



Gartner®

Visión de liderazgo para 2022

Tres importantes
prioridades
estratégicas para
los responsables
de infraestructura
y operaciones

Autor: Chris Howard, director de Investigación, Gartner

Nos vamos adentrando en 2022 conscientes del peaje que ha supuesto la pandemia mundial en términos humanos, pero sabemos también que ha significado un periodo de inflexión en el que algunas actitudes y normas de nuestra vida y nuestro trabajo han cambiado para siempre.

La convivencia con la COVID-19 ha acrecentado la conciencia social, así como la demanda de equidad con los colectivos infrarrepresentados.

Las empresas también han cambiado. Para muchas organizaciones, la pandemia ha actuado como catalizador de iniciativas de digitalización en el intento de adaptarnos a las demandas de empleados, clientes y otras partes interesadas que, tras haber optado por lo virtual forzados por las circunstancias, se erigen ahora en defensores de esta modalidad.

Los compradores B2B están satisfechos con el canal digital, sin representantes comerciales; los consumidores B2C adquieren los productos directamente en las plataformas de las redes sociales; los empleados se han dispersado físicamente y se comunican de forma asincrónica... y las infraestructuras de Tecnología de la Información deben velar por la empresa a pesar de nuestra forma actual de funcionar “cuando sea, como sea y donde sea”.

No es extraño que la sensación de desgaste empiece a notarse en ti y en todo tu equipo, y ahora es más importante que nunca priorizar el tiempo y la energía.

Desde tu cargo de responsabilidad llevas meses adaptándote a sucesivos cambios y aportando soluciones a gran velocidad. No es extraño que la sensación de desgaste empiece a notarse en ti y en todo tu equipo, y ahora es más importante que nunca priorizar el tiempo y la energía. Para ayudarte, el ebook Visión de liderazgo de Gartner ofrece una guía de primer nivel (avalada por nuestra investigación basada en datos) para que los responsables y sus equipos sepan canalizar sus esfuerzos.

Nos entusiasma anunciar que la información específica que venimos proporcionando a nuestros diferentes clientes está disponible ahora en forma de extractos para toda la comunidad empresarial. Esperamos que pueda ayudarte a centrar los debates con tu equipo, tus compañeros y otros responsables para ganar agilidad y eficacia en el diagnóstico de las prioridades y las acciones. Te será muy útil para consolidar tus planes estratégicos para 2022.



Chris Howard
Director de Investigación, Gartner

Avanza hacia la resiliencia adaptativa

Desarrolla una práctica de I&O resiliente sin perder agilidad.

En infraestructura y operaciones (I&O) es imprescindible ofrecer resiliencia adaptativa. El área de infraestructura y operaciones (I&O) debe construir, integrar, representar y dirigir unas plataformas tecnológicas que logren el equilibrio entre resiliencia y agilidad, con el fin de mejorar las soluciones y las experiencias de los clientes mientras se aseguran unos resultados comerciales y un crecimiento óptimos. Esta “resiliencia adaptativa” ayudará a responder a los nuevos desafíos y estos, a su vez, reforzarán la capacidad de adaptación y crecimiento de la organización. Este modelo debe reconocer la función de I&O, no solo a la hora de prestar servicios tecnológicos, sino también de dirigir y orientar los servicios allí donde se encuentren.



Fuente: Gartner

Tres tendencias y acciones para el responsable de I&O

Cada vez son más los empleados ajenos a TI que asumen tareas tecnológicas

El trabajo tecnológico, antiguo imperio de los departamentos de Tecnología de la Información, se está democratizando. Un creciente número de responsables de empresa forman sus propios equipos para digitalizar las capacidades comerciales internas o crear ofertas dirigidas al mercado, una tendencia que se ha acelerado con la pandemia de COVID-19.



La brecha de habilidades está aumentando

Según los responsables de infraestructura y operaciones (I&O), las tres categorías de habilidades serían: nube y perímetro, automatización y entrega continua (es decir, gestión “scrum”, método “agile”, DevOps, SRE).



La automatización se mantiene como estrategia esencial para reducir costes

El **46 %** de los responsables de I&O sitúan la reducción de costes entre sus tres prioridades para los próximos 12 meses. De todos ellos, el **70 %** prevén usar la automatización para lograr esa optimización de costes.



Acciones para el responsable de I&O

Adáptate a la democratización tecnológica y céntrate en desarrollar un modelo de gobernanza que incluya el trabajo de infraestructura, servicios y tecnológico que no se obtiene directamente a través de I&O.

