

Deloitte.



Tecnología, el motor para transformar los servicios profesionales

Introducción

Hace unos cuantos años parecía impensable predecir lo que hoy es una realidad: cambios trascendentales derivados del desarrollo de la sociedad digital. Su vertiginosa evolución ha impactado no solo la capacidad de influir en nuestras vidas –transformando costumbres arraigadas, reorganizando la economía o redefiniendo nuestras prioridades o lugares de trabajo–, sino que, además, ha provocado, de manera notable, cambios sustanciales en profesiones o carreras tradicionales.

De la misma manera en la que el mundo está inmerso en un proceso de transformación continuo y dinámico, los servicios profesionales han evolucionado rápidamente, con el fin de satisfacer a un cliente cada vez más exigente y con expectativas más altas, apoyándose, para este propósito, en un número creciente de herramientas y tecnologías de vanguardia. ¿Cómo pueden prepararse frente a los constantes cambios, quienes brindan estos servicios? ¿Y cómo se ven impactadas sus profesiones por la evolución de las nuevas tecnologías?

La necesidad de un nuevo rol profesional

El auge de la tecnología está forjando un nuevo horizonte laboral, mediante la redefinición de tareas y la transformación de profesiones, al permitir que humanos y máquinas trabajen simultáneamente para obtener mejores resultados y más eficientes.

Cada vez escuchamos con mayor frecuencia y en diversos ámbitos términos como inteligencia artificial, vuelos no tripulados, automatización, *machine learning*, *OCR (Optical Character Recognition)*, entre muchos otros.

A medida que nos involucramos en las tecnologías del futuro, los servicios profesionales también se ven inmersos en él, a través del uso de nuevas herramientas que brindan al talento la oportunidad de asumir roles distintos a los tradicionales, en negocios cada vez más dinámicos, independientemente de la industria o sector al que pertenecen o el tamaño de la organización, ya sean *startups* o gigantes tecnológicos.

En Deloitte, creemos que, actualmente, los profesionales que ofrecen sus conocimientos en diferentes áreas de servicio se encuentran en un punto de inflexión para comenzar a asumir un papel más central y estratégico en las organizaciones, colaborando en el proceso de globalización de las mismas, potenciando su crecimiento y optimizando el uso de los recursos.

Estos profesionales tienen la oportunidad de potenciar sus capacidades como estrategias de negocios y ofrecer asesoramiento en áreas críticas para la alta dirección, combinando experiencia técnica y conocimiento de industria. De esa manera, influirán en la optimización de los rendimientos de las empresas, en la articulación de programas en beneficio de los empleados y en proyecciones sobre qué productos vender y a qué mercados ingresar. Su participación en el desarrollo de las empresas, por tanto, cobra mayor relevancia.



La meta es lograr procesos más eficientes

Explorar y aplicar proactivamente las mejores prácticas que integren las tecnologías de vanguardia y los servicios profesionales, aportará, sin lugar a dudas, beneficios tanto para la calidad y el valor agregado de los mismos, como para la eficiencia del trabajo.

En Deloitte, por ejemplo, estamos transformando la manera en la que se brindan los distintos servicios que ofrecemos. Utilizamos herramientas que facilitan el análisis de información en grandes volúmenes, entre ellas, la inteligencia artificial, con la cual procesamos, marcamos y extraemos rápidamente datos clave de documentos electrónicos (contratos de clientes, proveedores, etcétera). De esta manera no solo convertimos dicha información en conocimiento, sino que logramos experiencias avanzadas e inteligentes.

Hemos implementado herramientas que nos ayudan a relacionar los conjuntos de datos para producir visualizaciones e identificar valores atípicos durante los procesos de investigación. Estamos trabajando en pilotos que permitirán el conteo autónomo de unidades físicas y cálculos volumétricos de materiales; la resolución de problemas técnicos con inteligencia artificial; la contabilización automática de comprobantes, entre otros proyectos.

Al propio tiempo, hemos sumado esfuerzos para promover y desarrollar soluciones innovadoras y disruptivas para los diversos retos que actualmente enfrentan las empresas, mediante iniciativas como **LetStartup**, un programa de Deloitte Spanish Latin America que busca generar oportunidades de negocio conjuntas, entre Deloitte y startups, aprovechando la tecnología y la creatividad de estas últimas.

Todo lo anterior a manera de ejemplo y síntesis del gran paso que hemos dado en nuestra Firma para mejorar los servicios, y dejar evidencia de nuestro interés como organización con visión de futuro de adaptarnos a los constantes cambios y tecnologías que impactan a los servicios profesionales.



Conclusión

Las continuas disrupciones derivadas de los avances tecnológicos, primordialmente, serán, uno de los desafíos más importantes a los que nos seguiremos enfrentando en el entorno de los servicios profesionales, y, de manera general, en todos los ámbitos laborales.

En el entorno de negocios el largo plazo ya no se mide en términos de décadas o años, sino, inclusive, en meses, semanas o días, debido a la velocidad con la que ocurren los grandes cambios. La pandemia de COVID-19, por ejemplo, nos enfrentó abruptamente a desafíos inimaginables, pero, al mismo tiempo, nos brindó la posibilidad de encontrar nuevas oportunidades.

Hoy, el trabajo remoto hoy es una condición natural del entorno de negocios. Es el resultado de un proceso de adaptación acelerado frente a condiciones inéditas, que un gran número de empresas y organizaciones han podido superar y del que, inclusive, han salido fortalecidas y, otras tantas, se han reinventado, redefinido o ideado fórmulas diversas para salir adelante en condiciones no exentas de dificultades.

Asimismo, tenemos claro que las profesiones tradicionales se encuentran en un punto de inflexión en el que deben decidir si evolucionan –transformándose y adaptándose a la nueva realidad, a través del uso de la tecnología y la digitalización, aliados importantes en el nuevo contexto– o terminan por quedarse atrás.

Cambiar la manera en la que prestamos los servicios profesionales y estar siempre preparados, será determinante para enfrentar de manera exitosa un futuro complejo y cambiante que exige innovación permanente.

Iniciativas como **LetStartup** son un ejemplo de cómo empresas ya consolidadas pueden ser el catalizador de la innovación que el ecosistema de negocios requiere para hacer frente a los desafíos que el entorno actual presenta.

Ingresems al futuro, hoy.



Connect for Impact

<http://www.deloitte.com/mx/LetStartup>

Deloitte.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 330,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte S-LATAM, S.C." es la firma miembro de Deloitte y comprende tres Marketplaces: México-Centroamérica, Cono Sur y Región Andina. Involucra varias entidades relacionadas, las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación contiene solamente información general y Deloitte no está, por medio de este documento, prestando asesoramiento o servicios contables, comerciales, financieros, de inversión, legales, fiscales u otros.

Esta publicación no sustituye dichos consejos o servicios profesionales, ni debe usarse como base para cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. No se proporciona ninguna representación, garantía o promesa (ni explícito ni implícito) sobre la veracidad ni la integridad de la información en esta comunicación y Deloitte no será responsable de ninguna pérdida sufrida por cualquier persona que confíe en esta presentación.