

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

La preparación del lugar de trabajo post pandemia

**CÓMO ESTÁN RESPONDIENDO LOS
RESPONSABLES EN LA TOMA DE DECISIONES
DE TI ANTE EL COVID-19**

INTRODUCCIÓN

Es ampliamente conocido que a medida que las empresas miran los desafíos de un mundo post pandemia, la vuelta al trabajo no supondrá una vuelta a la normalidad. Después de meses en los que la naturaleza de la forma en que trabajamos ha cambiado radicalmente y es poco probable que el lugar de trabajo vuelva a ser el mismo.

En cambio, estamos migrando hacia un lugar de *trabajo híbrido*, uno donde las personas trabajarán y se moverán entre varias ubicaciones: el hogar, la carretera y las oficinas tradicionales. El uso de los lugares de trabajo está cambiando y también su diseño, ahora la oficina en casa no puede ser considerada un entorno de trabajo con las mejores condiciones en términos de conectividad y experiencia, siendo solo adecuado para uso ocasional. La oficina del campus, hasta hace poco construida para cubrir la necesidad de colaboración, se diseñará cada vez más para garantizar la higiene, la seguridad personal y el distanciamiento social.

Estos cambios requieren de un nuevo enfoque entre la tecnología y la infraestructura de TI. En el campus, el rastreo de la ubicación y el contacto impulsado por IA, serán una parte importante para mantener el distanciamiento social mientras se necesitan interfaces digitales para reducir el contacto las personas. En casa y en el camino, las personas deben poder acceder a una conexión segura de nivel empresarial desde sus dispositivos, gozando de la misma calidad en el servicio que tendrían en la oficina.

Para los líderes de TI que comenzaban a adaptarse gradualmente a una fuerza de trabajo más flexible y distribuida, las circunstancias del primer semestre del 2020 han acelerado la necesidad de un cambio. Las nuevas necesidades de los empleados que trabajan de forma remota y de los clientes cuyos comportamientos también están cambiando, han llevado lo que era un escenario a mediano plazo a una realidad inmediata en la que el trabajo remoto y la creciente dependencia a la tecnología han llevado a un enfoque diferente para la inversión en TI.

Una nueva investigación realizada en conjunto con Aruba, expertos en investigación de mercado de tecnología y Vanson Bourne revela que como resultado, los tomadores de decisiones de TI (ITDM) están ajustando sus planes y prioridades de inversión; informando que si bien la mayoría de los proyectos de TI se han retrasado o pospuesto como resultado del COVID-19, muchos también planean invertir más que antes en soluciones clave capaces de cubrir las nuevas demandas de las empresas y de los empleados; desde *redes en la nube* y *basadas en IA*, hasta *análisis y garantía*.

A medida que cumplen con el desafío de brindar soporte a equipos más distribuidos, los líderes de TI buscan nuevas soluciones como la automatización basada en IA, la administración remota de redes a través de la nube y la solución mejorada de problemas para redes que enfrentan mayores demandas que antes.

Además de adoptar nuevas tecnologías para el lugar de trabajo híbrido, los líderes de TI planean cambiar la forma en que consume la infraestructura y los servicios de red esperando duplicar el consumo de soluciones “como servicio” dentro de los próximos dos años, acelerando el cambio hacia una infraestructura más flexible, ágil y rentable. En un entorno desafiante, además tienen que equilibrar demandas paralelas de flexibilidad, seguridad y asequibilidad, invirtiendo en las nuevas necesidades de una manera prudente que refleje las realidades financieras actuales.

Basado en una encuesta de 2.400 ITDM, este informe busca proporcionar un retrato de cómo los departamentos de TI se han visto afectados por la pandemia, la naturaleza de su respuesta y cómo eso dará forma a las prioridades de inversión en los próximos 24 meses.



1 | EL IMPACTO DEL COVID-19

Los ITDM tenían claro que el COVID-19 ha tenido un impacto considerable dentro de sus organizaciones, tanto en términos de empleados como de proyectos en curso.

