



INVERSIÓN EN AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE FAVORECE EL RENDIMIENTO FINANCIERO: KPMG

- ✓ *El uso de analíticos inteligentes es la tecnología más implementada; en el otro extremo se encuentra robotic process automation (RPA)*
- ✓ *52% de las compañías han invertido más de 50 mdd; sin embargo, la inversión no está equilibrada entre las distintas áreas de la empresa*
- ✓ *Las tecnologías de automatización inteligente que la Alta Dirección en México considera más importantes para mejorar su competitividad son: inteligencia artificial, RPA y aprendizaje automático*

Ciudad de México, 25 de junio de 2019.- Mientras 64% de las compañías con mejores resultados estará ampliando el uso de tecnologías de automatización inteligente (*intelligent automation*) en sus operaciones para el año 2019, 59% de las empresas con un bajo rendimiento necesitarán de dos a cinco años para lograr su expansión. Solo 17% de las organizaciones han ampliado estas tecnologías, de acuerdo con la encuesta [Aliviando los puntos de presión: el estado de la automatización inteligente \(Easing the pressure points: the state of intelligent automation\)](#), publicada por KPMG International, red global de firmas profesionales que proveen servicios de Auditoría, Impuestos y Asesoría, en conjunto con HFS Research, empresa de consultoría especializada en tecnologías disruptivas e innovación.

La encuesta, que se realizó a 600 líderes de negocios -entre los cuales se encuentran 100 altos directivos, pertenecientes a seis industrias en 13 países-, revela que las compañías que están incrementando el uso de automatización inteligente reportan un sólido desempeño financiero, a diferencia de aquellas que no la han implementado lo suficientemente rápido para cumplir los objetivos y ganancias planteados. Cabe señalar que el concepto de automatización inteligente evaluado abarca desde las tecnologías de analíticos avanzados, hasta aprendizaje automatizado, cómputo cognitivo y RPA.

“La inversión y adopción de tecnologías de automatización inteligente avanzan a un ritmo acelerado, pero muchas organizaciones están luchando por demostrar que tienen un impacto significativo. Sin una estrategia de transformación digital holística que respalde las inversiones de automatización inteligente en toda la organización, estos proyectos se atrofian en el periodo piloto y no logran los resultados esperados; sin embargo, cuando se implementan con una visión clara y un enfoque integrado, la automatización inteligente impulsa a las empresas, no solo otorgándoles una ventaja competitiva, sino también éxito financiero”, señala Fernando Mancilla, Socio Líder de Management Consulting de KPMG en México.

Principales resultados

- La inversión en la tecnología de automatización inteligente se encuentra fortalecida, ya que 52% de las compañías confirman que realizaron inversiones en este rubro por más de USD 10 millones (mdd); y tres de cada diez (30%) invirtieron 50 mdd o más, pero no hay un equilibrio en la inversión a lo largo de todas las funciones de la empresa; por ejemplo, las áreas de finanzas y contabilidad reciben la mayor inversión (50 mdd), mientras el servicio a clientes, ventas y mercadotecnia reciben menos de 10 mdd
- Los objetivos más importantes que buscan las organizaciones al momento de implementar automatización inteligente son a nivel estratégico y operativo:

- Impulsar un crecimiento de las ventas e ingresos (24%)
- Mejorar la experiencia del cliente con una mejora en el servicio y las interacciones (30%)
- Contar con mayor agilidad en el servicio de entrega al cliente y efectividad en el área de *front office* (23%)
- Mientras más de 60% de las empresas están aprovechando el uso de múltiples tecnologías de automatización inteligente, solo una de cada diez (11%) está aprovechando un enfoque de solución integral, que incluya automatización, uso de analíticos e inteligencia artificial
- El uso de analíticos inteligentes y el aprendizaje automático han sido citados como las tecnologías que más se han implementado (cada uno con 31%), mientras que RPA ha sido la menos implementada. Además, la tecnología con la que las organizaciones están experimentando más o haciendo pruebas piloto (36%) es la inteligencia artificial
- En cuanto a la velocidad para incrementar el uso de automatización inteligente, 71% de los directivos señalan que su organización ya ha implementado estas tecnologías a nivel de función, o lo hará durante este año. En contraste, 51% indica que conseguirá expandirlas a toda la compañía durante 2020

La velocidad con la que se incrementa la automatización inteligente tiene rendimientos financieros



Fuente: HFS Research en conjunto con KPMG International, 2019.

