

2024 Tendencias Tecnológicas



Principales Oportunidades para las Organizaciones



iT ahora
La Revista del Líder de Tecnología

EY
Building a better
working world

Quinta Edición





Diego León M.
EY Consulting
Country Leader



Janeth Martínez
Directora ITahora

PRÓLOGO

Bienvenidos a nuestra publicación **“Tendencias Tecnológicas 2024: Principales Oportunidades para las Organizaciones en el Ecuador”**. Este estudio realizado por quinto año consecutivo por EY, en colaboración con ITahora, busca analizar la percepción de los líderes empresariales ecuatorianos sobre los principales desafíos, tendencias y necesidades tecnológicas que enfrentarán en el 2024.

En un entorno de riesgos globales, regionales y locales cambiante, las tecnologías digitales se han convertido en una poderosa herramienta que debe apoyar a las organizaciones a mantener la continuidad frente a los principales desafíos y crear la resiliencia que necesitan para reducir el impacto de las interrupciones, mantener las operaciones eficaces y generar ventajas competitivas en tiempos de incertidumbre.

Nuestro estudio recoge las opiniones de líderes de negocio y tecnología de más de 160 empresas ecuatoriana en diversos sectores, que las hemos consolidado en las siguientes 10 Oportunidades para las Organizaciones en el Ecuador:

1. Poner al ser humano en el centro asegura el éxito de la transformación
2. Priorizar la innovación hacia la eficiencia operativa y la experiencia del cliente
3. Integrar el poder de los datos y la analítica avanzada en las funciones claves del negocio

4. Acelerar el despliegue de soluciones en nube y de automatización para rentabilizar la operación
5. Potenciar el retorno de la inversión digital mediante el despliegue de tecnología emergente
6. Liberar el potencial del negocio con IA Generativa
7. Promover las capacidades en ciberseguridad y conocimientos en ciencia de datos para maximizar la contribución al negocio
8. Utilizar la tecnología para acelerar el camino hacia la sostenibilidad
9. Fortalecer la protección de datos personales mediante medidas integrales de protección y privacidad
10. Aprovechar la transformación digital para sobrevivir y prosperar en un entorno desafiante

Estas oportunidades buscan proporcionar a las empresas ecuatorianas información valiosa que permita tomar decisiones bien fundamentadas, a medida que avanzan en su viaje de transformación.

Agradecemos a todos los que participaron en la encuesta por su tiempo y por sus valiosos aportes.

iDisfruten su lectura!

CONTENIDO

1. Poner al ser humano en el centro asegura el éxito de la transformación.....	6
2. Priorizar la innovación hacia la eficiencia operativa y la experiencia del cliente ..	12
3. Integrar el poder de los datos y la analítica avanzada en las funciones claves del negocio	18
4. Acelerar el despliegue de soluciones en nube y de automatización para rentabilizar la operación	22
5. Potenciar el retorno de la inversión digital mediante el despliegue de tecnología emergente	28
6. Liberar el potencial del negocio con IA Generativa	34
7. Promover las capacidades en ciberseguridad y conocimientos en ciencia de datos para maximizar la contribución al negocio	38
8. Utilizar la tecnología para acelerar el camino hacia la sostenibilidad.....	42
9. Fortalecer la protección de datos personales mediante medidas integrales de protección y privacidad	46
10. Aprovechar la transformación digital para sobrevivir y prosperar en un entorno desafiante	50
Resumen de la encuesta	54
Contactos	56
Agradecimientos.....	58

A pesar de todos los avances tecnológicos y el aprendizaje organizacional, poco ha cambiado en los últimos 25 años la forma en que abordamos la transformación. Necesitamos modificar la forma en que cambiamos. Los hallazgos de investigaciones de EY y la Saïd Business School de la Universidad de Oxford **“El Futuro de la Transformación es Humano”** sugieren que los factores complejos que pueden influir en el éxito o fracaso de una transformación están arraigados en el comportamiento humano, específicamente, en el comportamiento emocional. Por este motivo consideramos muy relevante, en la edición de Tendencias Tecnológicas 2024, incluir una pregunta relacionada a identificar las características esenciales del líder de transformación digital en el Ecuador.

Según los resultados obtenidos en nuestra encuesta, la visión estratégica es valorada como la característica más crucial en un líder de transformación digital, seguido por las

habilidades para inspirar y motivar a los equipos hacia la adopción de lo digital y la capacidad para liderar el cambio y la adaptabilidad.

Los participantes del estudio consideran que el éxito de una transformación digital centrada en las personas requiere un líder con una dirección clara, la capacidad para transmitir esa visión de manera efectiva y mantener a su equipo comprometido, así como la habilidad para adaptarse a las nuevas tendencias y circunstancias del entorno empresarial.

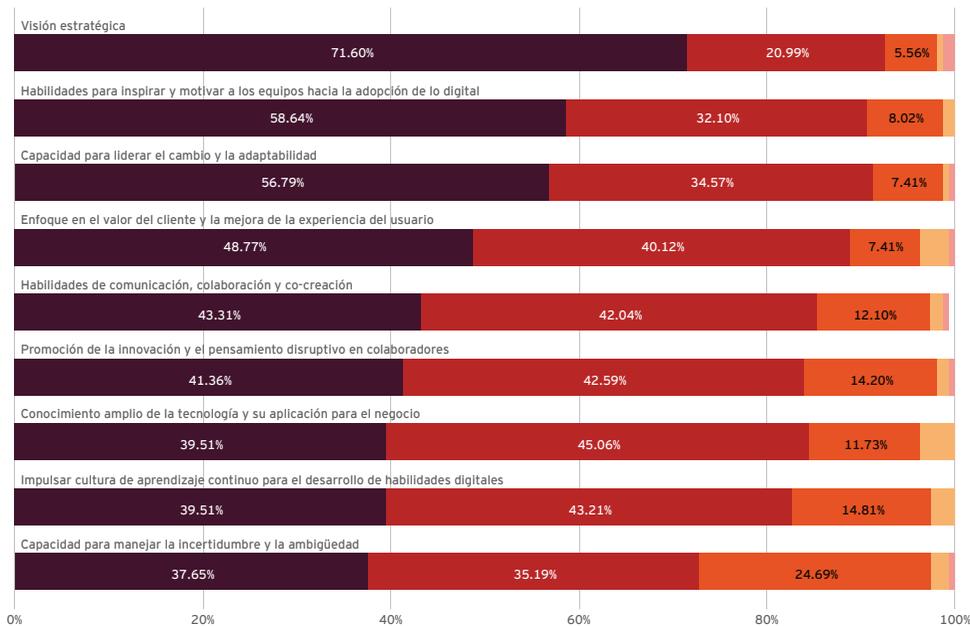
Por otro lado, las capacidades para manejar la incertidumbre y la ambigüedad, junto con el conocimiento amplio de la tecnología y su aplicación para el negocio, son considerados como menos esenciales. Sin embargo, en un entorno digital en constante evolución, estos aspectos son fundamentales para navegar eficazmente, mostrar flexibilidad ante los desafíos emergentes y aplicar soluciones tecnológicas a las necesidades del negocio.

1. Poner al ser humano en el centro asegura el éxito de la transformación





En el contexto de una transformación digital con el humano en el centro ¿qué características considera esenciales en un líder de transformación digital? Califique la importancia de cada una en una escala del 1 al 5, siendo 1 menos importante y 5 muy importante.



● 5 Muy importante ● 4 ● 3 ● 2 ● 1 Nada importante

Visión estratégica: La característica más valorada, con un 92.59% de los participantes calificándola como muy relevante. Esto significa que el líder debe estar preparado no solo para identificar y comprender las oportunidades y desafíos digitales actuales, sino también para anticipar el futuro y diseñar una hoja de ruta clara y práctica hacia la transformación.

Capacidad para liderar el cambio y la adaptabilidad: Con un 91.36% de valoración, muestra que la resistencia al cambio es una barrera común en la transformación digital y que los líderes necesitan tener habilidades robustas en gestión del cambio, así como la flexibilidad para adaptarse a las circunstancias cambiantes.

Habilidades para inspirar y motivar a los equipos: Valorada positivamente por un 90.74%, indica que el liderazgo efectivo también requiere la capacidad de impulsar el compromiso, la creatividad y la colaboración entre los miembros del equipo.

Enfoque en el valor del cliente y mejora de la experiencia del usuario: Este enfoque centrado en el cliente, con una relevancia del 88.9%, reafirma que la transformación digital exitosa no se basa solo en tecnología, sino también sobre cómo esta puede mejorar la relación entre la empresa y sus clientes.

Habilidades de comunicación, colaboración y co-creación: Este factor, con un 85.35%, reitera la importancia de tener líderes que puedan facilitar un entorno de trabajo colaborativo y generar un sentido de equipo y comunidad.

El viaje de la transformación no es lineal ni fácil, habrá giros e imprevistos en el camino. La clave está en abrazar las emociones en lugar de ignorarlas, construir una creencia profunda en la transformación, crear una cultura de disciplina y experimentación, utilizar la tecnología para concretar rápidamente la visión y aprender sobre la marcha. Con el liderazgo adecuado, el estrés agudizado de la transformación tiene el potencial de aumentar el desempeño en lugar de disminuirlo y servir como un acelerador para la transformación. Según el estudio **“El Futuro de la Transformación es Humano”**, para maximizar el nivel de éxito, los líderes de nuestras organizaciones necesitan adoptar buenas prácticas en 6 drivers que permitirán mejorar el nivel de desempeño de la transformación:



Inspirar: Crear una visión para todos

Los líderes necesitan centrarse en un “por qué” atractivo y colaborativo donde tanto ellos como los empleados puedan encontrar su propósito. La comunicación transparente es necesaria para reforzar la creencia compartida durante todo el proceso de transformación.

Cuidar: Fomentar una cultura que acepte los errores

El estilo de liderazgo y la cultura organizacional van de la mano. Los líderes deben crear proactivamente seguridad psicológica, utilizando enfoques de “hablar” y “llamar”. Una cultura de experimentación y un enfoque de fracaso rápido permite a una organización capturar oportunidades que una mentalidad de “no puedo fallar, no fallo” puede no ser satisfactoria.

Construir: Usar la tecnología para dar vida a la visión

En el camino hacia la incorporación de nuevas tecnologías, los líderes deben evaluar el impacto emocional de estas y tomar acciones para mitigar cualquier efecto negativo.

Empoderar: Reasignar poder y recursos para estar preparado para el cambio

Liderar una transformación exitosa requiere que las empresas derrumben cuellos de botella y den autonomía a sus equipos y personas. Los líderes necesitan ser adaptables, resilientes y cómodos con la ambigüedad.

