

**Grandes esperanzas:**

# **Atravesar las barreras para maximizar el valor de Cloud 2.0**

 accenture

Resumen del Informe de Investigación 2020: Resumen Ejecutivo LATAM (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México)

# Investigación 2020 acerca de los resultados de la nube: Resumen Ejecutivo - LATAM v2.0

(Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México)

En los últimos años, la vertiginosa evolución de la economía mundial ha provocado que las empresas busquen urgentemente mejorar su elasticidad, eficiencia e innovación. ¿Qué figura en lo más alto de su lista? Las iniciativas en la nube.

Reconocieron que adoptar “Cloud First” es el factor clave para la transformación digital. El cambio a la nube se aceleró rápidamente y más del 90% de las empresas adoptó la nube de una forma u otra<sup>1</sup>.

Entonces llegó la pandemia.

El COVID-19 creó un nuevo punto de inflexión en el que todas las empresas debieron acelerar drásticamente su migración a la nube para permitir la transformación digital de extremo a extremo.

En resumen, la nube no es una opción, sino una obligación.

No obstante, el hecho de que la migración a la nube sea obligatorio no significa que sea fácil de llevar a cabo. De hecho, es fundamental que los que se enfrenten a obstáculos en el camino hacia la nube entiendan que no están solos. El camino para obtener los beneficios de las ventajas transformadoras de la nube está lleno de obstáculos.

En su nueva investigación sobre “Resultados de la Nube”, Accenture realizó una encuesta a las empresas para determinar hasta qué punto avanzan en términos del valor de negocio que se obtiene a partir de las iniciativas de la nube.

Los resultados son una llamada a la acción. Nuestra última encuesta, realizada a fines de 2018, reveló que, a nivel mundial, solo el 35 % de las empresas había alcanzado plenamente los resultados esperados de la nube.<sup>2</sup> Casi dos años después:

- **El logro total de los resultados** no ha aumentado significativamente, manteniéndose básicamente estable en un **37%** a nivel mundial. **Alrededor del 36%** de los encuestados en América Latina informa que han logrado alcanzar plenamente sus resultados en la nube.
- A nivel mundial, la proporción de encuestados que afirman estar muy satisfechos con los resultados de la nube logrados hasta la fecha mostró pocos cambios: 45% en 2020 (frente al 44% en 2018). América Latina también registró los mismos niveles de satisfacción con un 45%.
- En América Latina, solo el **29% tiene plena confianza** en que las iniciativas de migración a la nube de su organización producirán el valor esperado en el tiempo previsto.
- No es raro que los directores generales tengan percepciones muy distintas acerca de los resultados y las preocupaciones en relación con la nube que el resto de los directivos y los altos ejecutivos de la empresa.
- En América Latina, el **17% de las organizaciones** informa que siempre o frecuentemente enfrentan **complicaciones inesperadas** durante las iniciativas de migración a la nube.

**En resumen, a pesar de los años de inversión en la nube, rentabilizar al máximo el valor sigue siendo un todo un desafío. ¿Y ahora qué?**

# ¿Por qué emprender iniciativas en la nube?

Antes de analizar cómo superar el desafío de la complejidad de la implementación de la nube, conviene poner los objetivos sobre la mesa. La buena noticia es que la mayoría de los líderes no dejaron de ver el panorama completo.

Casi todos reconocen que la nube proporciona los medios para obtener una serie de beneficios para sus negocios: mayores eficiencias en los costos, mejores niveles de servicio y mayor velocidad de llegada al mercado, además de permitirles reinventar sus modelos de negocios y mejorar la resiliencia comercial.

**A nivel mundial, el 83% en promedio informa que ha logrado alcanzar la totalidad o gran parte de los resultados esperados,** lo cual representa una leve mejora respecto del resultado del 78% obtenido en 2018.

## Nivel de satisfacción con los resultados de la nube

A nivel mundial, el 45% de los encuestados en promedio está satisfecho con sus resultados en la nube. También en América Latina, esta cifra se sitúa en el 45% (Figura 2). Los encuestados de la región se mostraron más satisfechos con los resultados que obtuvieron en cuanto a velocidad, habilitación del negocio y niveles de servicio como resultado de la adopción de la nube.

