



# El futuro de la TI en los servicios financieros

Se requieren nuevos conjuntos de competencias y la tecnología adecuada para evitar que el sector de los servicios financieros se quede atrás.



Nuestra encuesta “El futuro de la TI” reveló que los profesionales de TI del sector de servicios financieros corren el riesgo de perder terreno en su transformación digital en el futuro, debido a presupuestos insuficientes, mayores cargas de trabajo, requisitos normativos complejos y la lentitud con las que las grandes instituciones tradicionales implementan las tecnologías emergentes.

## La presión aumenta

Con mayor frecuencia, se les pide a los gerentes y ejecutivos de TI que hagan más con presupuestos que no son suficientes para cumplir con las expectativas. La presión proviene tanto de los nuevos emprendimientos tecnofinancieros nativos digitales que alteran la industria como de los competidores tradicionales que implementan sus propias soluciones digitales.

La tecnología promete transformar el funcionamiento de las firmas de servicios financieros ayudándoles a mejorar su engagement con los clientes, modernizar la gestión del riesgo y la diligencia debida, adoptar procesos de operaciones ágiles, mejorar la seguridad de los datos, reducir el fraude, y gestionar el arbitraje de forma más eficiente. Sin embargo, para guiar a sus instituciones hacia ese futuro, los líderes de TI necesitan nuevos conjuntos de competencias.

Esos conjuntos de competencias incluyen la capacidad de colaborar de forma más eficiente con las diferentes partes interesadas y los conocimientos prácticos para implementar soluciones digitales asequibles y adaptables que los ayudarán a hacer más cosas, sin dejar de cumplir con los cambiantes requisitos normativos y de seguridad de datos del sector.



# Limitaciones presupuestarias

Nuestra encuesta descubrió que los presupuestos limitados en comparación con los requisitos reales de los equipos eran un reto significativo para casi el 40 % de las empresas de servicios financieros. Esto podría parecer contradictorio para cualquier persona que conozca de cerca los grandes presupuestos en tecnología de las empresas de servicios financieros. Después de todo, algunos bancos han llegado al punto de declararse empresas tecnológicas debido a la cantidad de dinero que invierten en herramientas digitales.

Los dólares invertidos en tecnología del sector de servicios financieros parecen no ser suficientes para aquellas personas a cargo de los equipos de TI debido a la gran cantidad de soluciones digitales necesarias para simplificar los complicados sistemas heredados y modernizar las diferentes líneas de negocio. Los líderes y gerentes de TI del sector de servicios financieros también están obstaculizados por los complejos procesos de migración de datos y las reglas rígidas relacionadas con normativas y privacidad de datos. Todo esto agrega complejidad y gastos a sus transformaciones digitales.

En el pasado, esta adopción lenta de la tecnología más reciente ha dejado espacios que los emprendimientos tecnofinancieros aprovecharon para hacerse con cuota de mercado. Si las empresas de servicios financieros tradicionales no pueden mantenerse al día como consecuencia de presiones presupuestarias, corren el riesgo de que esto ocurra con más frecuencia en el futuro.

P

¿Cuáles son los principales retos de su función empresarial?



