



White paper

Trabajando diferente: cómo la automatización ayuda a las organizaciones a superar 8 retos de hoy en día



Resumen

En los últimos años, la forma de trabajar ha cambiado radicalmente. Hoy en día, las organizaciones se enfrentan a nuevos obstáculos, como el apoyo al trabajo remoto e híbrido, la incertidumbre económica y el malestar político, el auge de la IA, y mucho más.

La automatización del flujo de trabajo puede ayudar a las organizaciones a superar estos retos y situarlas en una mejor posición para el futuro.

Contenido

03/ Un mundo completamente nuevo

03/ Automatización de flujos de trabajo

03/ Retos actuales de las organizaciones

04/ 1. Trabajo flexible

04/ 2. Incertidumbre incesante

05/ 3. El auge de la IA

05/ 4. La desaparición de la confianza

06/ 5. Requisitos del cumplimiento normativo

06/ 6. La necesidad de la sostenibilidad

07/ 7. El bajo desempleo

07/ 8. Exigencias de los clientes

07/ Preparados para el mundo que viene

08/ Sobre Iron Mountain

Un mundo completamente nuevo

¿Recuerdas los primeros días de la pandemia, cuando todos pensábamos que nos quedaríamos en casa un par de semanas y luego la vida volvería a la normalidad?

Hoy comprendemos que las cosas nunca volverán a ser como antes. A estas alturas, hemos leído las palabras «lo nuevo normal» tantas veces que la frase parece trillada. Aun así, vale la pena detenerse a observar que los últimos años han marcado el principio de una oleada de cambios sin precedentes. Las organizaciones se enfrentan a las secuelas del COVID-19, la inflación, el cambio climático, los disturbios políticos y las catástrofes naturales, mientras se adaptan a las rápidas innovaciones tecnológicas.

En un [informe sobre el estado actual de las organizaciones](#), los analistas McKinsey escriben: «los líderes empresariales de todo el mundo se enfrentan actualmente no sólo a la volatilidad económica, la inestabilidad geopolítica y los efectos persistentes de la pandemia de COVID-19, sino también a una serie de cambios organizativos que tienen implicaciones significativas para las estructuras, los procesos y las personas». Este agrega que, «los cambios incluyen cuestiones complejas sobre cómo organizarse con rapidez para reforzar la resiliencia, encontrar el equilibrio adecuado entre el trabajo presencial y el teletrabajo, abordar el deterioro de la salud mental de los empleados y crear nuevas capacidades en un momento de cambio tecnológico, entre otros».

Ante estos retos, los directivos buscan medidas concretas y prácticas que puedan ayudar a sus equipos a lidiar con las circunstancias actuales y, al mismo tiempo, a prepararse para el futuro.

No hay respuestas fáciles. Sin embargo, algo que las organizaciones pueden hacer es automatizar más los flujos de trabajo.

Automatización del flujo de trabajo

Sea cual sea tu trabajo, es casi seguro que tienes tareas de rutina que debes completar con bastante regularidad. Estas tareas probablemente no sean tan difíciles, pero deben realizarse a tiempo para que tu organización siga funcionando. Y en algunos departamentos, como el de correspondencia, recursos humanos, gestión de facturas y contratos, el papeleo representa un gran porcentaje del tiempo de los empleados.

Estas tareas manuales y repetitivas pueden convertirse en obstáculos y ralentizar el ritmo de trabajo. También pueden llevar a errores, y los empleados las consideran tediosas.

La automatización de flujos de trabajo aprovecha el poder de la tecnología para gestionar este tipo de tareas. Define procesos basados en reglas que permiten que las computadoras realicen la mayoría de las tareas sin intervención humana. Cuando surgen casos inusuales, los dirige hacia una fila de excepciones, así la persona adecuada puede decidir qué hacer.