**Los encuestados de la región se mostraron más satisfechos con los resultados obtenidos en cuanto a velocidad, habilitación del negocio y niveles de servicio como resultado de la adopción de la nube.**

“Nivel de satisfacción” con los resultados de la nube en América Latina

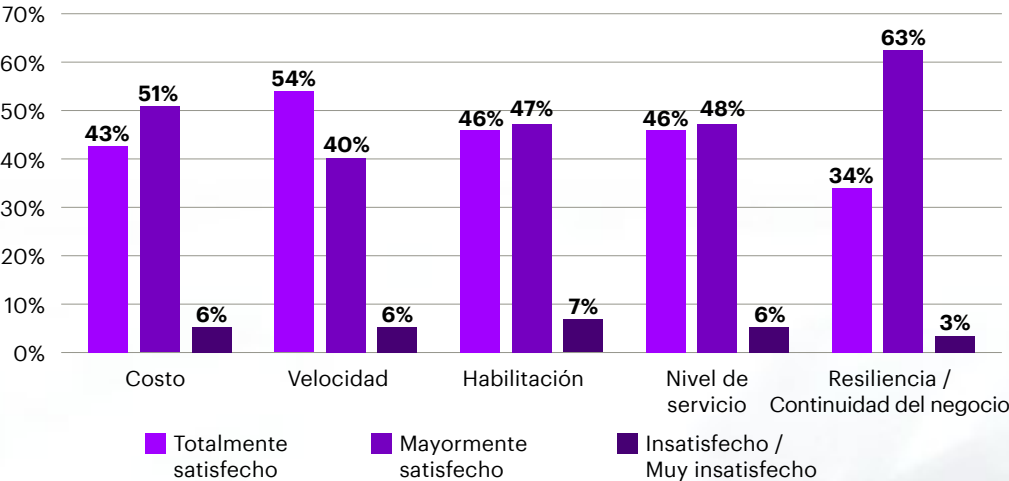


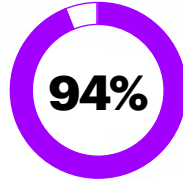
Figura 2: Porcentaje de encuestados que afirman estar satisfechos con los resultados esperados de la nube.

## Incertidumbre / Riesgos y sostenibilidad del negocio

Aunque el impacto de la nube en el valor es innegable, queríamos tener en cuenta fuentes de valor más amplias: concretamente, la mitigación de la incertidumbre / los riesgos y la sostenibilidad empresarial. Preguntamos a los directivos de empresas en qué medida percibían a la nube como un medio para mitigar los riesgos y respaldar los objetivos de sostenibilidad. Comprobamos que:



de los directivos de empresas en América Latina considera que la nube es un medio para **mitigar la incertidumbre y reducir el riesgo empresarial** en un grado alto o moderado, frente al 80% a nivel mundial.



de los directivos de empresas de América Latina considera que la nube es un componente crítico para **alcanzar los objetivos de sostenibilidad** en un nivel moderado o alto, en comparación con el 87% a nivel mundial.

**Los directivos de América Latina mostraron un mayor nivel de confianza en los resultados de la nube: el 29% de los ejecutivos afirma estar “completamente seguros” de que las iniciativas de migración a la nube de su organización producirán el valor esperado en el momento esperado, mientras que el 57% de los ejecutivos manifiesta estar “mayormente seguros”.**

# ¿Quién está obteniendo mejores resultados?

Aunque es frecuente encontrar obstáculos durante la migración a la nube, los mismos afectan a algunas empresas más que a otras. Las que han tenido más éxito en superarlos hasta ahora para aprovechar los beneficios que ofrece la nube tienen algunas de las siguientes características:

## **Empresas con mayor nivel de adopción de la nube**

Entre las empresas que actualmente están adoptando la nube, el 87% de los encuestados a nivel mundial sugirió que posee un alto o moderado nivel de adopción de la nube y solo el 13% se identificó con un bajo nivel de adopción.

