



## IDC Whitepaper

# El estado de la digitalización 2023: retos y oportunidades en las empresas mexicanas



**Wendy Martínez**

Analista de Software y  
Soluciones de Cloud  
**IDC México**



**Claudia Medina**

Gerente Senior Soluciones  
empresariales, **IDC México**  
Líder del Dominio de  
Software, **IDC América Latina**

El presente documento de IDC muestra los hallazgos de un estudio sobre adopción de tecnologías, las oportunidades que existen y con qué herramientas pueden las organizaciones seguir su jornada digital aún en escenarios desafiantes.

# 1. El escenario desafiante para los negocios en América Latina y su impacto en la adopción de tecnologías de información

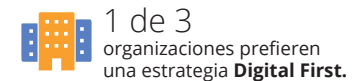
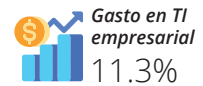
Empresas en América Latina y el mundo han enfrentado diversos escenarios que las han llevado a ser mucho más ágiles y resilientes. La acelerada adopción tecnológica en los últimos tres años llevó a las organizaciones a replantearse sobre cómo continuar en el camino para la Transformación Digital. Al mes de Abril de 2020, IDC había previsto que las cadenas de suministro estarían fuertemente impactadas por el COVID-19<sup>1</sup>, en un entorno donde la recuperación económica sería lenta, al mismo tiempo que se observarían pérdidas de valor en monedas locales contra el dólar. Al 2022, según reportes del FIM<sup>2</sup>, los niveles de inflación en la región alcanzaron máximos históricos de 10%, con caídas en PIB de 8.1%. Por lo que, para dar continuidad al negocio, las empresas se vieron en la necesidad de acelerar la digitalización definiendo una estrategia que considera tres elementos esenciales<sup>3</sup>:

- Trabajo inteligente para determinados perfiles laborales, que demandó más herramientas y una cultura de trabajo para realizar actividades desde cualquier lugar o dispositivo.
- Economía de distanciamiento social, que requirió desarrollar nuevas formas de acercar productos y servicios en forma digital, apoyándose en sistemas CRM y la inteligencia de mercado.
- Mercadotecnia de personalización Inteligente, que dejó claro la importancia de la confianza y el perfilamiento del cliente con base en el entendimiento profundo de sus necesidades.

En México, la importancia de estos elementos se refleja en la permanencia de los modelos de trabajo híbrido que han modificado las relaciones laborales y en el comercio electrónico que repuntó 23%<sup>4</sup> en 2022, con más de 63 millones de mexicanos adquiriendo productos o servicios en internet, lo que significa que nueve de cada diez internautas adultos compró en línea.



2023



## Pronóstico

2026

Gasto en TI : 15.4 mil millones USD.  
Crecimiento **12.4%** (CAGR, 2022-2026)

2027

**55%** de las organizaciones estiman que 26% a 49% de sus ingresos provendrán de productos y servicios digitales

*“... a partir de la pandemia, 47% de las organizaciones reconocieron la necesidad de impulsar los canales digitales, siguiendo una estrategia Digital First.”*

1. Fuente: Scenario Assessment of COVID-19, Impact on IT Industry in Latin America, Apr.2020.  
2. Fuente: <https://www.imf.org> – La política fiscal puede facilitar la tarea de los bancos centrales en América Latina, Abril 2023.  
3. Fuente: Scenario Assessment of COVID-19, Impact on IT Industry in Latin America, 2020.  
4. Fuente: Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO).

También las regulaciones se han visto impactadas: la Ley Federal del Trabajo con modificaciones y la Ley Fintech implantada en México para regular el segundo ecosistema Fintech más grande en América Latina<sup>5</sup>. De hecho, a partir de la pandemia, 47% de las organizaciones de Latinoamérica reconocieron la necesidad de impulsar los canales digitales, siguiendo una estrategia Digital First<sup>6</sup>. Desde luego, la Digitalización ha creado consciencia en las organizaciones sobre las regulaciones de Ciberseguridad, los nuevos estándares de cumplimiento en el intercambio de datos y la necesidad de garantizar entornos seguros para los empleados<sup>7</sup>.

Estos nuevos requerimientos de las empresas en América Latina hacen que el gasto en tecnología crezca (7% en Servicios de TI y 10% en Software<sup>8</sup>), por encima de lo previsto para el entorno económico: para 2023, el FMI prevé que el crecimiento del PIB de la región será moderado (1.9%<sup>9</sup>). En cambio, el gasto en TI empresarial en México (infraestructura, software y servicios, sin incluir telecomunicaciones ni electrónica de consumo) crecerá 11.3%<sup>10</sup>, que es cuatro veces más que el PIB. Hacia 2026, IDC estima que las inversiones alcanzarán los 15.4<sup>11</sup> mil millones de dólares; y hacia el 2027<sup>12</sup>, 55% de las organizaciones estiman que entre 26% a 49% de sus ingresos provendrán de productos y servicios digitales. Esto nos dice que las organizaciones han hallado el valor de la tecnología para hacer frente a un panorama desafiante.