La automatización de flujos de trabajo siempre ha sido una buena idea. Al agilizar los procesos, las organizaciones son más eficientes y los empleados pueden dedicarse a tareas más estratégicas e innovadoras. Y en las circunstancias actuales, la automatización tiene más sentido que nunca.

Retos actuales de las organizaciones

Las grandes organizaciones se enfrentan actualmente a una serie de retos a los que rara vez se han enfrentado antes. La automatización del flujo de trabajo puede ayudar

a resolver muchos de ellos. A continuación, te presentamos ocho obstáculos con los que muchas tienen que lidiar ahora mismo, que la automatización del flujo de trabajo podría ayudar a superar.

1. Trabajo flexible

El impacto más evidente de la pandemia en las organizaciones ha sido la adopción de estilos de trabajo flexibles, incluido el trabajo a distancia e híbrido. Aunque para algunas empresas estos cambios fueron efímeros y los empleados volvieron a trabajar en sus oficinas, muchas organizaciones han seguido permitiendo que al menos algunos empleados trabajen fuera de ella.

Según [McKinsey](#), «desde la pandemia de COVID-19, alrededor del 90% de las organizaciones ha adoptado una serie de modelos de trabajo híbridos que permiten que los colaboradores trabajen desde lugares fuera de la oficina durante parte o gran parte del tiempo». También señala que a los empleados les gusta mucho esta nueva forma de trabajar: «cuatro de cada cinco empleados que han trabajado en modelos híbridos en los últimos dos años quieren conservarlos».

Eso ha presionado a las organizaciones para que sigan permitiendo el trabajo remoto e híbrido. De acuerdo a [un informe](#), en EE. UU., el 46% de los trabajadores de todos los sectores son remotos o híbridos, y ese porcentaje es considerablemente mayor en sectores como la banca y el desarrollo de software.

[Forrester](#) afirma que los puestos de trabajo en otras partes del mundo son cada vez menos presenciales. «Europa superará a EE. UU. en flexibilidad laboral», predice, añadiendo: «los Países Bajos lideran el continente en su apoyo al trabajo flexible, con el 74% de los trabajadores autorizados a hacerlo a distancia en 2023».

Aunque muchos empleados abrazan con entusiasmo el trabajo remoto, este presenta algunos aspectos complejos para las empresas. Incluso algo tan sencillo como entregar el correo puede volverse difícil cuando las personas no se encuentran físicamente en el mismo lugar.

La automatización ofrece una forma de mejorar la colaboración entre trabajadores remotos digitalizando los documentos y disponiéndolos en la nube para que todos puedan acceder a ellos desde cualquier lugar, en cualquier momento. Por ejemplo, Iron Mountain ofrece una solución que digitaliza los documentos físicos y los entrega rápidamente al personal, independientemente de dónde se encuentren. Además, mantiene la seguridad con permisos basados en funciones, y mejora la colaboración al facilitar que el intercambio de documentos entre los miembros del equipo.

2. Incertidumbre incesante

Durante más de un año, los economistas han estado prediciendo que tal vez se produzca una recesión. ¿Llegará a ocurrir, o tendremos un «atterrizaje suave»?

A esto se añade el reciente repunte de las catástrofes naturales – ¿el cambio climático seguirá aumentando el ritmo de incendios, inundaciones y tormentas? ¿Te afectará la próxima catástrofe?

¿Cuándo harán las paces las naciones actualmente en guerra? ¿Estallarán más conflictos internacionales en otras partes del mundo? ¿Y quién ganará las próximas elecciones? ¿Cómo afectará eso a la economía en general, o a tu empresa en particular?

Nadie conoce las respuestas a estas preguntas. Lo mejor que pueden hacer los líderes empresariales es intentar que sus organizaciones sean lo más resilientes posible, de modo que estén preparadas para enfrentarse a acontecimientos inesperados.

Y una de las mejores formas de reforzar la resiliencia es aumentar la eficiencia de tu organización. De hecho, un reciente estudio de McKinsey revela: «más de un tercio de los líderes encuestados menciona la eficiencia como una de las tres principales prioridades de la organización».

