

Opinión

## El valor de la tecnología para potenciar la ventaja competitiva de las empresas



Juan María Nin

Según la revista *Fortune*, la doctrina Friedman, que sostiene que la responsabilidad principal de una empresa consiste en beneficiar a sus accionistas, ha muerto. Aunque esta afirmación resulta algo exagerada, las prioridades de las empresas han cambiado. Ahora es necesario que los gestores empresariales beneficien a todas las partes interesadas, promoviendo no solo los beneficios financieros para sus organizaciones y accionistas, sino fomentando iniciativas de valor para terceros relacionadas con la protección del medio ambiente, la sostenibilidad y el buen gobierno. En ese sentido, el "posicionamiento" de la Business Roundtable de agosto de 2019, que reúne a los 181 CEO más importantes de Estados Unidos, constituye un buen ejemplo de fijación de responsabilidades y propósitos de las empresas que se extiende a clientes, empleados y proveedores, así como a las comunidades en que trabajan.

En este contexto, la inversión en tecnología ofrece probablemente la vía más eficaz para los gestores obligados a maximizar los beneficios, impulsando el impacto social positivo y el beneficio financiero. En el nuevo ciclo socioeconómico al que nos dirigimos, la tecnología, especialmente la *Big Tech*, mejorará nuestras vidas. Evidentemente, tendremos que resolver cuestiones como la privacidad, la seguridad y la competencia, pero los actores del cambio, principalmente las grandes y medianas empresas, se verán obligados a dar un "salto" tecnológico.

Antaño fueron los *front* y *back office*, pero hoy el *middle office* constituye la clave para mejorar los costes y servicios mediante el traspaso de procesos a plataformas *cloud*.

Como miembro del Consejo asesor de una empresa tecnológica, veo este fenómeno a diario. La tecnología y la inteligencia artificial, se han convertido en la piedra angular para que los CEO consigan beneficios sólidos para sus accionistas y *stakeholders*, con la eficacia y celeridad que una buena implementación de los criterios ESG exige actualmente.

A menudo, las nuevas soluciones tecnológicas son presentadas a los directivos empresariales como herramientas complejas, costosas y con horizontes de implantación a largo plazo, características que resultan prácticamente un anatema para los CEO, que necesitan gestionar el cambio en momentos tan difíciles.

Pero la realidad es más sencilla. Las *Big Tech* mejoran la eficiencia empresarial y liberan a los empleados de tareas rutinarias para que dediquen su tiempo a trabajos de valor añadido, lo que mejora el ambiente laboral, la productividad y los resultados.

Asimismo, los beneficios que aportan trascienden el ámbito económico: el Servicio Nacional de Salud de Escocia, por ejemplo, implantó un sistema basado en inteligencia artificial que incrementó la eficiencia de sus campañas de vacunación, permitiéndole inmunizar a 5,5 millones de ciudadanos en sólo 90 días. Este fenómeno de mejora de la eficiencia y la calidad afecta empresas privadas y públicas por igual. Además, la nueva tecnología potencia la credibilidad de la gestión del cambio.

La alternativa es ser una empresa dependiente del *software* tradicional, que avanza, pero, ¿a qué ritmo? Es un interesante debate sobre la banalidad del avance tecnológico al que he asistido muchas veces. Era mejor ser un *follower*, porque los costes y el riesgo de anticipar la implantación de nuevas tecnologías se compensaba por la seguridad en la reducción de costes a medio plazo y la implantación de estos avances. Aunque esto antes era así, actualmente la brecha tecnológica entre competidores ya no se cierra fácilmente. La velocidad de desarrollo actual puede hacer de esta brecha una ventaja competitiva irre recuperable para los que lleguen tarde. Mantenerse en el *status quo* mientras otros se transforman erosiona las ventajas competitivas de manera estructural, generando pérdidas económicas, de clientes y de negocio.

Los clientes exigen un servicio impecable a gran escala, y sólo la tecnología puede proporcionararlo.

### Servicio personalizado

Para entender el motivo principal, el sector financiero (mi especialidad) es un buen ejemplo. En este ámbito, un buen servicio al cliente siempre ha resultado esencial, pero, hasta hace unos años, los servicios *premium* eran para unos pocos. Con la irrupción de *startups* ágiles que han elevado los estándares de *customer care*, esto se ha convertido en algo que todos esperan. Por ello, la tecnología puntera es ahora fundamental para que los grandes bancos ofrezcan este servicio personalizado a gran escala a millones de usuarios.

La digitalización de procesos —especialmente en *middle office*— en una plataforma *cloud* única es actualmente el paso más eficiente en esta dirección.

Los empleados también se beneficiarán de las tecnologías del futuro. La mejora en la experiencia del usuario también beneficia a los empleados, cuyo trabajo actual requiere el empleo de innumerables herramientas para hacer tareas rutinarias de escaso valor añadido. Esto supone un desperdicio y convierte su trabajo en algo repetitivo e insatisfactorio.

Aquí, las nuevas tecnologías marcarán la diferencia. Las máquinas desarrollan las tareas repetitivas más rápido y los trabajadores pueden dedicarse a tareas más complejas y gratificantes, potenciando así la retención del talento y la productividad.