La figura 1 muestra el desglose por beneficio de negocios en América Latina. Mientras que el 37% de las organizaciones a nivel mundial informó haber alcanzado el valor total de sus inversiones en la nube, en América Latina este porcentaje se sitúa en un 36%.

La mejora en el nivel de habilitación del negocio es el beneficio de la nube que más se menciona como alcanzado en su totalidad (40%), seguido de la velocidad de llegada al mercado y la mejora en los niveles de servicio (39%). Los costos y la resiliencia de la empresa son los beneficios menos valorados, ya que solo el **32% de los encuestados los considera alcanzados por completo.**

**Si bien el 37% de las organizaciones a nivel mundial informó haber logrado el valor total de sus inversiones en la nube, en América Latina este porcentaje se sitúa en el 36%.**

### “Beneficios de la nube” totalmente alcanzados en América Latina

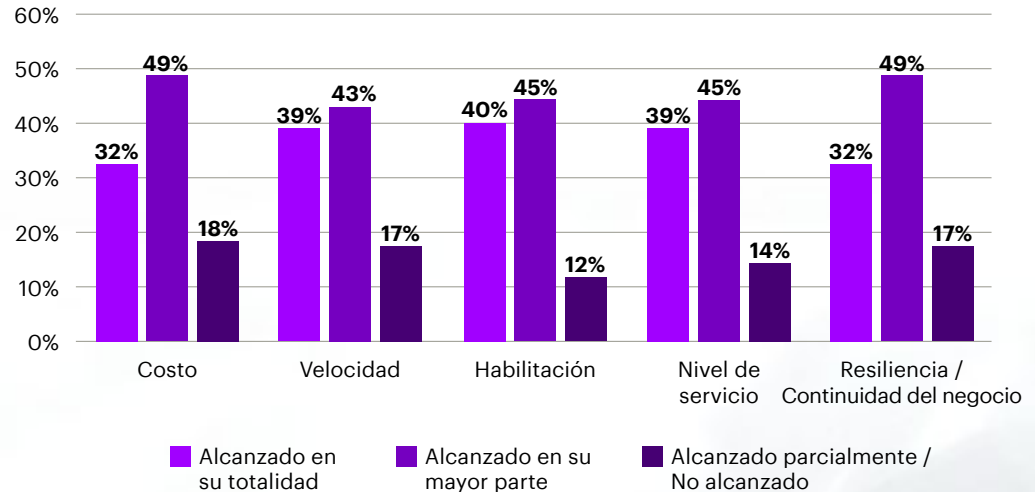
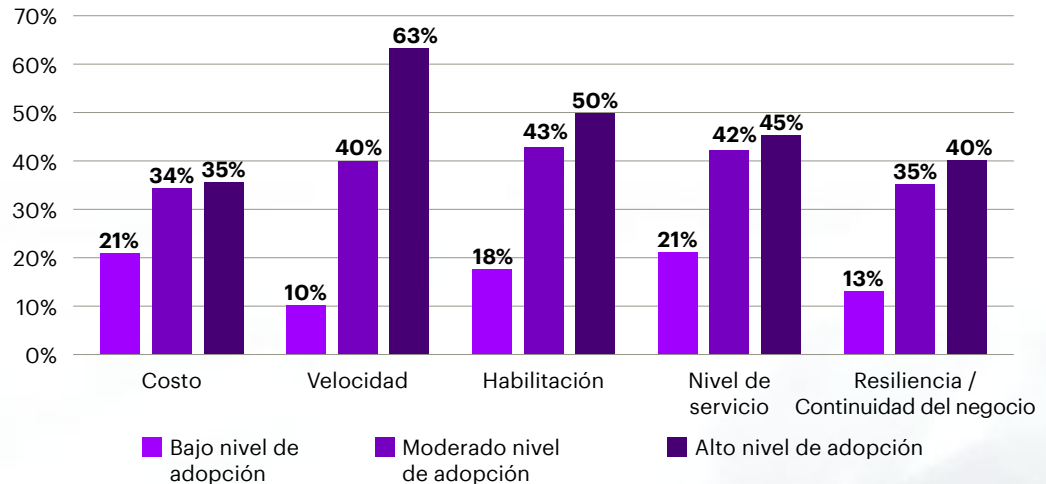


Figura 1: Porcentaje de encuestados que afirma haber alcanzado totalmente los resultados esperados en la nube.



