

RESULTADOS ENCUESTA



Tendencias Tecnológicas de mayor impacto en Ecuador para el **2020**

Estudio a líderes IT, sobre la adopción
tecnológica en las empresas ecuatorianas
para el 2020.

Auspician:



Telefonica

BUSINESS
SOLUTIONS



Con la colaboración de



Building a better
working world

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

TENDENCIAS TECNOLÓGICAS 2020

En diciembre de 2019, IT ahora, con la colaboración de la práctica digital en el Ecuador de la firma global de consultoría EY (Ernst & Young), realizó la “Encuesta de Tendencias Tecnológicas de mayor impacto en el Ecuador para el año 2020”, para conocer la percepción de las empresas ecuatorianas sobre los retos, tendencias y necesidades tecnológicas para el presente año.

La encuesta analizó diez aspectos clave relacionados con la adopción tecnológica de las empresas ecuatorianas, retos del negocio, el soporte y las capacida-

des tecnológicas actuales, las iniciativas y tecnologías emergentes, así como la estrategia digital de las organizaciones para innovar con tecnología como respuesta a competidores cada vez más agresivos y mercados más complejos.

En el estudio realizado en conjunto con EY Ecuador, participaron 128 empresas que llenaron la encuesta hasta diciembre del 2019, sin embargo, continuamos recopilando nuevas encuestas que se incluirán en el informe detallado que se entregará en el evento planificado para marzo de 2020.

Las 128 empresas participantes a diciembre son representativas de diversos sectores económicos del país clasificadas principalmente por su tamaño:



Participación

48%



Tamaño de empresas

Pequeñas

21%



Medianas

31%



Grandes

Entre los principales hallazgos de este estudio, agrupados en diez temáticas clave relacionadas con el entorno actual y futuro tecnológico, se encuentran:

> I. Retos del negocio para este año y el siguiente

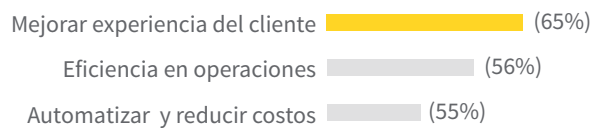
Según la percepción del **74%** de las empresas participantes, la innovación en productos y servicios es el principal reto por abordar en el corto plazo.

Adicionalmente, un 65% de empresas reconoce la necesidad de mejorar la experiencia del cliente en todas las interacciones con el producto o servicio durante todo el ciclo de vida de éste.

Estos resultados muestran la necesidad de incorporar en la estrategia corporativa una experiencia diferenciadora y disruptiva con

foco en el cliente mediante la adopción de tecnología.

Por otro lado, y desde un punto de vista de eficiencia en las operaciones del negocio, el 56% y 55% indicó la necesidad de automatizar procesos y reducir costos respectivamente.



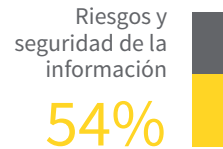
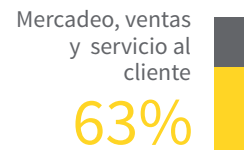
> II. Soporte tecnológico actual

El estudio evidencia que existen oportunidades para incorporar tecnología en las operaciones del negocio, que aún tienen un alto componente manual.

De seis categorías de procesos evaluadas, el 73% de encuestados evaluó el proceso de “Estrategia y planeación de negocios” con un alto porcentaje de componente manual; de igual manera, el proceso de “Mercadeo, ventas y servicio al cliente” con un porcentaje del 63%.

Los datos a continuación muestran la participación de los procesos, en cuanto a operaciones del negocio que tienen soporte tecnológico, pero aún mantienen un alto componente manual:

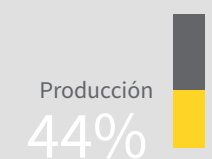
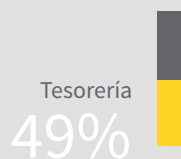
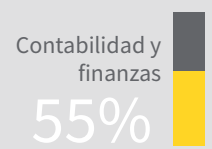
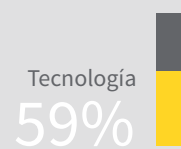
Procesos con alto componente manual:



Procesos con alto nivel de automatización

Los resultados reflejan la necesidad de mejorar el soporte tecnológico en los procesos clave de la cadena de valor de las empresas ecuatorianas.

