

Ser más eficientes

Cómo los ejecutivos de TI
impulsan la transformación digital



Introducción



Los ejecutivos de TI tienen mucho trabajo por delante. En un momento en que muchas organizaciones se enfrentan a operaciones fragmentadas, que exigen cambios importantes específicamente en las operaciones y la infraestructura de TI, sus responsables de tecnología también deben adoptar e integrar nuevas tecnologías para cumplir los objetivos internos y seguir el ritmo de la competencia. ¿Qué herramientas están adoptando las organizaciones más exitosas y cómo están aprovechando al máximo esas tecnologías los ejecutivos de TI?

Para responder a estas y otras preguntas, Oxford Economics y SAP Concur encuestaron a 1,700 ejecutivos de todo el mundo en organizaciones con más de 1,000 empleados. Aproximadamente el 40% de la muestra eran ejecutivos de TI; el 60% restante eran ejecutivos de Finanzas. Este documento se centra en los hallazgos y conclusiones principales de los ejecutivos de TI de la muestra.

La encuesta reveló varios puntos clave para los ejecutivos de TI:

- **Dirigir la búsqueda enfocándose en mejorar la eficiencia.** Cuando las organizaciones se centran en mejorar la eficiencia, los ejecutivos de TI están al mando. Su importancia sigue creciendo a la hora de establecer estrategias de transformación digital mediante la implantación de tecnologías avanzadas.
- **Sacar el máximo partido a la automatización avanzada.** Esta tecnología emergente podría ser la clave para desbloquear la eficiencia y avanzar en estrategias de transformación digital. Sin embargo, para que funcione, los responsables de TI deben asegurarse de que los empleados cuenten con los conocimientos adecuados para utilizar la tecnología, y deben disponer de una estrategia de implementación apropiada.
- **Aprender de los líderes.** Un selecto grupo de ejecutivos de TI está utilizando la automatización avanzada para aumentar la eficiencia. Es muy probable que digan que sus estrategias de inteligencia artificial y automatización se personalizan según las necesidades específicas de su compañía, que incorporan aportaciones de Finanzas y que tienen equipos dedicados a su ejecución. Emular estas y otras mejores prácticas será crucial para el éxito.

Definiciones clave

- **Eficiencia:** realizar más trabajo en el mismo periodo de tiempo.
- **Productividad:** realizar un trabajo de mayor calidad o mayor valor en el mismo periodo de tiempo.
- **Automatización básica:** patrones de automatización basados en reglas que carecen de funciones inteligentes para analizar datos y optimizar procesos y recursos.
- **Automatización avanzada:** automatización robótica con tecnologías inteligentes, como la inteligencia artificial y el Machine Learning, que no solo automatizan los procesos, sino que también analizan datos de trabajo históricos y en tiempo real, lo que permite a los programas aprender y optimizar continuamente los procesos y recursos.



Metodología y demografía de la encuesta

Muestra

Ejecutivos de Finanzas y TI (n = 1,700)

Títulos ejecutivos

CFO, CIO, CTO y VP de finanzas y tecnología

Sectores que se cubrieron

Una amplia gama

Tamaño de las compañías

Todas tienen más de 1,000 empleados.



Países que se incluyeron

Divididos en partes iguales entre Estados Unidos, Canadá, México, Brasil, Latinoamérica (Perú, Colombia, Argentina, Chile), Reino Unido, Alemania, Francia, Italia, España, países Nórdicos, Benelux, Australia, Singapur, China, Japón e India

Fechas de trabajo de campo

Mayo y junio de 2022



Los ejecutivos de TI están impulsando la mejora de la eficiencia

Al igual que con el grupo más amplio de ejecutivos de nuestra encuesta (consulte nuestro *Resumen ejecutivo* para ver los hallazgos generales), los ejecutivos de TI dicen que el objetivo de su función es aumentar la eficiencia (46%), seguido de aumentar la cuota de mercado (35%). Pero la eficiencia es más que hacer más trabajo en menos tiempo. De acuerdo con la reciente *encuesta de sostenibilidad* de Oxford Economics y SAP, más de la mitad (57%) de los ejecutivos de TI afirman que la eficiencia operativa es el principal impulsor de las políticas de sostenibilidad.