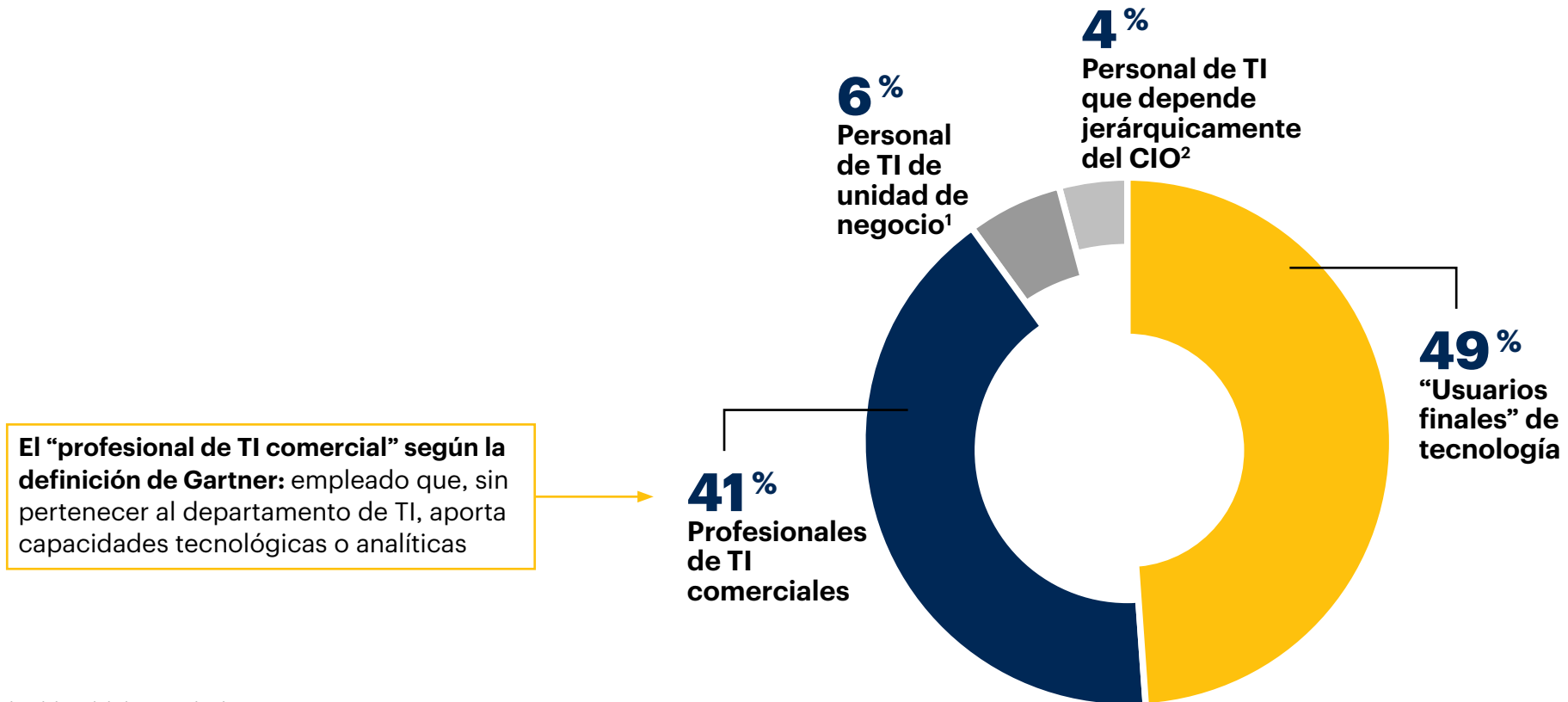
Invierte en habilidades que respalden las estructuras iterativas enfocadas al cliente y en nuevas formas de trabajar, como DevOps, gestión de productos y el método “agile”.