La automatización del flujo de trabajo aumenta la eficiencia al permitir que los empleados se centren en tareas de alto valor. Y como generalmente involucra documentos, también puede fomentar la colaboración, lo que a su vez puede conducir a una mayor innovación. Esto hace que los trabajadores sean más productivos y les da tiempo y formación para hacerle frente a cualquier imprevisto que pueda surgir.



3. El auge de la IA

Un acontecimiento reciente e inesperado que ha tenido consecuencias ha sido el lanzamiento de ChatGPT. Fue sólo el primero de una avalancha de herramientas de inteligencia artificial (IA) generativa.

Estas nuevas herramientas están a punto de transformar el trabajo tanto – o incluso más – que la pandemia. Conforme a [Deloitte](#), «la IA generativa se convertirá en parte esencial de casi todas las ofertas de software empresarial en 2024».

Incluso estima que la IA generativa para el software empresarial será un mercado de 10.000 millones de dólares.

[Gartner](#) coincide en gran medida y predice que «para 2026, más del 80% de las empresas habrán utilizado API, modelos o aplicaciones de IA generativa en entornos de producción, lo que supone menos del 5% actual».

Añade que una de las primeras áreas en las que impactará la IA generativa es el desarrollo de software. La firma cree que, «para 2028, el 75% de los ingenieros de software empresarial utilizarán asistentes de codificación de IA, ante menos del 10% a principios de 2023».

Esta rápida adopción tiene dos grandes implicaciones para la automatización del flujo de trabajo. En primer lugar, a medida que los empleados se acostumbran a utilizar la IA, esperan poder automatizar más partes de su día. Los colaboradores estarán cada vez menos dispuestos a desempeñar funciones que les obliguen a realizar tareas repetitivas manualmente.

En segundo lugar, las organizaciones podrán utilizar la IA para realizar parte de la automatización. Ya existen herramientas de IA que permiten la extracción de palabras clave y el análisis de sentimientos forma parte del procesamiento inteligente de documentos. Ahora las organizaciones están encontrando nuevas formas de utilizar la IA, incluyendo la IA generativa, para ayudar en la automatización de los flujos de trabajo.

4. La desaparición de la confianza

La gente ya no se cree lo que le dicen – y con razón. Con la llegada de la IA generativa, cualquiera puede crear imágenes, audio y video generados por computadora que parecen reales. Y los políticos y los expertos han avivado la desconfianza.

Con base en [Forrester](#), «el 81% de los adultos en Internet de EE. UU., Reino Unido, España e Italia coinciden en que hay muchas fake news y desinformación en las redes sociales».

IA para la automatización del flujo de trabajo

Organizaciones de todos los sectores están muy entusiasmadas con las posibilidades de las últimas herramientas de IA. [Forrester](#) pronostica que las organizaciones que aprovechen la IA «liberarán hasta un 50% más de tiempo para que los empleados se dediquen a la resolución creativa de problemas, impulsando la innovación centrada en el cliente y creando un valor empresarial sin precedentes».

Cuando se trata de la automatización del flujo de trabajo más específicamente, [Forrester](#) anticipa que los grandes modelos de lenguaje, coordinados por asistentes autónomos en el puesto de trabajo (también conocidos como «compañeros de trabajo digitales - *digital co-workers*») impulsarán el 10% de las automatizaciones operativas en 2024.

