

INFORME

Ejercitación de la capacidad de innovación

Cómo incorporar a la innovación en el ADN de su empresa para liderar en un mundo preparado para la IA



DELL Technologies

PÁGINA 03
La próxima realidad

18 % cuenta con prácticas de innovación maduras

94 % enfrenta retos que impiden una innovación exitosa



PÁGINA 06
La IA generativa, el nuevo acelerador de la innovación

81 % acuerda en que la IA/ GenAI transformará considerablemente a todos los sectores

57 % se encuentra en etapas tempranas y medias de sus proyectos de GenAI



PÁGINA 12
Ejercitación de la capacidad de innovación, en conjunto



PÁGINA 04
Estado de la innovación

57 % se esfuerzan solo para seguirle el ritmo al cambio

N.º 1 objetivo de innovación para 2024 es el ahorro de costos y la eficiencia



PÁGINA 10
IT: su partner estratégico

81 % de los BDM admite excluir al equipo de TI de la toma de decisiones estratégicas de la empresa

43 % de los ITDM desea que los BDM se comuniquen con mayor frecuencia



PÁGINA 13
Acerca de la investigación

El futuro comienza ahora

Vivimos en un mundo cada vez más digital donde el ritmo del cambio no se ralentiza y la interrupción es la norma, no una anomalía. Debemos adaptarnos a esta realidad. Debemos preguntarnos cómo podemos reaccionar ante estos factores y cómo será un futuro próspero para todos.

En Dell Technologies, creemos que el cambio tangible e impactante se logra solo a través de la unión de la innovación y la acción. Sin embargo, ¿cómo es que algunas empresas convierten sus ideas con éxito en una innovación significativa y revolucionaria, mientras que otras no lo logran?

En el entorno actual en constante cambio, las empresas deben realizar una transición de la innovación como un proyecto secundario a la incorporación de la innovación en todas las áreas. Sin embargo, esto no resulta sencillo. [En Innovation Index de 2023 de Dell](#), se descubrió que actualmente solo el 18 % de las empresas se puede clasificar como “innovadora” y cuenta con prácticas maduras. Estos líderes y pioneros en innovación pudieron ejercitar una capacidad de innovación sólida para detectar oportunidades de alto impacto y actuar de inmediato. Mediante la combinación del ingenio de sus empleados con la tecnología y los procesos adecuados, pueden asumir riesgos inteligentes e informados, mantenerse ágiles, impulsar el crecimiento de la empresa y aprovechar las ventajas competitivas una y otra vez. No esperan pasivamente. Su mantra es “el futuro comienza ahora”.

Con el objetivo de expandir los hallazgos de Innovation Index, realizamos un nuevo estudio, Innovation Catalysts, basado en las respuestas de 6600 BDM (tomadores de decisiones empresariales) e ITDM (tomadores de decisiones de TI) responsables de impulsar o influir en la innovación de su empresa en 40 ubicaciones en todo el mundo.

Si bien todos coinciden en que la innovación es importante, consultamos si la innovación a) forma parte clave de la estrategia empresarial y b) ofrece beneficios tangibles para la empresa en la actualidad. Solo el 56 % de los tomadores de decisiones pueden confirmarlo.

En una serie de tres partes, exploraremos cómo las empresas innovan para impulsar los resultados del negocio, qué lo impide y cómo pueden aprovechar nuevas tecnologías como la IA generativa como acelerador de la innovación. Este informe es el primero de una serie de tres partes que se centra en la ejercitación de la capacidad de innovación.

1. Ejercite su capacidad de innovación.

La ejercitación de una capacidad de innovación confiable no se logra de manera aislada ni a través de iniciativas únicas. Cuando se genera una asociación estrecha, regular y estratégica entre el equipo de TI y el sector comercial, las empresas pueden alinear mejor a las personas, los procesos y las tecnologías para fomentar las asociaciones entre los humanos y las máquinas, y actuar en función de oportunidades de alto impacto. Con el tiempo, esto se convierte en la identidad de la empresa. Y, debido a que la GenAI es el principal avance en tecnología en décadas, el potencial para acelerar la innovación en todos los aspectos de la vida es enorme.