Cinco áreas de automatización selectivas:

- Aprovisionamiento y orquestación
- Gestión del cambio y de activos
- Gestión y revisión de configuración
- Supervisión
- Seguridad y gobernanza

Fuente: Gartner

Prepárate para un incremento de profesionales de TI comerciales



n = 11.848 empleados del total de la mano de obra

Fuente: Encuesta sobre la forma de reinventar el trabajo tecnológico de Gartner de 2021, combinada con la Encuesta sobre fricción digital de Gartner de 2020

¹Personal de TI de la unidad de negocio que depende jerárquicamente de los CIO de la división o la unidad de negocio

²Por CIO (director de innovación) entendemos el ejecutivo de Tecnología de la Información de mayor rango; los cargos reales pueden variar

Identifica las habilidades esenciales y, después, “rellena los huecos”

En un mercado de trabajo donde el cambio es la constante, caracterizado por la escasez de habilidades y mano de obra, los responsables de I&O deberían centrarse en aquellas habilidades que se prevé que van a ser más demandadas y que son más difíciles de encontrar (por ejemplo, las del cuadrante de habilidades esenciales).

Estas habilidades son también las que pueden ayudar a infraestructura y operaciones (I&O) a alcanzar sus objetivos de velocidad, agilidad y eficiencia centrados en el cliente.

Las habilidades esenciales de TI están relacionadas con gran variedad de tecnologías, aplicaciones, programas y soluciones, como:

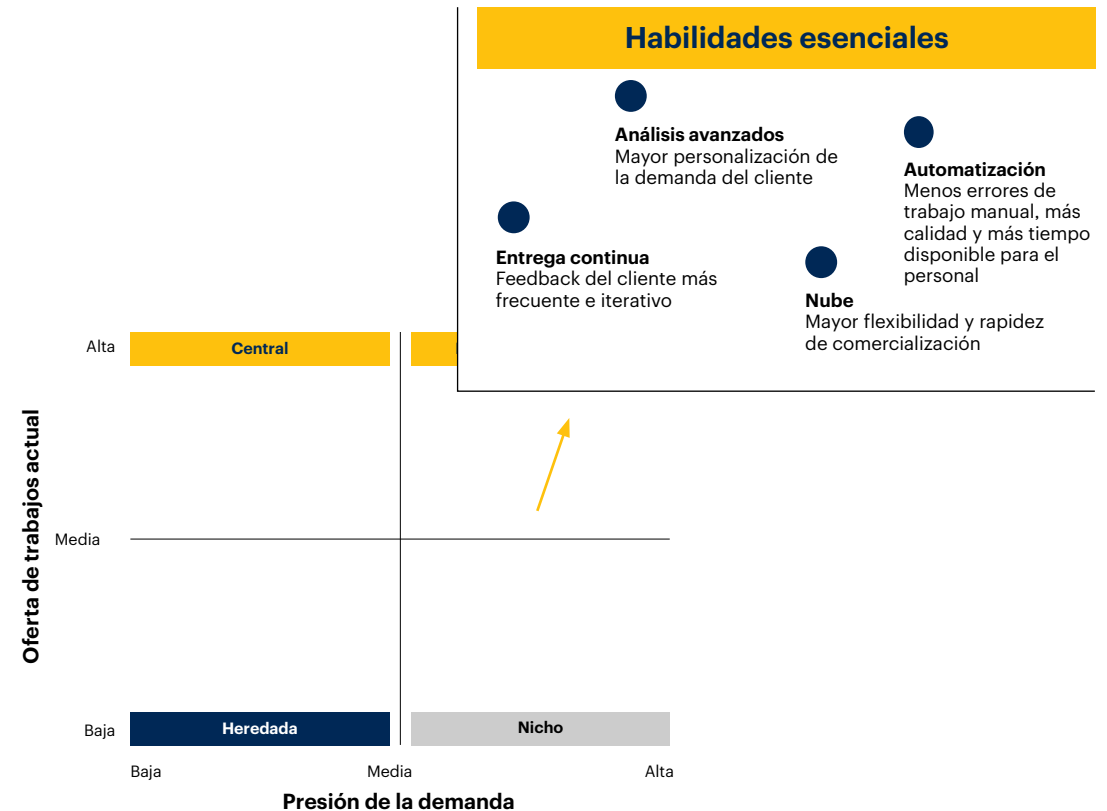
Nube: PaaS, IaaS, Kubernetes y arquitectura de nube

Análisis avanzados: inteligencia artificial, lenguaje R, machine learning, Python, ciencia de datos, integración de datos, análisis de negocio e inteligencia empresarial

Entrega continua: entrega de software ágil, DevOps, metodología “scrum”, experiencia del usuario e integración continua

Automatización: reducción de errores derivados del trabajo manual, mejora de la calidad y liberación de personal