Liderar: Cultivar líderes valientes que se profundizan constantemente

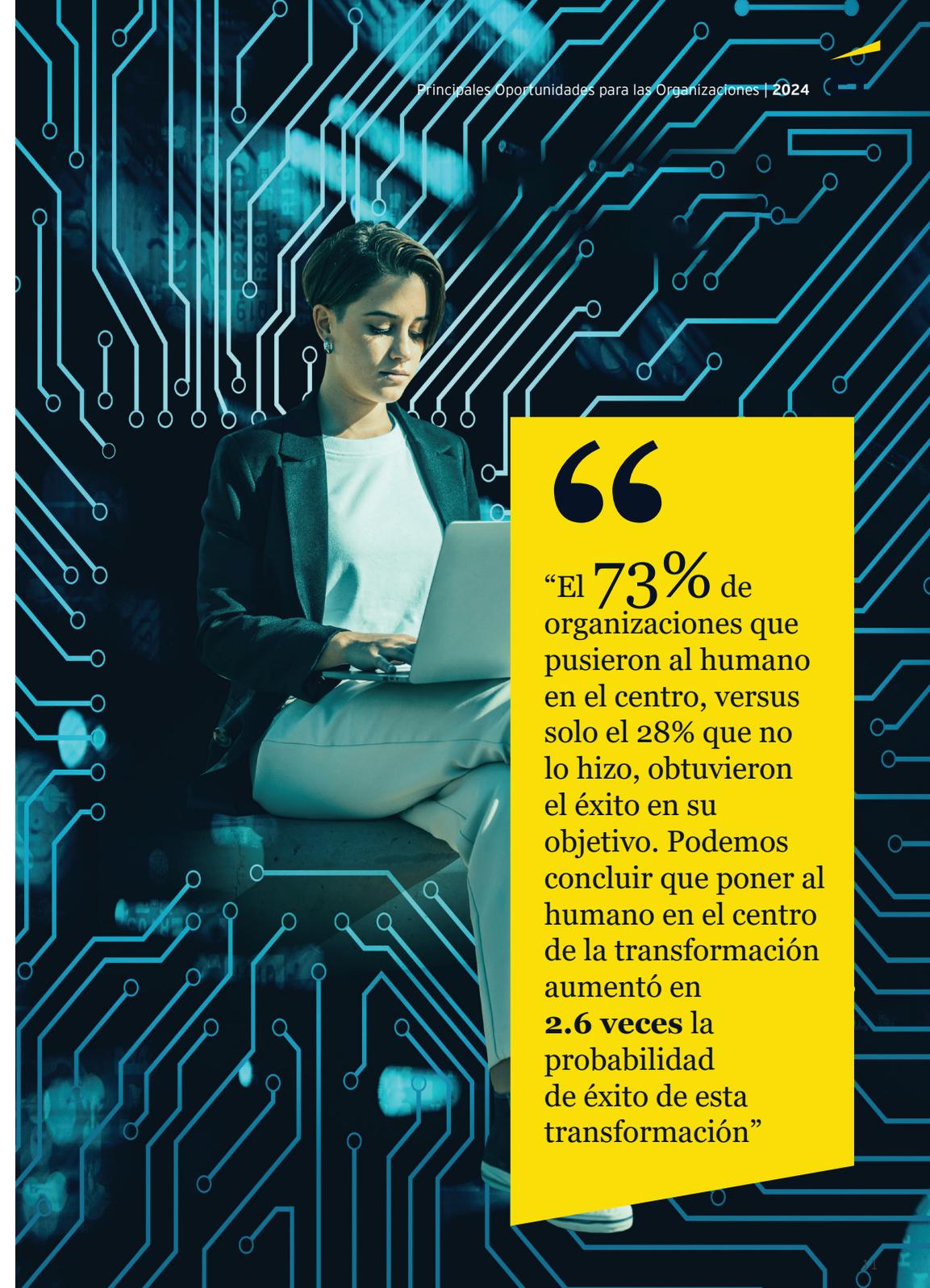
A nivel gerencial de una organización en transformación, los líderes deben comenzar por transformarse a sí mismos. Los líderes que siguen trabajando consigo mismos pueden ayudar mejor a su gente con desafíos emocionales.

Colaborar: Encontrar las mejores formas de conectarse y colaborar

Para lograr una estructura organizativa colaborativa, los líderes necesitan elegir el modelo operativo adecuado. La obsoleta jerarquía de gestión vertical necesita ser reemplazada por una red horizontal de competencias, compuesta por equipos auto-organizados capaces de impulsarse a sí mismos.



Fuente: “El Futuro de la Transformación es Humano” Saïd Business School de la Universidad de Oxford y EY. Investigación realizada a 935 líderes y miembros de la fuerza laboral provenientes de 23 países y 16 sectores.



“El **73%** de organizaciones que pusieron al humano en el centro, versus solo el 28% que no lo hizo, obtuvieron el éxito en su objetivo. Podemos concluir que poner al humano en el centro de la transformación aumentó en **2.6 veces** la probabilidad de éxito de esta transformación”



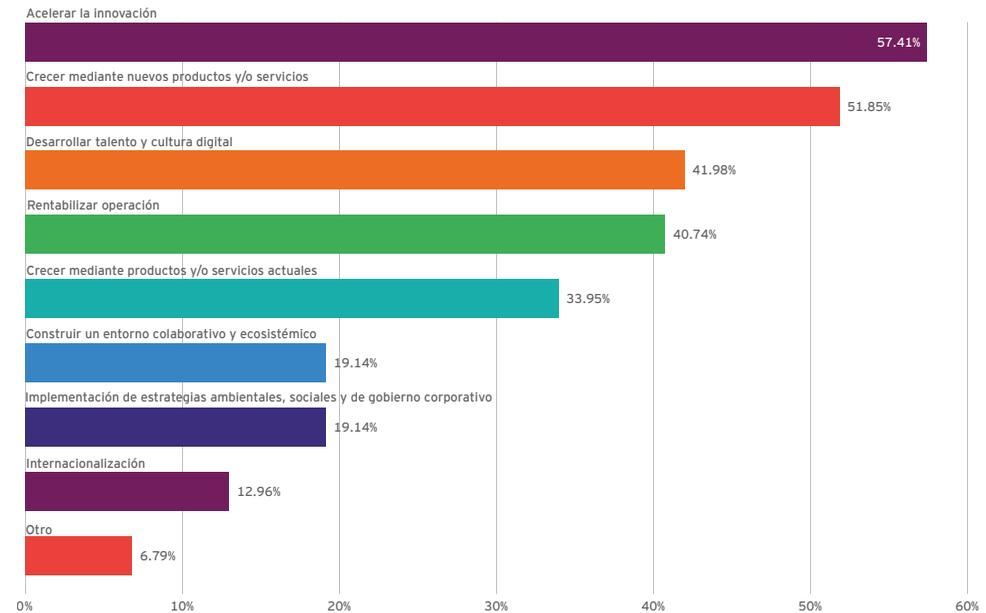
2. Priorizar la innovación hacia la eficiencia operativa y la experiencia del cliente

En el dinámico entorno económico actual, las empresas están en una búsqueda constante de estrategias que les permitan permanecer competitivas y relevantes. Los resultados de la encuesta nos revelan, que los tres objetivos principales para las empresas son impulsar la innovación (57.41%), expandirse a través de nuevos productos y/o servicios (51.85%), y fomentar el talento y la cultura digital (41.98%). Este hallazgo es particularmente relevante para las empresas en el Ecuador, ya que estos

objetivos han mostrado una consistencia a lo largo del tiempo, manteniendo la innovación el primer lugar al igual que el año anterior (64%), mientras que el objetivo de crecer mediante nuevos productos y servicios se ha destacado desde el estudio del año 2020. Este patrón confirma la premisa de que la habilitación de tecnología y la transformación digital son elementos centrales del crecimiento empresarial.



¿Cuáles son los principales objetivos de negocio que su organización se está planteando cumplir en los siguientes tres años 2024 - 2026?

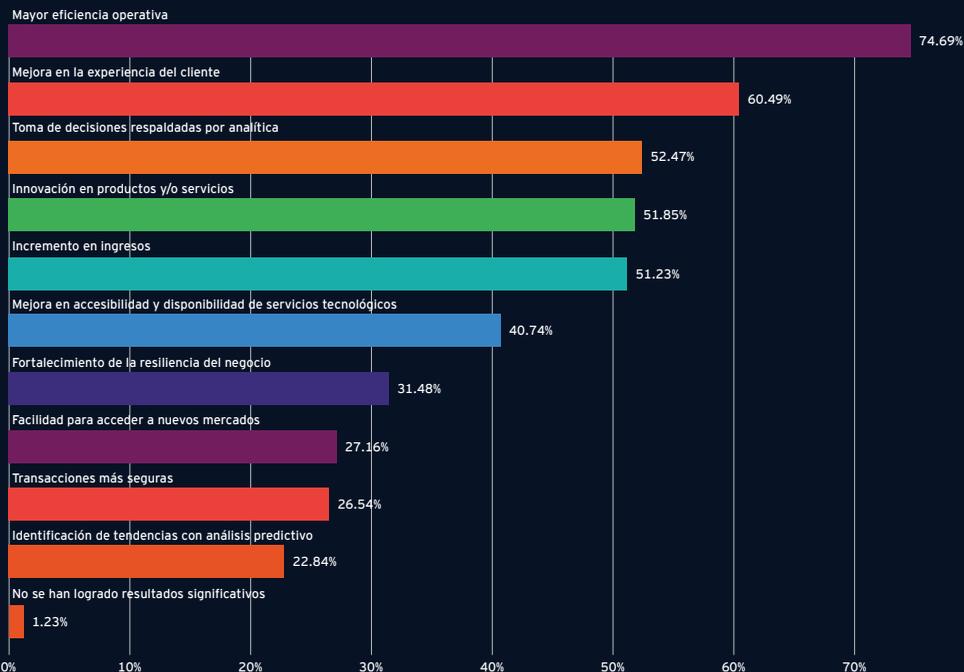


La digitalización representa una valiosa oportunidad para renovar y optimizar varios aspectos dentro de las empresas. El desafío radica en dirigir las inversiones de manera eficaz y orientada hacia el logro de los objetivos estratégicos de la empresa. Antes de realizar cualquier inversión, es crucial tener una visión precisa, enfocada en metas a largo plazo y en los resultados esperados. De igual

manera, las empresas deben asegurarse de que cada proyecto está diseñado de forma tal que proporcione beneficios tangibles y cuantificables. En resumen, una óptima gestión de inversiones y un enfoque claro en la estrategia global de la empresa son factores clave para percibir los beneficios de la digitalización.



¿Cuáles son los beneficios más importantes que espera de sus iniciativas digitales implementadas hasta ahora?



La implementación de tecnología puede generar múltiples beneficios. Según los resultados de la encuesta, el principal beneficio de la transformación es el aumento de la eficiencia operativa (74.69%), lo que a su vez disminuye los costos y optimiza los procesos. Esto se convierte en un imperativo para las empresas, especialmente en momentos de incertidumbre. Tecnologías como la inteligencia artificial y la automatización de mediante robótica contribuyen a la mejora de la productividad al automatizar tareas repetitivas y permitir a los empleados centrarse en actividades de mayor valor, además de agilizar la toma de decisiones. Así por ejemplo, según la publicación EY Consumer Tech Insights 2023, Adidas ha adoptado la automatización de procesos robóticos (RPA) para tareas operativas repetitivas y trabajos de back-office, Amazon utiliza la IA en sus operaciones de almacén, desde clasificación de productos hasta previsión de inventarios y Mango ha introducido IA generativa para agilizar diversos procesos, desde la creación de colecciones hasta el servicio al cliente.

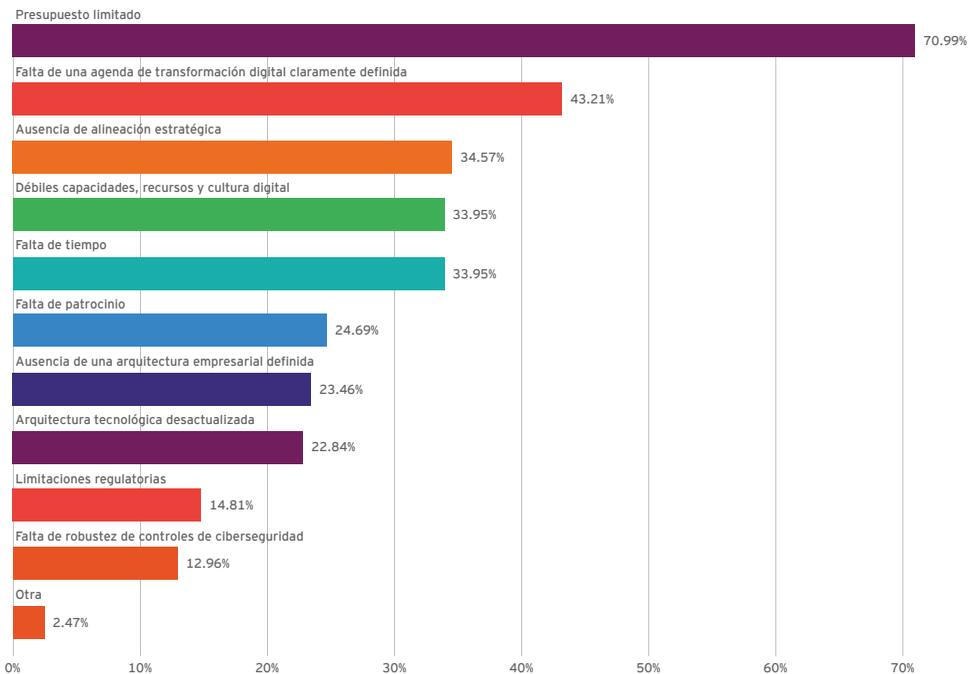
En segundo lugar, se espera que estas iniciativas mejoren la experiencia del cliente (60.49%) permitiendo el desarrollo de relaciones más fuertes y duraderas. La experiencia del consumidor está evolucionando rápidamente, de un proceso transaccional centrado simplemente en comprar y vender, a un modelo construido en relaciones profundas y enriquecedoras en cada paso del viaje del cliente. Según EY Evolving Customer Expectations 2023, a nivel global,

el 44% de las empresas que recientemente hicieron cambios o planean hacer cambios, indican que la principal razón fue crear una experiencia más digital. Las empresas están invirtiendo en capacidades móviles (52%), chatbots (38%), APIs (27%), IA/ML (25%). En particular, el uso de la Inteligencia Artificial (IA) está revolucionando la forma en que las empresas interactúan con sus clientes. Los sistemas impulsados por IA pueden analizar los datos del cliente para ofrecer recomendaciones personalizadas. Además, los chatbots y los asistentes virtuales de IA están redefiniendo el servicio al cliente al proporcionar soporte instantáneo las 24 horas del día. La IA también puede asistir a los clientes en tiempo real durante todo el proceso de compra, lo que lleva a un viaje del cliente sin esfuerzo y sin problemas. Las empresas que se destacan por una experiencia del cliente (CX) excepcional superan en un 15% el desempeño de sus competidores.