2. Maximice su información valiosa basada en datos.

Los datos son un diferenciador clave cuando se desea detectar y actuar en las oportunidades correctas, así como realizar un seguimiento de su éxito. Dado el panorama distribuido actual y a fin de aprovechar el potencial de la GenAI, necesita una infraestructura ágil, segura y sustentable del borde al núcleo y a la nube para recopilar, almacenar, proteger y actuar correctamente en función de los datos, dondequiera que residan y cuando los necesite.

3. Acepte la asociación entre los humanos y las máquinas.

Faculte a su fuerza de trabajo con las habilidades necesarias para lidiar con este mundo acelerado y cada vez más digital, además de inculcarles la confianza para enfrentar la ambigüedad, el cambio y el fracaso. Con el surgimiento de la GenAI, es esencial contar con pautas claras sobre cómo utilizar esta tecnología de manera responsable, y mantener vías de comunicación y capacitación continua coherentes. Esto es primordial para una adopción exitosa. A fin de respaldar a sus empleados en la obtención de nuevos niveles de productividad, proporcione tecnología segura, intuitiva, colaborativa y optimizada para la IA.

El estado de la innovación

Exploración de un futuro incierto

El futuro presenta dudas para la gran mayoría. La incertidumbre afecta a casi la mitad cuando se intenta predecir cómo será su sector en los próximos 3 a 5 años. Y existen cada vez más retos; casi 6 de cada 10 se esfuerzan por seguir el ritmo de la disrupción.

Sin embargo, sorprendentemente, el 82 % afirma que cuenta con buenas condiciones en materia de competitividad y posee una estrategia sólida para el éxito. Si bien todas estas afirmaciones podrían ser verdaderas, si desean impulsar la innovación con éxito en un entorno incierto y que cambia rápidamente, las empresas deberán alinear sus prioridades de innovación para fomentar los resultados del negocio.

“

El ecosistema de la tecnología está en constante movimiento y se reinventa constantemente, existe un avance constante, que tiende a acelerarse y generar una disrupción aún mayor. Lo mejor que puede hacer la próxima vez que deba resolver un problema o perseguir una oportunidad es hacerlo con un enfoque renovado, dentro de un marco de innovación, en lugar de implementar el enfoque tradicional, y avanzará más rápido.

John Roese, director de tecnología global, Dell Technologies

”

Establecimiento de objetivos de innovación

Saber dónde centrar sus esfuerzos de innovación es clave para convertirlos en realidad. Sin embargo, el estudio muestra diferencias en las opiniones sobre las prioridades de los objetivos de innovación. Dado el clima económico actual, los BDM (tomadores de decisiones empresariales) se centran en el uso de la innovación para impulsar ahorros de costos y eficiencia, además de aumentar los ingresos.

Sin embargo, **los ITDM (tomadores de decisiones de TI) son innovadores, se enfocan en preparar a la empresa para el futuro, así como en el uso de IA/IA generativa con el objetivo de transformar a la empresa.** Curiosamente, para los BDM, la IA/IA generativa se encuentra en el 8.º lugar dentro de su lista de prioridades. Esta discrepancia en los objetivos es significativa y podría provocar una desalineación y una falla general de las iniciativas de innovación.

Observando el futuro

Empleo de IA/
IA generativa para
transformar a la empresa
(ITDM: 44 %, BDM: 36 %)

Enfoque en el presente

Ahorros de costos
y eficiencia
(ITDM: 43 %, BDM: 50 %)

Aumento de los ingresos
(ITDM: 40 %, BDM: 46 %)

Mejora de la experiencia
del cliente/ciudadano
(ITDM: 38 %, BDM: 41 %)

Superación de los desafíos

El 94 % admite que su empresa enfrenta retos que le impiden fomentar la innovación con éxito. Reconocer este hecho permite que las empresas centren sus esfuerzos en acciones concretas para superar estos retos.

El principal obstáculo que se informa, tanto en el nivel de la empresa como en el nivel personal, es la falta de las habilidades y las competencias necesarias. Por lo tanto, resulta sorprendente que, a pesar de ser el principal reto, las empresas clasifiquen la eliminación de la brecha de habilidades y talentos, además de la mejora de la experiencia de los empleados como sus prioridades de innovación menos importantes. Es posible que se trate de una oportunidad desaprovechada que invita a repensar e innovar en torno a los programas actuales de atracción, capacitación y retención de talentos. Después de todo, existe una correlación conocida entre la experiencia de los empleados y del cliente.