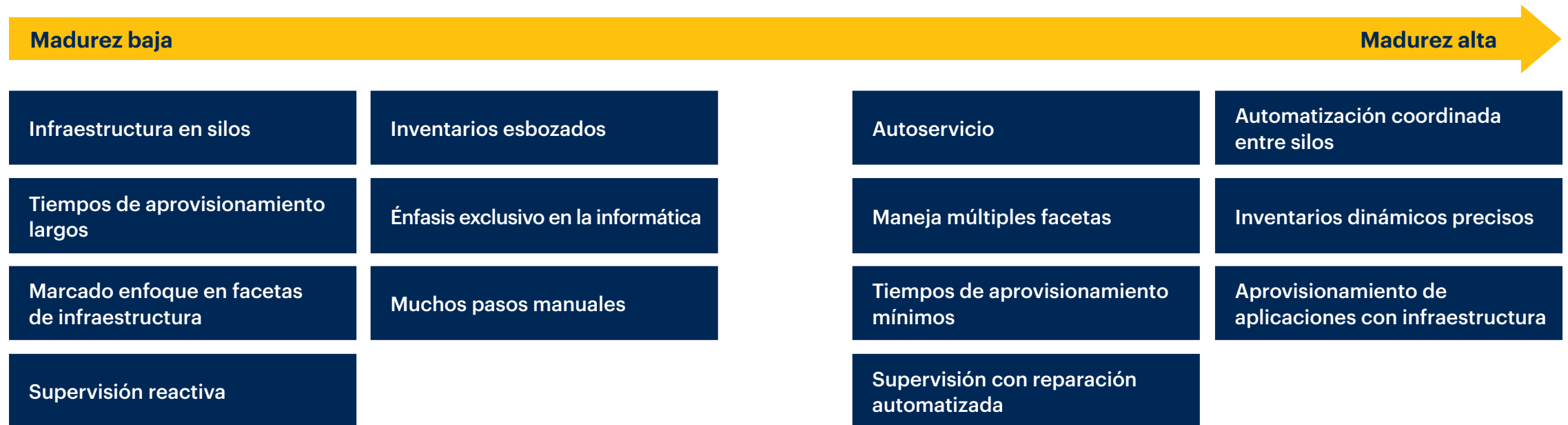
Fuente: Gartner



Mejora el grado de madurez de la automatización

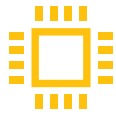
Las organizaciones con un alto grado de madurez de la automatización muestran las características a la derecha del gráfico, pero no es algo que se logre de la noche a la mañana. Una automatización madura requiere los recursos, habilidades y herramientas adecuados y un enfoque planificado, en consonancia con los objetivos y los resultados.

Características de una automatización madura



Fuente: Gartner

Próximos pasos hacia la resiliencia adaptativa



Sé líder en un mundo tecnológicamente democratizado



Equilibra la resiliencia y la agilidad



Mejora el grado de madurez de la automatización



Prioriza la optimización del valor



“Rellena los huecos” de habilidades esenciales



Capacita para el trabajo híbrido y distribuido

Información objetiva y procesable

Descubre estos recursos y herramientas complementarios para responsables de infraestructura y operaciones:

 <p>Herramienta IT Score de Gartner</p> <p>Lleva a cabo un análisis comparativo de los procesos y actividades esenciales para potenciar tu departamento.</p> <p>Más información</p>	 <p>Herramienta Gartner BuySmart™</p> <p>Reduce costes, evita trampas y compra tecnología con confianza.</p> <p>Más información</p>	 <p>Centro de recursos Infraestructura y operaciones</p> <p>Encuentra estudios y herramientas centrados específicamente en las prioridades de infraestructura y operaciones.</p> <p>Más información</p>	 <p>Hoja de ruta La hoja de ruta de Tecnología de la Información para la migración a la nube</p> <p>Respalda la estrategia multinube con decisiones más acertadas sobre migración a la nube.</p> <p>Descargar ahora</p>
---	---	---	---

¿Ya eres cliente?
Accede a aún más recursos en el portal de clientes. [Iniciar sesión](#)

Más.

Obtén información útil y objetiva para satisfacer tus principales prioridades. Nuestras herramientas y nuestra experiencia permiten tomar decisiones más rápidas e inteligentes y mejorar el rendimiento. Contacta con nosotros para hacerte cliente:

EE. UU.: +1 855 811 7593

Internacional: +44 (0) 3330 607 044

Hazte cliente

Más información sobre Gartner para responsables de Tecnología de la Información

gartner.mx/es/tecnologia-de-la-informacion

Recibe las últimas novedades