A nivel mundial, **el 22% dijo que había visto un impacto "significativo"** (licencias generalizadas, despidos o cierre de empresas) y **el 52% uno "moderado"** (algunas funciones reducidas o limitadas temporalmente). Solo **el 6% dijo que no hubo "ningún impacto notable"** en sus empleados, y **el 19% sugirió que solo algunos trabajos se habían visto afectados.**

22%
dijo que había visto
un impacto significativo

52%
dijo que había visto
un impacto moderado

6%
dijo que no hubo
ningún impacto notable

19%
sugirió que
solo algunos trabajos se habían visto afectados

La pandemia cobró un precio especialmente alto en un gran número de mercados e industrias, con **el 57% de los ITDM en India y el 34% en Brasil, registraron un impacto "significativo" en los empleados, al igual que el 35% de los que trabajan en la industria hotelera y de hostelería.** Por el contrario en el sector minorista, de distribución y transporte solo **el 13% en China, 12% en Corea del Sur y el 18% en Hong Kong** dijeron que continúan igual.

% registraron un impacto significativo en los empleados

57% de los ITDM en India

34% de los ITDM en Brasil

35% de los la industria hotelera y de hostelería

13% en China and Corea del Sur

12% en Hong Kong

18% en el sector minorista, de distribución y transporte

Las grandes organizaciones parecían estar en mejores condiciones de absorber el impacto,

pero solo el **15%** de las que **empleaban a más de 5.000 personas** mencionaron que el **impacto había sido significativo**



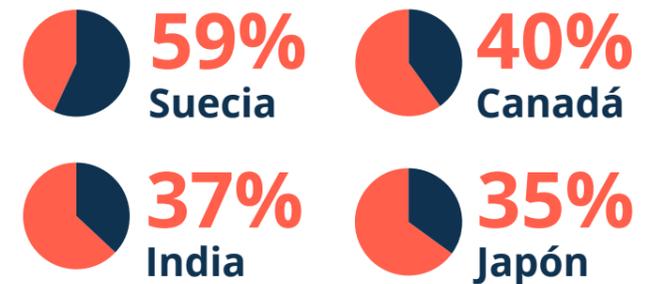
1/4 y una **cuarta parte lo calificó como bajo**

A medida que la pandemia avanzó y forzó el cierre de oficinas, en el transcurso se activaron los planes de continuidad comercial y los **ITDM tuvieron que ajustar sus inversiones en red.** Más de tres cuartas partes a nivel mundial

77% dijeron que habían **retrasado o pospuesto sus proyectos** y el **28%** había **cancelado** algunos



Los mercados donde las cancelaciones de proyectos fueron más altas fueron:



Más de un tercio de los ITDM en **hoteles y hostelería (35%) y educación (37%) han tenido que cancelar proyectos** desde la llegada del COVID-19.

35% los ITDMs en **hoteles y hostelería**

37% los ITDMs en **educación**

No es extraño que los **ITDM hayan tenido que reducir el trabajo planificado a raíz de la pandemia** ya que el enfoque para satisfacer las necesidades inmediatas de las organizaciones ha cambiado y **se adaptan rápidamente al trabajo remoto por defecto.** Pero el impacto inmediato del COVID-19 en los departamentos de TI cuenta solo la mitad de la historia pero igualmente importante es lo **que nos dijeron los ITDM sobre sus planes de continuidad.**

2 | PLANES DE INVERSIÓN

Además de preguntar cómo habían respondido los ITDM ante la crisis a corto plazo, a la luz del COVID-19, nuestra encuesta también evaluó sus **intenciones de inversión mientras se preparan para un futuro diferente** y se preguntó a los encuestados si planean aumentar, disminuir o mantener como antes su inversión en ocho de las tecnologías de redes diferentes.

En lugar de recortar en un entorno financieramente desafiante, **la gran mayoría de los ITDM indicaron que tienen la intención de mantener o aumentar los niveles de inversión**, subrayando que migrar al lugar de trabajo híbrido está acelerando la necesidad de una transformación digital y una infraestructura de red más ágil y flexible.

Los ITDM sugirieron que **seguirán adelante con inversiones** que les permitan satisfacer las necesidades de equipos altamente distribuidos.

A nivel mundial, **el 74% está manteniendo o aumentando su inversión en SD-WAN o SD-Branch**, mientras que solo el 20% está reduciéndola.