Fig. 1: Los ejecutivos de TI se centran en aumentar la eficiencia

P: Además del crecimiento de los ingresos, ¿cuáles son las prioridades estratégicas globales de su organización en los próximos dos años?

Seleccione todas las opciones que correspondan | Solo encuestados de TI

Aumentar la eficiencia funcional

46%

Aumentar la participación en el mercado

35%

Reducir costos y aumentar los márgenes de beneficio

El 33%

Aumentar la productividad funcional

El 33%

Aumentar la agilidad operativa

32%

Aumentar la colaboración con otras funciones

31%

Mejorar la experiencia del empleado (participación, retención)

28%

Automatizar y digitalizar procesos

27%

Actualizar las políticas de cumplimiento y gastos de los empleados

25%

En un entorno empresarial marcado por las presiones de recesión e inflación, el incremento del trabajo a distancia y una amplia gama de tecnologías nuevas y emergentes, alcanzar muchos objetivos empresariales es una tarea difícil. Los ejecutivos de TI son conscientes de estos y otros obstáculos: los ejecutivos de nuestra encuesta afirman que la dificultad para gestionar cantidades crecientes de datos (29%), la dificultad para planificar o predecir el flujo de caja (29%) y la dificultad para digitalizar las operaciones manuales (28%) son los principales obstáculos para alcanzar sus objetivos. Entre los desafíos específicos para aumentar la eficiencia, según los ejecutivos de TI, se encuentran los sistemas antiguos (45%) y la falta de estrategia (40%).

Mientras más se apoyan las estrategias empresariales en el uso de tecnologías avanzadas, mejor situados están los ejecutivos de TI para guiar la transformación y la estrategia digital. Esto también presenta desafíos:

el 68% de los ejecutivos de TI están de acuerdo en que el ritmo de la transformación digital se está acelerando. Y a medida que ese ritmo se acelera, dos tercios de los ejecutivos de TI afirman que sus funciones han adquirido mayor importancia a la hora de establecer la estrategia general de la compañía.

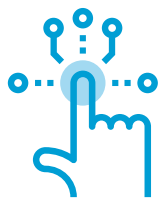
Aunque el término “transformación digital” ha sido una palabra de moda durante algún tiempo, su definición está cambiando. Ya no se centra en adoptar tecnologías básicas como la nube, **sino que la transformación digital actual se centra en la fuerza laboral cambiante y el uso de tecnologías inteligentes, como la inteligencia artificial y la automatización avanzada.**

A medida que la transformación digital se acelera y las funciones de los ejecutivos de TI se vuelven más estratégicas, estos ejecutivos buscan tecnologías que puedan ayudarles a cumplir sus objetivos funcionales

y dirigir sus compañías hacia el futuro. Con ese fin, casi tres cuartas partes utilizan la inteligencia artificial y el Machine Learning como una oportunidad para aumentar la eficiencia.

Sin embargo, aprovechar al máximo estas tecnologías avanzadas requiere mucha preparación, ya que los ejecutivos de TI deben asegurarse de que las nuevas tecnologías se puedan integrar con las plataformas existentes, los flujos de datos estén claramente definidos y sean precisos, y los cambios puedan escalar en toda la compañía. Aunque la mayoría de los ejecutivos de TI encuestados afirman ser eficaces en la actualización de datos operativos (77%) y la integración de plataformas tecnológicas (71%), son menos los que confían en su capacidad para compartir datos internos (60%) o actualizar sistemas antiguos (66%). Los que lo hagan bien podrían obtener importantes mejoras de eficiencia, además de otras ventajas.

