



# Resiliencia operativa como aliado para las empresas financieras

Ana Ramírez  
Gerencia de Productos y Servicios  
Financieros

Para este tipo de sector, en donde lo financiero es la clave para que las empresas vivan o no, la resiliencia operativa se refiere como un aliado crucial para las empresas financieras. A lo que es importante explorar en detalle cómo la resiliencia operativa puede fortalecer la capacidad de las empresas financieras para enfrentar desafíos y crisis, garantizando su continuidad operativa y su capacidad para adaptarse a cambios inesperados.

### **¿Qué es la resiliencia operativa?**

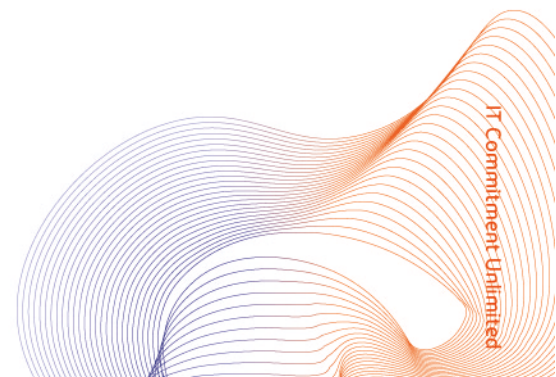
La resiliencia operativa se refiere a la capacidad de una organización para resistir, adaptarse y recuperarse de perturbaciones en sus operaciones sean estas de cualquier índole dentro de la estructura organizacional. Esto implica no solo la capacidad de resistir eventos adversos, sino también la capacidad de adaptarse y transformarse en respuesta a ellos.

Al ser una necesidad que toda organización pudiera requerir en cualquier momento, no solo se debe de tomar en cuenta la situación interna de dicho factor si no también se debe de enfocar en situaciones externas como por ejemplo, la economía global e incluso el clima, para poder tomar alguna decisión integral de cómo atacar los factores que los impactan.

Podemos comenzar compartiendo el comportamiento en México sobre la resiliencia operativa se notó más a raíz de la pandemia en 2020, puesto que si bien no era una actividad necesaria dentro de las empresas, tuvieron que considerar planes de super y sobrevivencia para intentar solventar una eminente crisis y parálisis en las actividades del día a día.

Lamentablemente para estudios del INEGI sobre el estudio de octubre 2020 a julio 2021 se llegó a la conclusión que 1.6 millones los negocios registrados de manera formal desaparecían por esta situación.

Otro ejemplo no financiero que podemos destacar de esta crisis es la empresa *SONY* donde a pesar de estar siempre innovando y creando no estuvo exento de esta situación en el mismo año y peor aún, en 2011 sufrió una pérdida material de su sede de producción a causa del Tsunami de Japón, lo que provocó que al no contar con un plan de resiliencia operativa, la solución más viable para ese momento, fue una reestructuración, lo que de haber contado con ese plan, no hubiera sido necesario realizar la reestructuración.



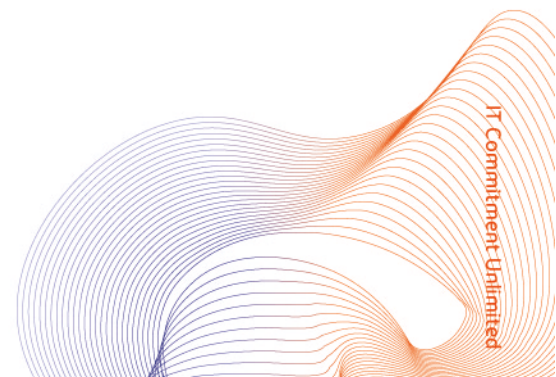
Ahora bien, enfoquémonos al sector financiero en donde para poder aplicar este servicio de resiliencia operativa se debe de contar con un plan de contingencia para evitar afectaciones en la seguridad de datos sensibles tanto de clientes internos como externos, evitando poner en riesgo no solo a la institución como tal, si no como a la comunidad que ha elegido ser parte de estas empresas.

