

Un Documento de Liderazgo intelectual
de Forrester Consulting encomendado
por Infoblox

Agosto del 2020

Procesos de documentos digitales en 2020: Un enfoque sobre las firmas electrónicas

Firma electrónica: Resultados del documento de
Liderazgo de pensamiento de agosto del 2020
"Cómo Los procesos de documentos digitales
están cambiando de las mejores prácticas a las
empresas Necesidad"



Las firmas electrónicas se están convirtiendo en una herramienta clave en el conjunto de herramientas digitales fundamentales de todas las organizaciones.



El 60 % de los encuestados dijo que las firmas electrónicas son fundamentales para apoyar la recuperación empresarial de su organización.

Introducción

Incluso en la era digital, las organizaciones siguen dependiendo de los procesos manuales impresos para compartir información de confianza o formar acuerdos legalmente vinculantes. A medida que el cambio a los procesos electrónicos continúa, el uso de firmas electrónicas se ha vuelto más frecuente. Sin embargo, la pandemia ha aumentado la urgencia de digitalizar los procesos de los documentos para mantener la continuidad del negocio y acelerar aún más la adopción de firmas electrónicas en todas las regiones e industrias. Estas nuevas personas de negocios durarán mucho más allá de COVID-19 pandemia, ya que los clientes y empleados esperan más servicios digitales.

En este entorno, ¿qué valor aportan las firmas electrónicas? ¿ha cambiado esto como resultado de la pandemia?

Adobe puso en marcha Forrester Consulting para responder estas preguntas mediante la evaluación de cómo los procesos de documentos digitales y las firmas electrónicas apoyan la resiliencia del negocio. Forrester realizó una encuesta en línea con 450 encargados sénior DE LA TOMA de decisiones EMPRESARIALES Y DE TI con sede en Norteamérica, Europa Occidental y Asia Pacífico, con responsabilidades para el procesamiento de documentos digitales en su organización. Descubrimos que la pandemia ha vuelto a enfatizar la importancia de las firmas electrónicas y acelerar su adopción. El cambio a un entorno de trabajo virtual destacó los beneficios de productividad y seguridad que ofrecen los procesos de documentos digitales, lo que disminuye las barreras de implementación. Y si bien la pandemia trae sus propios nuevos desafíos, las empresas seguirán haciendo crecer sus capacidades de firmas electrónicas y lo pasará de una mejor práctica a una necesidad de la empresa.

HALLAZGOS CLAVE

- › **Las organizaciones están reconociendo la importancia de las firmas electrónicas y acelerando la adopción.** A medida que las organizaciones aclimatan al trabajo virtual, la pandemia ha enfatizado la necesidad de las herramientas de procesamiento de documentos digitales, incluidas las firmas electrónicas, y los encuestados dijeron que la adopción se ha acelerado en cada sector, región y tamaño de empresa. Un 60 % de los líderes de negocios y tecnología encuestados señaló que las firmas electrónicas son un requisito fundamental para respaldar la continuidad y agilidad del negocio. Esta calificación aumenta al 77% en regiones con mayor madurez en el proceso de documentos digitales.
- › **Las empresas están cada vez más familiarizadas con las regulaciones y el cumplimiento en torno a las firmas electrónicas, lo que permite descubrir nuevas oportunidades.** Solo el 13 % de los encuestados informa una falta de apoyo regulatorio como un desafío para la implementación de la firma electrónica de su organización, desde un 24 % de prepandemias. Incluso las organizaciones sin procesos de documentos digitales o mínimos antes de la pandemia están adoptando ahora estas capacidades y familiarizándose con las normas existentes de firma electrónica.
- › **Las firmas electrónicas se convertirán en una práctica estándar como parte de la nueva normalidad.** Las organizaciones están reconociendo cómo las firmas electrónicas apoyan mejores resultados de clientes y empleados más allá de solo reemplazar firmas "húmedas". Al ser rápido y rentable de implementar, las firmas electrónicas también respaldan la integración con aplicaciones de productividad diarias, lo que ayuda a las organizaciones a maximizar y aprovechar más beneficios de sus iniciativas de modernización y ganar un lugar en el conjunto de herramientas digitales fundamentales de cada organización.