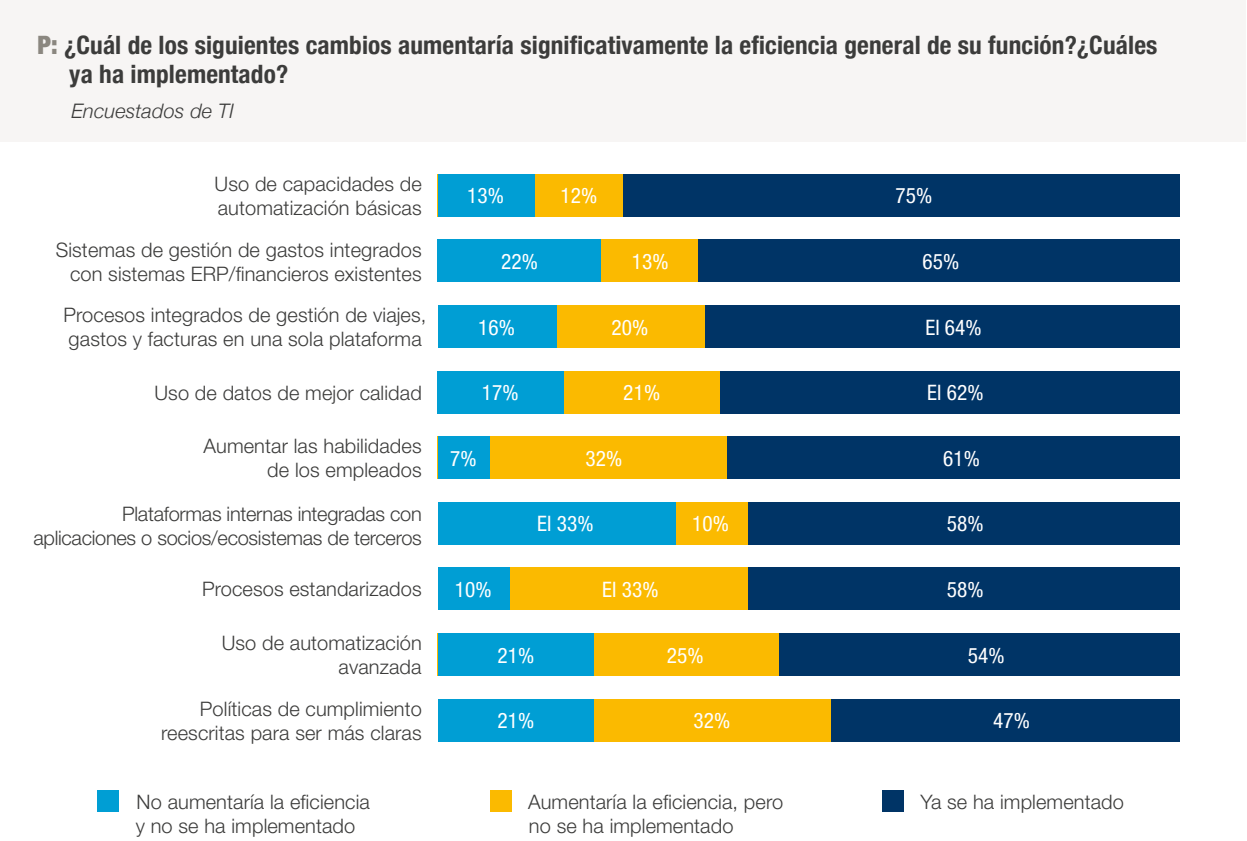




Cómo pueden sacar el máximo partido los ejecutivos de TI de la automatización

Ahora bien, algunos ejecutivos de TI no aprovechan al máximo el potencial de eficiencia que ofrece la automatización. Como muestra la fig. 2, la mayoría ya han implementado la automatización básica, y el 54% están haciendo lo mismo para la automatización avanzada. Pero casi un tercio reconoce que aumentar las habilidades de los empleados, estandarizar los procesos y reescribir las políticas de cumplimiento aumentaría la eficiencia, aunque todavía no lo hayan hecho. Esas medidas, además de adoptar la automatización avanzada, son los ingredientes clave para aprovechar al máximo las tecnologías y mejorar la eficiencia.

Fig. 2: La mayoría ha adoptado la automatización básica, pero la automatización avanzada es menos común



De hecho, de los ejecutivos de TI que ya han estandarizado procesos, el 71% afirma que ha conseguido aumentar “completamente” o “en gran medida” su eficiencia funcional, y lo mismo dice el 77% de los que han adoptado la automatización avanzada, así como el 61% de los que han reescrito las políticas de cumplimiento para que sean más claras.