Para comprender cómo las empresas han adoptado la tecnología y su impacto en su transformación digital, IDC llevó a cabo en el segundo trimestre de 2023 un estudio con la participación de más de 370 organizaciones de diversos sectores<sup>13</sup> y tamaños en Brasil y México, obteniendo respuestas de sus ejecutivos (8% del consejo directivo; 16% de Vicepresidencia, 41% Directores de área y 35% Gerentes), quienes están involucrados o son los principales tomadores de decisión en las inversiones de Tecnología de Información (TI). En el presente documento se presentan los hallazgos de dicho estudio con base en las respuestas de ejecutivos de 183 organizaciones en México.

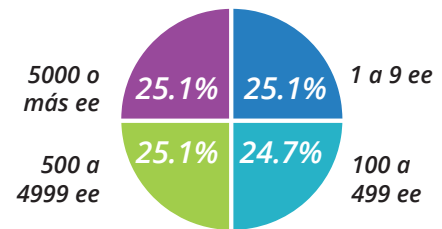
**“55% de las organizaciones estiman que 26% a 49% de sus ingresos provendrán de productos y servicios digitales. Esto nos dice que las organizaciones han hallado el valor de la tecnología para hacer frente a un panorama desafiante.”**

5. Fuente: FINNOVISTA.  
 6. Fuente: IDC Latin America, IT Investment Trends 2023, Feb 2023.  
 7. Fuente: IDC Latin America IT Investment Trends CIO Agenda, January 2023.  
 8. Fuente: IDC WW Black Book Live Edition Forecast (V2), Mayo 2023.  
 9. Fuente: <https://www.imf.org>  
 10. Fuente: IDC. ICT Spending Guide, Mayo, 2023. Enterprise IT, que incluye Infraestructura, Software y Servicios de TI – excepto dispositivos de consumo.  
 11. Fuente: IDC Worldwide ICT Spending Guide by Industry and Company Size – Forecast 2022, Julio (V1 2022) – sin dispositivos de consumo.  
 12. Fuente: IDC Latin America, IT Investment Trends 2023, Feb 2023.  
 13. Industrias de Finanzas y Servicios, Tecnología, Manufactura, Comercio, Servicios, Construcción, Educación, Salud y Gobierno, desde empresas Pyme (de 1 a 99 empleados, hasta organizaciones con más de 500 empleados)

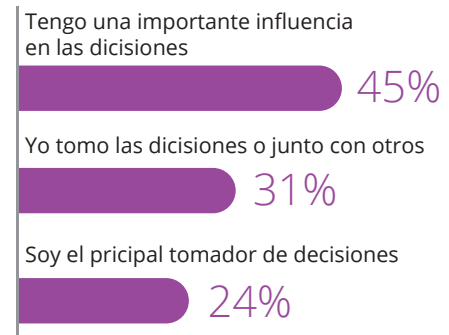
## Metodología

### Encuestas a 183 organizaciones en México

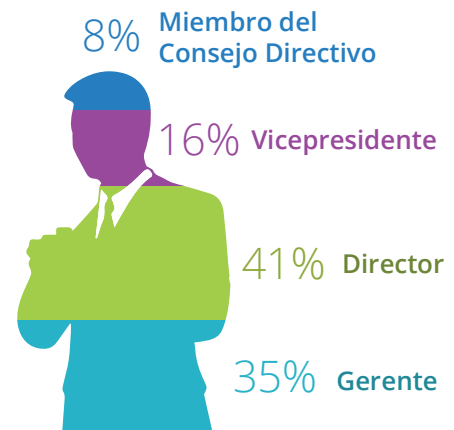
#### Tamaño de la organización por número de empleados (ee)



#### Papel en la adopción de TI e infraestructura en la organización en México



#### Perfil del encuestado



## 2. El papel de la tecnología en la transformación de las organizaciones en México

En años recientes, la tecnología de información tomó un rol sustancial para dar continuidad a los negocios: en México, durante la pandemia, 90% de las organizaciones enfocaron sus inversiones en espacios de trabajo remoto; 86% en herramientas de colaboración; 82% en plataformas de videoconferencias; 77% en la implementación de la firma electrónica; y 71% en mayor seguridad en redes. Esto está en línea con lo que los ejecutivos encuestados indicaron como las prioridades del negocio en ese momento (Figura 1), enfocadas más que nada a la continuidad operativa, con iniciativas de salud y seguridad para sus empleados (73%), los recursos para la operación y el trabajo remoto (60%), mecanismos de productividad (48%) y seguridad en la organización (37%), además de una mayor conciencia sobre aspectos regulatorios por los cambios en los modelos del negocio (34%).

