Tendencias Tecnológicas

de mayor impacto en el Ecuador
para el año 2020

Publicación de Estudio – Sector Salud

Prioridades de TI para el Nuevo Normal

24 de Abril de 2020



Diego León M.
Socio Líder Consultoría
Diego.Leon@ec.ey.com



Andrés Moreno R.
Socio Adscrito Salud
Andrés Moreno@ec.ey.com



Tendencias Tecnológicas

de mayor impacto en el Ecuador para el año 2020

Sector Salud

01 • Resultados del Estudio

02 • Poll: Prioridades de TI para el Sector ante el COVID-19

03 • Acciones para Hoy, Mañana y el Futuro

Powered by

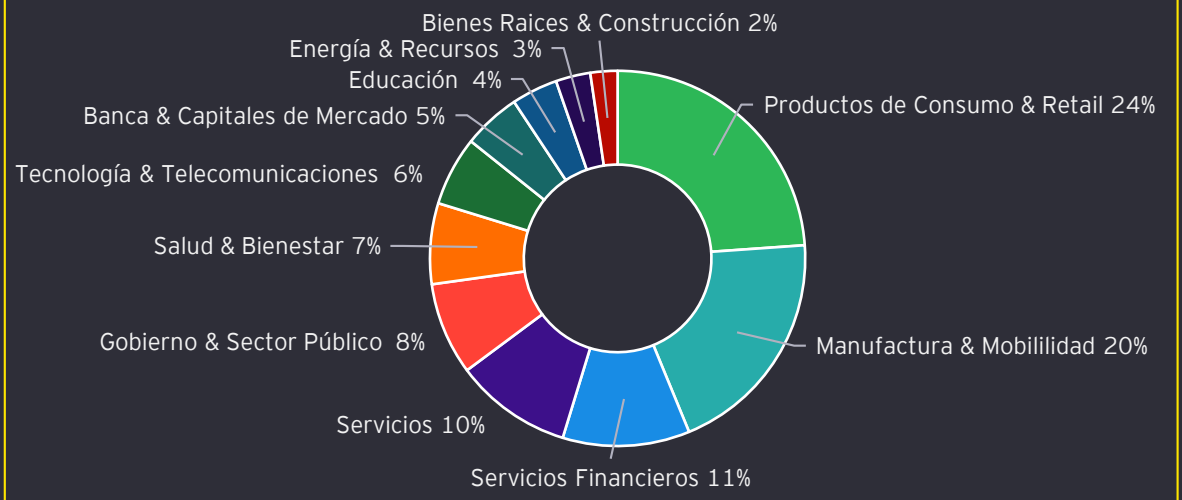
iTahora
La Revista del Líder de Tecnología

EY
Building a better working world

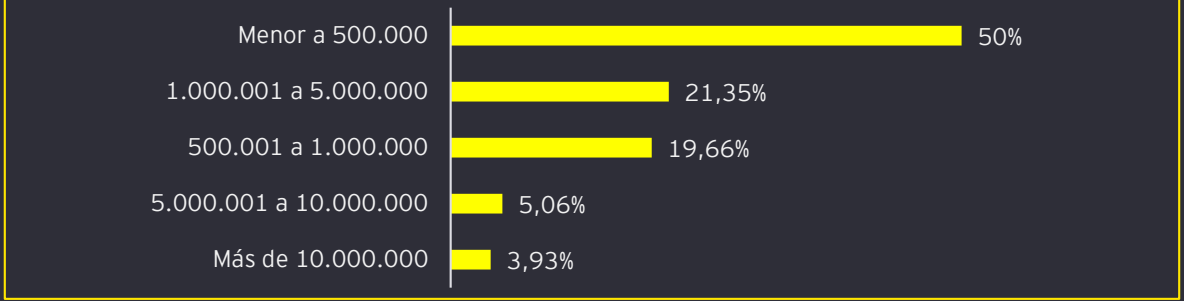
Estudio: Tendencias Tecnológicas de mayor impacto en el Ecuador para el año 2020

Primera encuesta realizada en el Ecuador, mediante un esfuerzo conjunto de EY e IT Ahora, que permite conocer la percepción de las empresas ecuatorianas respecto a los retos, tendencias y necesidades tecnológicas. El estudio recogió la opinión de 180 líderes de negocio y tecnología.