No cabe duda de que el uso de la automatización básica y avanzada no es algo que se pueda “enchufar y listo”. Los ejecutivos de TI deben asegurarse de

que los empleados tengan las habilidades adecuadas para adoptar la tecnología, y deben tener una estrategia detallada y adaptable para la implementación.

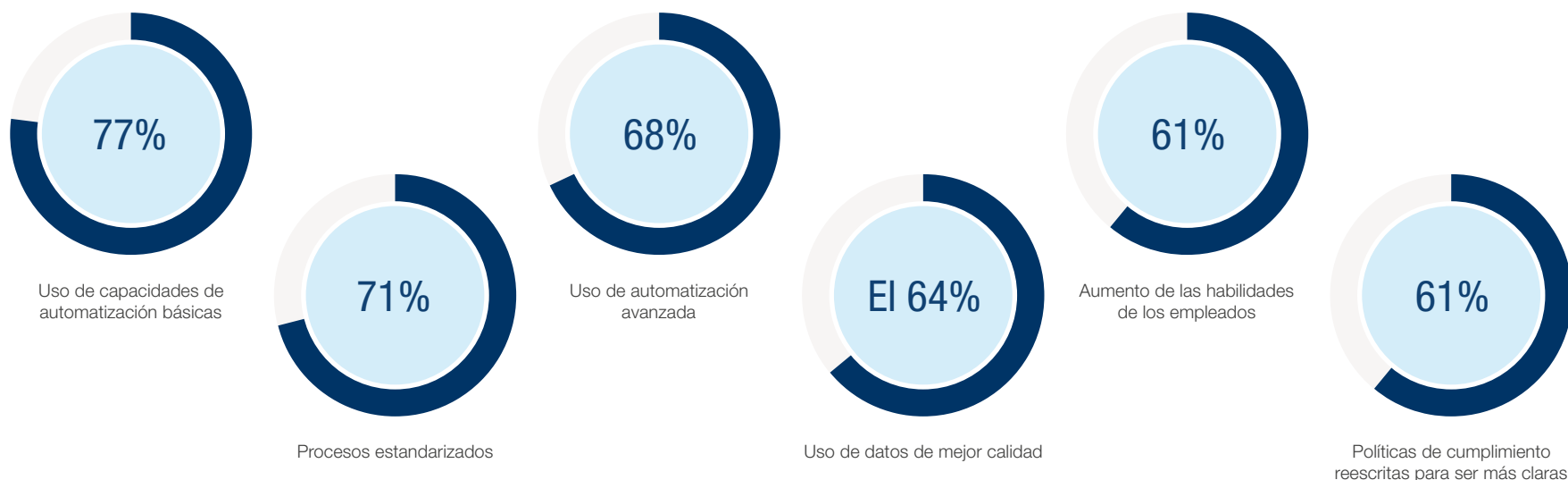
Un selecto grupo de ejecutivos informa haber tenido aún más éxito en el uso de la automatización avanzada en sus funciones, y todo se reduce a cómo están implementando la tecnología.

El 71% afirma que la estandarización de procesos ha conseguido aumentar su eficiencia, y lo mismo dicen el 77% de los que han adoptado la automatización avanzada y el 61% de los que han reescrito las políticas de cumplimiento para que sean más claras.

Fig. 3: La automatización, los procesos estandarizados y los datos de mejor calidad han sido los factores que más han contribuido a aumentar la eficiencia

P: ¿Cuánto éxito ha tenido el uso de las siguientes medidas para aumentar la eficiencia general de su función?

Respuestas combinadas “en gran medida” y “completamente” | Solo encuestados de TI



Barra lateral | Conozca a los líderes en estrategias de inteligencia artificial



Aislamos a un grupo de encuestados que utilizan tecnologías avanzadas para aumentar la eficiencia en sus propias funciones, mientras crece su importancia estratégica en toda la organización. Este grupo de élite (n=277, aproximadamente el 16% de la muestra, de los cuales el 40% son ejecutivos de TI) se define por lo siguiente:

- Coinciden en que la importancia de su papel a la hora de **establecer la estrategia general de la compañía** ha crecido en los dos últimos años y que en el futuro desempeñarán un papel aún mayor en toda la compañía.
- Coinciden en que han desempeñado un papel importante a la hora de **dirigir la transformación digital** en sus organizaciones y que esta contribución ha llevado a una mayor participación en decisiones estratégicas más amplias.
- Ya han **implementado la automatización avanzada** para aumentar la productividad y la eficiencia en todas sus organizaciones.