Ahora las empresas están orientando sus iniciativas a impulsar la productividad (48%), la eficiencia y un mejor equilibrio en la adquisición y retención del cliente (47%), con oferta de productos y servicios digitales (36%). Esto sin dejar de lado aspectos de seguridad y privacidad de los datos (25%), especialmente cuando los ecosistemas de las organizaciones van más allá de su interacción con otras empresas e incluso en otras geografías.

**Figura 1- Iniciativas negocio vs tecnológica**

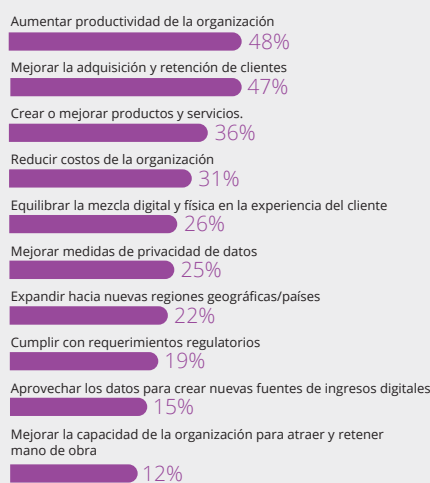
### Prioridades del negocio

#### Durante pandemia



#### 2023

#### Iniciativas que conducirán inversiones en TI



### Principales iniciativas de TI



Fuente: Technology Adoption Survey, 2023.

Para atender a estas necesidades, las áreas de TI establecen como prioridad las iniciativas de seguridad y gestión (51%), tanto de TI tradicional como la nube (ambientes híbridos); la modernización de la infraestructura (42%) y los recursos de proveedores de nube y servicios gerenciados (38%). Con ello, se enfocan en agilizar la entrega de soluciones a las áreas del negocio en entornos más seguros, además de poder adaptarse más rápidamente a los cambios del mercado, aprovechando la flexibilidad de la nube y la capacidad de integrar tecnologías que les ayuden a optimizar y automatizar procesos (Inteligencia Artificial, Machine Learning).

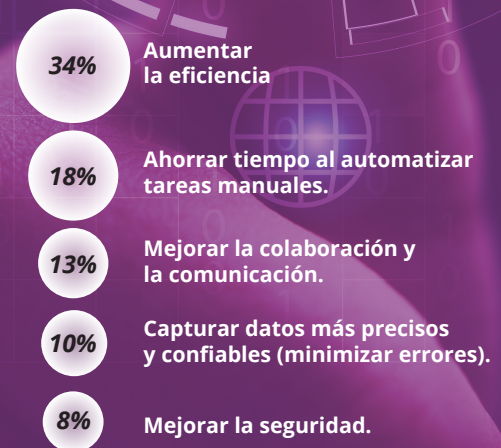
Sin embargo, el camino no ha sido fácil. Los ejecutivos señalan que los principales retos tecnológicos para poder cumplir con los objetivos organizacionales están asociados a la implementación de nuevas tecnologías en entornos más seguros (mencionado en 65% de las respuestas de los encuestados), sobre todo si consideramos que los datos y los recursos están cada vez más dispersos.

En cuanto al trabajo remoto, la preocupación está asociada a brindar seguridad y capacidad de conectarse con el negocio, independientemente de dónde y con qué dispositivo se realice. En relación con los presupuestos, los ejecutivos mencionan la restricción en los recursos de TI que desaceleran la integración de tecnologías adecuadas para hacer sus funciones. Otro desafío es la posición y la capacidad de los usuarios finales para usar nuevas herramientas tecnológicas. Aunado a esto, las habilidades del personal de TI deben reforzarse para poder adoptar nuevas soluciones tecnológicas, previendo que la escasez de talento persistirá, con el riesgo de tomar una postura reactiva que impida ir al ritmo del negocio.

Más allá de los costos, a nivel organizacional, las principales barreras para alcanzar los niveles de la digitalización deseada se encuentran en: la complejidad técnica (40%) y la dificultad para implementar nuevas tecnologías (36%), los desafíos para identificar las áreas de oportunidad en los procesos internos (31%), una cultura resistente al cambio (31%), además de la identificación de las soluciones y/o proveedores adecuados a las necesidades de cada organización (25%).