Por otro lado, la toma de decisiones respaldada por analítica (52.47%) se ve potenciada por la digitalización, debido a la capacidad de recolectar y analizar grandes cantidades de datos de forma rápida y precisa. En la actualidad, las empresas buscan predecir las preferencias de sus consumidores y adelantarse a los cambios en tendencias, para desarrollar nuevos productos y servicios y crear valor para todos sus stakeholders. A nivel global, las empresas están gastando hasta el 4% de sus ingresos para activar a los clientes y aprovechar los datos para crear ofertas personalizadas.



¿Cuáles son las principales barreras y desafíos que enfrenta su organización para implementar su agenda de transformación digital?



A pesar de los innegables beneficios que ofrecen las iniciativas digitales, existen ciertas barreras para su implementación. La 'falta de presupuesto' aparece como primera en la lista durante los tres últimos años, aumentando significativamente de un 50.6% en 2022 a 70.99% en el 2024.

Además, la 'falta de capacidades y cultura digital' y la 'ausencia de una alineación estratégica' se mantienen como desafíos persistentes a lo largo de los tres años, aunque varían en términos de su prevalencia. En el 2024, la 'falta de una agenda de transformación digital clara' emerge como la segunda barrera con un 43.21%, lo que indica un creciente desafío para las empresas en la planificación y ejecución de sus estrategias de transformación digital. Sin un plan claro y estratégico que guíe la transformación digital, las empresas pueden encontrarse con problemas de coordinación y orientación. Es fundamental que las empresas planifiquen cuidadosamente su ruta hacia la digitalización y rentabilización de la inversión, asegurándose de que cuentan con los recursos necesarios y una estrategia sólida para navegar los cambios.

En un mundo cada vez más digitalizado, las empresas necesitan adaptarse y evolucionar para seguir siendo competitivas. La inversión en innovación y la transformación digital son aspectos clave para lograr este objetivo. Al aprovechar la eficiencia operativa, mejorar la experiencia del cliente, y tomar decisiones informadas basadas en análisis, las empresas pueden no solo aumentar sus ingresos, sino también fortalecer su posición en el mercado. Sin embargo, es esencial que la transformación digital sea estratégica y bien planificada, con un enfoque claro en los objetivos a largo plazo y en la creación de valor sostenible. A pesar de los desafíos como la falta de presupuesto y la necesidad de una agenda de transformación, las barreras pueden superarse con la planificación y los recursos adecuados. Al final, las organizaciones que se adaptan y adoptan la innovación y la transformación digital serán las más preparadas para tener éxito en la economía del futuro.





3. Integrar el poder de los datos y la analítica avanzada en las funciones claves del negocio

Los datos son el motor que impulsa el valor en las organizaciones, por lo que cada vez, es más urgente hacer un mejor uso de los datos y la analítica en todas las funciones claves del negocio para proporcionar información que realmente pueda transformar la manera en qué se presta algún servicio o se entrega algún producto. Por lo tanto, hoy en día las organizaciones están convencidas que convertirse en una organización impulsada por los datos y la analítica (Analytics Driven Organization) es el camino para generar ventaja competitiva en su negocio.

Una Analytics Driven Organization es una organización que puede tomar las mejores decisiones de negocio de la manera más eficiente posible con base en información precisa. En esencia, los datos y analítica avanzada pueden habilitar a una organización para crecer eficientemente, optimizar y proteger su valor.

La encuesta Tendencias Tecnológicas 2024 evidencia que aún falta aprovechar al máximo el poder de los datos y la analítica avanzada en todas las funciones claves del negocio. Las funciones en las que más se implementa analítica e inteligencia artificial son ventas con un 38,27%, inteligencia de mercado e

investigación, marketing y redes sociales con un 35,80%. Estas funciones son críticas para el crecimiento y la eficiencia de cualquier organización y una correcta utilización de los datos puede potenciar en gran medida su rendimiento.

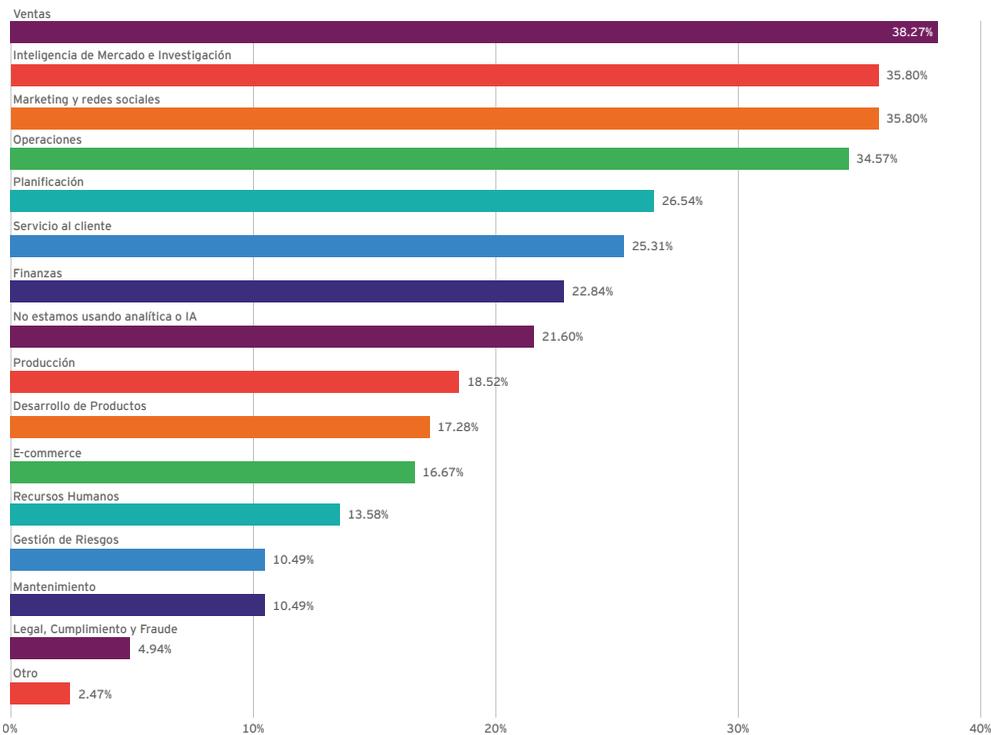
Existen otras funciones de la organización que también podrían beneficiarse de la implementación de analítica e inteligencia artificial, como recursos humanos, gestión de riesgos y mantenimiento, con un porcentaje menor al 15%. A pesar de no ser actividades "core" del negocio, un uso más intensivo de analítica podría facilitar decisiones estratégicas más informadas y generar eficiencias significativas.

Se observa que el 22% de las empresas encuestadas reconocen no utilizar ni analítica ni inteligencia artificial. Este grupo de empresas corren el riesgo de ser superadas por sus competidores en la adopción de tecnologías y la optimización de sus operaciones. Hoy en día transformarse en una organización impulsada por los datos y analítica no es una opción, sino una demanda y aún queda un camino por recorrer para lograrlo en todas las organizaciones ecuatorianas.





¿En qué funciones de su organización ha implementado analítica y/o inteligencia artificial para impulsar el crecimiento y la eficiencia?



Convertirse en una organización impulsada por los datos y la analítica es un reto, por lo que se debe iniciar con el desarrollo de una estrategia alineada a los objetivos organizacionales que permita la flexibilidad y la capacidad de respuesta. Es importante aprovechar un marco de estrategia de datos para visualizar todos los aspectos, hacer las preguntas adecuadas, aunque aún no conozca todas las respuestas, y definir una ruta accionable. En este sentido, para habilitar los datos y analítica en todas las funciones clave de la organización, se deben considerar:

1. Definición Visión y Estrategia de Analytics

Se debe definir por qué se quiere implementar un programa de datos y analítica y el alcance que se le quiere dar. Adicionalmente, se define el estado de madurez actual y requerido en capacidades clave para implementar la visión establecida.

2. Desarrollo de Capacidades Iniciales de Producción de Analytics

Se debe trabajar en la estructuración de información y en el desarrollo de soluciones de datos y analítica para las oportunidades identificadas y priorizadas durante la definición de la estrategia. Se capturan lecciones aprendidas para enriquecer el desarrollo de futuras soluciones.

3. Desarrollo de Capacidades para Producción, Consumo y Sostenimiento de Analytics

Se debe desarrollar las capacidades requeridas para "industrializar" la producción y consumo de datos y analítica en todas las áreas de negocio de la organización y se diseñan mecanismos para sostener el programa, y medir el impacto y el valor generado para la organización.

Además, es imprescindible definir los principios fundamentales para iniciar el camino hacia una organización impulsada por los datos y la analítica:

- ▶ Alinear a toda la organización en la definición de una visión y objetivos claros alrededor de datos y analítica.
- ▶ Desarrollar soluciones de analítica integradas en los procesos de toma de decisiones de la organización, midiendo constantemente los beneficios generados.
- ▶ Gestionar los datos como un activo estratégico, con un esquema de gobierno y un programa de calidad bien estructurados.
- ▶ Construir y mantener la columna vertebral de datos y analítica, desarrollando capacidades tanto para la producción como para el consumo de analítica, con énfasis en el factor humano
- ▶ Crear una cultura de toma de decisiones basada en datos y analítica, con los incentivos apropiados y espacios de aprendizaje, colaboración y comunicación alrededor de la analítica.

A partir de los resultados de la encuesta, es evidente que existe un gran potencial para descubrir oportunidades de mejora en la eficiencia y la productividad con el fin de optimizar y rentabilizar la operación de las organizaciones.

Los datos de la encuesta resaltan claramente que, mientras algunas áreas como Contabilidad, Finanzas y Tecnología han adoptado significativamente la automatización, en otras áreas como la de Logística y Operaciones, que son componentes clave en la eficiencia de cualquier organización, aún presentan amplias oportunidades de mejora. Además, aún hay una proporción considerable de empresas que no han implementado o actualizado soluciones tecnológicas clave como la migración a infraestructura y servicios en la nube, soluciones de analítica y data lake. Estas herramientas no sólo pueden jugar un papel vital en la automatización de operaciones,

sino que también pueden facilitar una visión más clara y precisa que permitan mejorar las estrategias empresariales. En conjunto, estos hallazgos indican un amplio espacio para las empresas que buscan mejorar su eficiencia y productividad a través de la automatización.

Además, la necesidad de estas mejoras se vuelve aún más apremiante a la luz de las tendencias emergentes y las cambiantes demandas del mercado. En un mundo cada vez más digital y orientado a los datos, la capacidad de operar de manera eficiente y efectiva puede ser el factor determinante en la competitividad de una organización. La automatización puede ayudar a las empresas a mantenerse ágiles y adaptarse a estos cambios rápidamente, permitiéndoles satisfacer las demandas de los clientes, optimizar los recursos y mantener una ventaja en el entorno empresarial cada vez más competitivo.