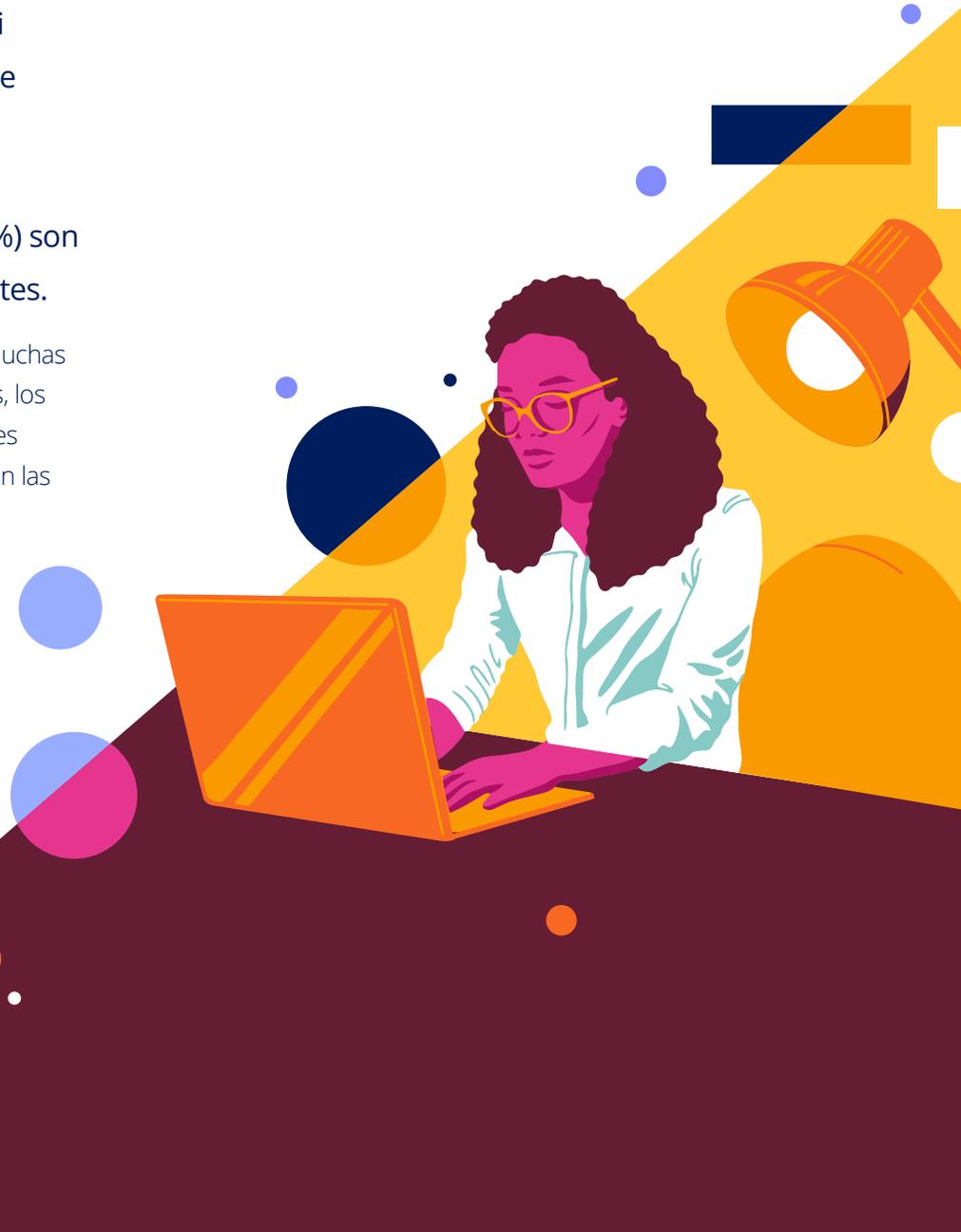
# Mayores cargas de trabajo

La presión para moverse al ritmo de sus competidores provoca que casi el 70 % de los líderes de TI del sector de servicios financieros indique que su carga de trabajo ha aumentado, y el 44 % afirma que la velocidad de los cambios tecnológicos es un reto significativo. De todos los sectores encuestados, los ejecutivos de TI del sector de servicios financieros (50 %) son los que más se esfuerzan por estar al día con las tecnologías más recientes.

La mayor parte de este trabajo adicional gira en torno a las nuevas regulaciones, lo que muchas veces obliga a los equipos de este sector a dar un giro repentino a sus proyectos. Además, los equipos de TI se enfrentan constantemente a una redefinición repentina de las prioridades de sus listas de trabajo para ajustarse a las prioridades emergentes a medida que cambian las necesidades de los clientes u operativas.

La complejidad de las operaciones bancarias significa que existen muchas partes interesadas a quienes consultar en los proyectos de adopción de tecnología a nivel de empresa. Por ese motivo, la planificación de la gestión de cambios es esencial en cualquier implementación tecnológica nueva para garantizar la aceptación y la funcionalidad continua durante la transición de los sistemas heredados a los nuevos.