*“... las áreas de TI establecen como prioridad las iniciativas de seguridad y gestión, tanto de TI tradicional como la nube (ambientes híbridos), la modernización de la infraestructura y los recursos de proveedores de nube y servicios gerenciados para agilizar la entrega de soluciones a las áreas del negocio en entornos más seguros.”*

**¿Cómo la tecnología le ayuda en sus funciones?** Por porcentaje de respuestas:

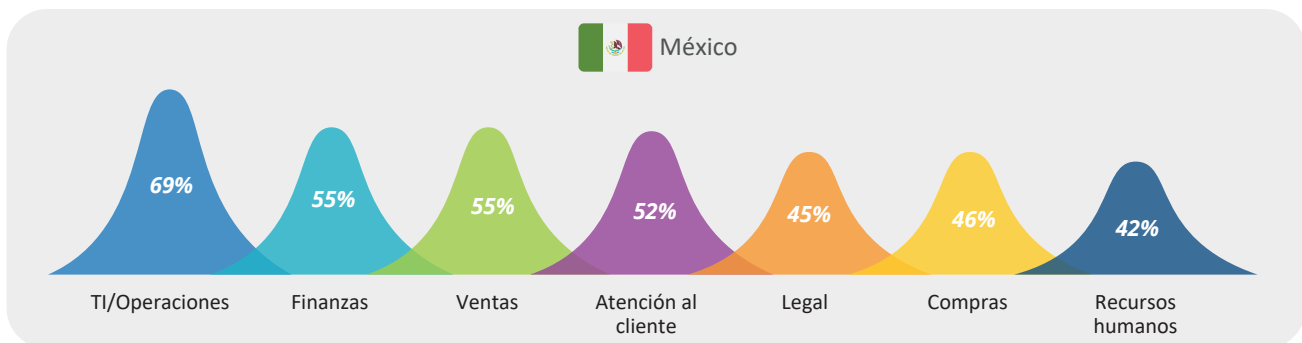


A nivel usuario, los ejecutivos encuestados señalan que los desafíos se relacionan con la lentitud para implementar la tecnología (49%), la falta de confiabilidad de los datos (48%), la obsolescencia (37%) y la falta de automatización suficiente (35%). En este sentido, los líderes a cargo de TI y la Transformación Digital en la organización deben poner atención a estas barreras para transformarlas en acciones concretas, especialmente cuando los ejecutivos reconocen el impacto importante de la tecnología en los procesos del negocio, tales como:

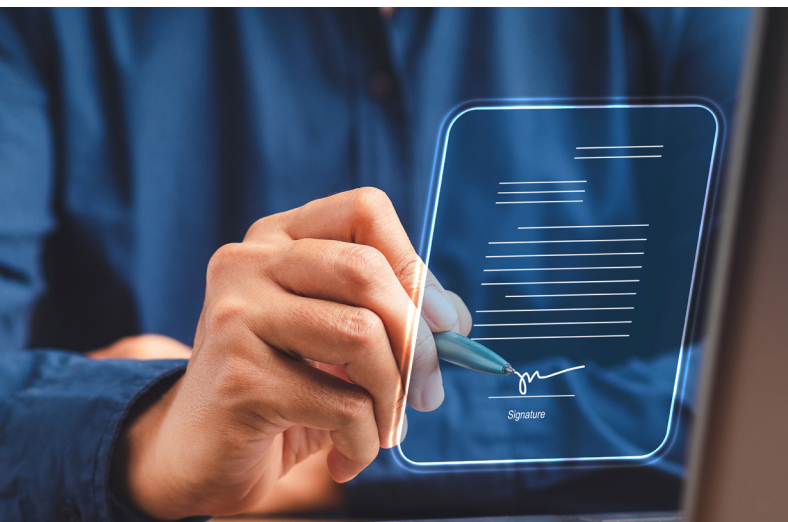
- Incremento en la eficiencia.
- Ahorro en tiempos por la automatización de tareas que eran manuales.
- Mejoras en la colaboración y comunicación.
- Mayor confiabilidad y exactitud de los datos (minimizando errores).
- Incremento de seguridad.

También se debe mantener conversaciones con las áreas de negocio, especialmente con aquéllas que son más propensas a adoptar nuevas tecnologías como las áreas de TI y operaciones, Finanzas, Ventas y Atención al cliente (Figura 2), para que, en la medida que se entreguen resultados concretos de la digitalización, las demás áreas irán sumándose a la transformación del negocio.