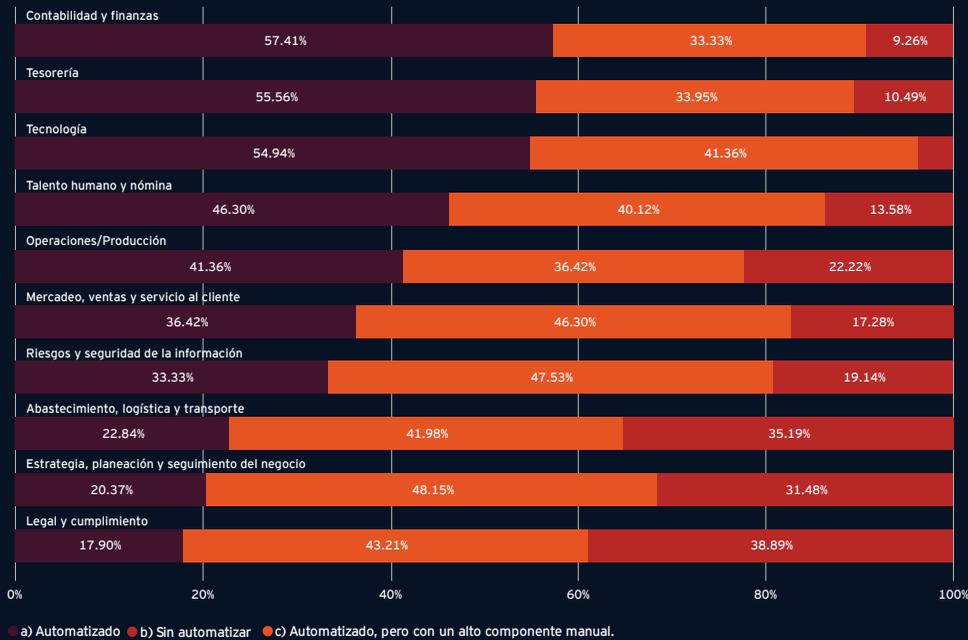
4. Acelerar el despliegue de soluciones en nube y de automatización para rentabilizar la operación





¿Cuál es el nivel de automatización actual que tienen las siguientes áreas de su negocio?

Opciones: a) automatizado, b) automatizado, pero con un alto componente manual, c) sin automatizar (completamente manual)



Según los resultados de la encuesta identificamos que existen aún oportunidades de mejora en cuanto a automatización de diferentes áreas de negocio, contrastando incluso con años anteriores, podemos determinar cómo ha evolucionado el nivel de automatización de las empresas ecuatorianas en diferentes áreas:

Tecnología: El elevado porcentaje de automatización con componente manual en tecnología para el 41% de encuestados, revela que las empresas podrían estar operando aún muy por debajo de su potencial y la tendencia se ha mantenido de la misma manera comparándola con años precedentes.

Contabilidad, Finanzas y Tesorería: Estas áreas muestran que mantienen su operación automatizada para el 57% de encuestados, sin embargo, la tendencia respecto al alto componente manual es cercana al 42%. Esto sugiere que las organizaciones no han conseguido identificar las oportunidades tecnológicas en este ámbito y que puedan reducir los tiempos de procesamiento y la precisión en las operaciones financieras. Herramientas de software en la nube, RPA y soluciones de Business Intelligence (BI) pueden proporcionar una visión más holística y en tiempo real de la situación financiera de la empresa y aportar en los objetivos de rentabilidad y eficiencia.

Talento Humano y Nómina: Si bien el 46% de encuestados indica tener automatizada su operación para estas áreas, un 40% considera que aún tienen un alto componente manual, tendencia que se ha mantenido en comparación con los años anteriores. Esto sugiere que existe gran oportunidad de automatizar más profundamente las operaciones tanto de talento humano como de nómina.

Operaciones/Producción: Para el 22%, las operaciones en estas áreas son totalmente manuales. Es importante considerar que esta tendencia se ha mantenido similar tanto en el año 2023 con un 31% y para el año 2022 con un 29%. Es importante considerar que la automatización de estos procesos no sólo aumenta la producción y la eficiencia, sino

que también mejora la calidad y consistencia del producto. El uso de tecnologías como IoT y Machine Learning en el proceso productivo podría resultar en mejoras significativas.

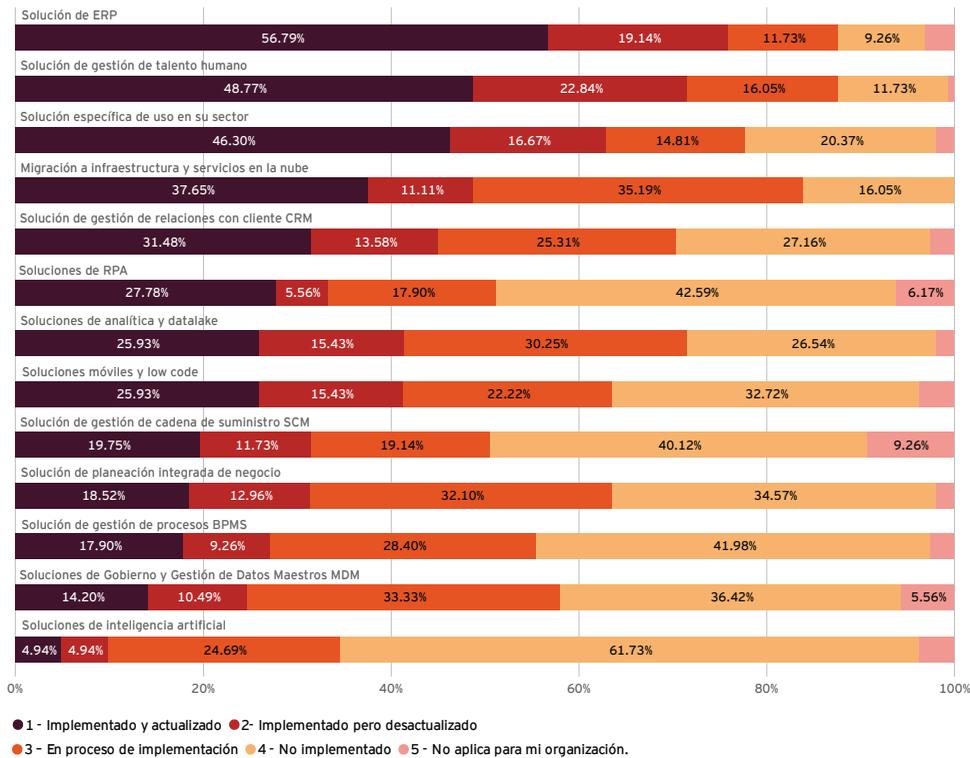
Abastecimiento, Logística y Transporte: Un 35% de encuestados indican que se encuentran sin automatización en estas áreas y una tendencia que se ha mantenido similar a lo largo del año 2023 (32%) y 2022 (40%). Esto es indicativo de una considerable dependencia de los métodos tradicionales y no ha existido mayor desarrollo en la búsqueda de automatización en estas áreas. Es clave considerar como tecnificar estas áreas, puede ayudar a mejorar la asignación de recursos, la optimización de rutas y el seguimiento de envíos, lo cual es fundamental para mejorar los tiempos de entrega y satisfacción del cliente.

Riesgos y Seguridad de la Información: Llama la atención que un 66% de las operaciones se manejen con un alto componente manual o sin automatizar, en un área tan crítica como la seguridad de la información con cifras similares a las encuestas de años pasados (58% en el 2023 y 66% en año 2022). En la era de la digitalización, fortalecer la automatización de estas áreas, puede mejorar significativamente la detección de amenazas, la respuesta a incidentes y el cumplimiento de las normativas de protección de datos.





¿En qué estado se encuentran las siguientes iniciativas tecnológicas dentro de su organización? Opciones: a) implementado y actualizado, b) implementado pero desactualizado, c) en proceso de implementación, d) no implementado, e) no aplica para mi organización.



Las soluciones en la nube deben constituirse en catalizadoras de innovación y eficiencia en las organizaciones. Permiten el acceso a la información de manera rápida y segura desde cualquier lugar, mejorando la colaboración, la velocidad en la toma de decisiones y la escalabilidad que ofrecen facilita el crecimiento y adaptabilidad del negocio. Además, contribuyen a la rentabilidad, pues el modelo de pago por uso permite un control más efectivo de los costos. Acelerar la implementación de estas soluciones puede ser un factor clave para la transformación y rentabilidad de las empresas en el entorno digital actual.

En resumen, existe una gran oportunidad para las organizaciones que buscan mejorar su eficiencia y productividad al adoptar soluciones de automatización y acelerar la implementación de tecnologías emergentes. A través del análisis cuidadoso de las operaciones y los procesos existentes, y la adopción estratégica de soluciones de automatización, las organizaciones pueden transformar sus operaciones, mejorar la eficiencia, permitiendo una mejor gestión de sus procesos de negocio y la transformación digital de la organización.

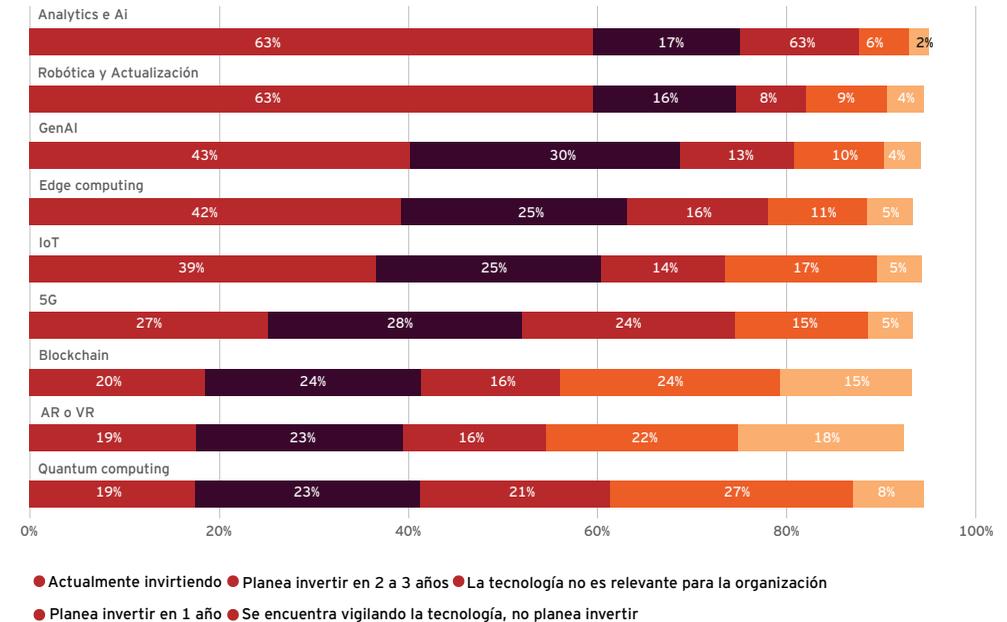




5. Potenciar el retorno de la inversión digital mediante el despliegue de tecnología emergente

La priorización de implementaciones de tecnologías emergentes se ha mantenido en su mayor parte desde los últimos años, marcando una clara tendencia hacia Cloud Computing, Robotic Process Automation (RPA) y Big Data

como las aristas de la nueva infraestructura que las empresas están cimentando para su base a la transformación digital, sin mencionar la popularización de las distintas ramas de la IA que han entrado en el panorama tecnológico.



Reporte EY Reimagining Industry Futures 2024 - Inversión en Tecnologías Emergentes

Si revisamos el reporte "Reimagining Industry Futures 2024" de EY, se puede observar algunas diferencias respecto de las tendencias que han venido siguiendo las empresas ecuatorianas respecto a las tendencias globales. Si bien en Ecuador todavía encabezan las prioridades las tecnologías de Cloud Computing, RPA y Big Data, a nivel global la gestión de infraestructura en nube se ha establecido ya, dando paso a una mayor importancia para las tecnologías que aseguran la automatización de procesos como Analytics e IA (consolidadas como categoría), RPA y GenAI para asegurar mayores eficiencias en la

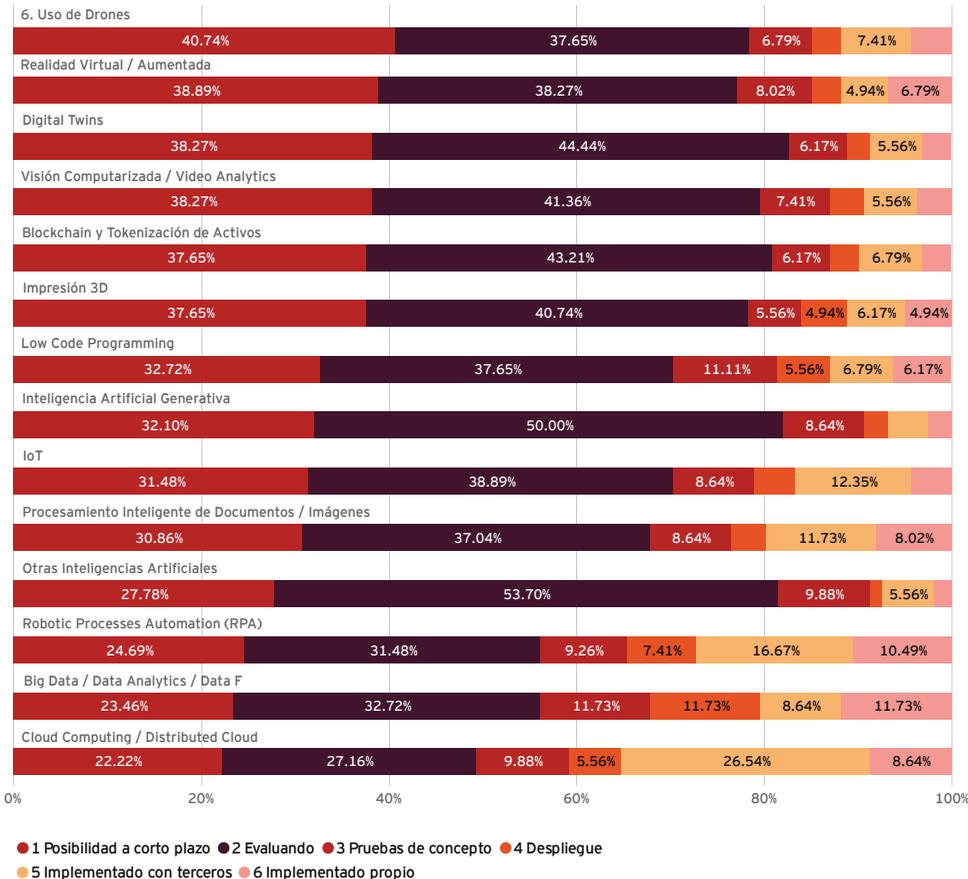
operación de las empresas.