¿En qué serán útiles estos compañeros digitales? Quizá no haya mejor forma de averiguarlo que preguntándole directamente a la IA generativa. Cuando lo hicimos, ChatGPT dijo que podía ayudar con lo siguiente:

- «**Generación de Contenidos:** los modelos de IA generativa, como los modelos de lenguaje, pueden utilizarse para automatizar la generación de contenidos, como informes, correos electrónicos y documentación. Esto puede ahorrar tiempo y garantizar la coherencia en la comunicación dentro de los flujos de trabajo».
- «**Optimización de Procesos:** los algoritmos de IA generativa pueden analizar grandes conjuntos de datos para identificar patrones y sugerir optimizaciones de los flujos de trabajo existentes. Esto ayuda a agilizar los procesos, mejorar la eficiencia y reducir los obstáculos».
- «**Apoyo a la Toma de Decisiones:** la IA generativa puede ayudar en la toma de decisiones proporcionando recomendaciones basadas en el historial de datos. Esto es especialmente útil en flujos de trabajo que involucran toma de decisiones complejas».

La IA generativa también podría ayudar con el automatización de tareas, adaptación de flujos de trabajo a condiciones cambiantes, junto a la síntesis de datos.

Y agrega: «la desinformación, falta de transparencia, discriminación de precios, seguridad de los datos, violación de la intimidad, fraude, escándalos, corrupción son sólo algunos de los síntomas que personifican el declive de la confianza pública y ponen en evidencia su fragilidad. La confianza debe estar en el centro de la estrategia de cualquier organización porque, sin ella, los clientes, empleados, socios y público en general simplemente se desinteresarán».

Evidentemente, mantener o recuperar la confianza es un objetivo a largo plazo que no puede resolverse simplemente adoptando nuevas tecnologías. Dicho esto, junto con una cultura de transparencia y equidad, la automatización puede contribuir a generar confianza. Cuando automatizas los flujos de trabajo, puedes minimizar o eliminar el impacto de algunos tipos de sesgos.

Por ejemplo, si la automatización basada en reglas evalúa las solicitudes de préstamo, los bancos pueden garantizar con mayor seguridad que el origen étnico, el género y la edad de los solicitantes no afectan las decisiones. O bien si una empresa automatiza el proceso de incorporación de nuevos empleados, esta puede estar segura de que los empleados han recibido el mismo trato, lo que les ayuda a generar confianza entre el personal, a la vez que cumple con las normativas pertinentes.

5. Requisitos del cumplimiento normativo

En todo el mundo, los organismos gubernamentales imponen cada vez más requisitos a las organizaciones, especialmente en materia de privacidad y seguridad de

la información. La automatización de flujos de trabajo puede ayudar a las organizaciones a asegurarse de que cumplen las leyes vigentes cada vez que manejan datos confidenciales.

Por ejemplo, un banco bien establecido de Europa Central descubrió que sus empleados estaban saturados de correos electrónicos de clientes y colegas. Los empleados no sólo pasaban demasiado tiempo respondiendo correos electrónicos, sino que a veces incumplían plazos críticos, y a los directivos del banco les preocupaba que pudieran correr el riesgo de incumplir la normativa.

Para abordar el problema, el banco utilizó [Automatización de Flujos de Trabajo de Iron Mountain](#) para establecer procesos para 22 flujos de trabajo, 29 tipos de documentos y 660 índices de metadatos. Como resultado, dedicaron un 30% menos de tiempo a atender los correos electrónicos y mejoraron su tiempo de respuesta en un 30% también. Además, los datos se cifraron y el *compliance* se volvió más rápido y sencillo, dejando al mismo tiempo un trazado de auditoría completo que la organización podía utilizar para demostrar que había respetado la ley.

6. La necesidad de sostenibilidad

A medida que el cambio climático se hace más evidente en la vida cotidiana las organizaciones buscan nuevas formas de reducir su impacto medioambiental y ser más sostenibles. De hecho, un artículo del [MIT Sloan Management Review](#) reveló que el 90% de los líderes empresariales creen que es importante que sus organizaciones sean más sostenibles.