Además de mostrar liderazgo en transformación estratégica y digital, los ejecutivos de TI de este grupo...

- **No tienen diferencias importantes en comparación con los no líderes** en lo que respecta a la industria, los ingresos o el número de empleados.
- Tienen más probabilidades que los no líderes de afirmar que sus miembros están **preparados para afrontar sus principales desafíos estratégicos organizativos y funcionales**.
- **Utilizan inteligencia artificial avanzada y automatización:** es más probable que tengan una estrategia detallada y adaptable para su uso, que personalicen la tecnología para satisfacer sus necesidades específicas e integren plataformas para obtener mayores ganancias de productividad y eficiencia.
- **Son más eficaces en una serie de tareas específicas de TI**, como el intercambio de datos dentro (72% frente al 57% de los no líderes) y fuera (72% frente al 57%) de la organización, la actualización de los sistemas antiguos (77% frente al 63%) y la ciberseguridad (83% frente al 67%).



Superar los desafíos y aprender de los líderes de estrategia de inteligencia artificial

Aquellos líderes en estrategia de inteligencia artificial están creciendo en todas sus organizaciones en importancia estratégica, guiando la transformación digital y adoptando la automatización avanzada. El uso experto de la automatización avanzada y las tecnologías relacionadas es fundamental para aumentar la eficiencia funcional: los encuestados que utilizan estas tecnologías informan de aumentos de eficiencia extraordinarios. Aproximadamente el 40% de este grupo está formado por ejecutivos de TI, lo que coincide con la demografía general de nuestra encuesta.

¿Cómo están obteniendo los ejecutivos de TI líderes en estrategia de inteligencia artificial aumentos de eficiencia extraordinarios? La mayoría dice que se debe a su implementación de una estrategia detallada y adaptable para el uso de la inteligencia artificial y la automatización (59%), a tomar medidas para garantizar la precisión de los datos (53%) y a contar con empleados con la capacitación adecuada (49%).

Fig. 4: Los líderes de la estrategia de inteligencia artificial atribuyen a las estrategias adaptables una mayor eficiencia

P: Ejecutivos de TI, en cuanto a las tecnologías que han aumentado enormemente la productividad/eficiencia de su función, ¿a qué atribuye esa eficacia?

Una estrategia detallada y adaptable para el uso de la inteligencia artificial y la automatización



Hemos tomado medidas para garantizar la precisión de los datos



Tener empleados internos que estén adecuadamente capacitados en la tecnología



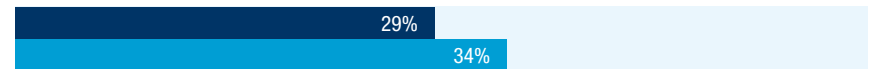
Colaboración más eficaz y estrecha con la función de Finanzas



La tecnología se personaliza según las necesidades específicas de nuestra compañía



Aceptación de la gestión



Plataformas integradas (es decir, que combinan viajes, gastos y facturación en sistemas ERP existentes)



■ Ejecutivos de TI, líderes en estrategia de inteligencia artificial ■ No líderes

Líderes y no líderes citan los mismos desafíos para cumplir sus objetivos funcionales: gestionar cantidades crecientes de datos (29% ambos), implementar cambios en la cultura empresarial (31% frente al 28%) y dificultad para planificar o predecir el flujo de caja (32% frente al 27%). Sin embargo, los líderes en estrategia de inteligencia artificial tienen significativamente más probabilidades que los no líderes de utilizar la automatización avanzada y la inteligencia artificial para aumentar