Sectores participantes en la encuesta:



Monto de presupuesto de TI:



Preguntas de la Encuesta:

1. ¿Cuáles son los principales retos de negocio que su organización deberá cumplir en los siguientes dos años (2020 – 2021)?
2. ¿Cuál es el soporte tecnológico actual que tienen las operaciones?
3. ¿En qué estado se encuentran las iniciativas tecnológicas dentro de su organización?
4. ¿Cómo está implementada su arquitectura tecnológica?
5. ¿Qué servicios de TI tiene tercerizado o ha considerado tercerizar?
6. Entre las tendencias de tecnologías emergentes, ¿Cuál cree que tiene mayor posibilidad de aplicación en el corto plazo?
7. ¿Cuáles son los principales puntos de atención en los cuales se ha agendado su agenda digital?
8. ¿Qué habilitadores tecnológicos ha considerado utilizar para facilitar la implementación de su estrategia digital?
9. ¿Cuáles son las principales barreras y desafíos que enfrenta su organización para implementar su estrategia digital?

PREGUNTA 1: ¿Cuáles son los principales retos de negocio que su organización deberá cumplir en los siguientes dos años (2020 – 2021)?

La forma cómo las organizaciones deciden afrontar los retos identificados podría acarrear implicaciones que van desde lo estratégico hasta lo más operativo, según cómo sea definido el objetivo a lograr.

- En lugar de competir por implementar la última tecnología, las empresas deben adoptar un enfoque priorizado "top-down" donde se visualice el estado futuro esperado, sus potenciales cambios en el modelo de negocio y consistentemente adquirir las capacidades, habilidades y competencias necesarias para crear ese cambio.

"Las nuevas tecnologías nunca deberían impulsar la adopción de un modelo de negocio o estrategia comercial. Todo lo contrario, la estrategia de negocio debe impulsar la adopción de nuevas tecnologías"

Poll:

- ¿Evalúe de 1 a 5 la el nivel de dificultad para implementar rápidamente nuevas tecnologías para afrontar los retos del COVID-19?

  (1=Nada Difícil; 5=Muy Difícil)



www.menti.com sesión: 366 296

Prioridades en el Sector Salud

De acuerdo con los resultados de nuestro estudio, se identificaron cinco principales retos del sector:

- Innovar en productos o servicios **(83%)**
- Mejorar la experiencia del paciente **(83%)**
- Automatizar procesos **(58%)**
- Generar nuevos ingresos **(58%)**
- Desarrollar nuevos canales comerciales **(50%)**

iT ahora

EY Building a better working world

PREGUNTA 2: ¿Cuál es el soporte tecnológico actual que tienen las operaciones de su empresa?

Es importante que las empresas identifiquen claramente el nivel de madurez de su tecnología y cuáles componentes disruptivos podrían aplicarse para cumplir sus objetivos más rápidamente.

- En el Ecuador, se observa una importante tendencia de las organizaciones en contar con soluciones más robustas para soportar sus procesos de back- office, dejando una brecha importante por cubrir en áreas del front-office y procesos core.

"En un mercado donde la supervivencia del más apto significa evolucionar rápidamente, la tecnología puede ser la catalizadora o facilitadora del cambio"

Resultados del Poll: Implementación de tecnología durante la crisis del COVID-19

- La crisis del COVID ha obligado a las organizaciones de salud a implementar rápidamente soluciones de telemedicina, aplicaciones móviles de monitoreo e interoperabilidad con diferentes actores de la industria.



www.menti.com sesión: 366 296

Prioridades en el Sector Salud

De acuerdo con los resultados de nuestro estudio, las áreas con mayor nivel de automatización son:

- Tecnología **(58%)**
- Contabilidad y Finanzas **(50%)**
- RRHH y Nómina **(42%)**
- Abastecimiento y Logística **(33%)**
- Mercadeo y Ventas **(33%)**

iTahora

EY Building a better working world

PREGUNTA 3: ¿En qué estado se encuentran sus iniciativas tecnológicas?

El reto de las empresas se encuentra en determinar las tecnologías que refuercen su estrategia, su modelo de negocio y, que proporcionen una ventaja competitiva frente al mercado.

- Las empresas han venido renovándose tecnológicamente. La adopción de tecnología en nube puede contribuir a mayor eficiencia, innovación y agilidad, así como habilitar a recopilar información de casi cualquier cosa que se pueda imaginar.

