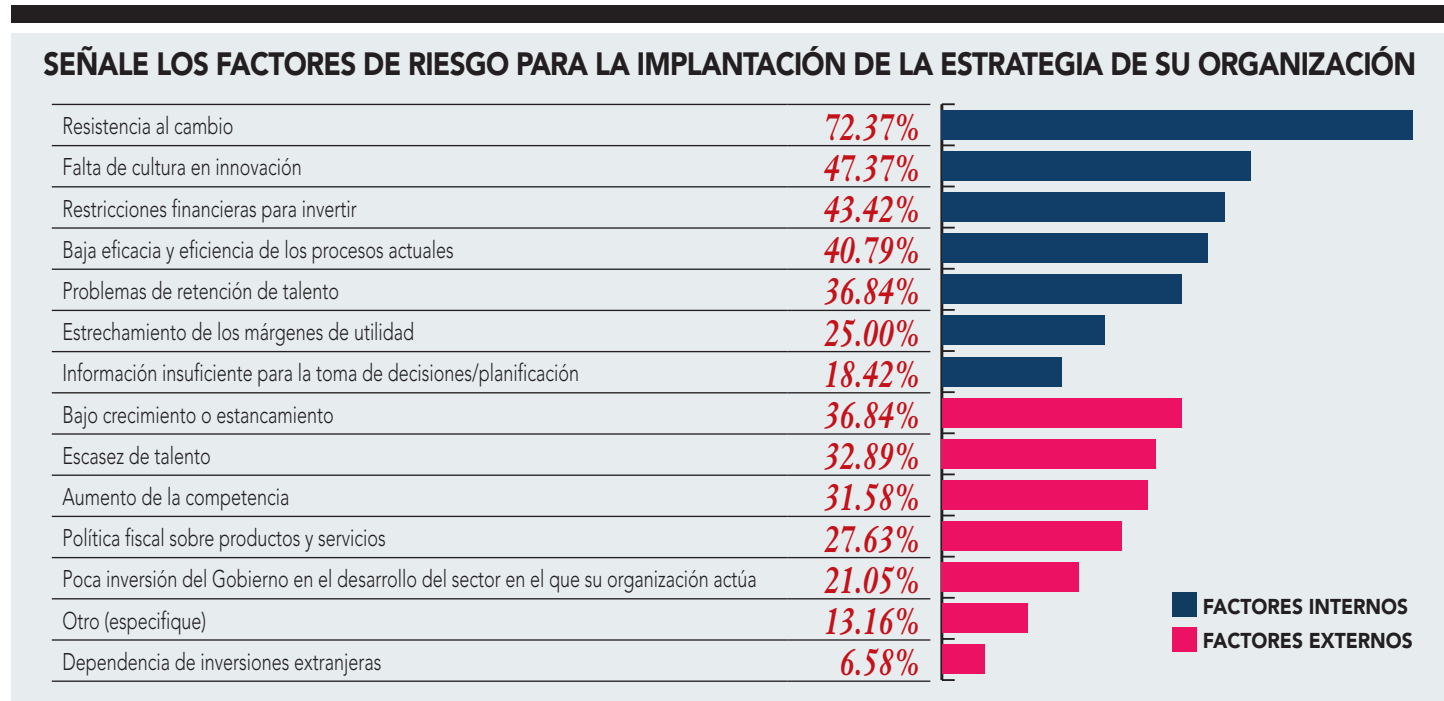
Lo más destacable es que prácticamente todas las empresas tienen funciones bien definidas para tendencias o tecnologías que hace algunos años ni siquiera existían. Las prioridades están definidas por las necesidades específicas de cada organización, pero queda claro que los mexicanos ven la utilidad de definir cargos cada vez más especializados

EXISTEN CARGOS O FUNCIONES BIEN DEFINIDOS EN LAS IT



La Resistencia al cambio sigue siendo el principal lastre interno para los CIO: 72% de los encuestados indicaron que es uno de los factores de riesgo en la organización, le siguen Falta de cultura en innovación (47%) y Restricciones financieras para invertir (43%). Es destacable que, aún con un rol cada vez más protagonista, el departamento de Sistemas sigue viendo como obstáculo importante a los miembros de su propia organización. La retención de talento también consiguió cifras altas de votación (37%), al igual que el estrechamiento de los márgenes de utilidad (25%).