**Figura 2- Las áreas de negocio que más adoptan las nuevas tecnologías**



Fuente: Technology Adoption Survey, 2023.



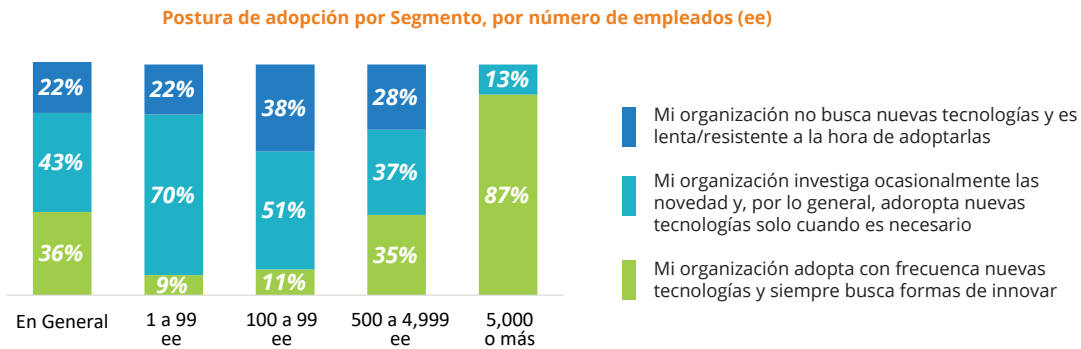
Todo lo anterior nos indica que, aun cuando las empresas están conscientes de la relevancia de la tecnología, se requieren cambios de fondo. Todas las áreas de la organización deben involucrarse en el cambio, además de que los estrategas de TI deben buscar el apoyo de proveedores de tecnología que cierren brechas de conocimiento con experiencia en nuevas tecnologías y sus aplicaciones en la industria, junto con las mejores prácticas para administrar el cambio y mejorar los procesos dentro y fuera de la organización.

### 3. Digitalización y procesos colaborativos que aceleran la transformación del negocio

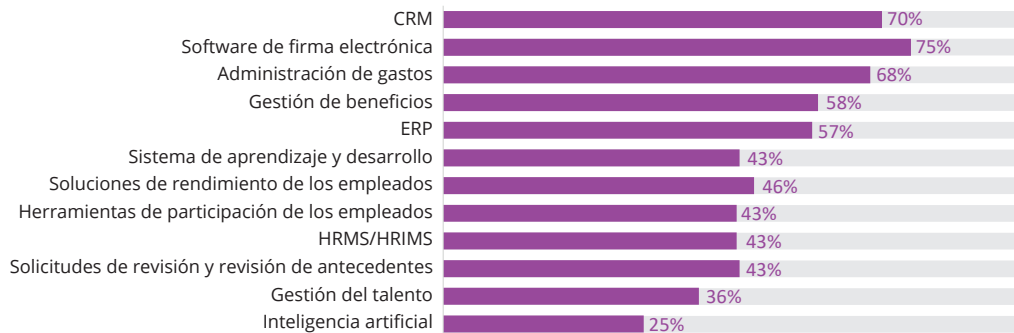
En México, aun se enfrentan grandes desafíos en el camino hacia la digitalización. Es importante ver que la mayoría de las empresas (43%) continúan adoptando tecnologías solo cuando consideran que es necesario implementarlas, es decir en una posición reactiva, y un 22% reconocen que su organización es francamente resistente a digitalizarse, lo cual pone en riesgo su competitividad (Figura 3); sin embargo merece destacarse que ya un 36% de los ejecutivos encuestados señalan que sus empresas asumen una postura de innovación, lo que significa que ya existe una planeación tecnológica.



**Figura 3- Uso y adopción de nuevas tecnologías**



**Tecnologías usadas en la organización**



Fuente: Technology Adoption Survey, 2023.