La pandemia ha acelerado la adopción de firmas electrónicas

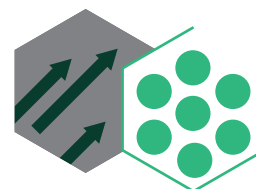
A raíz de la pandemia mundial, las interacciones en línea han prosperado y, en muchos casos, han reemplazado por completo las interacciones en persona. Las organizaciones están reconociendo cada vez más la importancia de digitalizar procesos de documentos y adoptar firmas electrónicas para la resiliencia empresarial. Según los encuestados, la adopción de estas soluciones se ha acelerado en todos los sectores, regiones y tamaño de la empresa.

- **La firma y aprobación de documentos digitales es clave para la continuidad del negocio durante y después de la pandemia.** Los encuestados prevén que el 39 % de la fuerza laboral de su organización seguirá trabajando de forma remota de forma regular después de pandemia, en comparación con una prepandemia del 20 %. Con el trabajo remoto aquí para quedarse, las soluciones digitales como las firmas electrónicas son clave para mantener el negocio en movimiento. El sesenta por ciento de los encuestados afirmó que apoya la resiliencia del negocio (hasta un 77 % en la educación superior y un 72 % en los servicios financieros).
- **La adopción de firmas electrónicas se acelera y continuará creciendo en todas las regiones e industrias.** El setenta y cuatro por ciento de los encuestados afirmó que su organización utilizó firmas electrónicas hasta cierto punto antes de la pandemia, especialmente en industrias pesadas por documentos, como servicios financieros, educación superior y gobierno. Sin embargo, el 58 % de los encuestados dijo que la pandemia ha acelerado la adopción de firmas electrónicas por parte de los usuarios en su organización (consulte la Figura 1). Eso obliga a las organizaciones a reforzar sus capacidades digitales para prestar servicios a segmentos de clientes más amplios.
- **Las organizaciones de Norteamérica seguirán liderando la adopción de firmas electrónicas.** De los responsables de la toma de decisiones encuestados, el 88 % de Norteamérica dijo que su empresa ya estaba utilizando firmas electrónicas como mejor práctica (26 %) o protocolo estándar (62 %) antes de la pandemia, la más alta en todas las regiones encuestadas. Estas organizaciones también están ampliando su uso de firmas electrónicas lo más rápido durante la pandemia, ya que el 79 % de los encuestados de Norteamérica informó una aceleración en la adopción del usuario en su organización. La pandemia también ha acelerado la adopción en diversas industrias que tradicionalmente han visto una adopción más clara de los procesos de documentos digitales. El cincuenta y cuatro por ciento de los encuestados en ciencias biológicas informó una aceleración en la adopción de firmas electrónicas por parte de los usuarios (consulte la Figura 2).
- **Las grandes organizaciones adoptarán cada vez más firmas electrónicas.** Las organizaciones más grandes han reconocido el valor de los procesos de documentos digitales, incluidas las firmas electrónicas, y han contable volúmenes más grandes y procesos de documentos más complejos. De hecho, el 85 % de los encuestados de grandes organizaciones dijo que ya estaban utilizando firmas electrónicas antes de la pandemia hasta cierto punto. Eso es un 17 % más que los encuestados de empresas medianas (68 %). La pandemia ha acelerado la adopción en grandes organizaciones, mientras que el 71 % de los encuestados indica la importancia de las capacidades de firma electrónica en las operaciones diarias (consulte la Figura 2).



"Incluso si las partes son geográficamente diversas, las firmas se realizan de forma electrónica, por lo que no hay demora en actualizar y ejecutar los contratos".