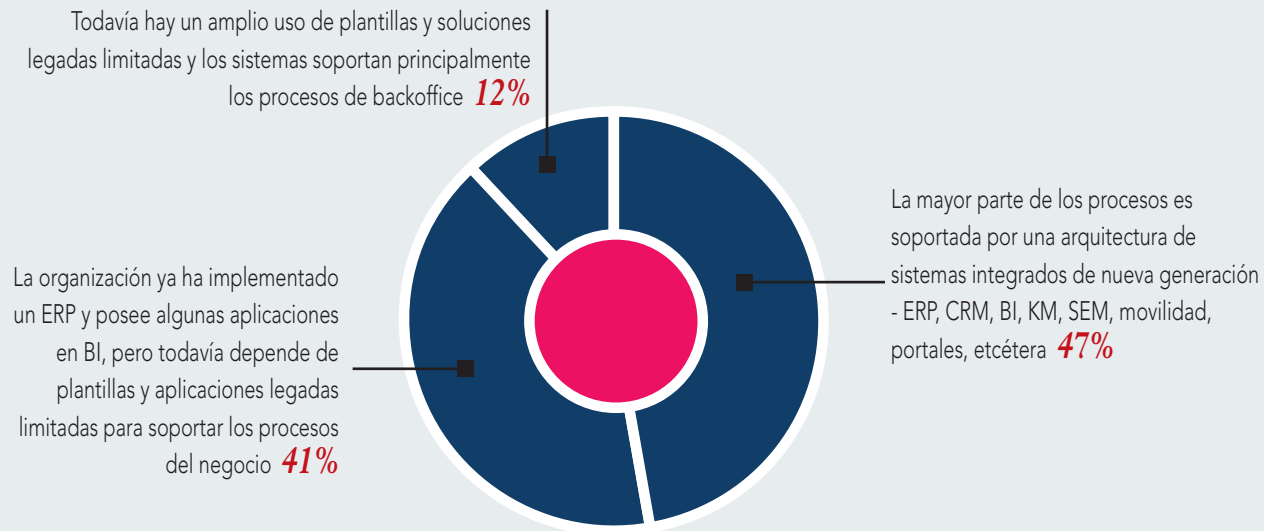
En cuanto a factores externos, nuevamente la Escasez de talento (33%) y el Bajo crecimiento (37%) son las principales pesadillas de los IT Masters



HACIA UNA FRANCA DIGITALIZACIÓN

A diferencia de otros años, la mayoría de los encuestados (47%) indicó que buena parte de los procesos es soportada por una arquitectura de sistemas integrados de nueva generación: ERP, CRM, BI, KM, SEM, Movilidad, Portales, etcétera. Apenas 12% dijo que todavía hay un amplio uso de plantillas y soluciones legadas limitadas.

¿CUÁL ES EL GRADO DE DIGITALIZACIÓN ALCANZADO POR LA ORGANIZACIÓN?