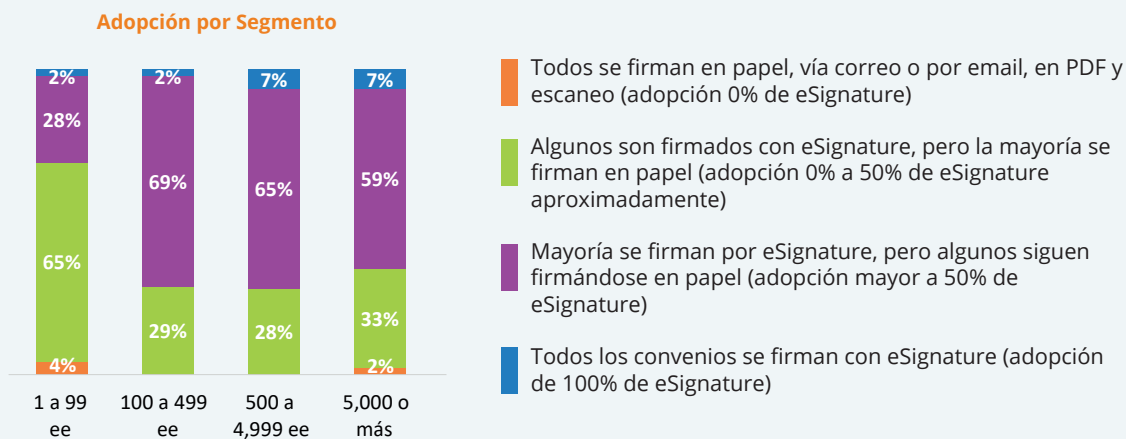
También, como puede verse en la Figura 3, a medida que las empresas aumentan de tamaño, se mejora la postura de innovación. Con todo, 70% de las Pyme procuran investigar sobre las nuevas tecnologías para poder adoptarlas, debiendo acercarse a empresas que les asesoren en qué tecnologías adoptar y dónde pueden lograr tener mayor impacto en sus negocios. Las organizaciones en industrias de Tecnología, Servicios Legales, Educación Superior y Manufactura están tendiendo a ser más innovadoras. Actualmente, de las tecnologías que más se usan, 70% están enfocadas al cliente (CRM); más de 43%, en eficiencia operacional (ERP, Gastos, Prestaciones, Desarrollo y Rendimiento de los empleados); y 75%, en la firma electrónica. Las tecnologías mencionadas son esenciales como parte de los procesos digitalizados, especialmente cuando observamos una gran oportunidad en agilizar y hacer más eficientes los procesos colaborativos en el constante intercambio de información y documentos, no solo dentro de la organización sino también ante proveedores, socios de negocio, entidades regulatorias y los clientes, independientemente del giro y tamaño de la organización.

Para poner un ejemplo, en una actividad presente en la mayoría de las organizaciones, cuando se ha consultado a los ejecutivos sobre cuáles son las principales barreras al gestionar documentos legales, más de un tercio de sus respuestas nos indican que son procesos o tareas que sí es posible optimizar con la tecnología adecuada:

- Generación de documentos repetitivos.
- Tecnología o software sin la calidad adecuada.
- Tiempo insuficiente para hacer las tareas necesarias.
- Falta de acceso a los recursos para generar los documentos.
- La necesidad de acceder fácilmente al histórico de la documentación.

En este respecto, 77% de las organizaciones ya han experimentado el uso de la firma electrónica (solo en segmento Pymes el porcentaje de uso es menor, 48%). Nuevamente, las organizaciones de Tecnología, Servicios Financieros y Manufactura están tendiendo a ser más innovadoras al adoptar el uso de la firma electrónica (eSignature).

**Figura 4- Adopción de Firma Electrónica (eSignature) para convenios y contratos**



Fuente: Technology Adoption Survey, 2023.



En promedio, 39% de las organizaciones manejan menos de 50% de sus documentos mediante la firma electrónica. Sin embargo, esto merece ser observado desde una perspectiva de tamaño de empresa, ya que las tendencias son radicalmente diferentes: mientras que para la mayoría de las grandes organizaciones una gran parte de los documentos legales se procesan con firma electrónica, para las Pymes la firma de la mayoría de los documentos se realiza a través del método tradicional, el papel.

Como oportunidad de llevar la digitalización para las empresas que usan la firma electrónica, más de 35% de los casos de uso están relacionados con:

- Control de Calidad.
- Facturación.
- Procesamiento de pedidos e inventarios.
- Generación de Informes y Estados.
- Contratación de empleados.

En los próximos 12 meses, los ejecutivos consideran que las áreas que más adoptarán la firma electrónica serán Compras (especialmente en organizaciones de Finanzas, Manufactura, Construcción y Servicios), Recursos Humanos (particularmente en Finanzas y Educación), Transformación Digital (en industrias de Servicios, Comercio y Educación), TI (en Manufactura y Educación) y Ventas (en Manufactura y Comercio).

Como puede verse, el uso de la firma electrónica tiende a ser cada vez más transversal en todas las áreas de la organización, no solo por la agilizar de procesar y dar fe de documentos en forma remota, sino también estar en sincronía con los objetivos del negocio: mejorar la seguridad y el flujo de tareas que incrementen la productividad dentro y fuera de la organización, reducir costos y tiempos de respuesta, y dar cumplimiento a regulaciones que demandan mayor rastreabilidad y confiabilidad. Por lo que, sin duda alguna, los flujos y procesos colaborativos, y su digitalización, son parte medular de la Transformación Digital de las organizaciones.