Para garantizar el éxito de la innovación, es importante que las empresas asocien los retos que enfrentan con los objetivos que se esfuerzan por alcanzar. En primer lugar, las empresas identificaron áreas clave de mejora con el fin de abordar los retos clave. Si analizamos las cinco principales áreas de mejora, notamos que representan algunos de los componentes más importantes que los líderes y los adoptantes de innovación utilizan para ejercitar su capacidad de innovación. Se debe establecer una combinación adecuada entre las personas, los procesos y la tecnología, desde la inversión en la tecnología correcta hasta la adopción de un proceso impulsado por los datos y la creación de una cultura de innovación sólida. Y algunos líderes esperan que la IA generativa también permita acelerar la innovación.

Principales objetivos de innovación

1. Ahorros de costos o eficiencia
2. Preparación de la empresa para el futuro
3. Aumento de los ingresos
4. Empleo de IA/GenAI para transformar a la empresa
5. Mejora de la experiencia de cliente/ciudadano

Principales retos de innovación

1. Falta de talento adecuado con las habilidades/competencias necesarias
2. Consideraciones sobre seguridad y privacidad de los datos
3. Falta de presupuesto/capacidad de inversión debido a la recesión económica
4. Falta de recursos adecuados para gestionar un panorama normativo en evolución
5. Entorno de tecnología desactualizado o demasiado complejo

Principales áreas de mejora

1. Inversión en tecnología moderna y escalable
2. Una relación sólida entre el sector comercial y el equipo de TI
3. Adopción de un enfoque basado en datos
4. Desarrollo activo de una cultura innovadora
5. Implementación de un proceso de innovación conocido en toda la empresa; Fomento de innovaciones ambientalmente sustentables (tie)

La IA generativa, el nuevo acelerador de la innovación

Un medio para superar los retos y acelerar potencialmente las iniciativas de innovación es adoptar lo que algunos consideran como el mayor avance tecnológico desde el nacimiento de Internet, la GenAI (IA generativa). A diferencia de las alternativas anteriores de IA, los modelos generativos pueden comprender el contexto, generar una producción creativa y adaptarse a diversas tareas sin programación explícita. Esta versatilidad brinda valor a la GenAI en todos los sectores, ya que ofrece una gama más amplia de aplicaciones y, al mismo tiempo, democratiza el acceso a la IA a través de interfaces de idioma fáciles de usar. La gran mayoría de las empresas coinciden en que se trata de un cambio radical.

81 % acuerda en que la IA/GenAI transformará considerablemente a su sector

82 % acuerda en que habrá una mayor asociación entre los humanos y las máquinas en un plazo de cinco años.

“

La IA generativa puede proporcionar respuestas a todas sus preguntas, pero es importante que cada empleado comprenda las interrogantes de su empresa. La implementación de una estrategia integral que defina los beneficios y los objetivos a largo plazo de la GenAI en su empresa proporcionará una guía para los equipos en el campo.

Jeff Boudreau, director de IA, Dell Technologies

”

Y aunque el potencial parece infinito, también genera retos únicos.



Una asociación más estrecha entre los humanos y las máquinas

Se ha presentado a las empresas la oportunidad de redefinir la conversación sobre IA basándose en las ventajas positivas que aporta la tecnología, en lugar de centrarse en la confusión y la desinformación. A continuación, presentamos los resultados de la encuesta.