Todo esto, tiene como finalidad el que los colaboradores obtengan mejores resultados incluso en alguna situación de riesgo o alto impacto, de ahí viene la importancia para las empresas financieras, pues mencionaremos algunas de las razones:

- **Continuidad del negocio:** En un sector donde la confianza y la estabilidad son esenciales. Mantener la continuidad operativa incluso en situaciones de crisis es crucial para mantener la confianza de los clientes y los inversores.
- **Gestión del riesgo:** Las empresas financieras enfrentan una amplia gama de riesgos, desde ciberataques hasta desastres naturales. La resiliencia operativa les permite identificar, evaluar y mitigar estos riesgos de manera efectiva.
- **Cumplimiento regulatorio:** Las regulaciones en el sector financiero son rigurosas y están en constante cambio. Las empresas financieras resilientes están mejor equipadas para cumplir con estas regulaciones y adaptarse a nuevos requisitos.
- **Innovación y competitividad:** es muy importante conocer cuáles son las tendencias que van apareciendo sobre nuestro sector para así poder dar el mejor servicio y que los clientes confíen en los productos y servicios adaptados al día día para poder adaptarse y transformarse. Ser competitivo es la base de trabajar siempre con la tecnología más reciente favoreciendo tanto al personal como a la empresa de manera global.

Así bien, hay que desarrollar estrategias para fortalecer la resiliencia operativa, como por ejemplo:

- **Evaluación de riesgos:** Realizar evaluaciones de riesgos periódicas para identificar posibles amenazas y vulnerabilidades en las operaciones comerciales.

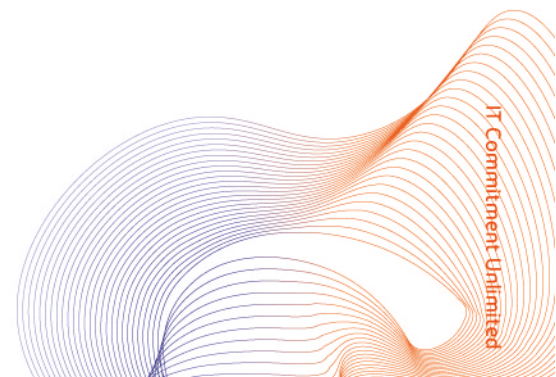


- **Diversificación de la infraestructura:** Mantener sistemas redundantes y diversificar la infraestructura tecnológica y operativa para mitigar el riesgo de interrupciones.
- **Planificación de la continuidad del negocio:** Desarrollar planes detallados de continuidad del negocio que incluyan procedimientos de respuesta a emergencias y planes de recuperación.
- **Inversión en tecnología:** Utilizar tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el análisis de datos para mejorar la capacidad de anticipación y respuesta ante eventos adversos.
- **Colaboración y coordinación:** Establecer alianzas con otras instituciones financieras y organismos gubernamentales para compartir información y recursos en caso de crisis.

Por mencionar uno de los ejemplos más destacados a nivel mundial sobre la resiliencia operativa es la crisis financiera de 2008 en Estados Unidos en donde recordemos que se tuvo impacto en la especulación excesiva en el mercado hipotecario, la desregulación financiera, la falta de supervisión adecuada y la proliferación de productos financieros complejos y de alto riesgo como los derivados financieros.

En este episodio solo las instituciones financieras que tenían sólidos sistemas de gestión de riesgos y planes de continuidad del negocio pudieron resistir mejor los impactos de la crisis y recuperarse más rápidamente.

Es por eso que llegamos a la conclusión de que en un entorno empresarial cada vez más impredecible, la resiliencia operativa se convierte en un imperativo para las empresas financieras ya que al adoptar estrategias proactivas para fortalecer su resiliencia operativa, estas empresas pueden no solo resistir crisis, sino también prosperar en un entorno cambiante y desafiante a lo que todas las empresas deberían de estar consientes, sean estas o no partícipes del sector financiero, ya que como lo mencionábamos al principio, la economía de estas es su pilar.



Afortunadamente nosotros como especialidad de Productos y Servicios Financieros en PRAXIS, contamos con experiencia tanto en análisis de riesgo como en ser creadores de planes de resiliencia, ya que si bien parece algo muy sencillo, se lleva toda un estudio minucioso sobre el cómo se encuentra el estado actual de la empresa y se realiza un análisis y estudio de los diferentes panoramas a los que se podría llegar en caso de existir alguna irrupción que estuviera fuera de las manos de estas.



 **LUIS MANUEL AGUILAR**  
 Gerente de Productos y Servicios Financieros  
 Tel. 55 5080 0048  
 [p.financieros@praxisglobe.com](mailto:p.financieros@praxisglobe.com)  
 Luis Manuel Aguilar