A nivel mundial el **74%** está **manteniendo o aumentando su inversión en SD-WAN o SD-Branch**



mientras que solo el **20%** está reduciéndola

Además, **el 83% dijo que aumentará o dejará sin cambios su inversión en redes basadas en la nube y hasta un 38% planea aumentarla**; lo que subraya su importancia para la administración remota a escala cuando es desafiante o imposible para los equipos estar en línea. **La infraestructura de cambio de campus (74%) y las de redes de centros de datos (81%)** están configuradas para ver niveles igualmente altos de retención o crecimiento de la inversión.

83% dijo que **aumentará o dejará sin cambios su inversión en redes basadas en la nube**



y hasta un **38%** planea aumentarla

A medida que las redes evolucionan y se vuelven cada vez más complejas, los ITDM buscan más herramientas para monitorear la actividad y obtener información mejorando su capacidad para solucionar problemas y ajustar las redes que ahora enfrentan mayores demandas que antes. Como tal, **el 34% dijo que planea aumentar su inversión en análisis y aseguramiento**, el 48% para dejarla sin cambios y solo el 15% para disminuirla.

34% dijo que planea **aumentar su inversión en análisis y aseguramiento**

48% para dejarla **sin cambios**

solo el **15%** para disminuirla

2 | PLANES DE INVERSIÓN

También están buscando capacidades y necesidades futuras, **con más de un tercio del grupo planean aumentar su inversión en tecnología de red basada en IA (35%) y cómputo Edge (33%), y solo el 17% planea recortar en estas áreas.**

35%

planean aumentar su inversión en **tecnología de red basada en IA**

35%

planean aumentar su inversión en **cómputo Edge**

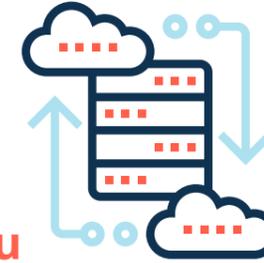
17%

planea recortar en estas áreas

Con el aumento en la carga sobre los equipos de TI para apoyar el lugar de trabajo híbrido, no es sorpresa que muchos estén buscando invertir en la automatización de tareas repetitivas; lo que les permite optimizar su trabajo y enfocarse en nuevas prioridades.

A nivel regional, APAC lidera el camino de las intenciones de inversión, con un **45% los ITDM planean aumentar su inversión en redes basadas en la nube frente al 36% en América y el 32% en EMEA.** Esto puede reflejar que los líderes de TI de APAC tendrían más probabilidades de haber descrito el impacto de la pandemia a sus empleados como "significativo" (25% frente al 20% en EMEA y América), lo que refleja un mayor nivel de interrupción al modelo de negocio de statu quo que a su vez exige un cambio de enfoque más integral.

45%
en APAC
planean
aumentar su
inversión en redes
basadas en la nube
frente al



36%
en América

32%
en EMEA

Del mismo modo, **el 44% en APAC está buscando invertir más en tecnología de red basada en IA** (frente al 30% en América y EMEA), y **el 41% en computación Edge** (28% en América y el 29% en EMEA).

44%
en APAC
está buscando
invertir más en
tecnología de red
basada en IA



y el
41%
en computación Edge



Una proporción especialmente alta de ITDM en **India (59%), China (48%), Hong Kong (47%) y Australia (46%) planean invertir más en redes basadas en la nube.**



3 | HÁBITOS DE CONSUMO

Los ITDM no solo están considerando nuevas inversiones en tecnologías de redes que respaldarán la transición a un lugar de trabajo híbrido, sino que también están adaptando su modelo de consumo para estas soluciones, pues buscan formas eficientes y asequibles de desarrollar su infraestructura de TI.

Cuando se les preguntó qué modelos de consumo de TI explorarán a la luz del COVID-19, solo el **8% de los ITDM dijeron que continuarían con inversiones de CapEx únicamente. Por el contrario, el 55% dijo que exploraría un modelo de suscripción ("como servicio") para hardware o software, el 53% un servicio administrado como llavero para hardware / software y el 30% arrendamiento financiero.** Eso sugiere una clara necesidad de *flexibilidad financiera* en un entorno desafiante, y el deseo de los líderes de TI para garantizar la previsión en el gasto y reducir los costos iniciales de capital.

8%
inversiones de CapEx únicamente

55%
un modelo de suscripción para hardware o software

53%
un servicio administrado como llavero para hardware / software

30%
arrendamiento financiero

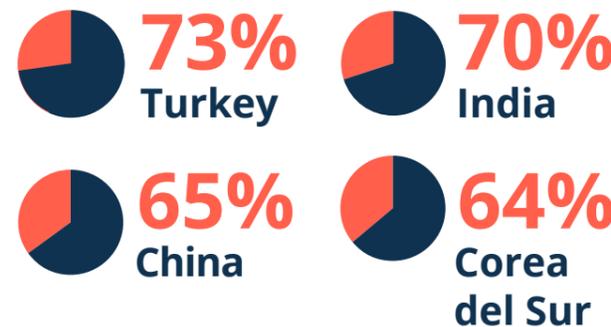
Una vez más, hay un elemento regional en tendencia, con un **61% de ITDM en APAC** está mirando hacia el modelo de suscripción, contra un **52% en América** y un **50% en EMEA.**

61%
en APAC
está mirando hacia el modelo de suscripción, contra un

52% en América **50%** en EMEA



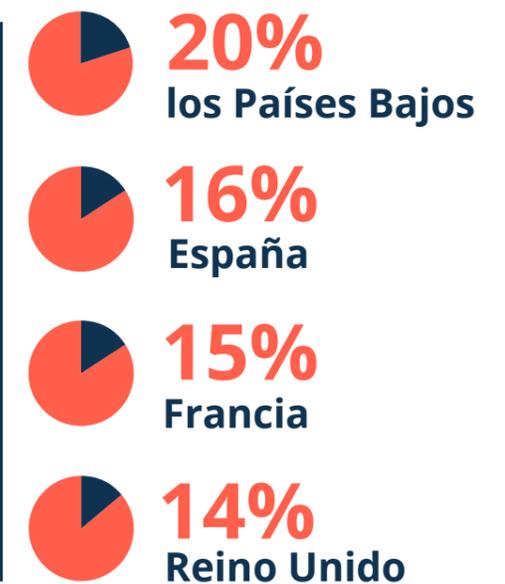
Liderando el camino están Turquía (73%), India (70%), China (65%) y Corea del Sur (64%).



Como tal, los ITDM han reportado el impacto más significativo de la pandemia, pues no solo tienen la mayor probabilidad de invertir más en nuevas tecnologías; sino que también están dispuestos a buscar modelos de consumo que les den un mayor control financiero.

Por el contrario, los principales mercados europeos mostraron un apetito continuo por un enfoque más tradicional con un porcentaje de tomadores de decisiones superior a la media en los Países Bajos (20%), España (16%), Francia (15%) y el Reino Unido (14%).) que dijeron seguirían realizando únicamente inversiones de capital al igual que el 17% en EE.

Tomadores de decisiones en los mercados europeos que seguirían realizando únicamente inversiones de capital



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



3 | HÁBITOS DE CONSUMO

Al subrayar las implicaciones financieras de los diferentes modelos de consumo, se destacó que el **66% de los ITDM en la industria hotelera y de hostelería más afectados están explorando ahora un modelo de suscripción, por delante tecnología y telecomunicaciones (58%) y educación (57%).** Tan solo el **2% de los tomadores de decisiones en hostelería tiene la intención de continuar únicamente con inversiones de CapEx,** ya que la industria enfrenta a un entorno extremadamente desafiante en un mundo de distanciamiento social y de demanda incierta de los consumidores.

Explorando ahora un modelo de suscripción

66%
hotelera y de hostelería

58%
tecnología y telecomunicaciones

57%
educación

Continuar únicamente con inversiones de CapEx

2%
hostelería

Esto también puede reflejar que, de las ocho industrias encuestadas, **los hoteles y hostales han sido los más lentos en adoptar soluciones de TI por suscripción hasta la fecha con un 26% de las soluciones consumidas como servicio en promedio en el sector, en comparación con el 34% en todo el sector de otras industrias.**

26%
de las soluciones consumidas como servicio en promedio en el sector



en comparación con el

34%
en todo el sector de otras industrias



El efecto acumulativo de estos movimientos marcará **una rápida aceleración en el cambio a las suscripciones;** otra tendencia existente que probablemente se acelerará en un mundo post pandemia.

En la actualidad, el

24%

de los ITDM estiman que **consumen al menos la mitad de sus soluciones de TI “como servicio”**

Cuando se les pidió que estimaran la situación en un periodo probable de **12 a 24 meses, esta proporción se disparó al 41%**

con un aumento de casi el **72%**

En ese período de tiempo, **se espera que la proporción promedio de todas las soluciones de TI consumidas mediante suscripción aumente en más de un tercio, del 34% al 46%.** La tendencia hacia una red como servicio ya se había establecido, pero la investigación sugiere firmemente que ahora se acelerará significativamente como resultado de la pandemia y el cambio a lugares de trabajo híbridos.

Lo anterior será cierto en cinco países donde los ITDM dijeron que la mayoría de las soluciones se consumirán “como servicio” aproximadamente los próximos dos años: **India (69%), EE. UU. (65%), Emiratos Árabes Unidos y Canadá (ambos 58%) y Hong Kong (51%).** Por el contrario, las suscripciones alcanzarán niveles medios de adopción de solo **el 27% en Japón, el 28% en Rusia, el 34% en Italia y España y el 38% en Alemania.** El modelo de suscripción crecerá en todo el mundo, pero su prevalencia será mucho mayor en algunos países que en otros ya que el modelo tradicional de CapEx conserva parte de la participación de mercado con un puñado de mercados clave.



CONCLUSIÓN

Los líderes de TI han tenido que adaptarse rápidamente a las nuevas necesidades de las organizaciones que operan de forma remota. Esta encuesta demuestra que el cambio de enfoque no será temporal, así que es probable que el cambio a un lugar de trabajo híbrido se convierta en una realidad empresarial a largo plazo; siendo también las necesidades asociadas a la infraestructura de red que puedan habilitarlo, proporcionando una experiencia excepcional y segura para los empleados, donde sea que elijan trabajar.

A medida que los ITDM responden a una nueva realidad los coloca a la vanguardia de la recuperación y resiliencia empresarial, enfrentándose a un delicado acto de equilibrio: colocar la nueva infraestructura y las herramientas necesarias para esta transición en un entorno donde más que nunca cada dólar de inversión es minuciosamente analizado.

La necesidad de una inversión generalizada, pero prudente, está empujando a los ITDM hacia nuevos modelos de consumo, con suscripciones, servicios gestionados y arrendamiento financiero a la orden del día. En los niveles actuales, las suscripciones representan apenas un tercio de las soluciones de TI consumida, así en los próximos dos años se acercarán a la mayoría.

Como tal, el mundo post pandemia no solo remodelará la naturaleza del lugar de trabajo y la infraestructura de TI que lo respalda, sino también marcará la próxima etapa en la evolución del papel del líder en TI, hacia un contribuyente cada vez más importante para la continuidad del negocio, la agilidad organizacional; pero sobre todo, la estabilidad financiera.

ACERCA DE ARUBA, UNA EMPRESA DE HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

Aruba, una empresa de Hewlett Packard Enterprise, es proveedor líder de soluciones de redes de próxima generación para empresas de todos los tamaños en todo el mundo. La empresa ofrece soluciones de TI que permiten a las organizaciones servir a la última generación de usuarios expertos en dispositivos móviles que confían en aplicaciones empresariales basadas en la nube para todos los aspectos de su trabajo y su vida personal. Para obtener más información, visita Aruba en www.arubanetworks.com. Para obtener actualizaciones de noticias en tiempo real, sigue Aruba en [Twitter](#) y [Facebook](#), y para las últimas discusiones técnicas sobre movilidad y productos de Aruba, visite Airheads Social en community.arubanetworks.com.



METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Aruba contrató a la empresa de investigación de mercado independiente Vanson Bourne para que llevara a cabo un estudio de investigación cuantitativa a 2400 tomadores de decisiones de TI en mayo de 2020 en los países: 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 encuestados procedían de organizaciones con más de 500 empleados, de los sectores de educación, servicios financieros, gobierno, salud, hoteles y hostelería, industrial, TI y minorista.

Todas las entrevistas se realizaron mediante un riguroso proceso de selección en varios niveles para garantizar que solo los candidatos adecuados tuvieran la oportunidad de participar.

2,400
tomadores de
decisiones de TI
en mayo de 2020 en
21 condados
de organizaciones con
más de 500 empleados
de
8 diferentes sectores



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

aruba
a Hewlett Packard
Enterprise company