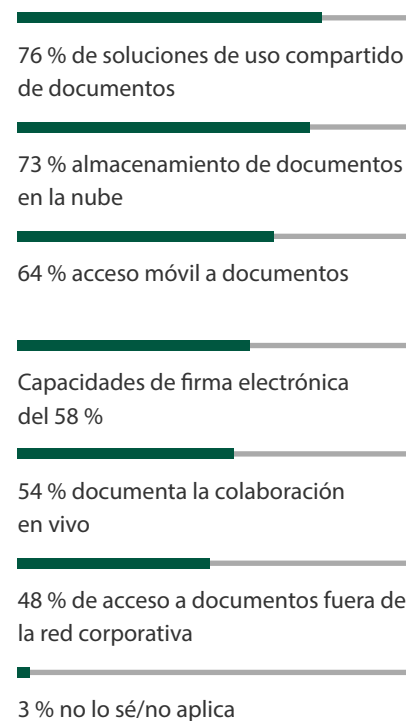
Vicepresidente de marketing, empresa de construcción, Reino Unido



El 58 % de los líderes de negocios dijo que la pandemia ha acelerado la adopción de firmas electrónicas por parte de los usuarios en sus organizaciones.

Figura 1

"Según su conocimiento, ¿la COVID-19 está causando una aceleración en la adopción del usuario de su organización para cualquiera de las siguientes tecnologías?"

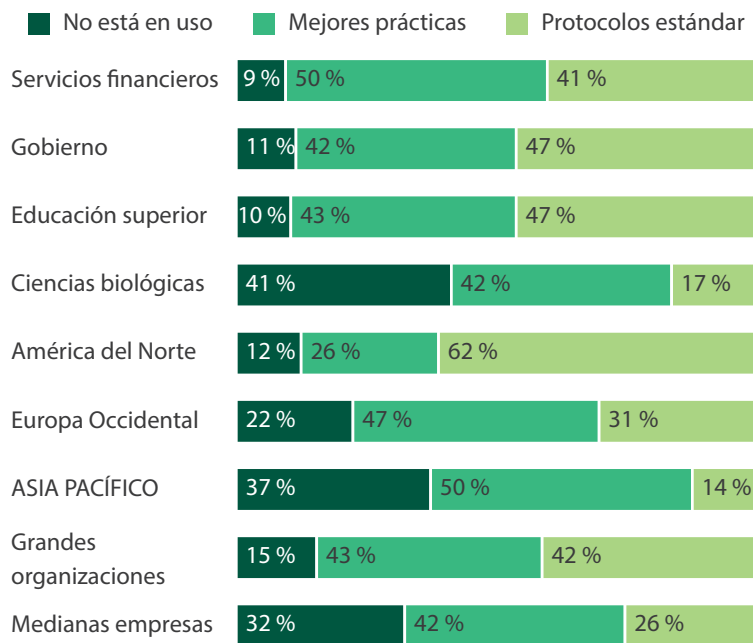


Base: 450 encargados sénior DE LA TOMA de decisiones COMERCIALES Y DE TI con sede en Norteamérica, Europa y Asia-Pacífico con responsabilidades en el procesamiento digital de documentos en su organización
Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Google en febrero del 2020

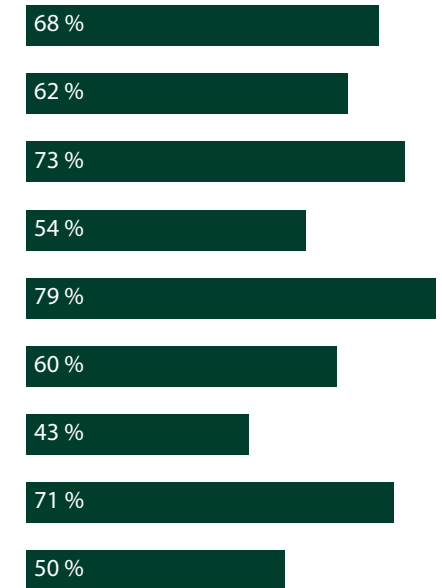
Figura 2

“Indique si cada uno de los procesos a continuación se consideraron como mejores prácticas o protocolos estándar en su organización antes de la COVID-19 pandemia”.