No resulta sorprendente que, en promedio, el 47% de las empresas con alto nivel de adopción haya alcanzado la totalidad de los beneficios esperados, en comparación con el 39% de las empresas con un moderado nivel de adopción y el 17% de las que adoptaron la nube de manera limitada\* (Figura 4). En América Latina, las empresas con un mayor nivel de adopción de la nube superan a las de un menor nivel de adopción en las áreas de velocidad de llegada al mercado (63% frente al 10%), habilitación del negocio (50% frente al 18%) y resiliencia / continuidad del negocio (40% frente al 13%). Curiosamente, el costo mostró la menor variación en función de la adopción, con solo un 14% de diferencia entre los que tienen un mayor nivel de adopción (35%) y los que tienen un bajo nivel de adopción (21%).

**Beneficios alcanzados en función de los niveles de adopción en América Latina**



**Figura 4: Porcentaje de beneficios totalmente alcanzados según el grado de adopción de nube en América Latina**

**En América Latina, aquellos con mayor nivel de adopción superan a los de menor nivel de adopción, sobre todo en las áreas de velocidad de comercialización (63% frente al 10%), habilitación del negocio (50% frente al 18%) y resiliencia / continuidad del negocio (40% frente al 13%).**

\* Altos niveles de adopción (≥75% de cargas de trabajo en la nube), moderados niveles de adopción (31-74% de cargas de trabajo en la nube, Bajo nivel de adopción (≤30% de cargas de trabajo en la nube).

## En América Latina, el uso de la nube híbrida es del 39%.

La nube híbrida está en aumento a nivel mundial, con un 53% de los encuestados que expresa su confianza en una combinación de servicio de nube pública y privada para sus implementaciones actuales de la nube. Sin embargo, en América Latina, el uso de la nube híbrida se sitúa en el 39%, en un nivel inferior al de sus pares a nivel mundial. El uso de la nube privada es el más alto de la región y alcanza al 37%, mientras que las cifras de la nube pública se sitúan en el 25% (Figura 5).

Adopción de la nube por tipo de nube

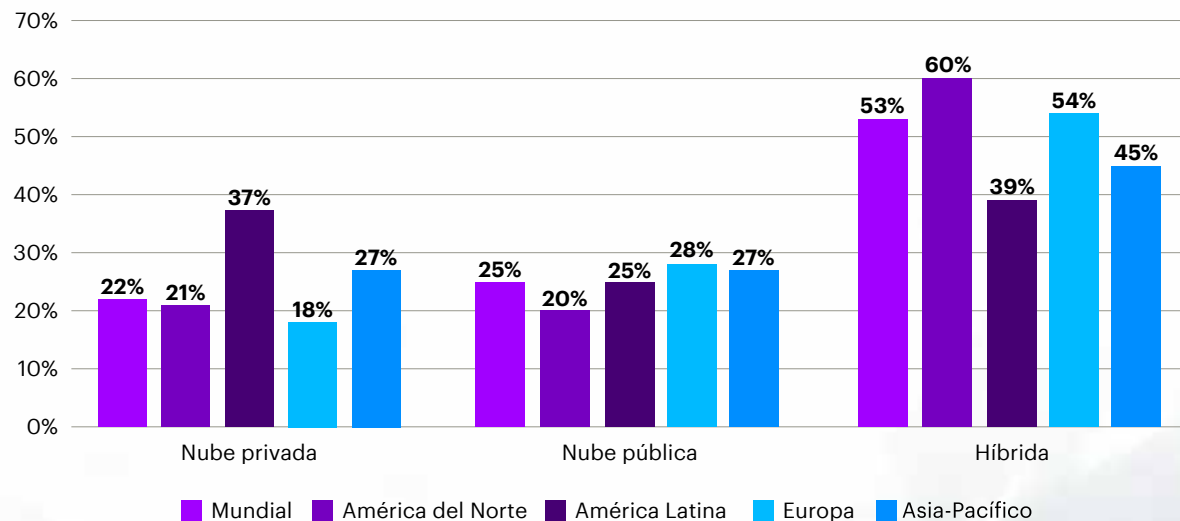


Figura 5: Adopción de la nube por tipo de servicio

En América Latina, el 84% de los encuestados se identificó como empresas con un alto o moderado nivel de adopción de la nube, y solo el 16% se identificó con un bajo nivel de adopción de la nube (Figura 3). Solo el 17% de los encuestados en América Latina se identificó con un alto nivel de adopción de la nube, lo cual representa un nivel ligeramente inferior al de sus pares norteamericanos y a nivel mundial.

**En América Latina, el 84% de los encuestados se identificó con niveles moderado o alto de adopción de la nube y solo el 16% se identificó con un alto nivel de adopción de la nube.**

### Adopción de la nube por tipo de adoptante

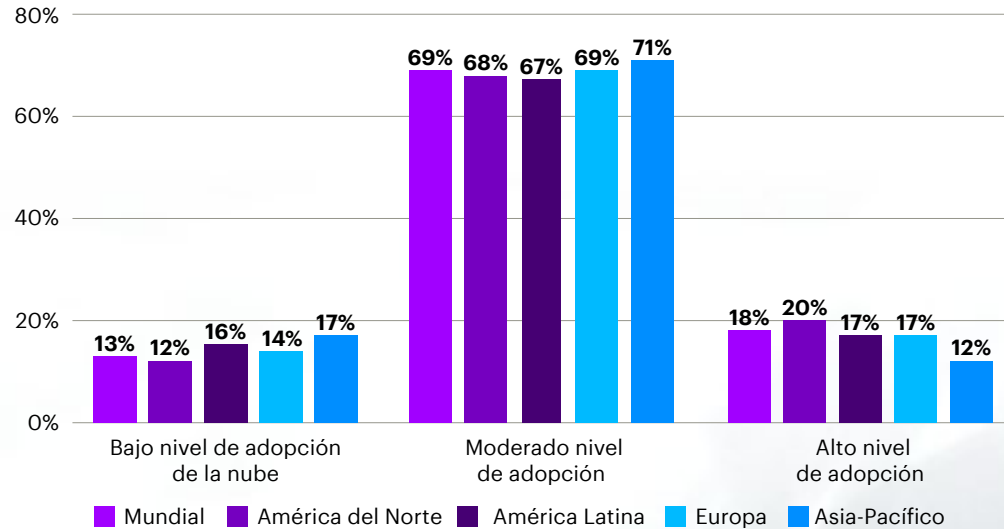


Figura 3: Adopción de la nube por tipo de adopción y región geográfica

## Aprovechan los servicios gestionados.

A nivel mundial, las empresas con alto nivel de adopción también están a la vanguardia en cuanto a la colaboración con socios para lograr sus resultados en la nube: Descubrimos que el **29% de las que presentan un alto nivel de adopción utiliza los servicios gestionados en la nube “en gran medida”**, casi tres veces más que las que adoptan la nube en un nivel moderado (10%) y diez veces más que las que la adoptan en un nivel bajo (3%). Estas cifras concuerdan con nuestros resultados de 2018. En América Latina, el 62% de los encuestados utiliza servicios gestionados por terceros (Figura 6) para ejecutar sus operaciones en la nube en un nivel alto o moderado. También descubrimos que el 23% de las empresas que presenta un alto nivel de adopción en América Latina utiliza los servicios gestionados “en gran medida”, en comparación con solo el 4% de las que presenta un bajo nivel de adopción.

**En América Latina, el 62% de los encuestados usa servicios gestionados por terceros para ejecutar sus operaciones en la nube en un nivel alto o moderado.**

Adopción de servicios gestionados en la nube

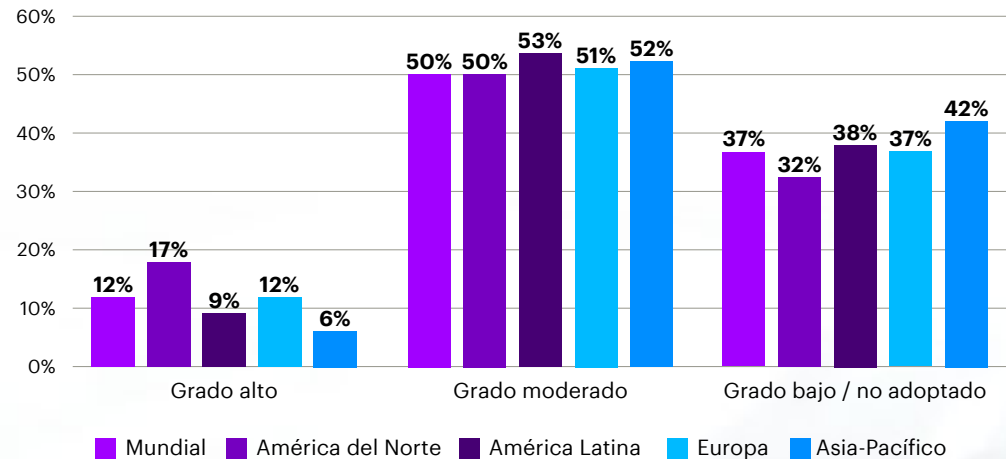


Figura 6: Porcentaje de uso de servicios gestionados en la nube de terceros por grado de adopción de la nube

# Comprender los obstáculos para la adopción de la nube

Independientemente de que una empresa se incluya en las categorías de mayor rendimiento o no, la mayoría está en condiciones de obtener más valor. Para ello, es importante identificar en primer lugar los obstáculos específicos con los que se encuentran.

Pedimos a nuestros líderes comerciales y de TI de América Latina que identificaran y clasificaran las barreras que se interponen en sus esfuerzos para impulsar su agenda con relación a la nube y lograr sus objetivos.

Los riesgos de seguridad y cumplimiento son el principal obstáculo, mencionado por el 45% de los encuestados. La complejidad de los cambios empresariales y operativos ocupa el segundo lugar, con un 44%, seguido de cerca por la preocupación por la soberanía de los datos (39%).

**Los riesgos de seguridad y cumplimiento son el principal obstáculo, mencionado por el 45% de los encuestados.**

### Principales barreras en América Latina

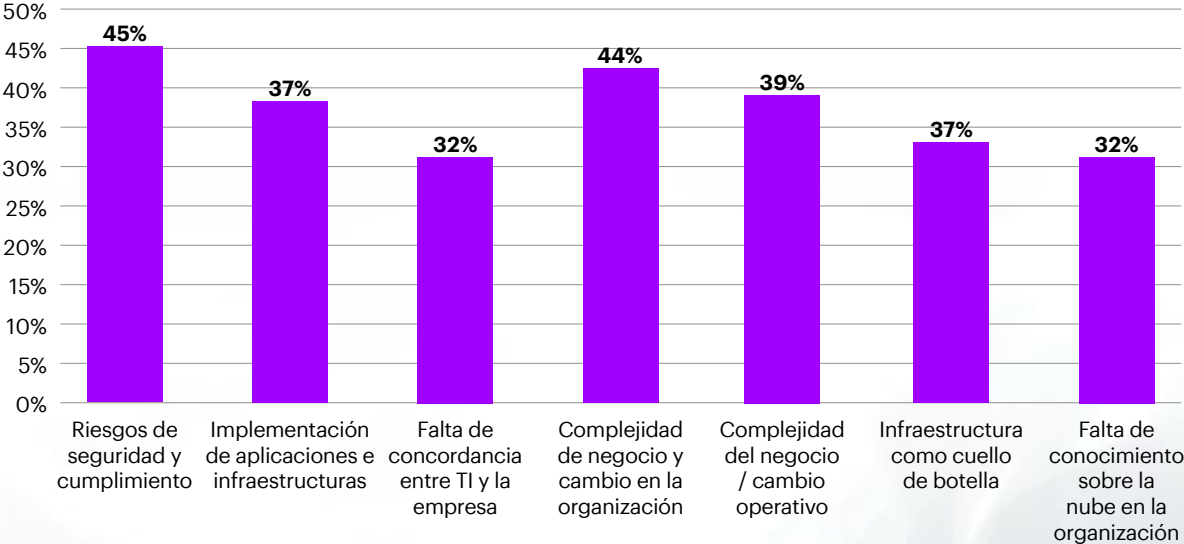


Figura 7: Porcentaje de los principales obstáculos para lograr los resultados esperados en la nube

Cuando se les pidió a los encuestados que redujeran sus opciones a sus tres principales preocupaciones, la infraestructura como un obstáculo (20%) fue la más citada en América Latina (Tabla 1), seguida por la complejidad del negocio y el cambio operativo (17%) y, las preocupaciones de seguridad y soberanía de datos (14%).

**La infraestructura como cuello de botella fue la más citada en América Latina.**

Ranking	Las tres barreras más mencionadas
1	Infraestructura como un obstáculo (20%)
2	Complejidad del cambio empresarial y operativo (17%)
3	Riesgos de seguridad y cumplimiento, y Soberanía de Datos (14%)

Tabla 1: Porcentaje indicado en los tres principales obstáculos para lograr los resultados esperados de la nube a nivel mundial.

Si se consideran los obstáculos según la tasa de adopción (Tabla 2), descubrimos que lo que más preocupa a las empresas con bajo nivel de adopción de la nube es la falta de concordancia entre TI y la empresa, los riesgos de seguridad y cumplimiento, y la infraestructura legada y/o la extensión de la aplicación.

Las principales preocupaciones de las que presentan un moderado nivel de adopción incluyen los riesgos de seguridad y cumplimiento, la complejidad del negocio, el cambio operativo, y la soberanía de los datos.

Los que adoptan la nube en un nivel más alto consideran que los riesgos de seguridad y cumplimiento son su principal preocupación. La complejidad del cambio empresarial y operativo y la falta de conocimientos sobre la nube dentro de la organización empataron en un 48% como los otros problemas principales para aquellos con mayor nivel de adopción de la nube.

**El riesgo de seguridad y cumplimiento, y la complejidad del cambio empresarial y operativo son los temas más comunes en todos los niveles de adopción de la nube. Sin embargo, casi la mitad de los que adoptan la nube en mayor medida también consideran que la falta de conocimientos sobre la nube es una de las principales barreras en América Latina.**

Ranking	Bajo nivel de adopción	Moderado nivel de adopción	Alto nivel de adopción
1	Falta de concordancia entre TI y la empresa (51%)	Riesgos de seguridad y cumplimiento (44%)	Riesgos de seguridad y cumplimiento (50%)
2	Riesgos de seguridad y cumplimiento (49%)	Complejidad del negocio y cambio operativo (43%)	Complejidad del negocio y cambio operativo (48%)
3	Infraestructura heredada y/o extensión de la aplicación (44%)	Preocupación por la soberanía de los datos/ reglamentación (42%)	Falta de conocimientos sobre la nube dentro de la organización (48%)

**Tabla 2: Las 3 principales barreras para lograr los resultados esperados de la nube por niveles de adopción de la nube en América Latina.**

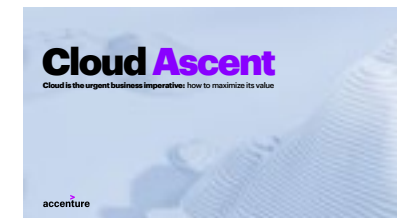


# Alcanzar las expectativas

La nube se ha convertido en un componente esencial del futuro de las empresas y está claro que para aprovechar todo su potencial **se necesita mucho más que tecnología**. Las organizaciones deben adoptar fundamentalmente nuevas formas de trabajo, mediante nuevos modelos operativos y el desarrollo de nuevas funciones y habilidades. Entre las cuatro áreas clave en las que deben centrarse las empresas se encuentran:

- **Valor empresarial.** Desarrollar una estrategia óptima en la nube basada en casos de éxito integrales para identificar las oportunidades de aumentar los ingresos y la eficiencia de costos y al tiempo que se alinean los objetivos y los líderes se ubican en la misma sintonía.
- **Gestión de cambio del personal y de la cultura corporativa.** Implementar programas de preparación de su personal y nuevos modelos operativos para hacer evolucionar la cultura, transformando la forma de trabajar y las tareas que realizan las personas para satisfacer las necesidades en constante cambio.
- **Datos e IA.** Liberar los conocimientos sobre datos específicos del sector y las funciones que están almacenados en los sistemas legados utilizando los modelos de datos en la nube.
- **Asociarse para alcanzar el éxito.** Aprovechar las habilidades y la experiencia de los socios adecuados para reforzar sus propias capacidades. Los servicios gestionados en la nube suelen ser una opción para las empresas que buscan acceder a las capacidades adecuadas sin dejar de lado la eficiencia de costos.

**Para obtener más información sobre cómo maximizar el valor de Cloud 2.0, lea nuestro informe: “La nube es la necesidad empresarial más urgente: cómo maximizar su valor”.**



## Referencias

1. Informe Everest Group Research, “La transformación empresarial a través de la multinube”.  
[https://www.accenture.com/\\_acnmedia/PDF-111/Accenture-Business-Transformation-through-Multi-cloud.pdf#zoom%3D100](https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-111/Accenture-Business-Transformation-through-Multi-cloud.pdf#zoom%3D100)
2. Resultados de la nube: Expectativas vs. realidad.  
<https://www.accenture.com/us-en/insights/cloud/cloud-outcomes-perspective>

## Acerca de Cloud First

Accenture Cloud First es un grupo que ofrece todo tipo de servicios en la nube para ayudar a los clientes de todos los sectores a convertirse en empresas “Cloud First” y acelerar la transformación digital, innovar con mayor rapidez y generar valor diferenciado y sostenible. Con 70.000 profesionales especializados en la nube y una inversión de 3.000 millones de dólares en los próximos tres años, este grupo reúne amplia experiencia en la nube, soluciones en la nube para la industria, capacidades de los socios del ecosistema y activos que permiten ayudar a los clientes a obtener más valor a mayor velocidad y escala. Visite nuestra página: [www.accenture.com/cloud](http://www.accenture.com/cloud).

## Acerca de Accenture

Accenture es una compañía global líder en servicios profesionales que ofrece una amplia gama de servicios digitales, de seguridad y en la nube. Combinando una experiencia inigualable y conocimientos especializados en más de 40 sectores y en todas las áreas de negocio, ofrecemos servicios de Estrategia y Consultoría, Interactivos, de Tecnología y de Operaciones, todo ello impulsado por la mayor red mundial de centros de Tecnología Avanzada y Operaciones Inteligentes. Nuestros 514.000 empleados cumplen la promesa de desarrollar la tecnología y el ingenio humano cada día, ofreciendo servicios a clientes en más de 120 países. Adoptamos el poder del cambio para crear valor y éxito compartido para nuestros clientes, personas, accionistas, socios y comunidades.

Visite nuestro sitio web: [www.accenture.com](http://www.accenture.com)

## Acerca de la encuesta Accenture Research

Accenture Research determina las tendencias y crea perspectivas basadas en datos acerca de los problemas más acuciantes a los que se enfrentan las organizaciones mundiales. Al combinar el poder de las técnicas de investigación innovadoras con un profundo conocimiento de las industrias de nuestros clientes, nuestro equipo de 300 investigadores y analistas se extiende por 20 países y publica cientos de informes, artículos y puntos de vista cada año. Nuestra investigación, la cual invita a la reflexión y se apoya en datos propios y en los que se obtienen mediante asociaciones con organizaciones líderes, como el MIT y Harvard, sirve de guía para nuestras innovaciones y nos permite transformar teorías e ideas novedosas en soluciones del mundo real para nuestros clientes.

Para más información, visite [www.accenture.com/research](http://www.accenture.com/research)