Tomando en cuenta este ritmo acelerado de desarrollo de la última ola de tecnologías emergentes, girando en su mayor parte alrededor de diversas aplicaciones de inteligencia artificial, las empresas ecuatorianas requieren hoy más que nunca asegurar un procesamiento rápido de información que permita que estas tecnologías cumplan su cometido de eficacia de procesamiento, mejores insumos de información para toma de decisiones y un retorno confiable de la inversión tecnológica.



¿Cuál es el nivel de adopción que considera que tienen actualmente entre la tendencia de tecnologías emergentes?

1 posibilidad de adopción en su organización en el corto plazo; 2 En evaluación de soluciones/aplicaciones; 3 Pruebas de Concepto en entornos controlados; 4 Despliegue en entornos relevantes y 5 Implementado (con capacidades de terceros) y 6 Implementado (con capacidades propias)



Observando el panorama externo y el interno, se deben considerar las siguientes oportunidades en la implementación de tecnologías emergentes, que maximicen el retorno de inversión:

- Implementación de Cloud Computing, Robotic Process Automation y Big Data & Analytics:** Estas tecnologías, que se espera que sean estándar para 2024, formarán parte de la infraestructura básica de las empresas y proporcionarán beneficios operativos continuos si se mantienen en continua vigilancia y con esquemas de gobernanza adecuados.
- Adopción de Inteligencia Artificial (IA):** El 64% de las organizaciones encuestadas están considerando la implementación de la IA, mientras que un 9% ya lo ha hecho. Aquellas que aún no han adoptado la IA podrían considerar probarla para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones basada en datos.
- Exploración de la IA Generativa:** Un 59% de las empresas están explorando las oportunidades de esta tecnología. Aunque se necesita un enfoque más cauteloso, las posibilidades para mejorar operaciones y

procesos a través de su implementación son significativas.

- Examinar el uso de Blockchain y Tokenización de Activos:** Casi la mitad de las organizaciones están considerando su uso. Aunque hay desafíos en el entendimiento y la implementación, estas tecnologías podrían tener un impacto significativo en las operaciones y la cadena de valor del negocio.
- Consideración de Digital Twins:** Con el 51% de las empresas evaluando su aplicación, pero solo el 11% habiéndolo implementado, hay una gran oportunidad de aprovechar esta tecnología para simulaciones precisas y mejoras operativas, particularmente en producción y logística.

Así, las empresas ecuatorianas deberán equilibrar la inversión en tecnología con los objetivos empresariales y asegurarse de que su capital humano puede adaptarse fácilmente a las nuevas tendencias. La inversión en arquitecturas flexibles permitirá a las empresas aprovechar estas tecnologías a medida que se vuelvan más comunes y necesarias para las operaciones del día a día.





La estratégica adopción y gestión de las tecnologías emergentes puede suponer una oportunidad significativa para las empresas ecuatorianas de optimizar sus operaciones y generar un mayor beneficio, por ejemplo:

Nuevas oportunidades de negocio: Las tecnologías emergentes, pueden abrir nuevas oportunidades de negocio, ya sea creando nuevos productos y servicios o mejorando los existentes, lo que puede generar un incremento sustancial en los ingresos.

Incremento en la productividad: Tecnologías como automatización, inteligencia artificial y aprendizaje automático pueden mejorar la eficiencia operativa, permitiendo al personal enfocarse en tareas estratégicas en lugar de tareas repetitivas, lo que mejorará la productividad y, potencialmente, los ingresos.

Reducción de costos: La eficiencia obtenida mediante tecnologías como la inteligencia artificial, la automatización de procesos y la nube pueden resultar en una reducción significativa de costos operativos y laborales a largo plazo, mejorando el ROI.

Mejora en la experiencia del cliente UX/UI: El uso de tecnologías como chatbots, análisis de datos y personalización impulsada por IA puede mejorar significativamente la experiencia del cliente y, a su vez, aumentar la retención y lealtad de los clientes, lo que puede tener un impacto directo en el ROI.

Mejor toma de decisiones: A través de soluciones de análisis de datos avanzado y Big Data, las empresas pueden obtener insights valiosos e inmediatos, lo que facilita una toma de decisiones más informada y efectiva. Esto puede conducir a inversiones exitosas y evitar gastos innecesarios.

Ventaja competitiva: Las empresas que adoptan temprano las tecnologías emergentes obtienen una ventaja competitiva, lo que puede llevar a una mayor participación de mercado y ganancias en el futuro.



Artificial
intelligence

6. Liberar el potencial del negocio con IA Generativa

La llegada de GenAI marca un punto de inflexión en la historia. Como una tecnología de propósito general que disminuye el costo marginal de producir todo tipo de contenido a esencialmente cero, no sólo mejora la eficiencia de los trabajadores del conocimiento, sino que también apoya la innovación. Las máquinas del pensamiento, como propone la Brookings Institute, realizan tareas que antes estaban reservadas para los trabajadores cognitivos, como por ejemplo el desarrollo de código utilizando herramientas de bajo código, que permite escribirlo al doble de velocidad. Esta mejora en eficiencia se refleja en la Teoría de Hulten, que estima que una sola tecnología como GenAI puede aumentar el PIB mundial en aproximadamente un 7%, lo cual equivale a agregar dos economías completas del G7 al mundo.

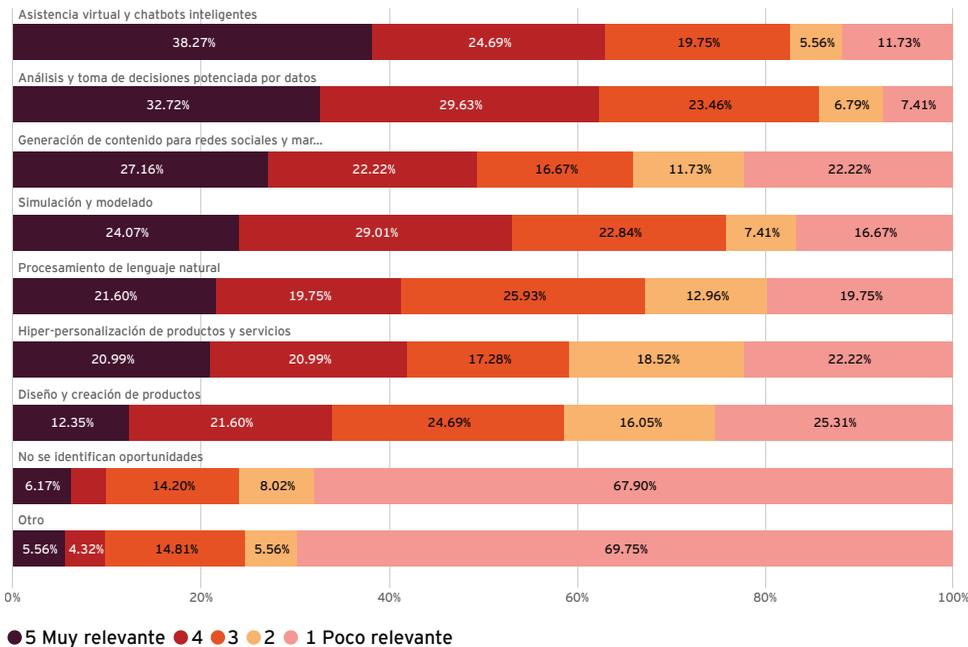
Pero más allá de la productividad, el real impacto es que podemos generar más ideas.

Los trabajadores cognitivos inventan nuevos productos, servicios y técnicas. La IA generativa (GenAI) puede automatizar tareas operativas, liberando tiempo para las tareas cognitivas superiores como la ideación y la resolución de problemas complejos y existen varios casos de uso aplicables a diferentes sectores de la industria, como por ejemplo el apoyo en identificar oportunidades de inversión basado en el perfil de riesgo del inversor, preparar un resumen detallado de llamadas de call centers para generar data estructurada habilitando el análisis del servicio al cliente. En sectores como el de Consumo Masivo la generación e ideación de recetas alternativas para diferentes productos o incluso, el apoyar en la creación de nuevos productos y su llegada al mercado basado en las diferentes audiencias a las que se los expone, son algunos de los casos de uso focalizados por sector que se han identificado y han sido desplegados en los últimos meses.





¿Cuáles de los siguientes casos de uso considera más relevantes en las que considera puede aplicar la IA Generativa? (1 menos relevante y 5 el más relevante)



Según la encuesta de Tendencias Tecnológicas para 2024, todas las organizaciones consideran de importancia el uso de la GenAI en diferentes funciones de negocio. El 38% de las empresas ecuatorianas considera como el uso de GenAI más relevante el mejorar la inteligencia de chatbots, el 34% potenciar el análisis para toma de decisiones y el 27% el potencial para el modelado y simulaciones en diferentes actividades de negocio. Sin embargo, solo un 12% considera relevante la GenAI para la creación o mejora de productos y servicios. Esto nos indica que existe aún una necesidad de entender la aplicación de GenAI en los diferentes sectores y áreas de negocio. Es importante que las empresas ecuatorianas se enfoquen en buscar los casos de uso de alto impacto y valor, específicamente en oportunidades de transformación que tengan una alineación hacia el sector y la función a mejorar, que permita aprovechar al máximo el beneficio de la inversión en estas tecnologías.

La adopción exitosa de la Inteligencia Artificial además de identificar los casos de uso de aplicación también requiere que tomar en cuenta varios puntos clave como:

Adoptar un enfoque centrado en las personas para la transformación de la IA: Las empresas deben repensar su estrategia y operaciones poniendo a los humanos en el centro de la transformación. Esto implica identificar áreas en todo el negocio donde la IA puede permitir la creación de valor.

Desarrollar un enfoque de gobernanza de la IA: Las empresas deben adoptar un enfoque equilibrado para la gobernanza de la IA, que promueva las estrategias de responsabilidad internas para llevar un control de los procesos de negocio asistidos por los modelos creados para la empresa.

Implementar la IA de manera responsable y con confianza: Las empresas deben buscar formas de implementar la IA de manera responsable y con confianza. Esto implica mejorar las políticas de funcionamiento de IAs que garanticen la seguridad de los datos, un control ético de resultados, y, la gestión y mitigación de riesgos.

Invertir en talento especializado en IA: Las empresas deben abordar la falta de talento especializado en IA, que es uno de los factores que limitan la implementación de la IA a gran escala. Esto podría implicar la contratación de expertos en IA o la capacitación de los empleados existentes.

Crear valor a través de un enfoque holístico de la IA: Las empresas deben buscar formas de crear valor a través de un enfoque amplio y a nivel de toda la organización. Esto podría implicar priorizar las iniciativas que tienen el potencial de agregar el mayor valor y preparar a la organización para aprovechar de manera responsable las capacidades transformadoras de la IA.