En definitiva, las ventajas de las tecnologías del futuro para las organizaciones son claras: procesos más eficientes que satisfacen las expectativas de los clientes, facilitan el trabajo de los empleados y mejoran los resultados para las empresas y el conjunto de la sociedad.

La transformación ha comenzado. Los líderes empresariales realmente innovadores deberán ser audaces. Implementar cambios tecnológicos parciales para exprimir las últimas gotas de eficiencia de sistemas antiguos no propiciará una evolución real. Al contrario, provocará que los negocios pierdan competitividad frente a los actores emergentes o los que den el paso y cumplan las nuevas exigencias sobre medio ambiente, sostenibilidad y buen gobierno con las que empezaba este artículo.

Miembro del Consejo asesor de ServiceNow EMEA, del Consejo de Sociéte Générale de Banque y vicepresidente del Círculo de Empresarios



## 2021 y en adelante: Un nuevo paradigma para las inversiones financieras



Javier Méndez Llera

A comienzos de los años 1960, el profesor William Sharpe estableció las bases teóricas sobre las que nos hemos basado los gestores de activos financieros durante más de cincuenta años. Su modelo de valoración de los activos de capital (CAPM, por sus siglas en inglés) ha sido la fuente de la que hemos bebido a nivel mundial para gestionar activos financieros. Puesto de forma muy simple, establecía que el rendimiento esperado de cualquier activo (con especial mención a las acciones cotizadas) dependería de dos componentes de riesgo. A saber, un rendimiento derivado de las influencias del mercado en que cotizaba y otro de elementos intrínsecos al propio valor.

El fallo del modelo estribaba en que reducía de forma incomprensible al rendimiento del mercado en general como único elemento definidor del retorno, sin mayor concreción.

Ya en los años 1970, los profesores Fama y French desarrollaron modelos más acordes con lo que utilizamos hoy como base teórica de la gestión de inversiones. El modelo (actualmente denominado *factor investing*) tenía que ser "multifactorial", incorporando las características de cada valor cotizado: o eras un título "valor" (o lo que es lo mismo, estabas infravalorado), o eras denominado como "crecimiento" (normalmente, sobrevalorado); también dependía de la "calidad", de la "volatilidad" o del "momento de mercado" de cada título cotizado. En todo caso, los modelos se basaban en una ecuación muy simple que establecía que el rendimiento esperado siempre sería la suma de la rentabilidad sin riesgo (por ejemplo, un bono del Tesoro de EEUU) más una prima de riesgo ligada a las características propias del valor correspondiente.

Pues bien, sobre estas bases fundamentales teóricas hemos estado muchos años gestionando fondos de inversión, de pensiones o (de forma

menos evidente) fondos de cobertura (*hedge*) o de capital riesgo. ¿Tiene esto sentido después de los impactos derivados de situaciones extraordinarias como la reciente pandemia?

### Eventos globales

Es evidente que no. Cualquier análisis riguroso sobre las rentabilidades esperadas de los activos te indica que los rendimientos están mucho más explicados por "eventos globales" poco habituales que por una reducción simplista de sus características factoriales. En términos coloquiales, puede más una pandemia o un *shock* financiero como la quiebra de un gran banco global respecto a si debo invertir en "valor" o "crecimiento". Los recalcitrantes insistirán en que es cierto sólo a muy corto plazo, pero no hay evidencia empírica al respecto de lo confirme, pues aún es muy pronto después de los últimos *shocks* globales.

Más aún, en estos momentos debemos hacernos muchas preguntas: ¿cuál es ahora la prima de riesgo real de una cotizada?, ¿qué indicación de valor me da una rentabilidad sin riesgo que está muy cercana a cero, o es negativa? Si las tomo como referencia, es más que probable que estemos sobrevalorando cualquier opción financiera independientemente de sus características "factoriales" porque cualquier rendimiento a futuro será mejor que el de hoy en términos de valor actual. Como así parece ser el caso de la renta variable a nivel mundial en octubre de 2021.

¿Necesitamos un nuevo modelo de valoración? La respuesta es sí. Hemos de partir de la premisa de que los mercados en situación de estrés no atienden a métricas de valor tradicionales. Probablemente, el CAPM quedó desfasado hace tiempo. El *factor investing* ha dado un paso adelante muy significativo para valorar más eficientemente los activos, pero se quedará cojo en muchos aspectos. Nuestro objetivo no es definir ese modelo más "realista", pero sí poner encima de la mesa la cuestión para su sano debate.

Secretario general del Instituto Español de Analistas Financieros

### Los mercados en situación de estrés no atienden a métricas de valor tradicionales

<https://www.expansion.com/opinion/2021/10/05/615b5837468aebcf508b4574.html>

<https://intelsynet.com/es/el-ieaf-lanza-una-nueva-certificacion-en-esg-para-directivos/>

<https://elasesorfinanciero.com/la-aepf-organiza-en-madrid-el-vi-foro-de-educacion-financiera/>

<https://www.eleconomista.es/economia/noticias/11449472/10/21/El-VI-Foro-de-Educacion-Financiera-celebra-en-Madrid-su-edicion-mas-internacional.html>