(Mostrando respuestas con "firma electrónica")



“Según su conocimiento, ¿la COVID-19 está causando una aceleración en la adopción del usuario de su organización para cualquiera de las siguientes tecnologías?” (Mostrando respuestas de “capacidades de firma electrónica”)



Base: 450 encargados sénior DE LA TOMA de decisiones COMERCIALES Y DE TI con sede en Norteamérica, Europa y Asia-Pacífico con responsabilidades en el procesamiento digital de documentos en su organización

Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Google en febrero del 2020

Las organizaciones están cambiando la forma en que perciben e incluyen firmas electrónicas

A medida que la adopción crece, más organizaciones reconocen las firmas electrónicas como una capacidad empresarial fundamental. Las percepciones en torno a la implementación también siguen evolucionando como:

- > **Las firmas electrónicas van desde herramientas operativas hasta una práctica estratégica para una buena experiencia del cliente (CX) y experiencia del empleado (EX).** El cuarenta por ciento de los encuestados ahora vincula una mayor satisfacción del cliente y un aumento de la productividad de los empleados mediante procesos de documentos digitales, que van desde un 28 % antes de la pandemia. Las firmas electrónicas son una parte clave de esto. Digitalizan y aceleran normalmente los largos pasos del proceso del documento propensos a errores y los extensos, lo que mejora la CX, EX y los resultados.
- > **Las organizaciones con capacidades digitales mínimas están cada vez más familiarizadas con los reglamentos de firma electrónica.** Es probable que las organizaciones que están menos familiarizadas con las firmas electrónicas se preocupen más por el reglamento y el cumplimiento que rodea su implementación. El 30 % de los encuestados de estas organizaciones dijo que perciben el riesgo regulatorio como un desafío para la implementación de firma electrónica. Eso es un 25 % más alto que los encuestados de organizaciones que utilizan exclusivamente procesos de documentos digitales (5 %). Sin embargo, la pandemia también está aumentando la conciencia sobre las regulaciones que producen la disminución de las barreras de adopción en todas las regiones e industrias. Solo el 13 % de los encuestados informó una falta de apoyo regulatorio como un desafío para la implementación de firmas electrónicas. Eso es menos del 24 % antes de la pandemia (consulte la Figura 3).
- > **Las firmas electrónicas se implementan como parte de un conjunto de soluciones de documentos digitales.** En respuesta a la pandemia, las organizaciones buscan digitalizar rápidamente entre un rango de capacidades para garantizar la continuidad y la resiliencia del negocio. Consideran seriamente las firmas electrónicas entre otras capacidades de documentos digitales, desde características básicas (por ejemplo, uso compartido de documentos) hasta otras más avanzadas (por ejemplo, análisis de datos e información). Las instituciones de educación superior en particular utilizan firmas electrónicas como conductor para digitalizar los procesos de los documentos. El setenta y siete por ciento de los encuestados de educación superior dijeron que consideran importante la función, considerando que es la capacidad más importante del documento digital en terreno.
- > **Las organizaciones deben superar nuevos desafíos para la implementación de firmas electrónicas de la pandemia.** Los encuestados ven la pandemia como agregar una capa adicional de complejidad para implementar soluciones tecnológicas, como firmas electrónicas, con mayores desafíos en la realización de capacitaciones y la administración del cambio en un entorno de trabajo remoto. La pandemia también ha generado importantes restricciones presupuestarias, lo que obligó a las personas encargadas de tomar decisiones a elegir cuidadosamente cómo van a dirigir el gasto (ver Figura 3). Las organizaciones deben trabajar estrechamente con sus empleados para superar estos desafíos de manera temprana en lo que será una práctica importante a fin de garantizar la resiliencia del negocio en la nueva normalidad.



"Nos permite recopilar aprobaciones y firmas de varias partes en el orden que eliquemos, así como aumentar la colaboración y mantener las operaciones en ejecución".