"Esto ha creado una avalancha de datos y significa que el mayor desafío durante los próximos años será el conseguir que toda esta información haga sentido"

Prioridades en el Sector Salud

De acuerdo con los resultados de nuestro estudio, las tecnológicas de mayor adopción son:

- Soluciones ERP **(58%)**
- Soluciones de recursos humanos **(58%)**
- Medidas regulatorias o de cumplimiento **(50%)**
- Medidas de ciberseguridad y continuidad **(42%)**
- Migración a infraestructura y servicios en la nube **(42%)**

Poll:

- ¿Su organización se ha visto obligada a suspender o postergar la implementación de soluciones tecnológicas?



www.menti.com sesión: 366 296

iTahora

EY Building a better working world

PREGUNTA 4: ¿Cómo está implementada la arquitectura tecnológica en su organización?

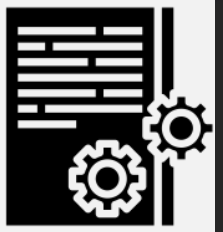
Las organizaciones en la actualidad requieren tener una correcta integración entre el negocio y la tecnología, por lo cual es importante que las empresas ecuatorianas reconozcan esta relación, para que cualquier necesidad de crecimiento esté debidamente apalancada y soportada por tecnología.

- La arquitectura tecnológica define los elementos específicos de tecnología que suministran las plataformas y los servicios en los cuales se ejecutan los componentes de los sistemas de información que soportan la ejecución de los procesos de negocio.

"Planificar la arquitectura tecnológica objetivo será fundamental para la estrategia de TI y del negocio, constituyéndose en un pilar clave, alineando procesos y tecnología con los objetivos de la empresa, dando respuesta rápida, eficaz y positiva a los cambios del entorno y adaptándose a las necesidades de un mercado cada vez más exigente"

Resultados del Poll: Suspensión de implementaciones de tecnología

- La crisis del COVID ha obligado a muchas organizaciones a re-priorizar su portafolio de proyectos de tecnología, para enfocarse exclusivamente en proyectos para la atención de la situación de salud pública actual.



www.menti.com sesión: 366 296

www.menti.com sesión: 366 296

Prioridades en el Sector Salud

De acuerdo con los resultados de nuestro estudio, las arquitecturas tecnológicas comunes son:

- Aplicaciones web transaccionales **(100%)**
- Ingreso a las aplicaciones por un punto único de acceso **(88%)**
- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones con equipo propio **(75%)**
- La mayoría de aplicaciones operan en un centro de cómputo propio **(75%)**
- Aplicaciones móviles transaccionales **(50%)**

PREGUNTA 5: ¿Qué servicios de TI tiene tercerizado o ha pensado tercerizar los siguientes dos años?

En los últimos años, la tercerización de servicios de TI ha pasado de tareas operativas y básicas a requerir servicios especializados para acelerar los procesos de TI y generar valor al negocio.

- Las organizaciones consideran necesario mantener internamente los servicios de TI que soportan capacidades específicas del negocio y prefieren contratar proveedores externos para la ejecución de servicios de TI relacionados con competencias no diferenciales o con servicios transversales (desarrollo, soporte técnico, gestión de incidencias, ciberseguridad y administración de infraestructura y base de datos).

"La evolución de las tendencias tecnológicas está llevado progresivamente a las empresas ecuatorianas a incorporar soluciones con proveedores calificados para ejecutar estas iniciativas"

Poll: Prioridades Tecnológicas del Sector Salud ante el COVID-19

- ¿El uso de servicios tercerizados de TI le ha permitido reaccionar de una forma rápida y oportuna para atender la crisis?



www.menti.com sesión: 366 296

Prioridades en el Sector Salud

De acuerdo con los resultados de nuestro estudio, se identificaron cinco servicios de TI que el Sector los contrata en outsourcing:

- Desarrollo de aplicaciones **(75%)**
- Administración de ciberseguridad **(50%)**
- Soporte técnico y gestión de incidencias **(50%)**
- Administración de infraestructura **(42%)**
- Automatización de procesos **(25%)**

iT ahora

EY Building a better working world

PREGUNTA 6: Entre las tendencias emergentes, ¿Cuál cree que tiene mayor posibilidad de aplicación en su organización en el corto plazo?

La aplicación de tecnologías emergentes en el mundo, a nivel regional y en el Ecuador es un punto clave que habilitará la agenda de los Directivos de todo tipo de organización durante los siguientes años.

- Existen un sinnúmero de tecnologías emergentes que cada vez más buscan generar retornos rápidos de la inversión, generar casos de negocio aplicables a nivel empresarial, así como de impacto social.