Ofertas de automatización del flujo de trabajo de Iron Mountain

Iron Mountain ofrece una gama de soluciones de automatización de flujos de trabajo que incorporan su [plataforma InSight de Procesamiento Inteligente de Documentos](#). Entre estas soluciones, se incluyen las siguientes:

Correspondencia digital - Elimina el papel en tu bandeja de entrada. Tanto si pretendes volver a la oficina, permanecer virtual, o una combinación de ambas, liberarse de la entrada y distribución de correspondencia física es fundamental para seguir avanzando.

Gestión de reclamos - Agiliza el acceso a la información, reduce el riesgo y mejora la experiencia del cliente mediante una combinación de tecnología y décadas de experiencia global en digitalización y clasificación de documentos bancarios.

Gestión de facturas - Automatiza tus procesos para un cierre mensual rápido y preciso. El panel de automatización del flujo de trabajo te proporciona controles y visibilidad optimizados.

Recursos humanos - Gestiona el expediente digital completo de tus empleados permitiéndoles a ellos y a tus socios comerciales internos participar en flujos de trabajo automatizados con integraciones a *eSignature* y los sistemas de RRHH.

Gestión de contratos - Realiza un seguimiento y controla ciclo de vida de los contratos con acceso centralizado, recordatorios y actualizaciones automáticos, informes y eliminación de documentos.

Iron Mountain también dispone de soluciones específicas del sector para [banca](#), [energía](#), [salud](#), [seguros](#), [hipotecas](#) y [préstamos](#), y el [sector público](#).

Asimismo, [Gartner prevé](#): «en 2027, el 25% de los CIO tendrán una remuneración vinculada a su impacto tecnológico sostenible». Una forma sencilla de ser más ecológico es utilizar la automatización del flujo de trabajo para reducir el consumo de papel de tu organización.

Con base en [algunas estimaciones](#), «si Estados Unidos disminuyera su consumo de papel en oficinas en tan sólo un 10%, es decir, 490.000 toneladas métricas, las emisiones de gases de efecto invernadero se reducirían en 1,45 millones de toneladas métricas. Esto equivale a retirar 280.000 autos del tránsito durante un año».

En muchos casos, la digitalización de los flujos de trabajo puede eliminar por completo la dependencia del papel. E incluso cuando no se puede, escanear documentos y almacenarlos digitalmente reduce la necesidad de sistemas de archivo físicos que llevan a gastos inmobiliarios y de mano de obra. A su vez, aumentan la huella de carbono de la organización.

7. El Bajo Desempleo

Durante un período considerable, la tasa de desempleo ha permanecido en niveles históricamente bajos. Al momento de redactar este informe, la [Oficina de Estadísticas Laborales de EE. UU.](#) informaba de una tasa de desempleo de sólo el 3,9%. Es una buena noticia para los trabajadores, pero complica las cosas a los empresarios.

Un impacto inesperado de la pandemia fue que los trabajadores empezaron a replantearse sus objetivos profesionales. Muchos se mostraron más dispuestos a cambiar de trabajo para obtener un salario más alto o unas condiciones laborales más favorables. En una [encuesta](#), el 39% de los de los encuestados declaró que pensaba dejar su actual trabajo en un plazo de 6 meses. Y en [otra encuesta](#), el 41% de los empleados británicos afirmó estar buscando un nuevo puesto.

En estas condiciones, las organizaciones buscan cualquier ventaja para atraer y retener a los colaboradores. Aunque la automatización no resuelve todos los problemas, puede hacer que tu organización sea más atractiva.

Los trabajadores cualificados buscan puestos en los que no tengan que hacer mucho papeleo manual. Quieren trabajar en empresas que utilicen la última tecnología de IA, que apoyen el trabajo remoto e híbrido, que tengan una cultura de equidad y confianza, y que contribuyan a la protección del medioambiente. Por todas estas razones y muchas más, la automatización del flujo de trabajo puede hacer de tu empresa un lugar mejor para trabajar.