Adicionalmente, el estudio indagó sobre las operaciones de negocio con un alto nivel de automatización, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

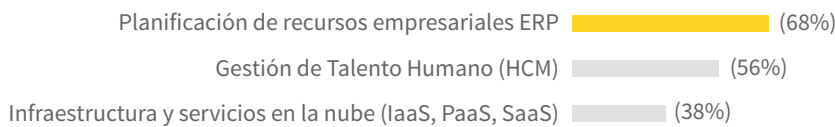


Este resultado refleja el foco tradicional de las empresas para ejecutar los procesos estándar o de soporte. Adicionalmente, confirma el caso de manufactura o producción en donde la naturaleza de dicho proceso es fundamental un alto nivel de automatización para lograr eficiencias y el mayor uso de la materia prima en el proceso productivo.

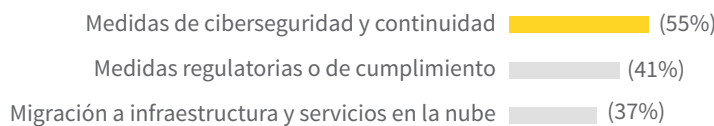
> III. Estado de las iniciativas tecnológicas

El estudio nos muestra la siguiente dinámica de adopción de soluciones tecnológicas en el Ecuador:

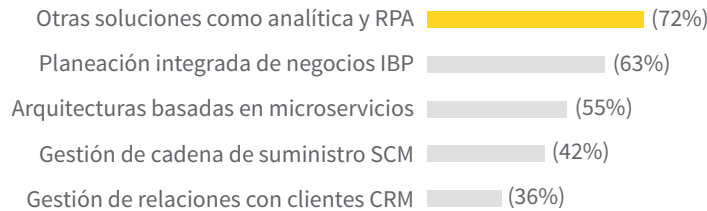
1 | Las top 3 soluciones tecnológicas adoptadas en las empresas ecuatorianas son:



2 | Las top 3 soluciones tecnológicas que están en proceso de implementación son:



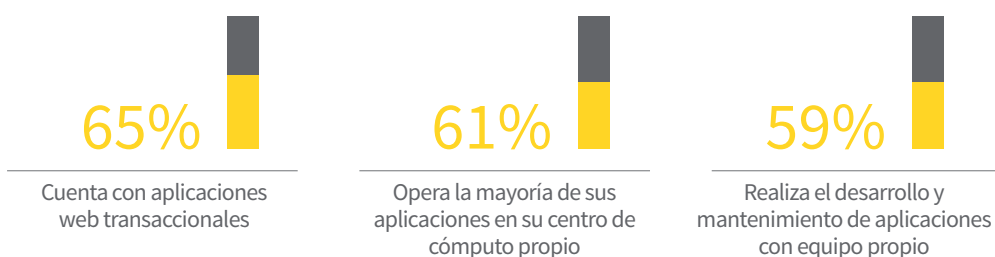
3 | Entre las soluciones que aún no se han implementado en sus organizaciones, figuran:



El porcentaje de empresas que ya cuenta con soluciones como ERP, RRRHH y Cloud aún es bajo y muestra el enfoque clásico de las empresas orientado al soporte operativo y la reducción de costos.

> IV. Arquitectura tecnológica de las organizaciones

El resultado muestra tres principales puntos de atención:

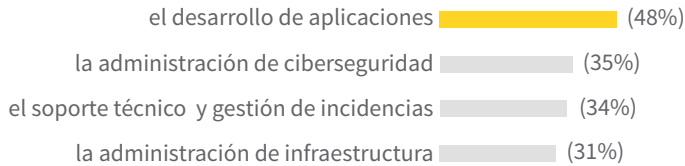


Si bien el uso de soluciones web ha sido implementado en la mayoría de las empresas ecuatorianas, un porcentaje importante de éstas aún no han considerado soluciones como IaaS, SaaS o PaaS ya que todavía el 61% tiene implementadas sus soluciones en su propio centro de cómputo. La orientación a usar recursos propios y no tercerizar, también se muestra con el 59% de empresas que todavía realiza el desarrollo y mantenimiento de sistemas con su propio equipo de analistas y programadores.

> V. Servicios de TI tercerizados

La tercerización de servicios es una realidad en las empresas ecuatorianas.

Según datos de la encuesta los porcentajes de adopción en las mismas corresponden a los siguientes servicios:



Las empresas ecuatorianas pueden beneficiarse de un aumento en la eficiencia y en la competitividad de su negocio, tercerizando servicios de TI; al mismo tiempo que gestiona de manera eficiente los costos de operación de TI, agiliza sus procesos, reduce y transfiere el riesgo de la operación de sus servicios.

> VI. Tendencias tecnológicas emergentes

Las empresas ecuatorianas muestran un gran interés en incorporar tecnologías emergentes en sus organizaciones con el objetivo de generar valor a través de nuevos modelos de negocio.

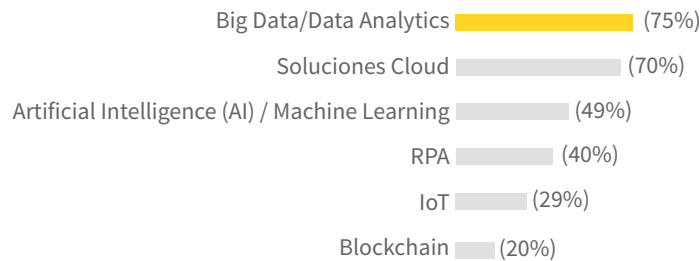
Los encuestados identificaron oportunidades en la adopción de tecnologías emergentes en sus organizaciones a corto plazo. El 75% de empresas están considerando

incorporar Big Data/Data Analytics en su organización en el corto plazo; seguido por un 70% de empresas que muestra interés en implementar soluciones Cloud.

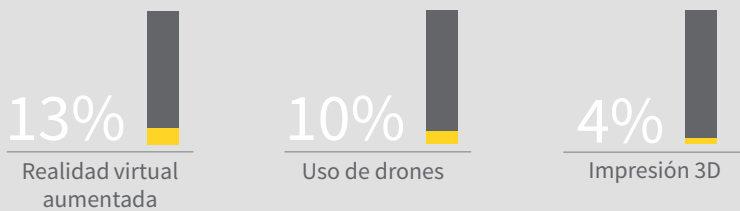
Un 49% de encuestados optaría por incorporar Artificial Intelligence (AI) / Machine Learning en sus organizaciones; mientras que un 40% considera implementar RPA (Robotic Processes Automation) en el corto plazo.

Respecto a las tecnologías IoT y Blockchain un 29% y 20% incursionaría en la adopción de las mismas respectivamente.

Aprovechar estas tecnologías requerirá de un sólido caso de negocio que muestre los beneficios tangibles para que las empresas puedan incorporarlo en el corto plazo.



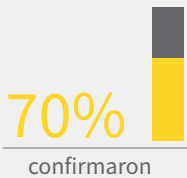
Otras tecnologías emergentes identificadas en el estudio, con un menor porcentaje de participación de los encuestados son:



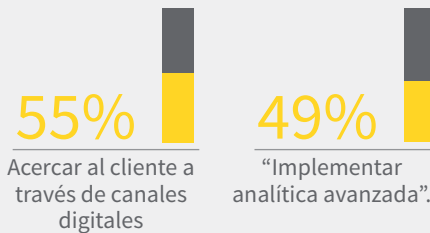
Aprovechar estas tendencias tecnológicas en el Ecuador en el corto plazo, puede ser el diferenciador que genere valor y potencia a las empresas.

> VII. Puntos de atención de la agenda digital de la organización

► La automatización y transformación de procesos es el principal punto de atención en el cual se ha enfocado la agenda digital de las empresas ecuatorianas.



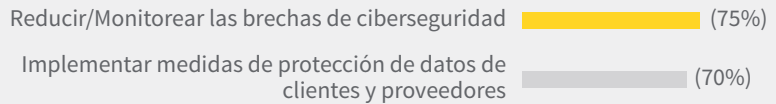
► La encuesta muestra como otro punto clave de atención, generar espacios de interacción cercana con el cliente a través de canales digitales:



► "Mejorar la conectividad con clientes, socios comerciales y proveedores" es también un punto de atención con un 46% de participación de los encuestados.

La necesidad de "Definir la estrategia digital" como parte de la agenda digital es de igual manera relevante con un 42% de respuestas.

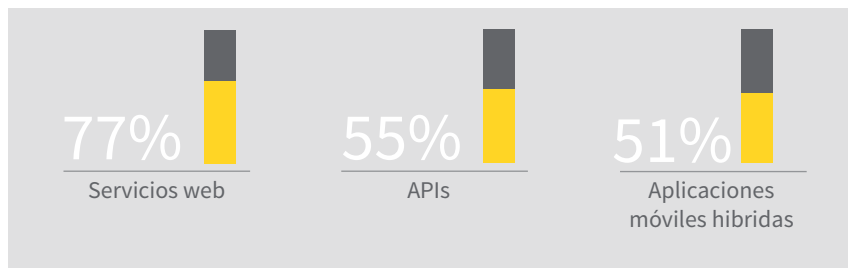
► Sólo un 39% indicó que "Reducir/Monitorear las brechas de ciberseguridad" es un tema de atención en la agenda digital, lo cual se complementa con la necesidad de "Implementar medidas de protección de datos de clientes y proveedores" donde un 34% de empresas lo ha considerado como un tema de atención en la estrategia digital.