"El 42% de los encuestados ha identificado a la Inteligencia Artificial como una de las tecnologías emergentes a la que se le debe dar una alta prioridad; que sumada a la Automatización de Procesos (RPA) con un 50% de menciones, hacen que exista un real interés para adoptar dichas tecnologías"

Resultados del Poll: Apoyo de servicios tercerizados de TI durante la crisis

- La tercerización de servicios de TI como el uso de plataformas cloud o aplicaciones móviles de terceros ha permitido a las organizaciones de salud enfocarse en áreas asistenciales y de administración hospitalaria.



www.menti.com sesión: 366 296

Prioridades en el Sector Salud

De acuerdo con los resultados de nuestro estudio, las tendencias tecnológicas con mayor posibilidad de aplicación son:

- Big Data / Data Analytics **(92%)**
- Cloud **(67%)**
- Automatización de Procesos **(50%)**
- Inteligencia Artificial **(42%)**
- Blockchain **(25%)**

iT ahora

EY Building a better working world

PREGUNTA 7: ¿Cuáles son los principales puntos de atención en los cuales se ha enfocado la agenda digital de su organización?

La era de la digitalización está reescribiendo la forma de acercarse a los clientes y, como consecuencia, las estrategias de competencia. Los líderes de hoy deben tomar decisiones para abordar y prosperar en las nuevas circunstancias concebidas por la revolución digital.

- Se plantea un panorama de evolución empresarial donde se afirma que las empresas que no se adapten, morirán, llamada también la era del darwinismo digital ya que haciendo símil a la teoría de evolución donde la especie más fuerte y mejor adaptada sobrevive al cambio generacional, mientras que la más débil desaparece con el tiempo.

"La transformación digital no solamente representa la implementación de nuevas soluciones tecnológicas, sino que también, se trata de rediseñar el modelo de negocio, redefinir los propios productos o servicios y actualizar la cultura empresarial."

Poll:

- Ordene los actores involucrados que han tenido un mayor impacto por la implementación de soluciones tecnológicas durante la crisis.
  - Personal administrativo
  - Clientes / pacientes
  - Personal core de operación



www.menti.com sesión: 366 296

Prioridades en el Sector Salud

De acuerdo con los resultados de nuestro estudio, se identificaron cinco principales puntos de atención para el Sector:

- Automatizar y transformar procesos **(92%)**
- Implementar tecnologías ágiles **(67%)**
- Mejorar la conectividad con clientes **(58%)**
- Migrar su infraestructura a la nube **(58%)**
- Socios comerciales y proveedores **(58%)**

iT ahora

EY Building a better working world

PREGUNTA 8: ¿Qué habilitadores tecnológicos ha considerado utilizar para facilitar la implementación de su estrategia digital?

Por mucho tiempo, las organizaciones han creado e implementado soluciones ERP, sistemas financieros, de manufactura, entre otros, para soportar funciones comerciales críticas y sistemas de registro y procesamiento; pero estas aplicaciones si no están integradas, han resultado muchas veces ineficientes para operar.

- Las tendencias en la implementación de soluciones tecnológicas apuntan a que las características y la funcionalidad deben entregarse rápidamente, con alta calidad y con experiencias de usuario óptimas.

"Para ser más competitivas, las organizaciones de hoy requieren arquitectura de software y procesos de desarrollo que se asemejan a líneas de ensamblaje de fábrica altamente eficientes"

Resultados del Poll: Actores involucrados más impactados por la implementación de tecnología

- Ante el despliegue rápido de soluciones tecnológicas para afrontar la crisis, las organizaciones de salud han requerido que diferentes actores deban aprender a utilizarlas de forma rápida y efectiva.



www.menti.com sesión: 366 296

Prioridades en el Sector Salud:

De acuerdo con los resultados de nuestro estudio, se identificaron cinco habilitadores tecnológicos para este sector:

