

## Nueva investigación revela la preocupación de los profesionales financieros ante la falta de automatización en sus procesos operativos

*Aunque la digitalización se ha generalizado en la era COVID, los departamentos financieros continúan dependiendo del papel.*

**Madrid — 30 de noviembre 2021 —** [Esker](#), líder mundial en digitalización de la relación comercial entre proveedores y clientes, ha publicado recientemente el estudio: "Informe sobre el estado de las finanzas 2021: Transformación digital y disrupción empresarial". El estudio revela que la mayoría de los profesionales financieros ya han llevado a cabo al menos una transformación digital parcial en sus procesos. Sin embargo, la industria todavía no ha abordado en gran medida del siguiente paso: una revisión integral de la automatización de los procesos comerciales.

La encuesta se ha realizado entre 1.000 personas, de las cuales 109 son ejecutivos, 92 vicepresidentes, 49 directores y 750 profesionales financieros, y se llevó a cabo del 20 al 24 de septiembre de 2021.

Cuando la pandemia de la COVID-19 obligó a las empresas a adoptar políticas de trabajo desde casa, rápidamente se dieron cuenta de que su dependencia del papel ya no podía respaldar sus operaciones diarias. Como resultado, el 83% de las empresas ha digitalizado al menos algunos procesos basados en papel. Hoy, casi 18 meses después, la mayoría de los profesionales financieros (64-69%) todavía informan de que la falta de automatización de procesos impacta negativamente en su organización. Las consecuencias de este incluyen tiempos lentos de procesamiento y ralentización del servicio al cliente, falta de supervisión, frustración de los empleados y, en última instancia, mala retención del talento.

La digitalización se convirtió en un asunto crucial para las empresas cuando estalló la pandemia. No digitalizar esos procesos puede dejar margen para errores humanos y podría ser una carga para los empleados. De hecho, el 78% de los profesionales financieros cree que los empleados cometen errores al utilizar procesos manuales, incluidos documentos perdidos, infracciones de cumplimiento y reducción de la productividad. Los hallazgos también revelaron dudas generalizadas sobre un futuro exitoso si surgiera otra situación drástica, con el 76% de los encuestados que informaron que no están seguros de que su empresa tenga la tecnología necesaria para mantener los estándares de desempeño en caso de que algo (como otra pandemia) obligue a las personas a trabajar de forma remota de nuevo.

*"Queríamos realizar esta encuesta para arrojar un poco de luz sobre cómo los sistemas basados en papel pueden dañar la eficiencia empresarial, el rendimiento e incluso la moral del personal", afirma Emmanuel Olivier, director de operaciones de Esker Worldwide. "Estos datos muestran que los profesionales financieros en todos los niveles ven claramente los problemas evidentes provocados por la falta de digitalización en sus organizaciones y*

*quieren automatizar sus sistemas para evitar los efectos potencialmente devastadores de los errores, pero existe una desconexión sustancial entre el deseo y la implementación".*

Para aquellos que han automatizado completamente su ciclo de Order to Cash, más del 80% afirma que ha logrado que su negocio sea más eficiente y exitoso. Por otro lado, el 96% de aquellos cuya empresa no ha automatizado este ciclo cree que la digitalización aumentaría la eficiencia y el éxito de su organización. A pesar de que la mayoría de los encuestados que automatizaron parte de su ciclo de efectivo vieron el éxito, la encuesta aún muestra tasas bajas de adopción de la automatización en todos los procesos, con solo el 20-23% de los encuestados informando que tienen sistemas centrales automatizados, que incluyen:

- Cobros: 20%
- Solicitud de efectivo: 20%
- Cuentas por pagar: 20%
- Gestión de pedidos: 20%
- Deducciones: 22%
- Aprovisionamiento: 22%
- Gestión de proveedores: 22%
- Gestión de crédito y aprovisionamiento de fondos: 23%

Dado que los profesionales financieros comprenden los beneficios de la automatización, es sorprendente que solo el 17-24% tenga la intención de digitalizar sus procesos comerciales en los próximos dos años. Por ejemplo, el 96% de los encuestados cuya empresa no ha automatizado su ciclo de Order to Cash cree que su automatización haría que su negocio fuera más eficiente y exitoso. Sin embargo, solo el 18% planea automatizarlo antes de 2024.

La respuesta a esa baja disposición puede estar en las restricciones presupuestarias, ya que más de la mitad de los profesionales financieros informan de que excedieron su presupuesto asignado para la transformación digital. Los encuestados mencionaron los costes ocultos, los cambios durante el proyecto y la falta de objetivos claros como solo algunos de los factores que descarrilaron sus presupuestos objetivo.

Los plazos innecesariamente largos también pueden desempeñar un papel en llevar la automatización a un segundo plano, ya que casi el 70% informa que tomó más de dos años ver cualquier ROI de su iniciativa de transformación digital. *"Los clientes de Esker normalmente comienzan a ver el ROI alrededor de 6 meses después de que se implementa la solución"*, afirma Steve Smith, director de operaciones de Esker en EE. UU. *"Las empresas han recurrido a Esker durante la pandemia por su necesidad de digitalización y automatización."*

©2021 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de las marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

**Esker Ibérica, S.L.**

C/ Chile, 8 – Oficina 206  
28290 Las Rozas

Tel: +34 91 552 92 65

[www.esker.es/](http://www.esker.es/)  
[esmktg@esker.es](mailto:esmktg@esker.es)

**Contactos de prensa:**

Coralie Marty

[Coralie.Marty@esker.com](mailto:Coralie.Marty@esker.com)

Marisa Fernández

[marisa.fernandez@esker.com](mailto:marisa.fernandez@esker.com)

**Síguenos**



[Blog.esker.es](http://Blog.esker.es)

*Estamos encantados de transformar rápidamente su ciclo de Order to Cash y, en última instancia, fortalecer los resultados de la empresa".*

Puedes leer el informe completo aquí: <https://quitpaper.esker.com/2021-State-of-Finance-Survey-report.html>

© 2021 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de las marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

**Esker Ibérica, S.L.**

C/ Chile, 8 – Oficina 206  
28290 Las Rozas

Tel: +34 91 552 92 65

[www.esker.es/](http://www.esker.es/)  
[esmktg@esker.es](mailto:esmktg@esker.es)

**Contactos de prensa:**

Coralie Marty

[Coralie.Marty@esker.com](mailto:Coralie.Marty@esker.com)

Marisa Fernández

[marisa.fernandez@esker.com](mailto:marisa.fernandez@esker.com)

**Síguenos**



[Blog.esker.es](http://Blog.esker.es)