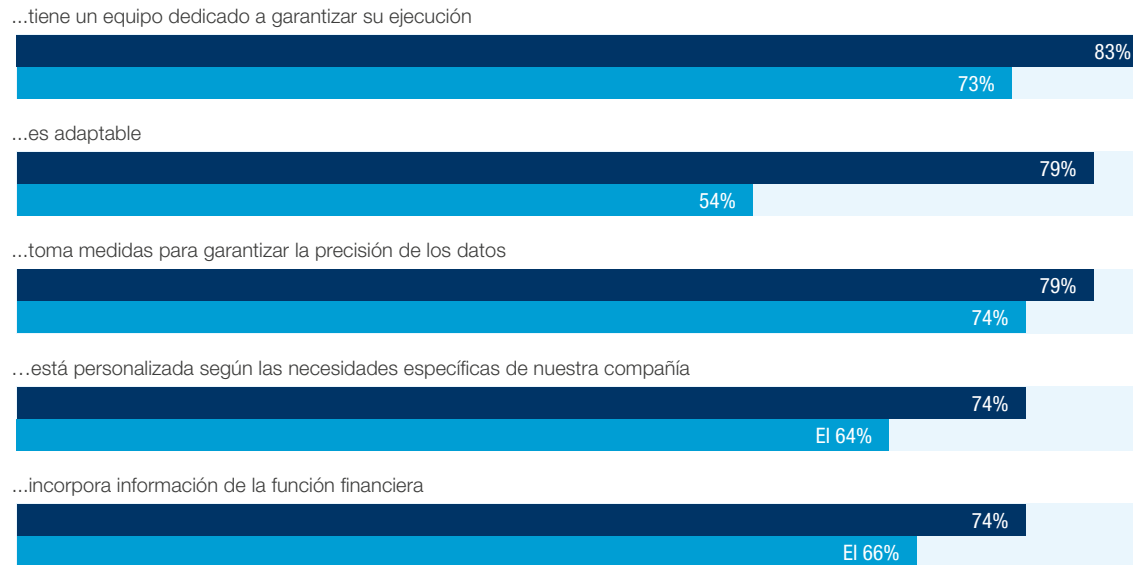
la eficiencia, y han establecido las bases para garantizar el éxito a medida que implementan esas tecnologías, como muestra la fig. 5.

Los líderes han tomado una serie de medidas para superar sus desafíos, especialmente utilizando la inteligencia artificial y la automatización en procesos de gestión de gastos e integración de procesos con aplicaciones empresariales existentes y en una sola plataforma. Está claro que obtener el máximo valor de la automatización avanzada implica mucho trabajo.

Fig. 5: El uso de tecnología sofisticada ayuda a los líderes a superar los objetivos

P: ¿En qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la estrategia de inteligencia artificial y automatización de su organización?

Respuestas combinadas "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo"



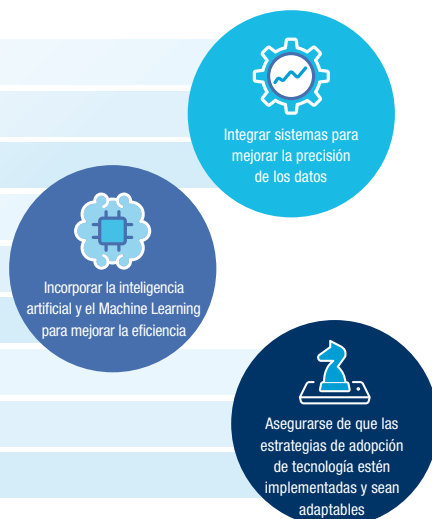
■ Líderes de estrategia de inteligencia artificial, ejecutivos de TI ■ Todos los demás ejecutivos de TI



Conclusión

Dado que muchos ejecutivos de TI aún no han adoptado la automatización avanzada, pueden aprender mucho de los líderes en estrategia de inteligencia artificial. Emular sus mejores prácticas puede ser la mejor forma de avanzar para los ejecutivos de TI que buscan aumentar su eficiencia. Pero a medida que las funciones de los líderes crecen en importancia, también se hacen más complejas.