8. Exigencias de los clientes

Los empleados no son los únicos que se están volviendo más selectivos. Los clientes también exigen más de las empresas con las que hacen negocios. En un informe sobre tendencias emergentes, [Accenture observa](#): «los recortes necesarios en las empresas han desplazado la satisfacción del cliente de la lista de prioridades – y ellos lo notan».

Tras los *lockdowns*, en un mundo marcado por una creciente desconfianza, los clientes buscan conexiones personales. Irónicamente, la automatización de los flujos de trabajo puede ayudar a las empresas a construir relaciones más personales con sus clientes.

«La automatización desempeña un rol crucial en la capacitación de las empresas para adaptar y personalizar las experiencias de los clientes, las comunicaciones y las ofertas», [asegura IDC](#). «Empezando por la recopilación y el análisis de datos, la automatización agiliza el proceso de recopilación de datos de clientes procedentes de múltiples fuentes, como interacciones en páginas web, historial de compras, actividad en redes sociales y encuestas a clientes».

La automatización puede utilizar esta información para proporcionar experiencias más personalizadas que hacen que los clientes regresen.

Preparados para el mundo que viene

Si algo nos han enseñado los últimos años es que no podemos predecir lo que vendrá después. No obstante, independientemente de las emergencias que puedan surgir, estarás en una mejor posición para responder si actúas hoy para aumentar tu eficiencia y resiliencia, mientras que mantienes tus costos bajos y construyes mejores relaciones con tus empleados y clientes.

La automatización de procesos de trabajo juega un papel esencial en auxiliar a las empresas en abordar los retos actuales de manera anticipada y prepararse para lo que pueda surgir en el futuro. Para obtener más información sobre cómo la automatización del flujo de trabajo puede ayudarte a satisfacer las necesidades de tu organización, visita: [Automatización de Flujos de Trabajo](#).

Sobre Iron Mountain

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada en 1951, es líder mundial en servicios de almacenamiento y gestión de la información. Con la confianza de más de 220.000 organizaciones en todo el mundo, y con una red de propiedades de más de 85 millones de pies cuadrados en más de 1.400 instalaciones ubicadas en más de 50 países, Iron Mountain almacena y protege miles de millones de activos de información, incluyendo información crítica para el negocio, datos altamente confidenciales y artefactos culturales e históricos. Al ofrecer soluciones que incluyen almacenamiento seguro, gestión de la información, transformación digital, destrucción segura, así como centros de datos, almacenamiento de arte y logística, y servicios en la nube, Iron Mountain ayuda a las organizaciones a reducir costos y riesgos, cumplir la normativa, recuperarse de desastres y permitir una forma de trabajar más digital.



ironmountain.com/es-co | ironmountain.com/es-ar | ironmountain.com/es-cl | ironmountain.com/es-pe | ironmountain.com/es-mx

© 2024 Iron Mountain, Incorporated y/o sus filiales («Iron Mountain»). Todos los derechos reservados. La información contenida en este documento es propiedad y confidencial de Iron Mountain y/o sus licenciantes, no representa ni implica una invitación u oferta, y no puede utilizarse para el análisis de la competencia o la creación de un producto competitivo ni reproducirse de ninguna otra forma sin el permiso por escrito de Iron Mountain. Iron Mountain no se compromete con ninguna disponibilidad regional o futura y no representa afiliación o respaldo de ninguna otra parte. Iron Mountain no será responsable de ningún daño directo, indirecto, consecuente, punitivo, especial o fortuito derivado del uso o de la imposibilidad de uso de la información, que está sujeta a cambios y se proporciona TAL CUAL, sin declaraciones ni garantías respecto a la exactitud o integridad de la información proporcionada o a su idoneidad para un fin determinado. «Iron Mountain» es una marca registrada de Iron Mountain en los Estados Unidos y otros países, y Iron Mountain, el logotipo de Iron Mountain y sus combinaciones, así como otras marcas marcadas con © o TM son marcas comerciales de Iron Mountain. Todas las demás marcas pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños.