

A woman with glasses is talking on a mobile phone while working at a laptop. The image is overlaid with a large orange circle.

aruba

a Hewlett Packard
Enterprise company

Prepararse para el entorno de trabajo tras la pandemia

¿CÓMO ESTÁN RESPONDIENDO LOS
RESPONSABLES DE TI A LA COVID-19?

INTRODUCCIÓN

Mientras las empresas se preocupan por los retos a los que tendrán que enfrentarse tras la pandemia, hay una cosa que está clara: la vuelta al trabajo no significará la vuelta a la normalidad. Después de meses en los que nuestra forma de trabajar ha cambiado drásticamente, es poco probable que los entornos de trabajo vuelvan a ser los mismos.

En su lugar, estamos evolucionando hacia un espacio de *trabajo híbrido*, en el que los empleados trabajarán y se moverán entre diferentes localizaciones: en casa, de viaje y en oficinas tradicionales. El uso y el diseño de los entornos de trabajo está cambiando. La oficina en casa ya no puede ser un espacio donde se haya puesto mucho empeño en conseguir la mejor conectividad y experiencia, y adaptado solo para utilizarlo ocasionalmente. La oficina en el campus, hasta ahora construida a partir de una necesidad de colaboración, será diseñada fundamentalmente para maximizar la higiene, la seguridad de los empleados y el distanciamiento social.

Estos cambios requieren un nuevo enfoque hacia la tecnología y las infraestructuras tecnológicas. En el campus, el rastreo del contacto y la localización a través de la Inteligencia Artificial (IA) serán fundamentales para mantener el distanciamiento social, mientras que las interfaces digitales contactless van a ser necesarias para reducir el contacto entre las personas. En casa y de viaje, la gente deberá tener una experiencia profesional y segura cuando utilicen sus dispositivos, beneficiándose de la misma calidad de servicio que la que tendrían en la oficina.

Para los responsables de TI que ya estaban empezando a adaptarse gradualmente a un equipo humano más flexible y distribuido, las circunstancias del primer semestre de 2020 han acelerado la necesidad de cambiar. Los nuevos requerimientos de los empleados que trabajan en remoto, y de los clientes cuyos comportamientos también están cambiando, ha reducido significativamente el plazo para llevar a cabo este cambio, y ha causado una mayor dependencia de la tecnología, impulsando un enfoque diferente de la inversión en TI.

Según un estudio de Vanson Bourne, que ha llevada a cabo con Aruba, una compañía de Hewlett Packard Enterprise, y expertos en investigación del mercado tecnológico, los responsables de TI están ajustando sus planes de inversión y prioridades como consecuencia de esta situación. Si bien la mayoría de los proyectos de TI se han retrasado o pospuesto debido a la COVID-19, muchos también están planeando invertir más que antes en habilidades clave para satisfacer las nuevas demandas de las empresas y los empleados; desde *redes basadas en la nube* y *la IA hasta analíticas* y *seguridad*.

A medida que se enfrentan al reto de dar soporte a equipos más distribuidos, los responsables de TI están buscando nuevas capacidades como la automatización basada en IA, la gestión de redes remotas a través de la nube y la mejora de la resolución de problemas para las redes que se enfrentan a mayores demandas que antes.

Además de adoptar nuevas tecnologías para el lugar de trabajo híbrido, los directores de TI planean cambiar la forma en que consumen la infraestructura y los servicios de la red. Esperan duplicar su consumo de soluciones "as-a-service" en los próximos dos años, acelerando otro cambio hacia una infraestructura más flexible, ágil y rentable. Entornos más complejos se están viendo obligados a equilibrar las demandas paralelas de flexibilidad, seguridad y asequibilidad, invirtiendo de una manera prudente – teniendo en cuenta las realidades financieras actuales – para cubrir las nuevas necesidades.

Basado en las repuestas de 2.400 responsables de TI, este estudio pretende ofrecer una imagen de cómo los departamentos de TI se han visto afectados por la pandemia, la naturaleza de su respuesta, y cómo determinarán las prioridades de inversión en los próximos dos años.



1 | EL IMPACTO DE LA COVID-19

Los directores de tecnología tienen claro que la COVID-19 ha tenido un impacto considerable en sus organizaciones, tanto desde el punto de vista de los empleados como de los proyectos de TI en curso.

A nivel global, el **22%** afirmó que habían visto un impacto 'significativo' (despidos generalizados, ceses de la actividad y cierre del negocio), mientras que un **52%** habla de un impacto 'moderado' (reducción o limitación temporal de algunas funciones). Solo el **6%** considera que el impacto en los empleados 'no ha sido muy notable', con un **19%** que sugiere que solo unos cuantos trabajos se han visto afectados.

22%
afirmó que habían visto un impacto 'significativo'

52%
habla de un impacto 'moderado'

6%
considera que el impacto en los empleados 'no ha sido muy notable'

19%
que sugiere que solo unos cuantos trabajos se han visto afectados

La pandemia ha tenido un impacto especialmente alto en diferentes sectores y mercados; el **57%** de los responsables de TI de la India y el **34%** de los directores de tecnología en Brasil consideran que el impacto en los empleados ha sido 'significativo', al igual que el **35%** de los que trabajan en el sector hotelero. Por el contrario, solo el **13%** en China y Corea del Sur, el **12%** en Hong Kong, y el **18%** de los responsables de TI de los sectores de retail, distribución y transporte, afirmaron lo mismo.

% registraron un impacto significativo en los empleados

57% de los responsables de TI de la India

34% de los directores de tecnología en Brasil

35% de los que trabajan en el sector hotelero

13% en China y Corea del Sur

12% en Hong Kong

18% de los sectores de retail, distribución y transporte, afirmaron lo mismo

Las grandes empresas parecían estar mejor preparadas para afrontar el impacto;

solo el **15%** de las compañías con más de 5.000 empleados afirma que el impacto ha sido 'significativo' y un **25%** habla de un impacto 'bajo'

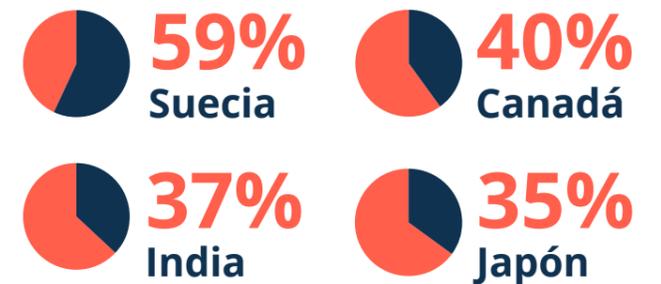


Teniendo en cuenta que la pandemia ha obligado a cerrar las oficinas y a activar los planes de continuidad de negocio de las empresas, los responsables de TI han tenido que ajustar las inversiones en redes que estaban en curso.

El **77%** han retrasado o pospuesto proyectos y el **28%** ha cancelado alguno



Los países donde la cancelación de proyectos ha sido mayor incluyen



Un **35%** de los directores de tecnología del sector hotelero y el **37%** de los que trabajan en educación han tenido que cancelar proyectos desde la llegada de la COVID-19.

35% de los directores de tecnología del sector hotelero

37% de los que trabajan en educación

Es un hecho que los responsables de TI han tenido que limitar el trabajo que habían planificado como consecuencia de la pandemia, ya que se han visto obligados a cambiar su foco para ayudar a las empresas a adaptarse rápidamente al teletrabajo por defecto. Pero el impacto inmediato de la COVID-19 en los departamentos de TI solo es una parte de la historia. Es importante destacar los planes a corto plazo que tienen previstos los directores de tecnología.

2 | PLANES DE INVERSIÓN

Además de preguntarles cómo habían respondido a la crisis a corto plazo, **nuestro estudio también muestra cuáles son sus planes de inversión mientras se preparan para un futuro diferente.** Les preguntamos si piensan incrementar, reducir o mantener su inversión en ocho tecnologías de conectividad diferentes, a la luz de la COVID-19.

En lugar de reducir la inversión en un entorno financiero difícil, **la gran mayoría indicaron que piensan mantener o aumentar los niveles de inversión,** destacando que el cambio al entorno de trabajo híbrido está acelerando la necesidad de una transformación digital y de una infraestructura de red más ágil y flexible.

Los responsables de TI **explicaron que avanzarán con las inversiones** que les permitan satisfacer las necesidades de los equipos altamente distribuidos.

A nivel global, el **74% mantendrá o incrementará sus inversiones en SD-WAN y SD-Branch,** mientras que solo el **20%** afirmó que reducirá dicha inversión.

A nivel global, el **74%** mantendrá o incrementará sus inversiones en **SD-WAN y SD-Branch**



mientras que solo el **20%** afirmó que reducirá dicha inversión

Además, **el 83% afirmó que incrementará o mantendrá sus inversiones en soluciones de conectividad basadas en la nube,** con hasta un 38% que planea aumentarla al considerarlas importantes para la gestión remota a escala cuando es difícil o imposible estar en las oficinas. **Se prevé que se mantengan o crezcan las inversiones en switches de campus (74%) y redes de centros de datos (81%).**

83% afirmó que **incrementará o mantendrá sus inversiones en soluciones de conectividad basadas en la nube**



con hasta un **38%** planea aumentarla

A medida que las redes evolucionan y se vuelven cada vez más complejas, los responsables de TI buscan más herramientas para supervisar la actividad y obtener información, mejorando su capacidad para solucionar problemas y ajustar las redes que ahora se enfrentan a mayores exigencias que antes. De por sí, **el 34% planea aumentar su inversión en analíticas y seguridad,** el **48%** pretende mantenerla, y sólo el **15%** disminuirla.

34% planea aumentar su inversión en **analíticas y seguridad**

48% pretende mantenerla

sólo el **15%** disminuirla

2 | PLANES DE INVERSIÓN

También están observando las necesidades y capacidades futuras, **con más de un tercio que quiere aumentar su inversión en redes basadas en IA (35%) y tecnologías Edge (33%); sólo el 17% planea reducir la inversión en estas áreas.**

35%
con más de un tercio que quiere aumentar su inversión en **redes basadas en IA**

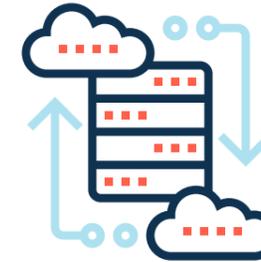
33%
y **tecnologías Edge**

17%
planea **reducir la inversión** en estas áreas

Con la creciente carga que reciben los equipos de TI para dar soporte al entorno de trabajo híbrido, no es raro que muchos estén buscando invertir en la automatización de tareas frecuentes, permitiéndoles racionalizar su trabajo y centrarse en nuevas prioridades.

Por regiones, APAC lidera los planes de inversión, con un **45% que pretende aumentar aquella destinada a las redes basadas en la nube, frente a un 36% en América y un 32% en EMEA.** Esto puede significar que es más probable que los responsables de TI de APAC hayan descrito el impacto de la pandemia en sus empleados como “significativo” (25% frente a 20% en EMEA y América), lo que refleja un mayor nivel de disrupción en el modelo de negocio statu quo, que, a su vez, exige un cambio de enfoque más integral.

APAC lidera los planes de inversión, con un 45% que pretende aumentar aquella destinada a las redes basadas en la nube, frente a un



36% en América

32% en EMEA

Además, el **44% de los directores de tecnología en APAC planea invertir más en redes basadas en IA** (frente al 30% en América y EMEA), y un **41% en Edge computing** (vs el 28% en América y el 29% en EMEA).

44% de los directores de tecnología en **APAC planea invertir más en redes basadas en IA**



y un **41%** en **Edge computing**



Encontramos un porcentaje más elevado en **la India (59%), China (48%), Hong Kong (47%) y Australia (46%), donde los responsables de TI planean invertir más en la conectividad basada en la nube.**



3 | HÁBITOS DE CONSUMO

Los directores de tecnología no solo están considerando nuevas inversiones en soluciones de conectividad que sean compatibles con la transición hacia entornos de trabajo híbridos. También están adaptando su modelo de consumo a estas soluciones, ya que buscan formas eficientes y asequibles de desarrollar su infraestructura de TI.

Al preguntarles qué modelos de consumo están contemplando, teniendo en cuenta la COVID-19, solo el **8% respondió que solo mantendrían las inversiones en bienes de capital (en adelante CapEx). Por el contrario, el 55% afirmó que contemplarían modelos de suscripción ('as a service') para el hardware o para el software, el 53% hablaba de un servicio gestionado para soluciones de hardware y software preconfiguradas, y el 30% de leasing financiero.** Esto pone de manifiesto una clara necesidad de flexibilidad financiera en un entorno muy desafiante, y el deseo de los responsables de TI de asegurar la previsibilidad de los gastos y reducir los costes de capital iniciales.