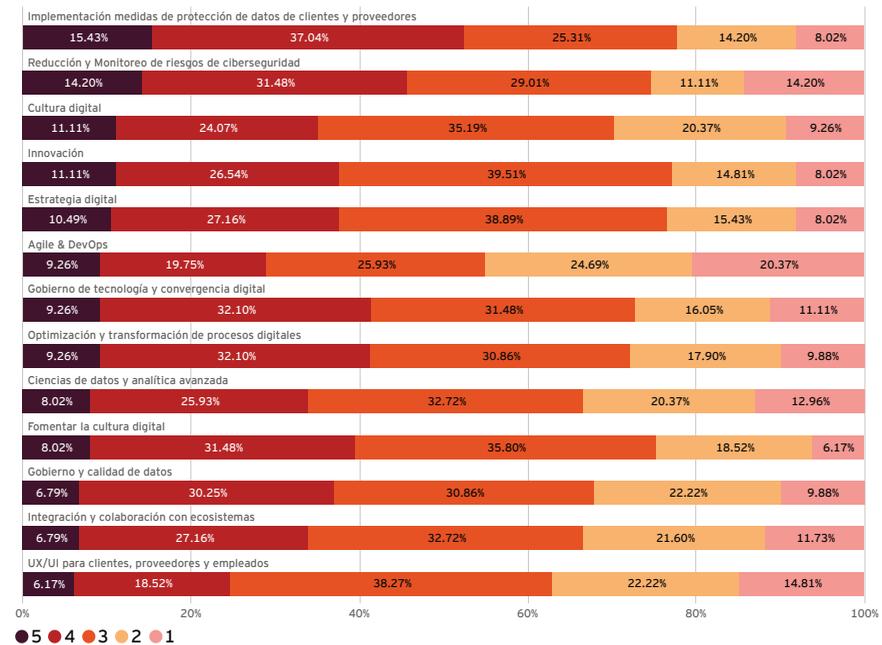
7. Promover las capacidades en ciberseguridad y conocimientos en ciencia de datos para maximizar la contribución al negocio

En el panorama actual, las principales capacidades digitales que las Organizaciones están adquiriendo, presentan un rango variado de desarrollo. En ese sentido, las áreas de Tecnología están mostrando un alto nivel de empoderamiento sobre la transformación digital, pero aún se encuentran en las etapas intermedias, e incluso bajas, en ciertas áreas críticas que requieren especial atención.

Desde el punto de vista de capacidades de resiliencia, las organizaciones a nivel global han evolucionado, a medida que la cantidad y complejidad de los ataques también han ido en aumento. Así pues, han pasado de un enfoque básico de prevención a un enfoque más defensivo centrado en seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los servicios, adoptando prácticas de protección, detección, respuesta y recuperación.



Para cada una de las siguientes capacidades del área de tecnología, alineada a las nuevas tendencias de operación digital, ¿Cómo califica el nivel de desarrollo de cada uno? (1 poco desarrollado, 5 altamente desarrollado)



Alineado a las tendencias globales y manteniéndose en el top 3, respecto a las encuestas anteriores de este estudio, la reducción y monitoreo de riesgos de ciberseguridad, es una de las competencias de tecnología sobre la que cerca del 55% de los encuestados aún requieren madurar y consideran que tienen un nivel medio o bajo de desarrollo (1 a 3). En este contexto, entre los factores críticos para fortalecer esta capacidad mientras van navegando en el camino de la transformación digital, es fundamental implementar soluciones de detección y respuesta de amenazas, realizar evaluaciones de vulnerabilidad periódicas y, sobre todo, promover iniciativas de concientización, sensibilización y preparación en tópicos de seguridad de información a lo largo de toda la organización.

Otras capacidades de las áreas de tecnología que han ido ganando adeptos dentro de las diferentes industrias a nivel global, pero que aún evidencian cierto rezago entre los niveles de desarrollo expresados por los líderes participantes en el estudio son:

Ciencias de datos y analítica avanzada: Las organizaciones parecen tener claridad de la relevancia de los datos como activos estratégicos, y se está evidenciando en las iniciativas e inversiones asociadas a este dominio de transformación digital. Sin embargo, en ese journey de adopción, se sabe que aún hay acciones que tomar para alcanzar niveles de madurez relevantes y capitalizar esos esfuerzos. Muestra de ello también se ve en el

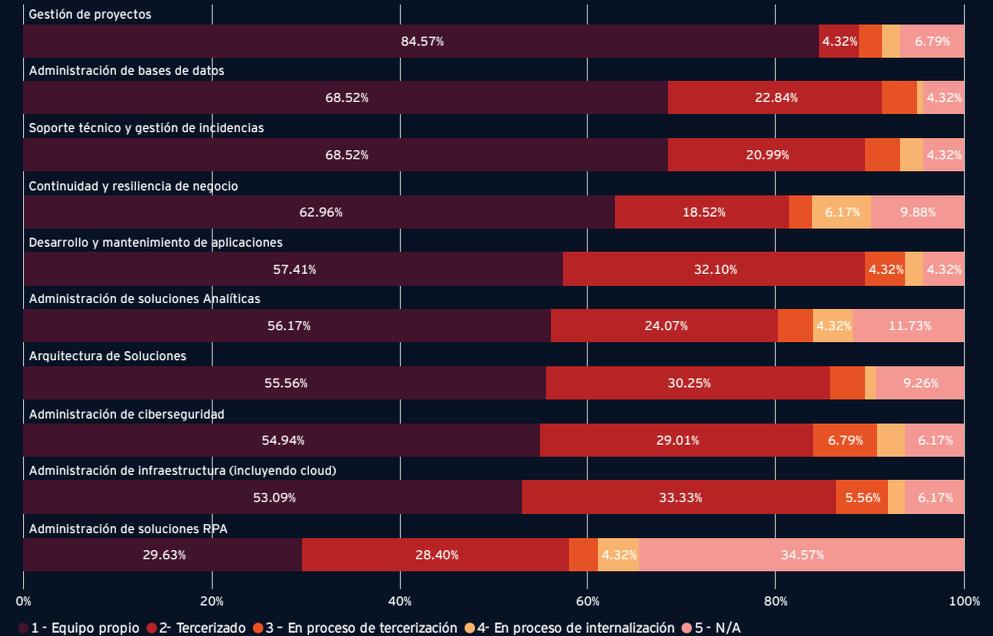
porcentaje (cerca del 34%) de encuestados que aseguran tener un nivel alto de desarrollo en la capacidad de Datos y Analítica avanzada de sus áreas de TI. Esta capacidad implica la aplicación de técnicas avanzadas de análisis de datos, inteligencia artificial, aprendizaje automático y minería de datos para extraer información relevante de conjuntos de datos complejos y variados.

Agile y DevOps: Esta capacidad, orientada a mejorar la velocidad, eficiencia tanto a nivel de calidad en el desarrollo de software, las operaciones de TI e incluso, escalable a un nivel empresarial, son reportadas con un nivel de 4 o más por el 29% de los encuestados. Para la adopción de una agenda digital exitosa, es clave considerar que estas capacidades pueden ser un gran diferenciador en la velocidad a la que llegamos a cumplir los objetivos de negocio y rentabilizando las iniciativas implementadas, donde es importante poder contar con capacitación y desarrollo de habilidades, así como incorporación de perfiles especializados para el efecto.

UX/UI para la entrega de productos y servicios: Sólo 24% de los encuestados le han otorgado un nivel 4 o mayor, indicativo de que aún hay oportunidades y un camino que las Organizaciones tienen que recorrer para la generación de productos digitales diferenciadores, que respondan a las necesidades del negocio y exigencias de los clientes, y se enmarquen en la estrategia digital de la organización.



En cuanto a la estructura operativa de Tecnología de la Información en su organización, ¿Qué elementos describen mejor cómo se gestionan los siguientes servicios de TI?



En complemento a las competencias digitales de los equipos de Tecnología, no menos relevante es la gobernanza y gestión de los servicios de TI. Hay una tendencia muy marcada a mantener internamente la operación de servicios como Gestión de proyectos (84,6%) que refleja un enfoque en la autonomía y el control directo sobre la planificación y ejecución de iniciativas claves para el negocio, Administración de Bases de datos (68,5%) evidenciando la prioridad estratégica de mantener el control sobre datos críticos de las organizaciones y la importancia de la seguridad y la confidencialidad para las operaciones empresariales y Soporte técnico y gestión de incidencias (68,5%), que sugiere una

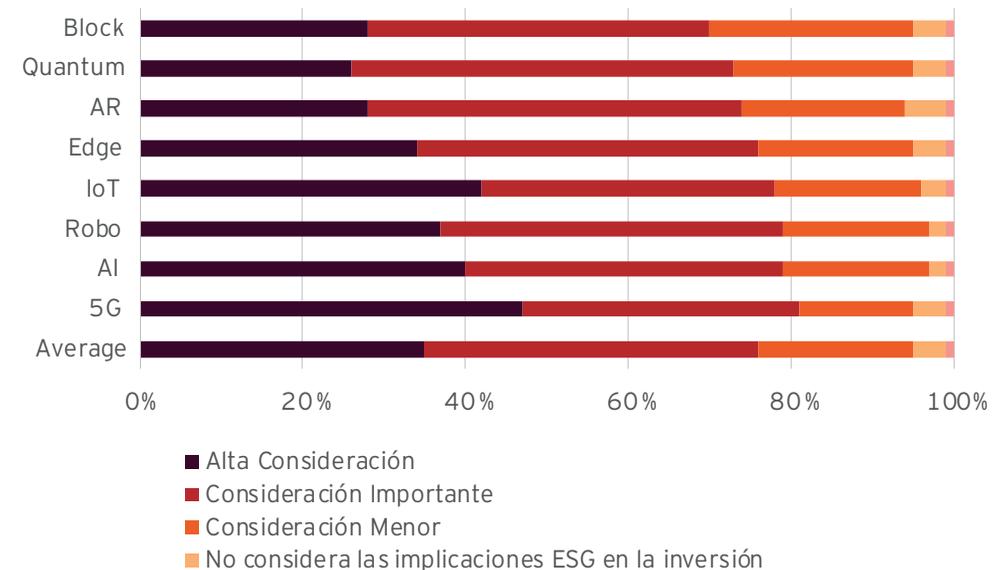
preferencia por la resolución rápida y efectiva de puntos de atención.

Por otro lado, entre los servicios más tercerizados o en proceso de externalización, de acuerdo con los resultados de la encuesta, se destacan: Administración de infraestructura (incluyendo cloud) (38,9%) y Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones (36,4%). Es importante considerar que independientemente de cuanto se subcontrate, los proveedores pueden jugar un papel crucial en las operaciones de las organizaciones, siempre y cuando exista claridad en las funciones, responsabilidades, así como un gobierno y comunicación claramente establecido y formalizado.

Los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) se han convertido en una preocupación fundamental para todas las organizaciones hoy en día, incluyendo el desafío de sincronizar estos elementos con el desempeño financiero. La transformación requerida para enfrentar este desafío va más allá de simples promesas de sostenibilidad y demanda la ejecución de planes de acción claros y específicos. Esto conlleva un compromiso integral por parte de las organizaciones, manteniendo a la sostenibilidad en el corazón de la innovación y de los nuevos modelos de negocio. Requiere también considerar las cadenas de valor desde una perspectiva de extremo a extremo, reinventar las cadenas de suministro y adoptar tecnologías emergentes, las cuales juegan un papel cada vez más importante en la estrategia de sostenibilidad de las empresas.

Los elementos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG) juegan un rol significativo en las decisiones de inversión en tecnologías emergentes. De acuerdo con nuestro más reciente estudio global, el 35% de los participantes indicó que los factores ESG son consideraciones predominantes en su proceso de toma de decisiones de inversión. Para otro 41%, estos constituyen un aspecto importante. No obstante, existe un pequeño porcentaje del 4% que todavía no toma en cuenta los elementos ESG. Estos datos subrayan la creciente conciencia y enfoque de las inversiones en tecnología en torno a las responsabilidades y retos medioambientales y sociales, reforzando el hecho de que el desempeño financiero y la sostenibilidad no son mutuamente excluyentes, sino que a menudo están intrínsecamente vinculados. (EY Reimagining Industry Futures, 2024).

¿Cómo influyen las consideraciones ESG en sus planes o decisiones de inversión en tecnologías emergentes?