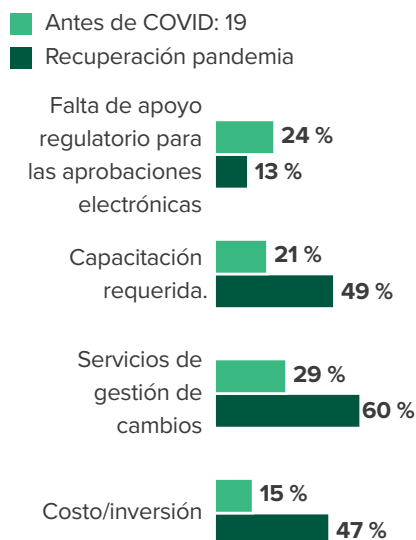
Director de recursos humanos, compañía de publicidad y marketing, Alemania



Las organizaciones enfrentan nuevos desafíos de implementación como respuesta al crecimiento del trabajo remoto.

Figura 3

“Según su conocimiento, ¿cuáles son las principales barreras para implementar soluciones de procesos de documentos digitales en su organización?”

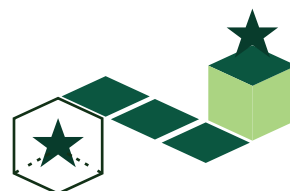


Base: 450 encargados sénior DE LA TOMA de decisiones COMERCIALES Y DE TI con sede en Norteamérica, Europa y Asia-Pacífico con responsabilidades en el procesamiento digital de documentos en su organización
Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Google en febrero del 2020

Desbloquear oportunidades con firmas electrónicas para prosperar en la nueva norma

Los pedidos de refugio en el lugar, la distancia social y las restricciones de viaje han enfatizado la necesidad de prácticas digitales sólidas tanto para clientes como para empleados. Nuestra investigación indica que esto extenderá la pandemia posterior a la pandemia con compañías que buscan formas más ágiles y flexibles de prestar servicio a sus clientes y potenciar a su fuerza de trabajo. Mientras que al digitalizar los procesos de los documentos se consideraba una buena práctica, ahora se está convirtiendo en una necesidad de la empresa, lo que convierte a las firmas electrónicas en una característica de interés de tabla.

- › **Proporcionar a los clientes firmas electrónicas protege los ingresos de las organizaciones y abre oportunidades.** La demanda de servicios digitales está intensificando y las organizaciones deben ser capaces de responder. Por ejemplo, en Australia durante la pandemia, las empresas presionaron para hacer cambios de emergencia permanentes que permitieron que las hipotecas y otros documentos se ejecutara y firmaran completamente digitalmente. Al no cumplir con esta necesidad, las organizaciones ponen en riesgo a los clientes y los ingresos, pero también olvidan las oportunidades de negocios a largo plazo. Nuestro estudio descubrió que el 21 % de los clientes se encuentran en riesgo debido a la falta de alternativas digitales para brindarles servicios durante la pandemia, y que un 35 % de los ingresos se encuentra en riesgo. Sin embargo, en el caso de las organizaciones que utilizan exclusivamente procesos de documentos digitales, nuestra investigación reveló que el 47 % de los encuestados informó que estas soluciones permiten a su organización buscar oportunidades y ganar nuevos clientes a la luz de la pandemia, en comparación con solo el 9 % de las organizaciones con capacidades mínimas de documentos digitales.
- › **Las firmas electrónicas aceleran los flujos de trabajo de documentos y permiten a los empleados realizar un trabajo importante.** "Una de cada dos empresas (56 %) tiene problemas con flujos de trabajo lentos en los documentos, desde el 40 % previo a la pandemia. La implementación de firmas electrónicas optimiza los procesos de los documentos, acelera los flujos de trabajo de los documentos y mejora la participación de los empleados. Y los encargados de la toma de decisiones están reconociendo esto, con un 45 % de ellos que busca mejorar la productividad de los empleados y un 54 % busca mejorar la colaboración de los empleados con los procesos de documentos digitales (incluidas las firmas electrónicas).
- › **Las firmas electrónicas implementadas hoy durarán para ser parte de la CX y EX tras las interrupciones.** El sesenta y seis por ciento (66%) de los encuestados afirmó que los clientes de su organización desean mejores alternativas e interacciones digitales, y un número similar también reconoce que los empleados de su organización desean más alternativas digitales para realizar su trabajo cotidiano. Las empresas que aprovechan los procesos de documentos digitales y las firmas electrónicas muestran que escuchan las necesidades de sus clientes y empleados.
- › **Conectar las firmas electrónicas con otras iniciativas digitales maximiza sus beneficios.** Mediante la sustitución de firmas "húmedas" en cualquier proceso empresarial e integración con paisajes tecnológicos existentes, las firmas electrónicas respaldan la integración de los flujos de trabajo de documentos con aplicaciones de productividad diarias. Este es un requisito muy importante/fundamental para el 65 % de los encuestados. Al digitalizar los flujos de trabajo de documentos de manera integral con los usuarios finales en mente, las organizaciones obtienen más beneficios de sus iniciativas de modernización, lo que abre nuevas formas de puertas para el análisis de datos y la toma de decisiones basada en datos para mejorar CX y EX.