## 4. Conclusiones

Aun cuando 43% de las organizaciones en México invierten en innovación solo cuando es necesario, 36% ya se están moviendo hacia la innovación, yendo más allá de la continuidad y el trabajo remoto que requerían en la pandemia. Ahora, su enfoque está en incrementar la eficiencia operacional, la confianza digital y mejorar la experiencia y la productividad para los empleados, los proveedores, socios de la cadena de valor y los clientes.

Desde luego, el estrategia de TI debe poner atención a las principales barreras de adopción percibidas por los usuarios: complejidad técnica de las soluciones, largas evaluaciones e implementaciones, dificultad para hallar oportunidades de digitalización, la demanda de acceso seguro y ágil. Hay que tener en mente que la complejidad y la desconfianza en la veracidad de los datos dificultan la adopción de soluciones tecnológicas en las diferentes áreas del negocio. Para ello, se debe trabajar en el mensaje de cómo la tecnología mejora la realización de las funciones de los empleados mediante la colaboración y la comunicación apoyándose en la automatización y agilidad de los procesos.

En ese sentido, la digitalización y los procesos colaborativos como la firma electrónica constituyen un elemento importante de optimización de flujos y procesos. Aunque el nivel de adopción es mayor en empresas grandes, hay oportunidades de crecimiento en el segmento Pymes, con casos de uso orientados a procesos comerciales (facturación, pedidos, inventarios), de calidad (especificaciones, inspecciones y regulaciones), informativos (estados y reportes oficiales, documentos legales) y administrativos (autorizaciones, transacciones, financiamiento), donde pueden reflejarse los resultados que impactan al negocio. Las organizaciones y sus líderes de TI no deben de perder de vista los beneficios de la tecnología y el cómo la implementación de procesos digitales pueden ayudar a los usuarios en sus funciones laborales con agilidad, eficiencia, veracidad y seguridad.



## Acerca de las Analistas



### Wendy Martínez

#### **Analista de Software y Soluciones de Cloud, IDC México**

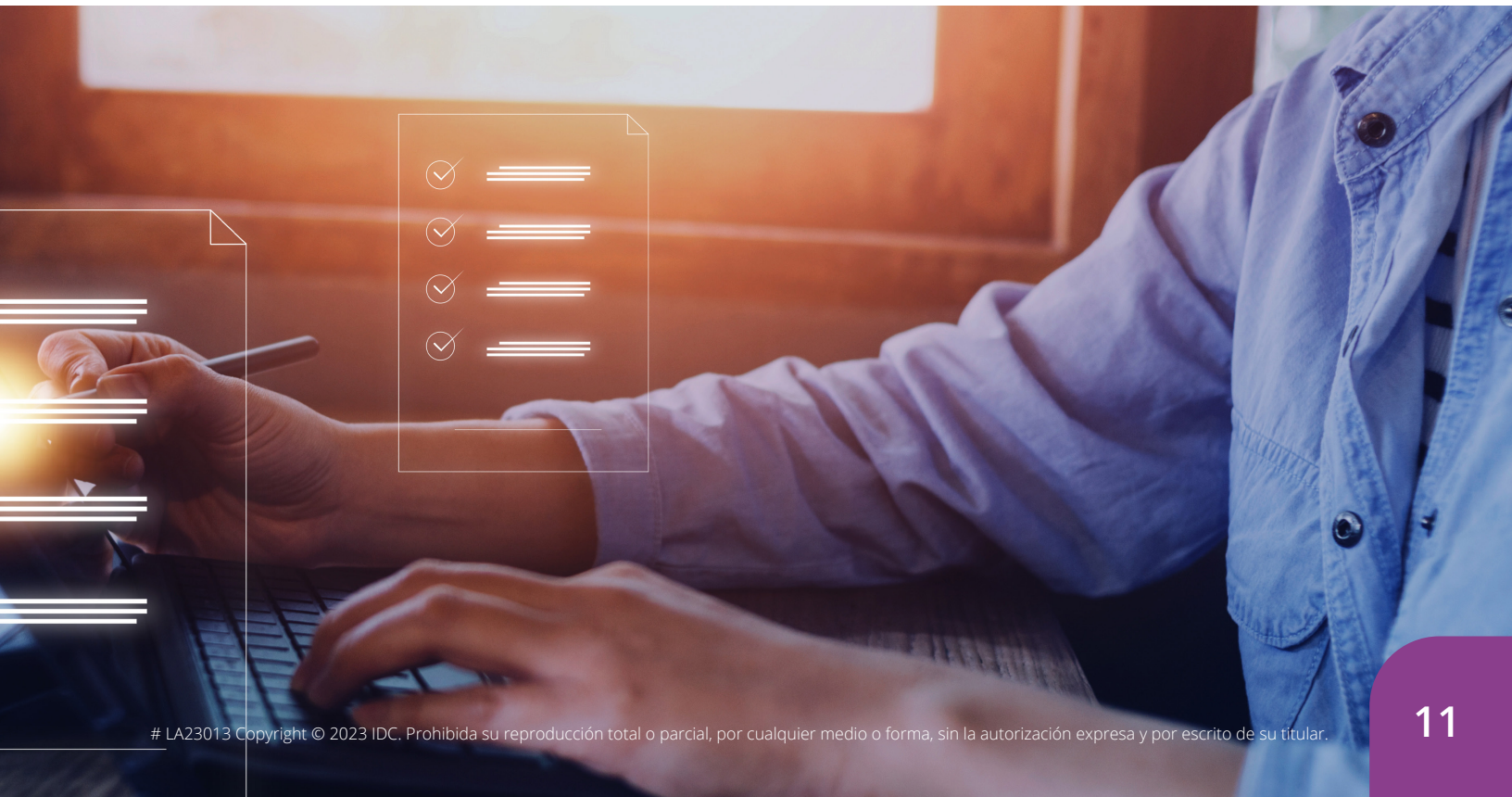
Wendy Martínez es Analista de Software en IDC México y es responsable de programas de investigación semestrales para Software y Cloud, específicamente Cloud como PaaS y SaaS. También participa activamente en diversos proyectos de consultoría, los cuales están dirigidos a la comprensión precisa de las necesidades tecnológicas en el sector empresarial mexicano en Software, Cloud, Hardware y Servicios de TI.