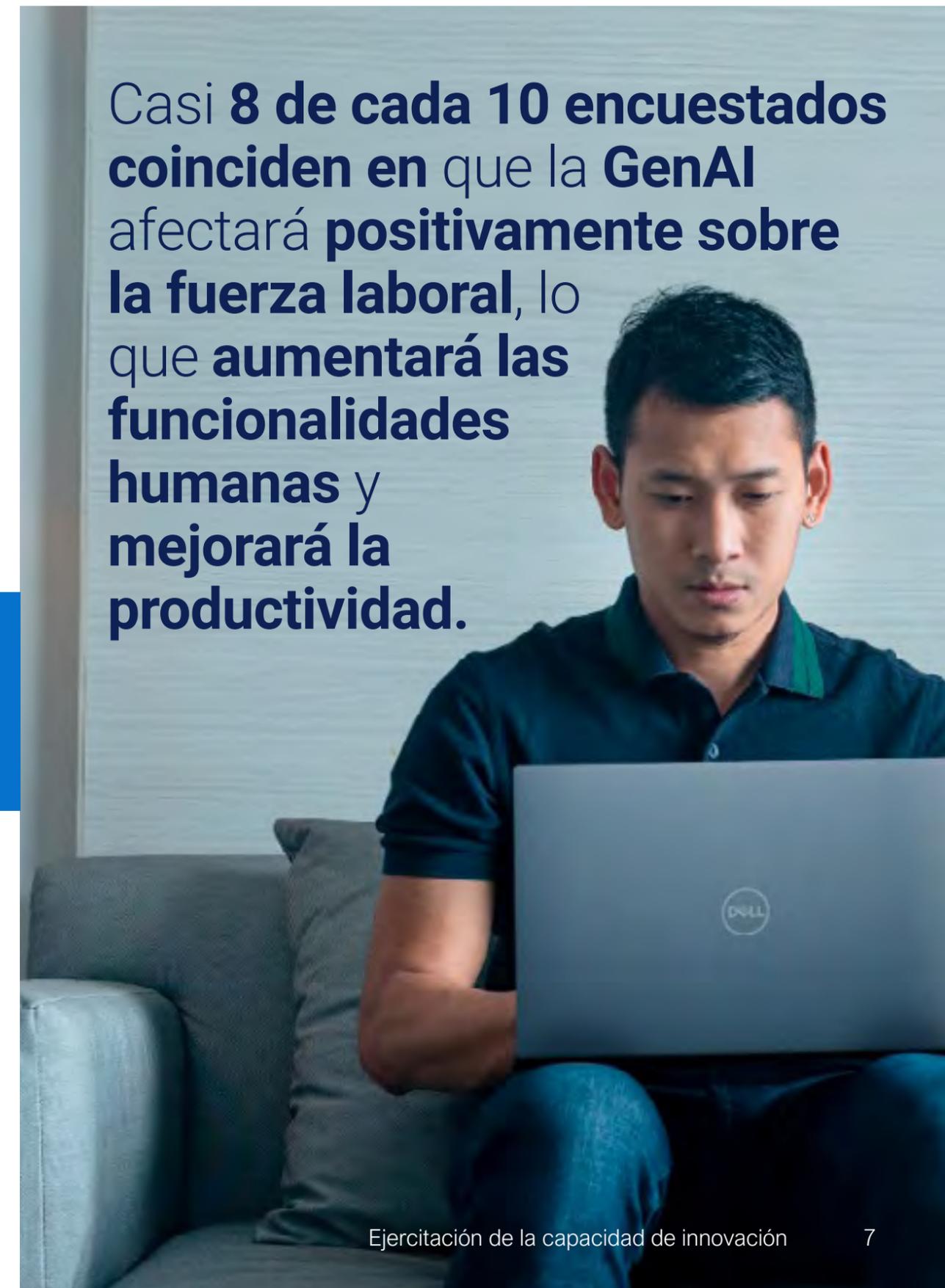
A nivel personal, los encuestados creen que la GenAI les permitirá ser más productivos en sus trabajos y los ayudará a obtener información valiosa a la que no tenían acceso anteriormente.

Además, aportaron detalles sobre la priorizaron sus casos de uso. Las interacciones con los clientes (incluidos, entre otros, bots conversacionales, soporte CSR con centros de contacto, etc.), la mejora de la productividad de los desarrolladores (por ejemplo, el desarrollo de código, la detección de errores, etc.) y la optimización de las operaciones de TI se identificaron como áreas que las empresas deben priorizar en materia de GenAI. Mientras tanto, la gerencia ejecutiva y los ejecutivos de nivel superior también consideran la implementación de la GenAI para mejorar el impacto ambiental.

La sustentabilidad ha sido durante mucho tiempo un reto y una oportunidad para las empresas. Las tecnologías nuevas deben ser eficientes y deben administrarse adecuadamente, y la GenAI no es la excepción. Casi tres de cada diez (29 %) informan que la preocupación sobre un aumento en el consumo de energía necesario para entrenar a los modelos de IA les impide adoptar la GenAI. Además, el 70 % intentan limitar el consumo de energía de la GenAI mediante el dimensionamiento correcto de su modelo.

Las expectativas asociadas a la prestación de un valor considerable o transformador son elevadas, especialmente por parte de la gerencia ejecutiva y los ejecutivos de nivel superior. Los encuestados esperan que la GenAI les permita aumentar la productividad, mejorar las experiencias de los clientes/ciudadanos, así como abordar algunos de los obstáculos de innovación que se identificaron, como el incremento de su postura de seguridad, la búsqueda de nuevos flujos de ingresos y el ahorro de costos.

Casi **8 de cada 10 encuestados coinciden en que la GenAI afectará positivamente sobre la fuerza laboral, lo que aumentará las funcionalidades humanas y mejorará la productividad.**



Alineación de la estrategia con el presupuesto

Si bien las expectativas son elevadas, aún no se resuelven las interrogantes sobre “por dónde comenzar” y “cómo financiar” esta tecnología. La mayoría (57 %) de las empresas se encuentra en etapas tempranas a medias, aún no ha implementado estrategias formales, ha implementado una mínima cantidad de pruebas piloto o aún no ha iniciado con la implementación. Solo el 11 % afirma que sus soluciones de GenAI se establecieron completamente, se implementaron herramientas para los empleados y se brindó capacitación de manera adecuada. Sin embargo, mientras que la gerencia ejecutiva considera que la proporción es mayor, los gerentes de nivel intermedio e inferior muestran un pragmatismo saludable.

En materia de presupuesto, surge tensión entre los niveles de gerencia: A pesar de que la gerencia ejecutiva informa que creará un presupuesto dedicado para proyectos de IA, los gerentes de nivel intermedio e inferior son más escépticos y la probabilidad de que se use el presupuesto de TI existente es mayor. Los ITDM también se inclinan hacia la probabilidad de que se utilice el presupuesto de TI existente.

Riesgos y normativas

Seguir el ritmo del panorama normativo en evolución se encuentra entre los cinco principales obstáculos para la innovación y la falta de normativas que regulen un uso responsable de la GenAI puede aumentar la presión. Existen muchas preocupaciones en torno a la comprensión de los riesgos y las responsabilidades: **El 77 % acuerda en que la empresa, en lugar de la máquina, el usuario o el público, es responsable de cualquier falla o comportamiento no deseado de la IA.** Además, al 68 % le preocupa la naturaleza del sistema cerrado de la IA y su potencial de polarización, violación de propiedad intelectual y otros riesgos que no comprende.

De hecho, la preocupación por el sesgo en los datos y los modelos, que podría dañar la reputación de la empresa y tener implicaciones éticas, representa el segundo obstáculo más mencionado para la adopción de la GenAI. El 82 % afirma que los clientes/ciudadanos exigirán transparencia sobre el uso de la GenAI y **el 74 % está dispuesto a implementar su propio gobierno corporativo para la GenAI en lugar de esperar al estado.**

La principal recomendación para un uso responsable incluye la supervisión humana de las herramientas de IA y la intervención oportuna a fin de asegurar resultados equitativos, además del seguimiento cuidadoso de la tecnología regulada de manera adecuada mediante innovación, seguridad y transparencia en el núcleo.

En el caso de las empresas, la GenAI aporta un enorme potencial para mejorar la productividad de los empleados, mejorar el valor para el cliente, y lograr la innovación y los objetivos del negocio. Si desean garantizar el éxito, el equipo de TI y las unidades de negocios deben generar una asociación estratégica estrecha a fin de alinear sus objetivos, la priorización de los casos de uso y la implementación. El reconocimiento y la alineación conscientes serán clave para una verdadera transformación.

“
En 2024, las empresas realizarán la transición de la experimentación a una implementación de la GenAI a escala. Los líderes ya no esperan el establecimiento de normativas para crear una IA responsable que se centre en proteger sus conjuntos de datos clave y su propiedad intelectual. Los pensadores de vanguardia establecen modelos de gobierno corporativo con el objetivo de garantizar un impacto positivo en el negocio que permita anular la tendencia nativa de los LLM hacia la confianza a pesar de brindar resultados incorrectos.

Matt Barzel, director de tecnología emergente, EY

”

LA CIUDAD DE AMARILLO

Garantizar la accesibilidad de la comunidad a los servicios con GenAI

“

La IA generativa presenta una oportunidad para conectarnos con toda nuestra población no solo para el acceso a los servicios de la ciudad, sino también en nuestros esfuerzos de alfabetización digital y desarrollo de la fuerza laboral.

Richard Channel, director de sistemas de información, ciudad de Amarillo

”

El objetivo de la ciudad de Amarillo es crear una comunidad conectada y comprometida. Dado que cuentan con la mayor cantidad de refugiados per cápita de cualquier ciudad de Texas (EE. UU.), desean garantizar el mismo servicio para todos sus ciudadanos. En conjunto con Dell Technologies, generaron un asistente digital en línea que emplea GenAI (IA generativa) para interactuar con residentes que utilizan servicios gubernamentales y comunitarios.

El asistente digital se diseñó para que incluya la identidad, el tono de voz y el conocimiento sobre la ciudad necesario para brindar a los residentes una solución accesible, interactiva y multilingüe que los guíe rápidamente a los recursos que necesitan.

La colaboración más reciente entre Dell y la ciudad de Amarillo se basa en iniciativas digitales anteriores, que incluyen la instalación de una base de TI para el call center virtual que respalda sus clínicas remotas de salud pública y la mejora de los tiempos de respuesta de emergencia con análisis. Estas nuevas herramientas de IA permitirán garantizar un gobierno más eficaz en la era digital y les proporcionarán nuevos recursos para mejorar el compromiso cívico y los resultados.



IT: su partner estratégico

En nuestro mundo cada vez más digital, las empresas representan un negocio de tecnología y los tomadores de decisiones de TI deben ocupar un puesto en la mesa cuando se establecen los objetivos organizacionales y de innovación. Su perspectiva estratégica puede ayudar a enfrentar la incertidumbre y superar los retos. Resulta evidente que las empresas son conscientes de que se debe mejorar la relación entre el sector comercial y el equipo de TI, dado que se ubica en el segundo puesto como el área de mejora necesaria con mayor probabilidad de impulsar una innovación exitosa. El hecho de que solo alrededor de 4 de cada 10 BDM consideren a sus pares del equipo de TI como partners comerciales importantes complica la situación.

A pesar de que puede parecer sencillo, los encuestados revelan brechas de percepción significativas en la capacidad de asociarse, comunicarse y colaborar entre sí.

Si bien los tomadores de decisiones de TI admiten que podrían colaborar más, poseen una opinión más positiva sobre ellos mismos en comparación con sus colegas del sector comercial. Por ejemplo, casi 1 de cada 2 ITDM considera que invita a sus colegas del departamento comercial a colaborar en proyectos estratégicos y en la toma de decisiones, mientras que solo el 37 % de los BDM coincide.

En cambio, **más de 8 de cada 10 BDM informan motivos concretos para excluir al departamento de TI de la toma de decisiones estratégicas de la empresa.**

Cuando se investigaron los motivos en detalle, se observó que, al parecer, se basan en suposiciones falsas:

- **Brechas de comunicación percibidas** entre el equipo de TI y el resto de la empresa. Sin embargo, el 43 % de los ITDM afirma que los BDM podrían comunicarse con mayor frecuencia con el equipo de TI.
- **Limitaciones de tiempo percibidas** por parte del departamento de TI, a pesar de que solo el 23 % de los ITDM afirma que “no contar con tiempo” es un reto personal para fomentar la innovación.
- **Mentalidad heredada percibida** asociada a la idea de que el equipo de TI “se dedica a tareas básicas”, a pesar de que es más probable que los ITDM se centren en la preparación de la empresa para el futuro y adopten nuevas tecnologías.

A pesar de esto, muchos consideran que se pierde una oportunidad con esta situación, ya que el 44 % de los BDM afirma que la experiencia de su departamento de TI podría utilizarse mejor cuando se toman decisiones de negocios estratégicas.

Un camino hacia delante

La clave de la asociación entre los ITDM y los BDM es la oportunidad que ofrece para garantizar una mejor comunicación y comprensión de las prioridades y los retos de los demás. Cuando en el medio de este juego de acusaciones, se desalinean los objetivos de innovación y las prioridades de mejora, todos los esfuerzos son en vano. No es posible convertir la visión de ninguna de las partes en realidad.

¿Cuál es el costo? Una falta de innovación.

La IA generativa parece agravar aún más esta desconexión. El empleo de IA/GenAI para transformar a la empresa es la principal prioridad de innovación para los ITDM, mientras que los pares del sector comercial consideran que es mucho menos importante.

Estas diferencias en las perspectivas y las opiniones deben abordarse a través de interbloqueos estratégicos. Si los ITDM y los BDM se unen y construyen una visión compartida y un enfoque unificado, que combinen el punto de vista estratégico y centrado en el futuro del equipo de TI con la perspectiva táctica de los tomadores de decisiones empresariales, los objetivos de innovación se podrán lograr de manera más eficiente e integral.



La opinión del director de sistemas de información

“

Una sólida colaboración entre el sector comercial y el equipo de TI debe girar en torno al cliente y abordar directamente los requisitos de los usuarios finales. Esta colaboración debe basarse en datos compartidos, lo que permite a los equipos trabajar en conjunto para lograr el objetivo común de mejorar la experiencia del cliente y promover la innovación.

Dell Digital, nuestra empresa de TI, cree que el camino hacia el liderazgo digital debe diseñarse estratégica y culturalmente en torno a las personas, los procesos y la tecnología. Nuestro proceso de desarrollo ágil nos permite mantenernos centrados en los productos y brindar una entrega rápida y continua. Además, trabajamos de manera aún más inteligente, mediante el uso de IA y ML para impulsar mejores resultados, y simplificar y automatizar los procesos de TI para alcanzar una mayor escala.

Contamos con muchos equipos poderosos de TI y la asociación empresarial necesaria para desarrollar y ofrecer nuevas formas de generar mejores experiencias de cliente, reducir los costos y mejorar la satisfacción de los empleados. Puede obtener más información sobre los resultados de nuestra transformación [aquí](#). Esperamos que esta guía resulte útil cuando considere nuevos métodos para crear mejores experiencias digitales para sus propios equipos, clientes y partners.

Jen Felch, directora de operaciones digitales y directora de sistemas de información en Dell Technologies

”

Ejercitación de la capacidad de innovación, en conjunto

Ya sea que desee mejorar los procesos para garantizar la eficiencia o abordar una disrupción en todo el sector, todas las ideas, ya sean pequeñas o grandes, pueden generar una innovación impactante. Se trata de una de las principales creencias de Dell Technologies en los últimos 40 años, lo que nos estimula a continuar innovando sin descanso para impulsar el progreso humano durante los próximos 40 años.

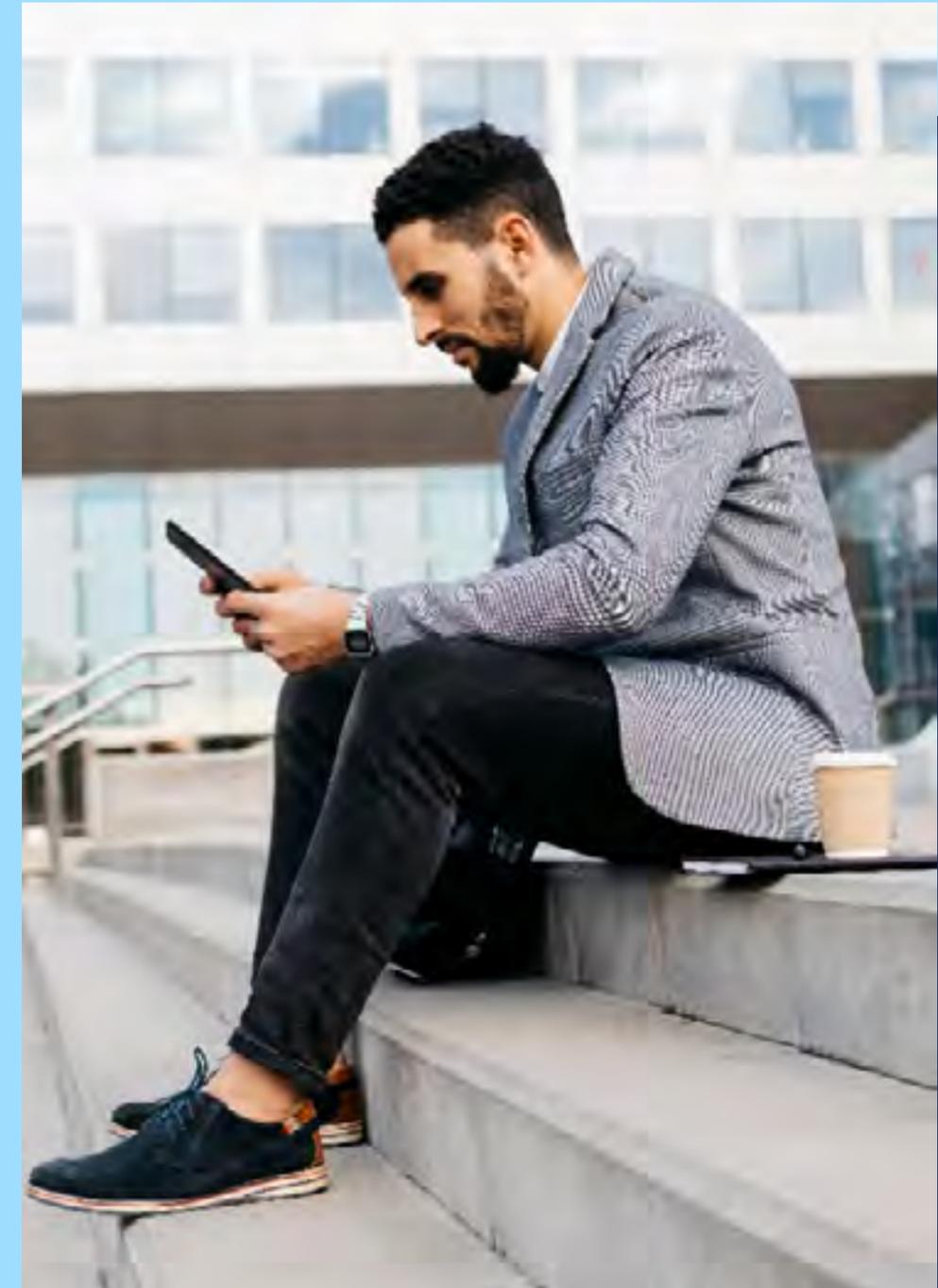
No sabemos lo que deparará el futuro, pero estamos convencidos de que ahora es el momento de definir las ideas y transformarlas en acción e impacto.

Para ejercitar su capacidad de innovación, los innovadores exitosos deben garantizar una asociación estratégica entre el sector comercial y el equipo de TI que promueva una estrategia orientada hacia el valor y hacia el futuro, y una relación más estrecha entre los humanos y las máquinas en toda la empresa.

No está solo en esto.

Con Dell Technologies como su catalizador de la innovación, superará los obstáculos para la innovación, descubrirá nuevas posibilidades y reducirá el tiempo de creación de valor. Ya sea que nos contrate para capacitar a sus empleados o que nos confíe sus retos de datos más complejos, juntos convertiremos las ideas en innovación y la innovación en resultados.

Obtenga más información en Dell.com/InnovationCatalyst



Metodología de investigación

Dell Technologies encargó al especialista independiente en investigación de mercado Vanson Bourne para que realizara esta investigación, denominada Innovation Catalysts. Se trata de una continuación del informe [Innovation Index](#) del año pasado. En lugar de realizar un análisis comparativo del estado de la innovación entre las empresas, se analizó en detalle a empresas que desarrollan su propio ADN innovador, aprovechan los datos y la información valiosa correctos, y priorizan a las personas.

Durante el estudio, se encuestó a 6600 personas de empresas con más de 100 empleados de las siguientes regiones: Norteamérica, Latinoamérica, EMEA, APJ y Gran China. Estas empresas provienen de una variedad de sectores públicos y privados.

Todos los encuestados impulsan o influyen en la innovación en su empresa. Del total de encuestados, 3330 son ITDM (tomadores de decisiones de TI) y 3330 son BDM (tomadores de decisiones empresariales).

Las entrevistas se realizaron en línea y por teléfono en septiembre, octubre y noviembre de 2023 mediante un riguroso proceso de evaluación de múltiples niveles para garantizar que solo los candidatos adecuados tuvieran la oportunidad de participar.

Dell Technologies

Dell Technologies ayuda a las organizaciones y a las personas a crear su futuro digital y a transformar la manera en que trabajan, viven y juegan. La empresa proporciona a los clientes el portafolio de tecnología y servicios más amplio e innovador de la industria para la era de los datos. [Dell.com](https://www.dell.com)



VansonBourne

Vanson Bourne es un especialista independiente en investigación de mercado del sector de tecnología. Su reputación por la realización de análisis sólidos y creíbles centrados en la investigación se basa en principios rigurosos de investigación y en la capacidad de solicitar la opinión de tomadores de decisiones ejecutivos que ejercen funciones técnicas y de negocios en todos los sectores comerciales y todos los mercados principales. www.vansonbourne.com