Los encuestados de organizaciones sin procesos de documentos digitales informaron **10 veces más clientes en riesgo** y **2 veces más ingresos en riesgo** que los de otras empresas.

"Las firmas electrónicas ahorran tiempo a los clientes y hacen que el proceso general de firma sea mucho más conveniente para ellos".

Director de marketing, compañía de servicios legales, Alemania



Recomendaciones clave

La pandemia mundial ha vuelto a enfatizar la importancia de las firmas electrónicas. La encuesta detallada de Forrester sobre el procesamiento de documentos digitales de 450 directores DE TI y empresas con sede en Norteamérica, Europa y Asia-Pacífico dio a conocer varias recomendaciones importantes:



Reconocer la importancia de las firmas electrónicas para proteger el negocio y atender mejor a los clientes. Los encargados de la toma de decisiones deben reconocer el valor que las firmas electrónicas proporcionan en la base de los esfuerzos de resiliencia comercial de su organización y comprender su contribución a la madurez digital completa. En este sentido, las firmas electrónicas son herramientas fundamentales que son rentables y rápidas de implementar donde las iniciativas de digitalización más complejas tardan algún tiempo en proporcionar beneficios.



Recuerde que las firmas electrónicas son tan valiosas en la oficina frontal como en la oficina administrativa. Si no se digitaliza los departamentos y procesos del front Office y el back Office, se oirán los beneficios de estas soluciones. Las organizaciones deben aprovechar la oportunidad ahora e identificar los casos de uso clave en cada departamento que demoren o retrasen el negocio debido a pasos manuales o basados en papel. La aplicación de la firma electrónica en toda la empresa puede aportar beneficios importantes e inmediatos.



Las firmas electrónicas son una inversión sólida que aborda tanto las necesidades inmediatas como las a largo plazo. Dada la incertidumbre actual, los líderes de tecnología deben ser conscientes de la situación, la perspectiva de los ingresos y los recursos de su empresa a medida que ajustan los presupuestos durante la pandemia. Deben buscar priorizar los proyectos, procesos y tecnologías que se centran en la resistencia empresarial o en nuevas formas de trabajo. Las firmas electrónicas como parte de un flujo de trabajo de documentos digitales abordan estos elementos y hacen que la inversión continua en estas capacidades sea una opción sólida durante estos tiempos difíciles.