### Claudia Medina

#### **Gerente Senior Soluciones empresariales, IDC México, y Líder de Dominio de Software, IDC América Latina**

Con más de 17 años de experiencia en la industria TIC, se desempeña como gerente de soluciones empresariales para IDC México. Actualmente es responsable de los programas de investigación de TI empresarial para México y del programa de Investigación de Software en América Latina. Participa en diversos proyectos de consultoría para México y LATAM los cuales le han permitido desarrollar un profundo conocimiento sobre las principales tendencias y necesidades tecnológicas del sector empresarial.



## Mensaje del Patrocinador

**DocuSign**

DocuSign redefine cómo el mundo se une y hace acuerdos, de forma más inteligente, fácil y confiable. Como parte de su línea de productos líder en la industria, DocuSign ofrece eSignature, la forma número 1 del mundo de firmar electrónicamente en prácticamente cualquier dispositivo, desde casi cualquier lugar, en cualquier momento. Hoy, más de un millón de clientes y más de mil millones de usuarios en más de 180 países utilizan la plataforma DocuSign para acelerar el proceso de hacer negocios y simplificar la vida de las personas.

Para obtener más información, visite <http://www.docusign.mx>.

## Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es la principal firma mundial de inteligencia de mercado, servicios de consultoría, y eventos para los mercados de Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Tecnología de Consumo.

Con más de 1,100 analistas alrededor del mundo, IDC provee experiencia mundial, regional y local sobre las tendencias y oportunidades en tecnología e industria en 110 países.

El análisis y conocimiento de IDC ayuda a los profesionales de TI, ejecutivos de negocios y la comunidad de inversión, a tomar decisiones fundamentadas sobre tecnología y a alcanzar los objetivos clave de negocio.

Fundada en 1964, IDC es una subsidiaria de IDG, la empresa líder en medios de tecnología, investigación y eventos.

Para conocer más acerca de IDC, por favor visita [www.idc.com](http://www.idc.com) y [www.idclatin.com](http://www.idclatin.com)

Síguenos en Twitter como @IDCLatin / @IDC

IDC América Latina  
4090 NW 97th Avenue Suite 350, Doral, FL, EUA 33178  
+ 1-305-351-3020  
Twitter: @IDCLatin  
[www.idclatin.com](http://www.idclatin.com)  
[www.idc.com](http://www.idc.com)

### **Aviso de Derechos de Autor**

Todos los estudios de IDC son Derechos Reservados © de IDC, 2023. Todos los derechos reservados. Todos los materiales de IDC están licenciados bajo autorización de IDC y el uso o publicación de los estudios de IDC de ninguna manera indican el respaldo de IDC respecto de los productos o estrategias del patrocinador.

Copyright © 2023 IDC. Prohibida su reproducción total o parcial, por cualquier medio o forma, sin la autorización expresa y por escrito de su titular.