Consideraciones en el negocio

En la expansión de estas tecnologías, la incertidumbre acerca de la inversión financiera requerida, la falta de claridad en la rendición de cuentas y los cambios en la gobernabilidad, son retos importantes para lograr el cumplimiento de metas clave.

En cuanto a la fuerza laboral, los directivos encuestados se muestran optimistas con respecto al impacto que tendrá la automatización inteligente en los empleos: 52% indica que esta afectará menos del 20% de su personal; mientras que el 48% restante considera que impactará un porcentaje mayor.

Principales obstáculos que impiden alcanzar las metas estratégicas y operativas



Necesidad de ampliar automatización inteligente para alcanzar los objetivos



Incertidumbre acerca de la inversión financiera necesaria en automatización inteligente



Falta de claridad organizacional y de rendimiento de cuentas para impulsar la automatización inteligente

Situación en México

De forma similar a lo que ocurre en otros países, de acuerdo con la encuesta *Perspectivas de la Alta Dirección en México 2019*, solo 8% de los empresarios mexicanos afirman haber alcanzado un alto nivel de integración digital en los procesos de negocio para distinguirse en el mercado y posicionarse a la vanguardia de sus competidores aprovechando las tecnologías disruptivas. Entre las tecnologías de automatización inteligente que los altos directivos en el país consideran más importantes para mejorar la competitividad de las organizaciones en los próximos tres años destacan la inteligencia artificial, el RPA y el aprendizaje automático.

“Para garantizar una estrategia de automatización inteligente efectiva que integre tecnologías complejas, como la inteligencia artificial, son esenciales tres componentes clave: objetivos de negocio claros, un presupuesto adecuado y un enfoque orquestado. Estos son fundamentales para expandir con éxito la automatización inteligente en toda la empresa”, concluye Fernando Mancilla.

###

Sobre la encuesta:

La encuesta global [Aliviando los puntos de presión: el estado de la automatización inteligente](#) surge de la colaboración entre KPMG y HFS Research para explorar qué tan rápido se están adoptando las tecnologías de automatización inteligente y qué éxitos y retos han surgido. Se encuestaron 600 líderes de negocios, incluyendo 100 directivos de alto nivel en seis industrias y 13 países sobre su experiencia con el manejo de problemas de automatización inteligente. Los países incluidos en la encuesta fueron Estados Unidos, Francia, Reino Unido, Canadá, Sudáfrica, Alemania, Japón, España, China, Australia, Brasil, Países Bajos e India. Perfil de los encuestados: 208 directores de IT/Digital; 122 directores del negocio; 78 directivos de servicios globales de negocios o de centro de servicios compartidos; 54 vicepresidentes o vicepresidentes sénior de IT/ Digital; 28 *chief information officers*; 28 vicepresidentes o vicepresidentes sénior de negocios; 21 *chief finance officers*; 11 *chief digital officers*, 8 *chief data officers*, entre otros. Perfil de las industrias: 14% *retail*, 11% automotriz, 16% energía, 14% gobierno, 8% servicios públicos, 18% banca y servicios financieros, 6% servicios de salud, 8% aseguradoras y 6% ciencias de la vida.



[KPMG MÉXICO](#)



[KPMG MÉXICO](#)



[@KPMGMEXICO](#)



[KPMGMX](#)

Sobre KPMG International

KPMG es una red global de firmas profesionales que proveen servicios de auditoría, impuestos y asesoría. Operamos en 153 países y tenemos más de 207,000 profesionales que trabajan en las firmas miembro alrededor del mundo. Las firmas miembro independientes de la red de KPMG están afiliadas a KPMG International Cooperative (“KPMG International”), una entidad suiza. Cada firma miembro de KPMG es una entidad legal separada e independiente y cada una se describe a sí misma como tal.

Sobre KPMG en México

KPMG en México cuenta con 190 Socios y 3,000 profesionales en 18 oficinas ubicadas estratégicamente en las ciudades más importantes, para ofrecer servicios de asesoría a clientes locales, nacionales y multinacionales. Para más información visite: www.kpmg.com.mx.