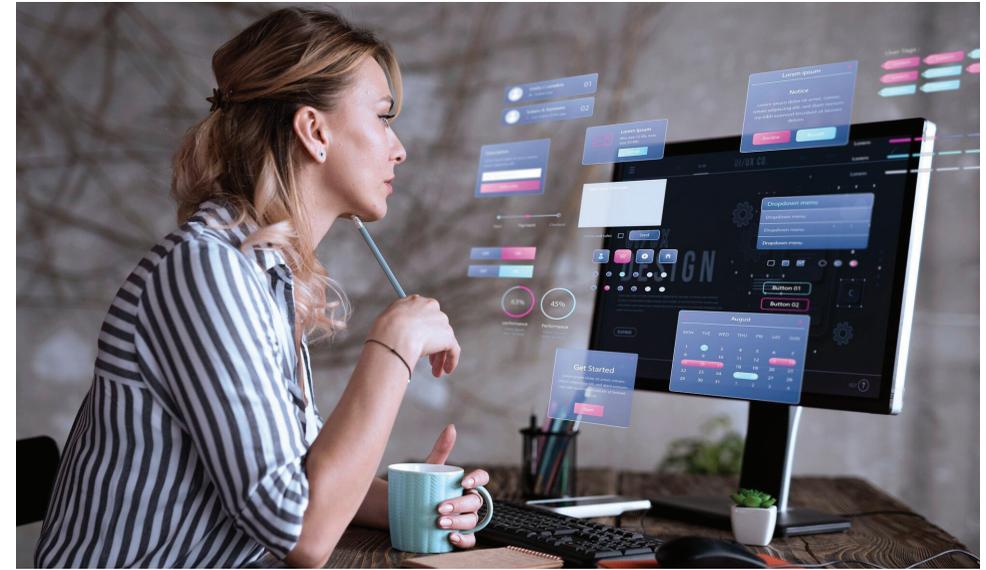
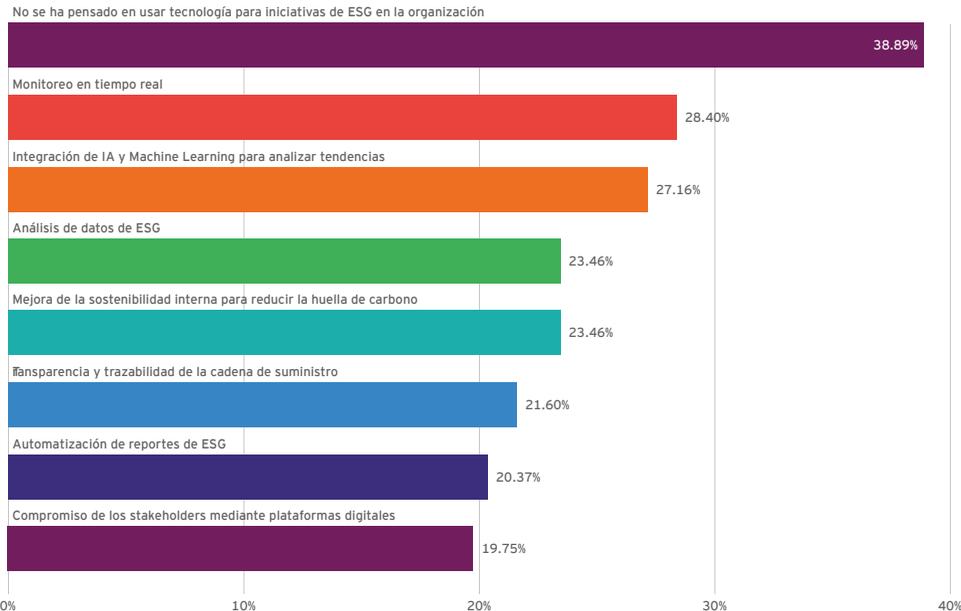
8. Utilizar la tecnología para acelerar el camino hacia la sostenibilidad

En las empresas ecuatorianas observamos que está iniciando la adopción de tecnologías para impulsar las iniciativas de ESG. El 38% de los encuestados, no ha pensado en usar tecnologías que incentiven a los factores ambientales, sociales y de gobierno dentro de sus empresas. Además, solo el 29% ha considerado el monitoreo en tiempo real como

una herramienta tecnológica para análisis y tan solo el 27%, ha pensado en integrar Inteligencia Artificial y Machine Learning para identificar tendencias en este ámbito. A través de estos datos, es clara la relevancia para fomentar la adopción e inversión en tecnologías emergentes como una estrategia de ESG en las organizaciones.



¿Cuál es el uso actual de la tecnología para impulsar iniciativas de ESG en su organización?



Los beneficios principales de esta adopción tecnológica incluyen mayor eficiencia, mejor medición y virtualización de productos y procesos. El poder de integrar tecnologías vinculadas a ESG en la toma de decisiones puede ayudar a las empresas a crear, preservar y obtener valor, reduciendo riesgos y enfocándose en oportunidades.

Para apalancarse en la tecnología maximizando las prácticas ESG, el enfoque debe centrarse en 4 pasos:

- 1. Repensar la estrategia:** Crear una estrategia sostenible que ofrezca valor a largo plazo a las partes interesadas, comprender los riesgos e identificar oportunidades de ventaja competitiva para ayudar a las organizaciones a crear valor.
- 2. Acelerar la transición:** Cumplir con las ambiciones y los objetivos de sostenibilidad, ejecutar los proyectos en toda la cadena de valor y presentar el caso de negocio fundamental basado en métricas financieras y ESG.
- 3. Operación y gobernanza:** Integrar la gobernanza ESG y ofrecer operaciones

más eficientes y efectivas como parte de las operaciones comerciales en curso.

- 4. Generar confianza:** Compartir una narrativa convincente y asegurar el impacto de las ambiciones e iniciativas ESG con el fin de satisfacer las demandas cambiantes de los reguladores, inversores y otras partes interesadas.

El camino hacia la sostenibilidad puede acelerarse a través de la adopción e implementación de tecnologías emergentes. La inversión estratégica en tecnología puede potenciar las iniciativas de ESG de manera significativa, mediante la adopción de tecnología y un enfoque centrado en la estrategia, transición, operación y generación de confianza, las empresas no solo pueden maximizar sus prácticas ESG, sino también mejorar eficiencias, reducir riesgos y abrir nuevas oportunidades. En este sentido, las tecnologías emergentes son una herramienta esencial que puede marcar una nueva ruta hacia la sostenibilidad. Al final del día, invertir en tecnología y prácticas de ESG no solo es una decisión eco-consciente, sino también una decisión de negocio.

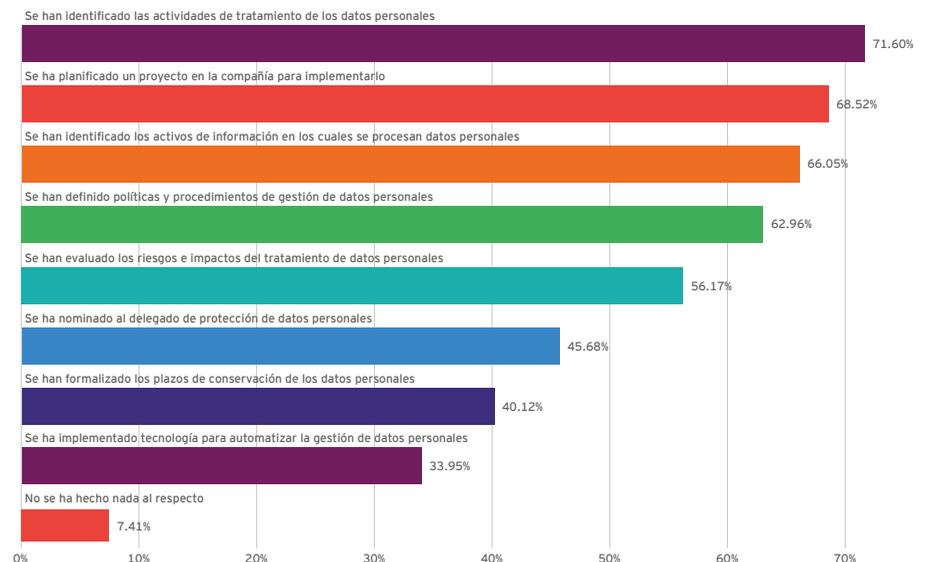
Las organizaciones de Ecuador han iniciado la implementación de los programas de protección de datos personales para lograr el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales -LOPD y su Reglamento asociado. El tener una ley y reglamento en Ecuador al igual que en otros países de Latinoamérica impulsa a las organizaciones a pensar en programas de protección de datos personales que sean sostenibles, pensados desde la estrategia de negocio.

La encuesta de Tendencias Tecnológicas del 2024, muestra una adopción creciente en las medidas de protección y privacidad de datos personales. Los índices más altos de

aplicación se registran en las primeras etapas de la implementación del marco legal, siendo las principales medidas a tener en cuenta, por ejemplo: la identificación de actividades de tratamiento de datos personales y la planificación de proyectos para su implementación, con un 71.6% y un 68.5% respectivamente. Por otro lado, se destaca el hecho de que únicamente el 34% de las empresas han implementado tecnología para automatizar la gestión de datos personales. A pesar de que una cantidad significativa ya ha identificado sus actividades de tratamiento y los activos de información en donde se procesan, el uso de tecnología para ayudar en la gestión segura y eficiente de los datos personales todavía tiene mucho espacio para crecer.



¿Cuáles de las siguientes actividades ha ejecutado para la adopción de la Ley de Protección de Datos Personales en el Ecuador y su Reglamento?



9. Fortalecer la protección de datos personales mediante medidas integrales de protección y privacidad

Los resultados indican que una cantidad importante de empresas aún no han tomado medidas hacia la aplicación de las normativas de protección de datos. Alrededor del 7.4% admitió no haber implementado ninguna actividad referente a la adopción de la Ley de Protección de Datos Personales. Este segmento

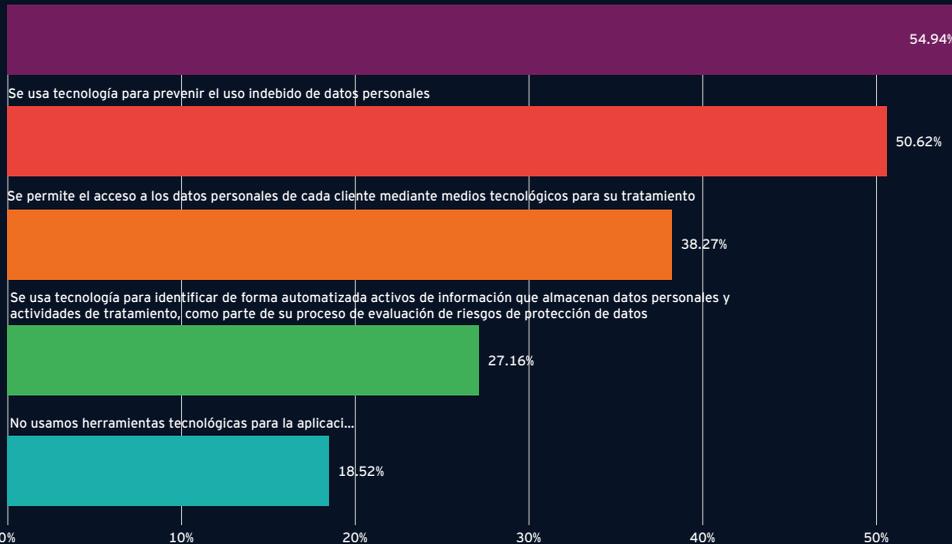
de empresas podría beneficiarse enormemente de un enfoque más activo hacia la privacidad y la protección de los datos, y particularmente si se utiliza tecnología y programas sostenibles de protección de datos para acelerar esta transición.



¿Cuál es el estado del uso de tecnología en la aplicación de la Ley de Protección de Datos Personales en el Ecuador y su reglamento en su organización?



Se usa tecnología para recopilar, almacenar y procesar datos personales de manera segura y transparente mediante procesos automatizados



Si bien existe un avance importante en las empresas ecuatorianas para la adopción de medidas de protección y privacidad, se evidencia que aún las organizaciones deben implementar programas integrales y sostenibles de protección de datos personales alineados a la estrategia de negocio, que considere los siguientes aspectos:

- 1. Procesos:** definición e implementación de procesos para habilitar la privacidad y protección desde el diseño y por defecto, así como la incorporación de procesos formales para la implementación de medidas legales, técnicas y administrativas.
- 2. Personas:** formalización de roles y responsabilidades claras, no solo del rol o equipo encargado de la protección de datos personales sino también de las áreas relacionadas que colaboran durante la

operación del modelo. Además definición de programas de gestión del conocimiento y el cambio para fortalecer la cultura organizacional y monitorear la madurez del programa.

- 3. Tecnología:** identificación de las especificaciones funcionales requeridas en protección y privacidad de datos de acuerdo con las capacidades de cada organización, para la habilitación de tecnología.

Contar con medidas tanto técnicas, administrativas y legales como parte del programa integral y sostenible de protección de datos personales, permitirá a las organizaciones no sólo cumplir con las disposiciones de Ley sino lograr una ventaja competitiva mediante la protección y privacidad de sus datos.