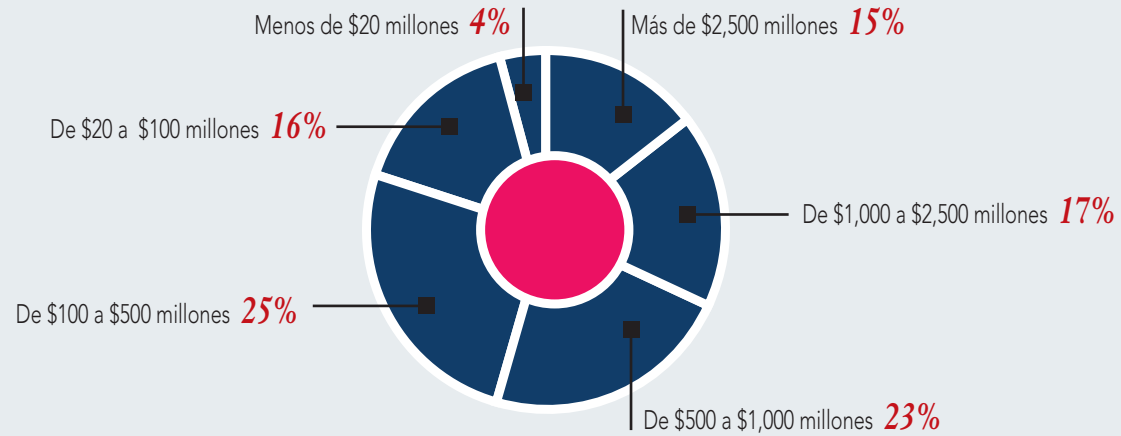


Las organizaciones ya están mirando hacia el futuro en su plan estratégico digital y lo más relevante de este año es que la seguridad por primera vez no está en el tope de la lista, pero sí la innovación. Casi el 40% de los IT Masters indicaron que el aumento de la inteligencia del negocio y la analítica de datos, junto con la mejora del servicio y de la comunicación con los clientes eran fundamentales en la determinación de su plan a futuro; la producción rápida de nuevos productos y servicios para los clientes alcanzó 33% de las preferencias, le sigue de cerca el soporte a la innovación.

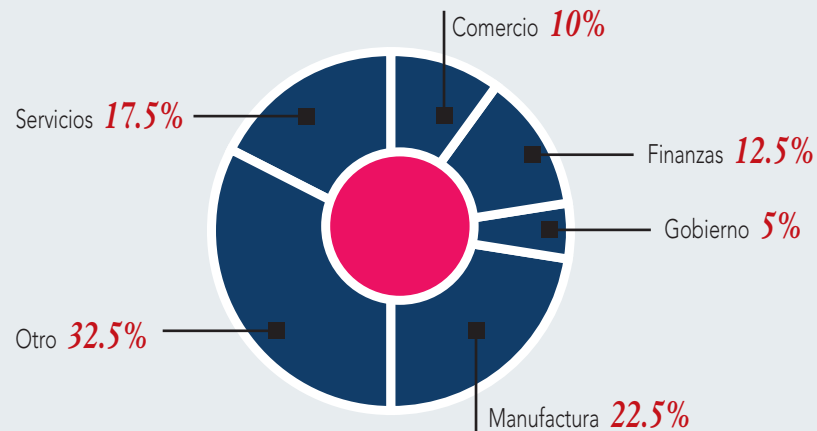
**TENIENDO EN CUENTA NUEVAMENTE UN PERÍODO DE 12-24 MESES,
¿CUÁLES SON LAS DIRECTRICES QUE DETERMINARÁN EL PLAN ESTRATÉGICO DE LAS IT?**



¿CUÁL ES EL RANGO DE FACTURACIÓN DE SU ORGANIZACIÓN? (CIFRAS EN USD)



GIRO



Conclusiones

La innovación será protagonista en 2019. A diferencia de los últimos años, en que destacaban las preocupaciones relativas a seguridad IT, existía un financiamiento tímido a las nuevas tecnologías y el departamento de Sistemas no lograba alcanzar una autonomía suficientemente robusta, el próximo periodo será administrado con un fuerte énfasis en las tecnologías innovadoras. Con una digitalización ya mucho más amplia, la prioridad es aprovechar el empuje que estas herramientas dan a la operación diaria e invertir recursos para dar el siguiente gran paso en la modernización de los procesos. Para esta nueva ruta, los IT Masters mexicanos están apoyándose fuertemente en la planificación y se están viendo a sí mismos como un generador de nuevos negocios; afortunadamente parecen contar también con la confianza y los recursos de su organización.

En 2019, y sin duda hacia adelante, el departamento de Sistemas será clave para establecer las ventajas competitivas y las nuevas fuentes de ingreso o de satisfacción de los usuarios en las organizaciones. Las excusas son cada vez menores para cumplir con el reto. ■

METODOLOGÍA

La segunda edición del **IT Masters Mind Survey** de *Netmedia Research* analiza la información relativa a distintas variables de vital importancia para los CIO, CTO, CISO y el creciente número de puestos de responsabilidad en el departamento de Sistemas, puestos que se engloban bajo el nombre de IT Masters. Mediante un cuestionario en línea, se encuestó a 78 ejecutivos de empresas mexicanas de más de \$50 millones de dólares en ventas anuales.

El cuestionario está dividido en tres capítulos: administración de presupuestos, madurez IT y gobernanza. Ello permite no solo conocer información cuantitativa sino también el grado de avance en la transformación digital de las organizaciones. Esta es una versión revisada del documento, en la que se integraron nuevas respuestas y se realizó la corrección de algunas imprecisiones limitadas al lenguaje.