



12 de febrero de 2024

VEN EMPRESAS AL FACTOR HUMANO COMO CLAVE ANTE EL AVANCE DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

- *Un estudio realizado por HSBC en ocho países, México incluido, arrojó que las empresas ven en el desarrollo tecnológico la oportunidad de elevar las habilidades de sus colaboradores.*
- *Mejora de servicio y de la experiencia del cliente; ventaja competitiva y aumentar ingresos, los motores que alientan en México la adopción tecnológica.*

El poder de la interacción humana continuará jugando un rol crítico en los negocios en la siguiente década, aun cuando tecnologías como la Inteligencia Artificial (IA), la robótica y la computación cuántica están modificando sectores y modelos de negocios, de acuerdo con el reporte global *“Horizontes Digitales: Cómo la nueva tecnología modificará los negocios a futuro”*, elaborado por HSBC.

De acuerdo con el reporte, el cual entrevistó a 2,900 líderes de negocio en ocho mercados del mundo, incluido México, se percibe que las empresas planean invertir en su fuerza de trabajo para maximizar las oportunidades que representan las nuevas tecnologías. Nueve de cada 10 personas entrevistadas (86%) analizan cómo las nuevas tecnologías pueden contribuir a elevar las habilidades de sus colaboradores; 83% planean seguir capacitando a su fuerza laboral y 83% invierten en nuevo talento para responder al rápido avance tecnológico. Observan que en un entorno más digital, será clave cómo sus colaboradores desarrollan ideas diferenciadoras e innovación.

“Los resultados del reporte confirman nuestra visión de que el avance digital es una herramienta que empoderará a las personas en lugar de reemplazarlas. Para mantenerse competitivas, las empresas deben aprovechar a las nuevas tecnologías para empoderar a sus equipos a tener un desempeño mejor, más eficiente y creativo. La agilidad requiere nuevas formas de pensar y trabajar, además de diferentes habilidades”, dijo Barry O’Byrne, director de Banca de Empresas de HSBC Holdings.

Los líderes consultados reconocen que la tecnología será fundamental para hacer crecer sus negocios en los próximos 10 años y que sus áreas de finanzas deberán estar cada vez más involucradas en la transformación digital, si bien dan un alto valor a la interacción interpersonal que reciban de su proveedor de servicios financieros en temas especializados. La colaboración, dentro y fuera de la organización e incluso fuera de las fronteras, se percibe también como fundamental para el éxito de los negocios.

Resultados México (encuesta)

- El 86% de las respuestas afirman estar adoptando nuevas tecnologías para su fuerza laboral futura y 82% invierte en capacitación de su talento frente al avance digital.
- Las tecnologías con las que están más familiarizadas las empresas consultadas son la facturación electrónica, el cómputo en la nube, la ciberseguridad, la automatización de cuentas por cobrar y la IA tradicional. Ven en estas tecnologías, así como en el Machine Learning y la robótica, nuevas oportunidades.



- Los tres principales riesgos que perciben las áreas de finanzas en la adopción tecnológica se refieren a la seguridad de la información, a los costos asociados a nuevas plataformas y sistemas, y a elevar la competitividad de la fuerza laboral.

De acuerdo con las respuestas obtenidas en México, el motor que lleva a adoptar nuevas tecnologías es lograr mejoras en los servicios y en la experiencia de sus clientes, así como generar ventajas competitivas e incrementar ganancias.

“A través del aprovechamiento de las nuevas herramientas de Inteligencia Artificial, en HSBC México hemos logrado integrar medidas para mitigar riesgos de ciberfraude. Al mismo tiempo nos han permitido mejorar la experiencia de los clientes y seguirles ofreciendo un servicio personalizado”, dijo Juan Carlos Pérez Rocha, Director General Adjunto de Banca Corporativa, Empresas y Gobierno de HSBC México.

“HSBC México ha adoptado la metodología Agile de manera integral así como todo el concepto de Desarrollo, Seguridad y Operaciones (*Dev Sec Ops*) para mejorar la velocidad de respuesta del desarrollo tecnológico de manera segura”, dijo a su vez Carlos González Fillad, director de Soluciones en Pagos Digitales de la Banca Empresarial de HSBC México. “Esto representa un gran avance para nuestra capacidad de respuesta a las necesidades del mercado y en cómo podemos compartir con nuestros clientes y socios estratégicos estas mejores prácticas”.

Tendencias que abrirán oportunidades a las empresas en la siguiente década (reporte global)

- 1. Expandir las fronteras:** Tener visión y redes de contacto internacionales abren oportunidades para atraer nuevo talento, ampliar cadenas de suministro y relaciones en otros mercados.
- 2. Organizaciones FLIT*:** Contar con una fuerza laboral flexible, procesos ágiles, modelos comerciales innovadores y operaciones impulsadas por la tecnología.
- 3. Automatización incluyente:** Considerar los aspectos positivos de la IA y la automatización, impulsando al talento a tener nuevas habilidades para su adopción.
- 4. Ventaja creativa:** Fomentar una cultura que defienda la mentalidad abierta, el pensamiento independiente y la innovación generará una ventaja competitiva en el mercado.

Para consultar el reporte global: [Your guide to how emerging tech will shape tomorrow's business | Global Commercial Banking | HSBC](#)

Metodología: Horizontes Digitales se realizó con base en una investigación de la firma Toluna, que entrevistó en línea a 2,900 tomadores de decisión entre el 13 de noviembre y el 18 de diciembre pasados. Los participantes, con edades de entre 21 y 65 años, trabajan en las áreas de finanzas, banca, seguros y contabilidad de compañías con un ingreso anual de entre 88 y 878 millones de pesos. Las encuestas se hicieron en China, Hong Kong, India, México, Singapur, Emiratos Árabes Unidos, Reino Unido y Estados Unidos.

*FLIT. Por sus siglas en inglés: trabajo flexible; procesos ajustados, modelos de negocio innovadores y operaciones impulsadas por la tecnología.

**Contacto prensa:**

Lyssette Bravo
Lizbeth Pasillas

Tel. (52-55) 5721-2888
Tel. (52-55) 5721-3555

lyssette.bravo@hsbc.com.mx
lizbeth.pasillas@hsbc.com.mx

Grupo HSBC

Grupo Financiero HSBC es una de las principales agrupaciones financieras y bancarias de México, con 866 sucursales, 5,603 cajeros automáticos y 14,089 empleados. Para mayor información, consulte nuestra página en www.hsbc.com.mx.

HSBC Holdings plc, la casa matriz del Grupo HSBC, tiene su sede en Londres. El Grupo presta servicios a clientes de todo el mundo en 62 países y territorios. Con activos totales de USD\$3,021 mil millones al 30 de septiembre de 2023, HSBC es una de las organizaciones de servicios bancarios y financieros más grandes del mundo.