10. Aprovechar la transformación digital para sobrevivir y prosperar en un entorno desafiante

En un entorno dinámico de riesgos globales, regionales y locales, el rol de los Directorios y líderes organizacionales de nuestro país está volviéndose cada vez más exigente y complejo. Sin embargo, la incertidumbre, ya sea repentina o gradual, genera no sólo amenazas sino también oportunidades.

Según el último estudio Risk in Focus 2024 (The Institute of Internal Auditors), la Ciberseguridad (73%), el Control Interno (51%) la Continuidad de Negocio (47%), los Cambios Regulatorios (34%) y la Disrupción Digital (34%) son los principales riesgos globales que están afectando a las organizaciones.

Las tecnologías digitales se han convertido en una poderosa herramienta que debe apoyar a las organizaciones a gestionar sus riesgos y a mantener la continuidad frente a los principales desafíos y crear la resiliencia que necesitan para: reducir el impacto de las disrupciones, mantener las operaciones eficaces y generar ventajas competitivas en tiempos de incertidumbre.

Para aprovechar la inversión digital y mejorar la resiliencia empresarial, las organizaciones deberían priorizar:

- 1. Cultura de resiliencia:** En lugar de centrarse en volver a la normalidad después de eventos disruptivos, las juntas directivas altamente resilientes priorizan la adaptación a la nueva realidad. Se enfocan en desarrollar resiliencia general en diversas áreas como la gobernanza, el talento y la cultura, los factores sociopolíticos, la sostenibilidad ambiental y la tecnología.
- 2. Flexibilidad y Adaptabilidad:** La estrategia digital debe estar orientada a tener una organización más flexible y adaptable, que permita responder de manera efectiva a interrupciones inesperadas y condiciones cambiantes de mercado. Monitorear y evaluar

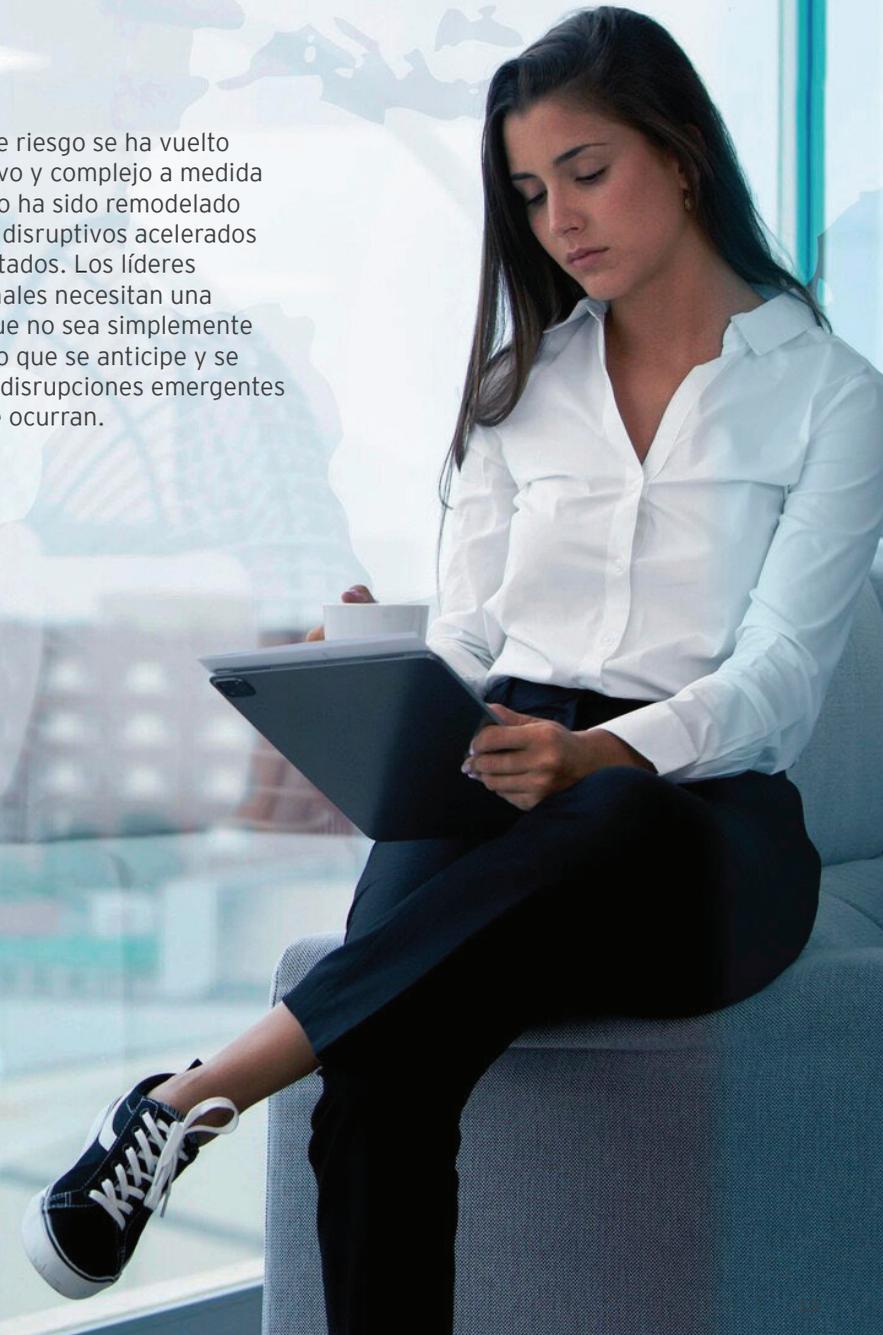
continuamente el panorama de riesgos en evolución que puede afectar a tu organización, a través de sesiones de discusión y conocimientos personalizados de la junta directiva, y buscar el asesoramiento de expertos independientes.

- 3. Alineación de Activos Digitales:** Alinear lo activos digitales a los servicios y procesos críticos y de mayor impacto en el negocio, que permita a las organizaciones priorizar los recursos e inversiones para lograr la máxima resiliencia y continuidad operativa.
- 4. Alineación de Proveedores Críticos:** Buscar niveles más profundos de garantía de los proveedores externos críticos (tanto de negocio como de tecnologías) que garanticen la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de los proveedores de productos y servicios críticos.
- 5. Pruebas Continuas de Resiliencia Digital:** Evaluar la resiliencia digital end-to-end de sistemas y procesos claves de la organización para garantizar que puedan resistir posibles amenazas (incluyendo disrupciones y ciberataques). Mantenerse informado sobre los riesgos y disrupciones emergentes. Monitorear y evaluar continuamente el panorama de riesgos en evolución que puede afectar a tu organización, a través de sesiones de discusión y conocimientos personalizados de los líderes de cada una de las áreas críticas, y buscar el asesoramiento de expertos independientes.
- 6. Cumplimiento Regulatorio:** Conocer y monitorear las regulaciones digitales (ej. Protección de Datos Personales, Inteligencia Artificial, computación en la nube) para anticiparse a los requerimientos de cumplimiento que permita fortalecer la postura de resiliencia de la organización.

Resiliencia: Capacidad de anticipar, preparar, responder y adaptarse a un entorno cambiante, en lugar de intentar “volver a la normalidad”

Las empresas resilientes no sólo han podido mantener la productividad durante una interrupción significativa, sino que también han descubierto nuevas formas de trabajar, producir y colaborar, con beneficios a corto y a largo plazo. La resiliencia y la tecnología crean la oportunidad para un enfoque estratégico que definitivamente pueda resultar en una ventaja competitiva duradera.

El entorno de riesgo se ha vuelto más expansivo y complejo a medida que el mundo ha sido remodelado por cambios disruptivos acelerados e interconectados. Los líderes organizacionales necesitan una estrategia que no sea simplemente reactiva, sino que se anticipe y se adapte a las disrupciones emergentes antes de que ocurran.





En el presente estudio participaron más de 160 empresas representativas de diversos sectores económicos del país como se detalla a continuación:

<ul style="list-style-type: none"> ▶ Banca, Seguros, Cooperativas y Servicios Financieros ▶ Productos de Consumo, Distribución y Retail ▶ Educación ▶ Salud y Bienestar ▶ Tecnología & Telecomunicaciones ▶ Agricultura, pesca y ganadería 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Industria y Manufactura ▶ Automotriz y Ensamblaje ▶ Bienes Raíces & Construcción ▶ Energía, Petróleo y Minería ▶ Servicios ▶ Turismo
--	---

Las empresas participantes en el estudio incluyeron una diversidad en tamaño y complejidad.

Participación



Presupuesto de TI



36%	Menor a 500.000 USD
25%	Entre 500.000 a 1'000.000 USD
26%	Entre 1'000.001 a 5'000.000 USD
5%	Entre 5'000.001 a 10'000.000 USD
8%	Mayor a 10'000.000 USD

Resumen de la encuesta

LÍDERES DE NUESTRO EQUIPO DE EY CONSULTING EN EL ECUADOR

Diego León

Consulting Country Leader
diego.leon@ec.ey.com

Gustavo Justicia

Technology Consulting
gustavo.justicia@ec.ey.com

Roberto Drummond

Financial Services
roberto.c.drummond@ec.ey.com

David Castro

Data & Analytics
david.a.castro@ec.ey.com

Milton Alvarez

Digital & Emerging Technologies
milton.alvarez@ec.ey.com

Andrea Cabezas

Business Transformation
andrea.cabezas@ec.ey.com

Diana Campos

Risk & Internal Audit
diana.c.campos@ec.ey.com

Leslye Flor

Supply Chain Management
leslye.flor@ec.ey.com

Gina Ruiz

IT Risk & Cybersecurity
gina.ruiz@ec.ey.com

OTRAS LÍNEAS DE SERVICIO Y DIRECCIONES EY EN EL ECUADOR

Javier Salazar

Country Managing Partner
javier.salazar@ec.ey.com

Patricio Cevallos

Assurance Managing Partner
patricio.cevallos@ec.ey.com

Carlos Cazar

Tax Partner
carlos.cazar@ec.ey.com

César Tenorio

Strategy & Transactions Partner
cesar.tenorio@ec.ey.com

Nuestras oficinas:

Quito

Inglaterra y Av. Amazonas
Edificio Stratta, piso 11
Telf.: (+593) (9) 6315 5777

Guayaquil

Av. Francisco de Orellana y A. Borges
Edificio Centrum, piso 14
Telf.: (+593) (4) 263 4500

 /eyecuador

 ey_ecuador

 eyecuador

 EY

 ey.com/ec_es

Agradecimientos

En esta edición colaboraron:

EY Ecuador:

Andrea Cabezas
André Pintado
David Castro
Diana Campos
Diego León
Gina Ruíz
Gustavo Justicia
Leslye Flor
Milton Álvarez
Roberto Drummond

ITAhora:

Janeth Martínez
Anavela Herrera

Diseño y Diagramación:

Ma. Fernanda Moreno Ch.

Créditos fotográficos:

www.freepik.com



EY | Building a better working world

EY existe para construir un mejor mundo de negocios, ayudando a crear valor a largo plazo para sus clientes, su gente y la sociedad en general, así como también para construir confianza en los mercados de capitales.

Por medio de datos y tecnología, los equipos diversos e incluyentes de EY, ubicados en más de 150 países, brindan confianza a través de la auditoría y ayudan a los clientes a crecer, transformarse y operar.

El enfoque multidisciplinario en auditoría, consultoría, legal, estrategia, impuestos y transacciones, busca que los equipos de EY puedan hacer mejores preguntas para encontrar nuevas respuestas a los asuntos complejos que actualmente enfrenta nuestro mundo.

EY se refiere a la organización global y podría referirse a una o más de las firmas integrantes de Ernst & Young Global Limited, cada una de las cuales es una entidad legal independiente. Ernst & Young Global Limited, una compañía del Reino Unido limitada por garantía, no proporciona servicios a clientes. Para conocer la información sobre cómo EY recaba y utiliza los datos personales y una descripción de los derechos que tienen las personas conforme a la ley de protección de datos, ingrese a ey.com/privacy. Las firmas miembro de EY no ofrecen servicios legales en los casos en que las leyes locales lo prohíban. Para obtener mayor información acerca de nuestra organización, ingrese a ey.com.

©2024 EYGM Limited.

Todos los derechos reservados.

Este material ha sido preparado solo con fines informativos generales y no debe considerarse como asesoramiento contable, fiscal, legal o profesional. Consulte a su asesor para obtener más información.

ey.com/es_ec

**Descargue la
publicación digital
AQUÍ:**

