

## EL VALOR QUE APORTAN LOS SERVICIOS EN LA NUBE

Investigadores USAL:

Director Greco, Carlos (cgreco@usal.edu.ar); Menoyo, Claudio; Zangari, Fernando; Echevarría, Gustavo

### Resumen

Los denominados “Servicios en la Nube” (*Cloud Services*) son servicios de *hardware* y/o de *software*, a los que se accede y utiliza en tiempo real, vía internet. El valor aportado por los *Cloud Services* es un concepto que suele aceptarse y justificarse sin mayor profundidad de argumentos o sin evidencia empírica.

Esta investigación se propone relevar el nivel de adopción de los *Cloud Services* en compañías y organizaciones del ámbito local; identificar los factores que impulsen o demoren tal adopción; analizar cómo son percibidos los potenciales beneficios de tales servicios e identificar el tipo de impacto que los *Cloud Services* tienen sobre el rol de las áreas de IT (*Information Technology*) de las organizaciones.

Se llevó a cabo una encuesta de 25 preguntas a empresas y organizaciones del mercado local, potenciales consumidoras de *Cloud Services*. La encuesta fue respondida por 100 participantes. También se realizaron entrevistas a varios especialistas, en cuatro empresas multinacionales proveedoras de *Cloud Services*.

Tras analizar los datos obtenidos, hemos encontrado que los *Cloud Services* son utilizados actualmente por el 70% de las organizaciones, aunque con diferentes niveles de madurez de gestión. Solamente un 7% de las organizaciones reporta que no los adoptó ni tiene previsto adoptarlos.

En relación con los factores que impulsan la adopción de *Cloud Services*, aquellos vinculados con la estrategia y operación del negocio fueron considerados como los más relevantes, seguidos por la necesidad de reducir desembolsos en infraestructuras de IT. El factor seguridad aún genera alta preocupación, junto con la problemática de la integración de tales servicios con las aplicaciones internas de las organizaciones.

Respecto de la percepción de los potenciales beneficios que ofrecen los *Cloud Services* a las organizaciones, en el tope de relevancia se ubican factores propios de negocios, seguidos de la posibilidad de reducir gastos fijos y erogaciones en infraestructura de IT.

En la mayoría de las organizaciones adoptantes de *Cloud Services* se ha percibido el impacto sobre el rol del área de IT (por ejemplo, en el grado con que ejerce control e influencia sobre los usuarios en el resto de la organización), pero los datos muestrales son insuficientes para profundizar en el análisis de cómo se gestaron tales cambios. o para diagnosticar su posible evolución, lo que se llevará a cabo en una segunda etapa.

**Palabras clave:** servicios; nube; valor; cambio; transformación.

**Abstract**

The services widely known as “Cloud Services” are hardware and software services, with online access by Internet. The “value” they bring to organizations in general is a concept usually accepted and justified with basic arguments or without empirical data for supporting these arguments.

The goal of this investigation is to know: The level of adoption of Cloud Services in companies and organizations in the local market; the key factors that are speeding up or slowing down such adoption; how are being perceived the potential benefits of Cloud Services; the type of impact Cloud Services have generated on the role of IT departments inside companies.

A survey with 25 questions was sent to companies and organizations (potential consumers of Cloud Services) in the local market. One hundred participants answered this survey. Additionally, we interviewed several specialists currently working in four multinational Cloud Services providers.

After analyzing the data gathered, we found that seventy percent of the surveyed organizations are currently using Cloud Services, although with different maturity levels for managing them. Only seven percent of the surveyed organizations are not using Cloud Services and reported that they don't have plans for using such services in the future.

About the key factors that are speeding up Cloud Services adoption, those related to business strategy and operation were considered as the most relevant. In second place of relevance is the organizational goal of lowering expenditures in IT infrastructure. “Security” is a factor that is still generating many worries, beside the practical problems in the integration of Cloud Services with internal IT applications.

With regard to the perception of the potential benefits offered by Cloud Services to organizations, several factors from the business point of view were considered as the most relevant, followed by the possibility of lowering fixed costs and IT expenditures.

In most organizations adopting Cloud Services, it has been perceived the impact on the role of the IT (for example, at the level of influence and control that IT departments have on users in organizations). However, the data gathered is insufficient for a more detailed analysis about the genesis and evolution of such changes and will be performed in future research.

**Keywords:** services; cloud; value; change; transformation.