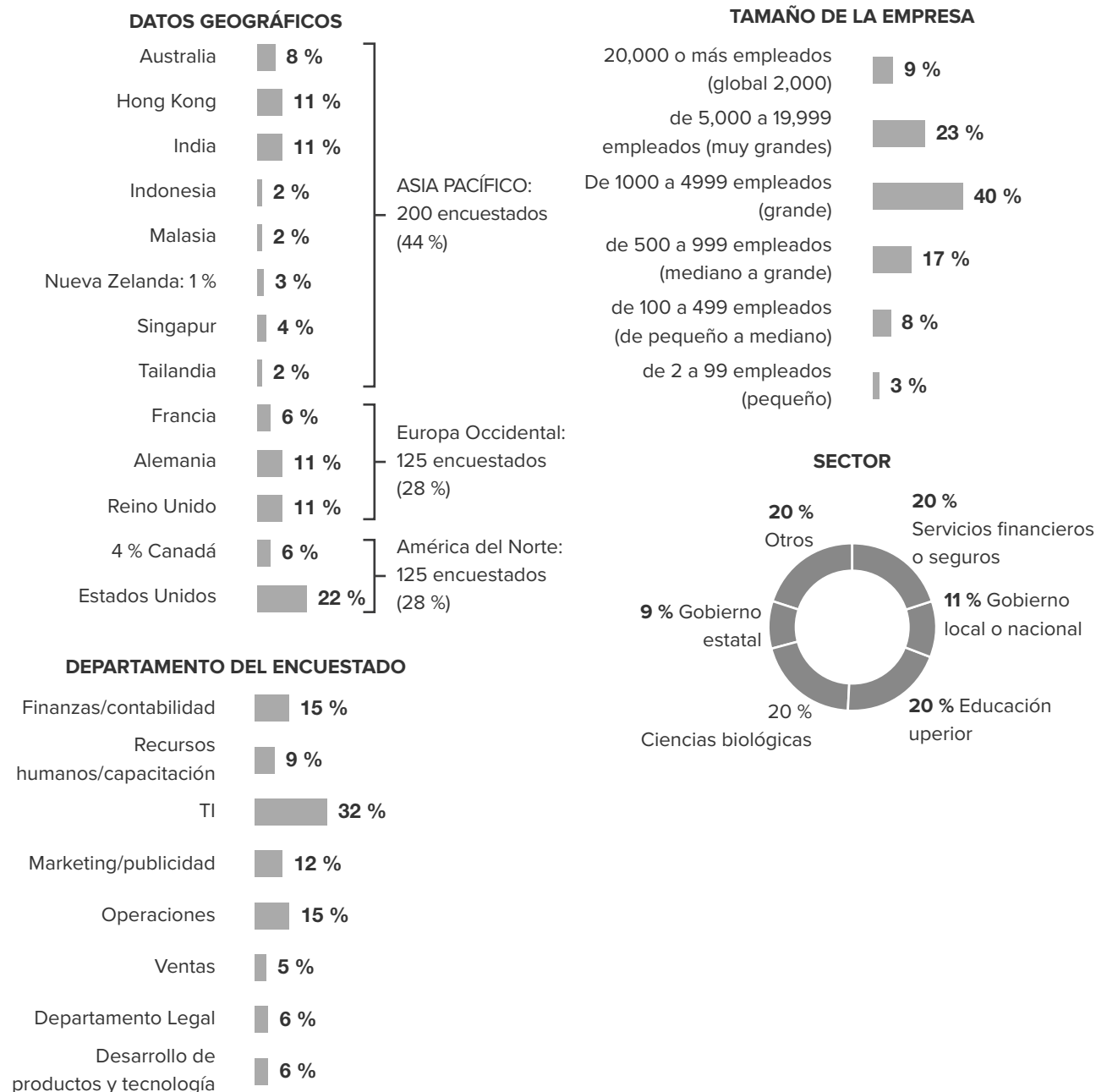


Desarrollar las habilidades del lugar de trabajo digital. Los líderes empresariales y de tecnología deben adoptar un enfoque centrado en el ser humano cuando se utilizan firmas electrónicas y se digitalizan procesos de documentos. Deben apoyar la gestión de cambios con la implementación innovadora y los programas de capacitación adaptados para el trabajo remoto a fin de ayudar a su fuerza de trabajo y a sus clientes a ser cada vez más fluentes con el uso de documentos compartidos, el uso de firmas electrónicas y el trabajo en entornos colaborativos.