Estos múltiples factores provocan una implementación mucho más lenta de las tecnologías nuevas en comparación con otros sectores y agregan mucho más trabajo para la función de TI.



# P

¿Qué competencias son importantes para usted ahora y cuáles serán las más importantes en dos años?

## Competencias digitales e informáticas



## Competencias emocionales y sociales



## Competencias de liderazgo



■ Actualidad  
■ En 2 años

## La necesidad de nuevas competencias

Para que sus empresas no se queden atrás, los trabajadores de TI del sector de servicios financieros deberán cultivar competencias emocionales, sociales y de liderazgo en el futuro. Si bien las competencias técnicas prácticas, como la experiencia digital e informática, seguirán siendo importantes, a medida que los líderes en tecnología impulsen la transformación digital y la innovación dentro de sus organizaciones, las competencias interpersonales determinarán en última instancia si tendrán éxito.

Esto ocurre debido a que los equipos de TI necesitarán colaborar más con otras áreas y trabajar de forma estrecha con las partes interesadas externas para garantizar que sus implementaciones digitales se mantengan en marcha. Las competencias emocionales y sociales también los ayudarán a diseñar las interacciones digitales con los clientes, que están centradas en un servicio al cliente empático.

# La tecnología adecuada

Si bien las empresas de servicios financieros están realizando grandes inversiones en plataformas financieras y tecnologías de procesamiento de pagos, también necesitan optimizar su transformación digital, para no quedarse atrás. Los análisis de datos serán la clave para ayudarlos a comprender sus operaciones y clientes. Sin embargo, también deben enfocarse en reducir los costos de sus operaciones mediante servicios de la nube y en proteger sus datos a través de sólidas ofertas de ciberseguridad.

Las empresas de servicios financieros podrán aprovechar las inversiones en plataformas low-code para reducir el costo del desarrollo. El aprendizaje automático, la ingeniería de procesos, los análisis de datos, la inteligencia artificial y los asistentes virtuales abren las puertas a las firmas de servicios financieros a posibilidades de ahorrar dinero, optimizar sus operaciones de TI y acelerar su adopción digital.

## La conclusión

Para tener éxito, los líderes de TI del sector de servicios financieros deberán encontrar soluciones tecnológicas rentables que los ayuden a hacer más cosas para poder estar a la altura de sus competidores.

El uso correcto de sus presupuestos y equipos requerirá el desarrollo de competencias emocionales y sociales. De este modo, podrán negociar las prioridades con las otras áreas de forma más eficiente, generar valores en las interacciones orientadas al público y trabajar de forma colaborativa para construir el futuro de su organización.

# Alcance y metodología de la encuesta

Para comprender cómo se están adaptando los roles de los gerentes y líderes de TI en respuesta a la transformación digital, encuestamos a vicepresidentes sénior, vicepresidentes, directores sénior, directores, gerentes sénior y gerentes de TI de sectores clave.

Para conocer más sobre el Futuro de TI y nuestra metodología de investigación, diríjase a [pega.com/futureofit](https://pega.com/futureofit) (en inglés).



## Acerca de Pegasystems

Pega desarrolla software innovador que elimina la complejidad del negocio. Desde maximizar el valor del tiempo de vida del cliente hasta optimizar el servicio, pasando por un aumento de la eficacia, ayudamos a marcas líderes de todo el mundo a solucionar problemas con rapidez y transformarse para el futuro. Pega ayuda a sus clientes a tomar mejores decisiones y a desarrollar su trabajo con IA en tiempo real y automatización inteligente. Desde 1983, hemos construido nuestra arquitectura escalable y nuestra plataforma low-code para adelantarnos a los cambios. Nuestras soluciones les permiten a nuestros clientes ahorrar tiempo, para que sus empleados y sus propios clientes puedan dedicarse a las tareas más importantes.

Para obtener más información, visítenos en [pega.com/es](https://pega.com/es)