8% respondió que solo mantendrían las inversiones en bienes de capital

55% afirmó que contemplarían modelos de suscripción

53% hablaba de un servicio gestionado para soluciones de hardware y software preconfiguradas

30% de leasing financiero

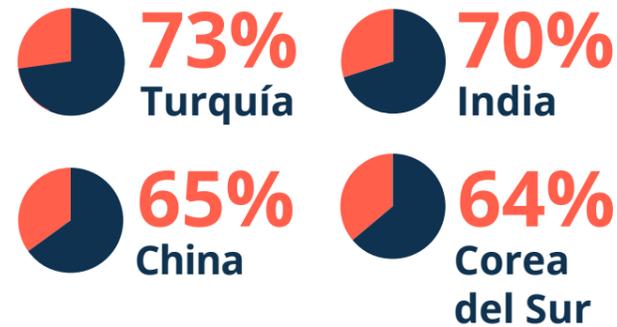
Una vez más, debemos tener en cuenta el aspecto regional; el **61% de los responsables de TI en APAC consideran el modelo de suscripción, frente al 52% en América y el 50% en EMEA.**

61% de los responsables de TI **en APAC** consideran **el modelo de suscripción,** frente al

52% en América **50%** en EMEA



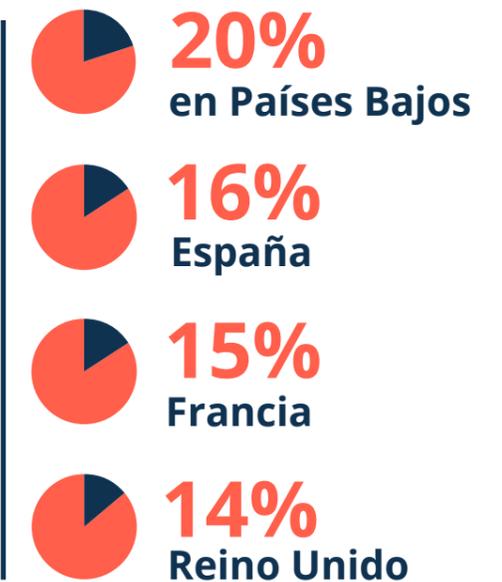
Superan la media Turquía (73%), la India (70%), China (65%) y Corea del Sur (64%).



Por definición, los directores de tecnología que han hablado de un impacto significativo de la pandemia no es probable que sean los que más inviertan en nuevas tecnologías; ellos están buscando modelos de consumo que les permitan tener un mayor control financiero.

Por otro lado, los principales **mercados europeos** han mostrado un continuo interés por un enfoque más tradicional: más de la media de **los responsables de TI en Países Bajos (20%), España (16%), Francia (15%) y el Reino Unido (14%) afirmaron que solo harían inversiones CapEx, al igual que el 17% en EE.UU.**

Responsables de la toma de decisiones en los mercados europeos que seguirían realizando únicamente inversiones de capital



Sin embargo, el patrón en Europa no es uniforme: sólo el 5% en Italia y el 2% en Suecia consumirán exclusivamente a través de CapEx en el futuro, lo que demuestra las variaciones que existen tanto dentro de las regiones como entre ellas.



3 | HÁBITOS DE CONSUMO

Si tenemos en cuenta las consecuencias financieras de los diferentes modelos de consumo, vemos que **el 66% de los directores de tecnología de la industria hotelera** – que se ha visto muy afectada –, está considerando ahora un modelo de suscripción, por delante de los sectores de TI, tecnología y telecomunicaciones (58%) y educación (57%). Sólo el 2% de los responsables de TI en el ámbito hotelero tiene la intención de continuar solo con inversiones CapEx, ya que la industria se enfrenta a un panorama extremadamente difícil en un mundo de distanciamiento social y demanda incierta de los consumidores.

Explorando un modelo de suscripción

66%
de la industria hotelera

58%
TI, tecnología y telecomunicaciones

57%
educación

Continuar únicamente con inversiones de CapEx

2%
hotelero

Esto también puede reflejar que, de las ocho industrias encuestadas, **el sector hotelero ha sido el que ha adoptado más lentamente las soluciones de TI por suscripción hasta la fecha**, ya que el 26% de las soluciones se consumen 'as-a-service' en esta industria, en comparación con el 34% del resto de sectores.

26%
de las soluciones se consumen 'as-a-service' en esta industria



en comparación con el

34%
del resto de sectores



El efecto acumulativo de estos cambios acelerará la evolución a los modelos de suscripción, otra tendencia existente que probablemente se agilice en un mundo post pandemia.

Actualmente, el

24%

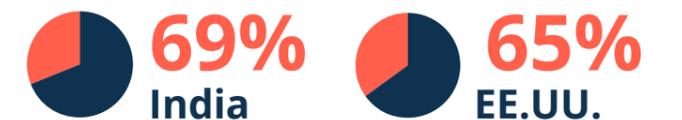
de los directores de TI estiman que **consumen al menos la mitad de sus soluciones informáticas "como servicio"**

Cuando se les preguntó por sus planes para los próximos **12-24 meses, esa proporción se disparó al 41%**

 lo que supone un aumento de casi el **72%**

En este plazo, se espera que el nivel medio de todas las soluciones tecnológicas consumidas por suscripción aumente en más de un tercio, del 34% al 46%. La tendencia hacia la red como servicio ya se había establecido, pero este estudio sugiere firmemente que ahora se acelerará de manera significativa como resultado de la pandemia y el cambio a lugares de trabajo híbridos.