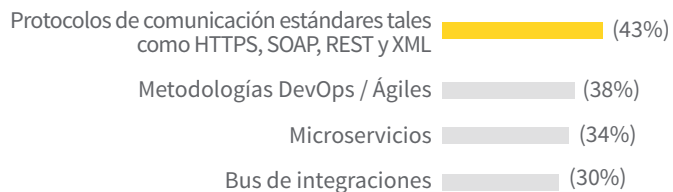
Existe un largo camino por recorrer en la importancia en los temas de seguridad de la información, protección de datos y privacidad en las empresas ecuatorianas.

> VIII. Habilitadores tecnológicos para la estrategia digital

La encuesta también indagó sobre la adopción de habilitadores tecnológicos para facilitar la implementación de la estrategia digital en sus empresas; obteniendo la mayor participación "Servicios web" con un 77%; seguida de "APIs" 55% y "Aplicaciones móviles híbridas", con el 51%.



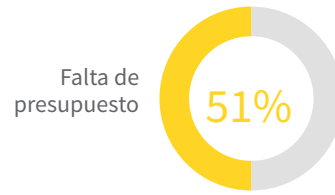
Otros habilitadores tecnológicos con una mediana participación mencionados fueron:



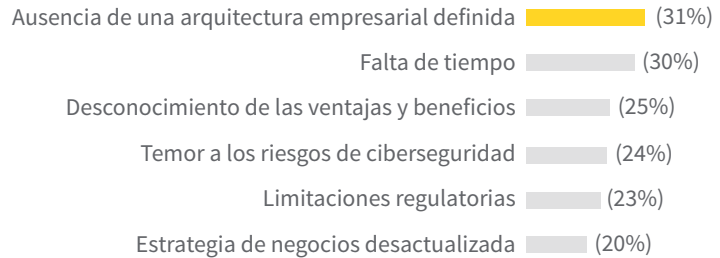
Según nuestra encuesta sólo un 15% consideraría Contenedores como un habilitador de su estrategia digital.

IX. Barreras y desafíos de la estrategia digital

El 51% de los encuestados mencionó que la falta de presupuesto es la principal barrera que su organización enfrenta al momento de implementar su estrategia digital.



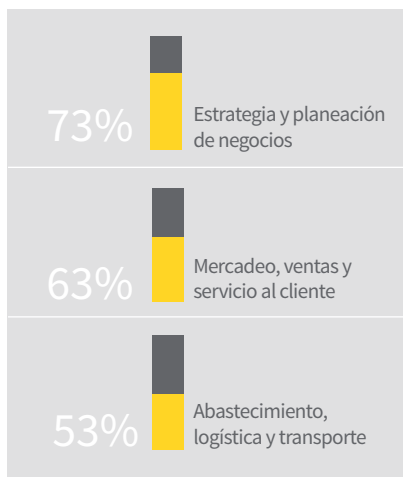
Otros aspectos, relevantes, que las empresas ecuatorianas han identificado como barreras y desafíos, según la encuesta son:



El análisis completo de esta encuesta será presentado en un evento especial en las ciudades de Quito y Guayaquil en el mes de marzo y aquellas empresas que participaron recibirán una publicación detallada con los mismos. Los invitamos a estar atentos a nuestra convocatoria y contamos con su participación.

Conclusiones

- ▶ Las empresas consideran la innovación como su principal reto.
- ▶ El estudio evidencia que existen oportunidades para incorporar tecnología en las operaciones del negocio, que aún tienen un alto componente manual. Las top 3 funciones de negocio identificadas en el estudio con una potencial oportunidad de automatización son:



- ▶ Las empresas ecuatorianas pueden beneficiarse de un aumento en la eficiencia y en la competitividad de su negocio, tercerizando servicios de TI; al mismo tiempo que gestiona de manera eficiente los costos de operación de TI, agiliza sus procesos, reduce y transfiere el riesgo de la operación de sus servicios.

- ▶ Las tecnologías emergentes con mayor posibilidad de aplicación en las organizaciones encuestadas son:

- **Big Data / Analytics,**
- **Cloud,**
- **AI Inteligencia Artificial/ ML Machine Learning**
- **RPA.**

- ▶ La automatización y transformación de procesos es el principal punto de atención en el cual se ha enfocado la agenda digital de las empresas ecuatorianas.

- ▶ Las empresas ecuatorianas siguen la tendencia de una estrategia digital tradicional, al implementar principalmente:

- **Servicios web**
- **APIs**
- **Aplicaciones móviles híbridas**

- ▶ La falta de presupuesto es la principal barrera que enfrentan las empresas ecuatorianas al momento de implementar su estrategia digital.