- Protocolos de comunicación estándar **(83%)**
- Servicios web **(83%)**
- Metodologías ágiles **(58%)**
- Aplicaciones móviles **(50%)**
- APIs **(42%)**

iT ahora

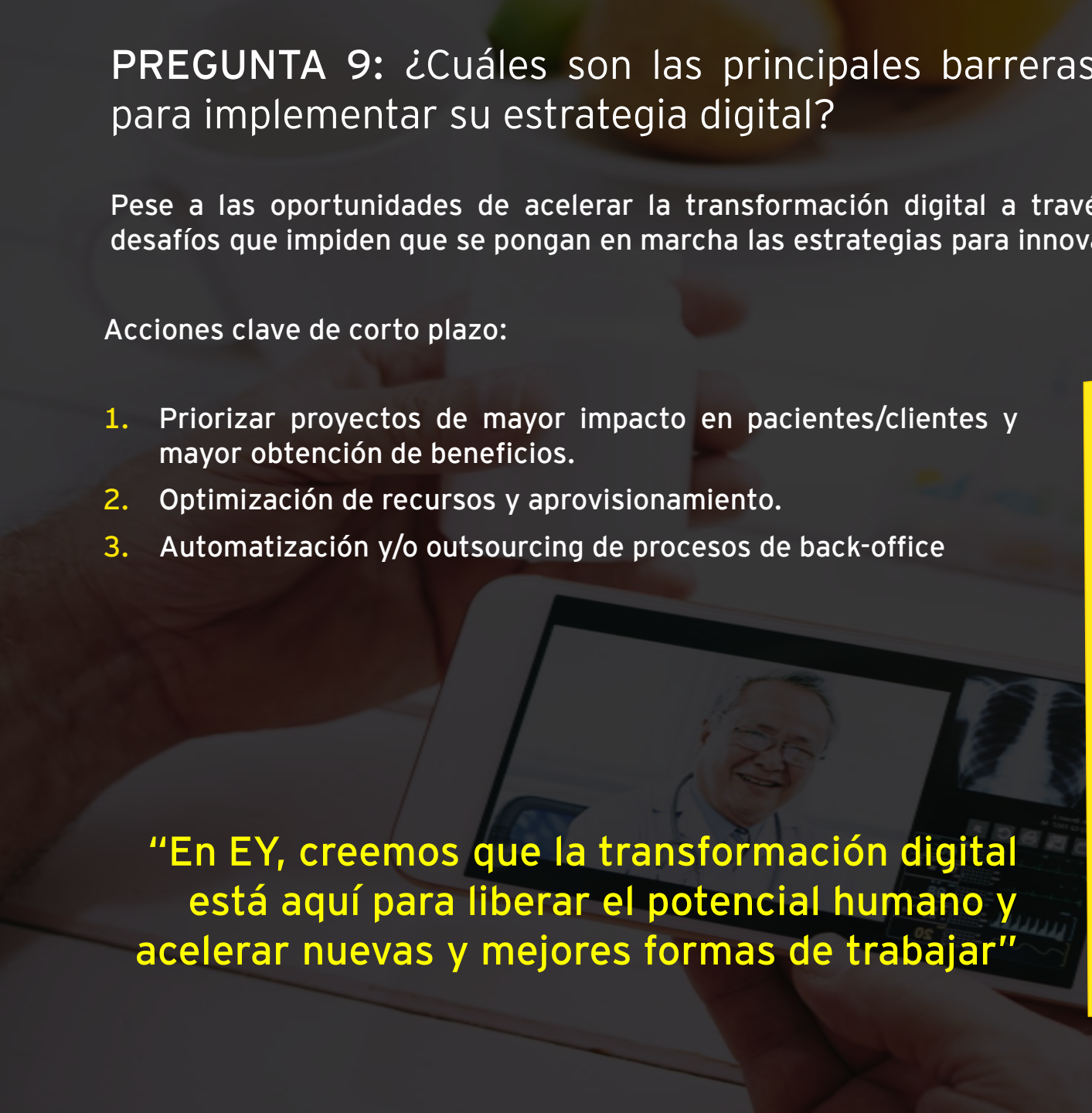
EY Building a better working world

PREGUNTA 9: ¿Cuáles son las principales barreras y desafíos que enfrenta su organización para implementar su estrategia digital?

Pese a las oportunidades de acelerar la transformación digital a través habilitadores y metodologías ágiles, existen diversos desafíos que impiden que se pongan en marcha las estrategias para innovar en las empresas.

Acciones clave de corto plazo:

1. Priorizar proyectos de mayor impacto en pacientes/clientes y mayor obtención de beneficios.
2. Optimización de recursos y aprovisionamiento.
3. Automatización y/o outsourcing de procesos de back-office



"En EY, creemos que la transformación digital está aquí para liberar el potencial humano y acelerar nuevas y mejores formas de trabajar"

Prioridades en el Sector Salud:

De acuerdo con los resultados de nuestro estudio, se identificaron cinco principales barreras y desafíos para este sector:

- Falta de presupuesto **(67%)**
- Desconocimiento de ventajas y beneficios **(42%)**
- Ausencia de una arquitectura empresarial definida **(33%)**
- Falta de tiempo **(33%)**
- Falta de compromiso de colaboradores **(25%)**

iT ahora
EY Building a better working world

EY Health Sciences: Acciones para Hoy, Mañana y el Futuro más allá de la Pandemia

	Hoy Responder a la crisis	Mañana Sostener y Recuperar	Futuro Transformar
I **Estrategia** ¿Cómo debe cambiar la estrategia a raíz de la alteración del ecosistema del sector?	▸ Análisis de capacidad para pruebas, camas y equipamiento ▸ Asegurar los suministros necesarios ▸ Proteger y optimizar la fuerza de trabajo ▸ Triaje del paciente con optimización de recursos ▸ Mitigar los impactos financieros negativos ▸ Ajustarse a los cambios regulatorios	▸ Dimensionamiento correcto en relación con la disminución de la escala ▸ Lograr eficiencias en la prestación de cuidados y en el back-office ▸ Actualizar la respuesta a la crisis y la estrategia de continuidad del negocio con lecciones aprendidas ▸ Anticipar demanda "reprimida" de servicios diferidos	▸ Escalar y sostener nuevos modelos de Negocio con un cambio definitivo hacia el valor; expandir el activismo de la salud más allá de los límites tradicionales ▸ Preparar una mejor capacidad de respuesta ante crisis de salud pública ▸ Construir modelos de ecosistemas más resistentes y flexibles
II **Modelo de negocio** ¿Cómo tendrá que adaptarse el modelo de negocio para cumplir con la estrategia revisada?	▸ Iniciar el modo de respuesta a la crisis y el plan de continuidad de las operaciones (BCP) ▸ Activar y escalar el cuidado virtual ▸ Ajustar las prácticas de privacidad y seguridad según el nuevo enfoque de atención virtual ▸ Establecer colaboraciones en el sector ▸ Poner en práctica la estructura de trabajo virtual para el personal no clínico	▸ Enfocar el cuidado virtual como elemento central del modelo de cuidado ▸ Ajustarse a los permanentes cambios regulatorios, de privacidad y seguridad que permanecerán en el entorno post-COVID-19 ▸ Examinar la cartera de productos existente, prestando más atención a los productos de bienestar y de salud participativa	▸ Enfoque en el bienestar ▸ Agresiva integración con el ecosistema (pagador, proveedor, farmacias, tecnología y datos) ▸ Construir nuevas capacidades en alianza y asociaciones
III **Operaciones** ¿Qué debería cambiar las operaciones para apoyar el modelo de negocio?	▸ Involucrarse con los pacientes (en línea, llamadas, redes sociales) ▸ Activar la telemedicina (ambulatoria, hospital en casa) ▸ Crear capacidad de camas (conversiones de quirófano, cuartos dobles, hoteles) ▸ Racionalizar los suministros y equipos ▸ Asegurar el reembolso de los servicios ▸ Agilizar los procesos administrativos de pago	▸ Centrarse en la estabilización financiera, cuidado de margen y la marca ▸ Dimensionar correctamente y automatizar las funciones administrativas ▸ Impulsar la escala en las nuevas tecnologías de la salud	▸ Cambiar permanentemente el volumen de los cuidados intensivos a canales diversificados y descendentes (digitales y domiciliarios) ▸ Fijar un incentivo económico para la atención preventiva y el bienestar ▸ Capacitar a la fuerza de trabajo para un despliegue ágil

iT ahora EY



EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

About EY
EY is a global leader in assurance, tax, transaction and advisory services. The insights and quality services we deliver help build trust and confidence in the capital markets and in economies the world over. We develop outstanding leaders who team to deliver on our promises to all of our stakeholders. In so doing, we play a critical role in building a better working world for our people, for our clients and for our communities.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. For more information about our organization, please visit ey.com.

© 2020 EYGM Limited.
All Rights Reserved.

This material has been prepared for general informational purposes only and is not intended to be relied upon as accounting, tax, or other professional advice. Please refer to your advisors for specific advice.

ey.com

ey.com/consulting

Muchas gracias!!!

Diego.Leon@ec.ey.com

Andres.Moreno@ec.ey.com

iTahora
La Revista del Líder de Tecnología

EY
Building a better working world