Esto se dará sobre todo en cinco países en los que los responsables de tecnología explicaron que la mayoría de las soluciones se consumirán como servicio de media en los próximos dos años: **India (69%), EE.UU. (65%), Emiratos Árabes Unidos y Canadá (ambos con el 58%) y Hong Kong (51%)**. En cambio, los modelos de suscripción alcanzarán niveles medios de solo **el 27% en Japón, el 28% en Rusia, el 34% en Italia y España, y el 38% en Alemania**. Los modelos de suscripción crecerán a nivel global, pero su prevalencia será mucho mayor en algunos países, ya que el modelo tradicional CapEx mantiene su cuota de mercado en un importante número de mercados desarrollados clave.



CONCLUSIONES

Los responsables de TI ya se han tenido que adaptar rápidamente a las nuevas necesidades de las empresas que trabajan en remoto. Este estudio demuestra que el cambio de enfoque no será temporal. Así como el cambio a un lugar de trabajo híbrido es probable que se convierta en una realidad empresarial a largo plazo, también lo será la necesidad de contar con una infraestructura de redes que lo haga posible, proporcionando una experiencia destacada y segura a los empleados en cualquier lugar en el que decidan trabajar.

A medida que los directores de tecnología responden a una nueva realidad que les sitúa a la vanguardia de la recuperación y resiliencia del negocio, estos se enfrentan a un actividad de equilibrio delicada: desplegar la nueva infraestructura y herramientas que se necesitan para esta transición, en un entorno en el que cada dólar que se invierte se analiza más detenidamente que nunca.

La necesidad de una inversión generalizada pero prudente está obligando a los responsables de TI a adoptar nuevos modelos de consumo, principalmente las suscripciones, los servicios gestionados y el leasing financiero como prioridades. Actualmente, las suscripciones representan apenas un tercio de las soluciones informáticas consumidas. En los próximos dos años se acercarán a la mayoría.

Por lo tanto, el mundo que nos encontraremos tras la pandemia no sólo redefinirá la naturaleza del lugar de trabajo y la infraestructura de TI que lo sustenta. También marcará la siguiente etapa de evolución en el papel del responsable de tecnología, que será cada vez más importante para garantizar la continuidad del negocio, la agilidad organizativa y, sobre todo, la estabilidad financiera.

ACERCA DE ARUBA NETWORKS, UNA COMPAÑÍA DE HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

Aruba Networks, una compañía de Hewlett Packard Enterprise, es un proveedor líder de soluciones de red, movilidad y seguridad de última generación para empresas de todos los tamaños a nivel mundial. La compañía proporciona soluciones TI que permiten a las organizaciones dar servicios a la nueva generación de usuarios de tecnología móvil que dependen de aplicaciones de negocio basadas en la nube para todos los aspectos de su trabajo y su vida personal. Para saber más, visite www.arubanetworks.com. Para información en tiempo real siga Aruba en [Twitter](#) y [Facebook](#), y para los últimos debates técnicos sobre movilidad y productos de Aruba visite la comunidad Airheads community.arubanetworks.com.



METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Aruba encargó a la compañía independiente de investigación de mercado Vanson Bourne realizar un estudio cuantitativo en mayo de 2020 con 2.400 responsables de TI de EE.UU., Canadá, Reino Unido, Alemania, Francia, Países Bajos, España, Italia, Suecia, Rusia, Emiratos Árabes Unidos, Turquía, India, Singapur, Japón, China, Corea del Sur, Hong Kong, Australia, Brasil y México. Los participantes pertenecían a empresas de más de 500 empleados que operan en los sectores de educación, servicios financieros, gobierno, salud, industria hotelera, TI y retail.

Para realizar todas las entrevistas se utilizó un riguroso proceso de selección de varios niveles para asegurar que solo se daba la oportunidad de participar a los candidatos apropiados.

2,400
responsables de TI
en mayo de 2020 en
21 países
de organizaciones con
más de 500 empleados
de
8 sectores diferentes



The background features a large orange shape with a white dot pattern, a light blue curved area, and a solid orange area. The Aruba logo is positioned in the bottom right corner.

aruba
a Hewlett Packard
Enterprise company