Anexo A: Metodología

En este estudio, Forrester llevó a cabo una encuesta en línea sobre 450 directores DE TI y encargados de la toma de decisiones comerciales con sede en Norteamérica, Europa y Asia-Pacífico con responsabilidades de procesamiento de documentos digitales en su organización para explorar cómo los procesos de documentos digitales apoyan la continuidad del negocio. El estudio comenzó en abril del 2020 y finalizó ese mismo mes.:

Anexo B: Demografía/datos



Base: 450 encargados sénior de la toma de decisiones comerciales y de ti con sede en Norteamérica, Europa o Asia-Pacífico con responsabilidades para el procesamiento digital de documentos en su organización

Nota: Es posible que los porcentajes no sumen 100 debido al redondeo.

Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Google en febrero del 2020

Apéndice C: Material complementario

INVESTIGACIONES RELACIONADAS DE FORRESTER

"Centre su COVID-19 Planificación de recuperación en torno a la comprensión de los empleados", Forrester Research, Inc., 7 de junio de 2020.

"La recesión pandemia exige una respuesta digital", Forrester Research, Inc., 25 de junio de 2020.

"Su planificación y psicología de la automatización acaban de cambiar de marcha", Forrester Research, Inc., 29 de mayo del 2020.

Anexo C: Notas finales

¹ Los procesos de documentos digitales incluyen procesos, flujos de trabajo o plataformas para gestionar la creación, la colaboración, la distribución y el almacenamiento de documentos y registros digitales dentro de las barandillas de las políticas corporativas. Esto incluye soluciones que permiten leer, editar, firmar y compartir archivos PDF y otros documentos.

² Trabajar de forma remota: La fuerza de trabajo (por ejemplo, trabajador de casa, equipos divididos geográficamente, etc.) trabajar de forma remota de manera regular (por ejemplo, al menos una vez a la semana).

³ Organizaciones más grandes: Organizaciones con más de USD 1000 millones en ingresos o con financiamiento/presupuesto anual.

⁴ Empresas medianas: Organizaciones con entre USD 100 millones y USD 1000 millones en ingresos o con fondos/presupuesto anuales.

⁵ Fuente: James Eyers, "Banks, negocios llaman para la digitalización de documentos", Revisión Financiera, 18 de junio de 2020 (afr.com/companies/financial-services/banks-business-call-for-document-digitization-20200618-p553wq).

⁶ Fuente: "How Digital Document process are Shifting from Best Practices to Business necesarias" (Cómo los procesos de documentos digitales están cambiando de las mejores prácticas a la necesidad comercial), un estudio encargado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe, agosto de 2020.

⁷ Fuente: "How Digital Document process are Shifting from Best Practices to Business necesarias" (Cómo los procesos de documentos digitales están cambiando de las mejores prácticas a la necesidad comercial), un estudio encargado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe, agosto de 2020.

Para leer todos los resultados de este estudio, consulte el artículo de liderazgo de pensamiento encargado por Adobe titulado "[Cómo los procesos de documentos digitales están cambiando de las mejores prácticas a las necesidades empresariales](#)".

Director del proyecto:

Línea Larrivaud,
Consultor de impacto en el mercado

León Zhang, Consultor asociado de impacto en el mercado

Investigación de contribución:

Grupo de investigación de CIO de Forrester

ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting proporciona servicios de consultoría independientes y objetivos basados en la investigación para ayudar a los líderes a alcanzar el éxito en sus organizaciones. Con actividades que van desde sesiones breves de estrategias hasta proyectos personalizados, los servicios de Forrester Consulting le permiten conectarse directamente con analistas de investigación, quienes aplican conocimientos expertos a sus desafíos de negocios específicos. Para obtener más información, visite forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Se prohíbe estrictamente la reproducción no autorizada. La información se basa en los mejores recursos disponibles. Las opiniones reflejan los juicios emitidos en un momento determinado y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivas empresas. Para obtener información adicional, visite forrester.com. [E-48476]