Los ejecutivos de TI deben utilizar estas tecnologías con sofisticación, asegurándose de que las estrategias de implementación sean adaptables, integrales y personalizadas; que los datos se verifiquen y que la tecnología se integre en todas las plataformas. Para unirse a las filas de nuestros líderes en estrategia de inteligencia artificial y aumentar la eficiencia, recomendamos las siguientes medidas:



- **Integrar sistemas para mejorar la precisión de los datos.** La dificultad para gestionar cantidades cada vez mayores de datos y la dificultad para digitalizar las operaciones manuales son obstáculos importantes que se interponen a los objetivos de los ejecutivos de TI de aumentar la eficiencia. Sin embargo, pocos ejecutivos atribuyen aumentos en la eficiencia a la integración de plataformas, lo que sugiere que los ejecutivos de TI a menudo pasan por alto esta importante área.
- **Integrar la inteligencia artificial y el Machine Learning en los procesos existentes para mejorar la eficiencia.** Aunque la mayoría de los ejecutivos de TI han visto los beneficios de las capacidades de automatización básicas, no tantos han adoptado la automatización avanzada. Esta tecnología puede impulsar la eficiencia de los procesos existentes, liberando a los empleados para que se centren en la innovación y el trabajo de mayor valor.
- **Asegurarse de que las estrategias de adopción de tecnología estén implementadas y sean adaptables.** Los ejecutivos de TI con mejor rendimiento utilizan la automatización avanzada y la inteligencia artificial. No solo tienen más probabilidades que los demás de haber aplicado esas tecnologías, sino que sus estrategias de adopción también se adaptan a las necesidades de su compañía. Estos ejecutivos reconocen que implementar la inteligencia artificial y la automatización avanzada es un proceso y han tomado las medidas necesarias para prepararse para ello.

Descubra cómo la automatización avanzada puede ayudar

Para saber cómo los responsables de TI pueden adoptar la automatización avanzada para mejorar la eficiencia, el cumplimiento y el control de gastos, visite [Gestión de gastos para líderes de TI](#).



Acerca de Oxford Economics

Oxford Economics es líder en pronósticos globales y análisis cuantitativo. Nuestra base de clientes alrededor del mundo comprende más de 1,500 corporaciones internacionales, instituciones financieras, organizaciones gubernamentales y universidades. Con sede central en Oxford y oficinas en todo el mundo, contamos con 400 empleados, lo que incluye 250 economistas y analistas. Nuestros modelos económicos e industriales globales y herramientas analíticas son los mejores en su categoría y nos brindan una capacidad sin igual para pronosticar las tendencias del mercado externo y evaluar su impacto económico, social y comercial.

SAP Concur 

THE BEST RUN



Acerca de SAP Concur

SAP® Concur® es la marca líder mundial en soluciones integradas de gestión de viajes, gastos y facturas, impulsada por una búsqueda incesante de simplificar y automatizar estos procesos cotidianos. La aplicación móvil de SAP Concur guía a los empleados en cada viaje de negocios, los cargos se rellenan sin esfuerzo en informes de gastos y las aprobaciones de facturas se automatizan. Al integrar datos casi en tiempo real y usar inteligencia artificial para analizar las transacciones, las compañías pueden ver lo que gastan, garantizan el cumplimiento y evitan posibles puntos ciegos en el presupuesto. Las soluciones de SAP Concur eliminan las tediosas tareas de ayer, facilitan el trabajo de hoy y ayudan a las compañías a funcionar a su máxima capacidad. Obtenga más información en concur.com.mx o en el blog de SAP Concur (concur.mx/blog).

OXFORD

Abbey House, 121 St Aldates
Oxford, OX1 1HB, Reino Unido
Tel.: +44 1865 268900

LONDRES

4 Millbank
Westminster
Londres, SW1P 3JA
+44 (0)20 3910 8000

BELFAST

Lagan House, Sackville Street
Lisburn, BT27 4AB, Reino Unido
Tel.: +44 2892 635400

NUEVA YORK

5 Hanover Square, 8th Floor
Nueva York, NY 10004, EE. UU.
Tel.: +1 (646) 503 3050

FILADELFIA

303 Lancaster Avenue, Suite 2e
Wayne, PA 19087, EE. UU.
Tel.: +1 (610) 995 9600

SINGAPUR

6 Battery Road
#38-05
Singapur 049909
+65 6850 0110

PARÍS

70 avenue Kléber
75116 París, Francia
+33 (0)1 78 91 50 52

oxfordeconomics.com

correo electrónico: mailbox@oxfordeconomics.com