

# “La transformación y la innovación continua son claves para mejorar nuestra competitividad en el sector financiero”

**Marta Pereiro**, Business & Transformation Director en EOS Spain

**Marta Pereiro, Business & Transformation Director en EOS Spain, nos guía a través del fascinante viaje de transformación que ha llevado a su empresa a posicionarse como un referente en el sector de la inversión financiera.**

**E**OS Spain es un inversor financiero líder a nivel europeo cuya actividad se centra en la adquisición y carteras NPL, así como de activos inmobiliarios. Forma parte del Grupo EOS, que cuenta con un equipo de más de 6.000 personas y presencia en 24 países.

**En un contexto de cambio constante, ¿cómo definirías la transformación empresarial y cuál es su relevancia en el panorama actual?**

La transformación estratégica hoy en día, es más que una opción; se ha convertido en una necesidad imperante en un entorno empresarial dinámico y competitivo.

Debe considerarse como un proceso global en el que una compañía redefine y ajusta fundamentalmente su visión, misión, objetivos y procesos para adaptarse a cambios significativos en su entorno. Cambios que, como es evidente para todos, suceden con bastante frecuencia. Por eso es tan relevante que la transformación sea también una constante. Este tipo de transformación va más allá de simples ajustes operativos, buscando una reestructuración profunda que permita a la empresa posicionarse, innovar y optimizar sus resultados.

**¿Cuáles son los principales factores que deben impulsar a las compañías a embarcarse en un proceso de transformación estratégica?**

En primer lugar, no todas las empresas necesitan una transformación integral o se encuentran en el momento idóneo para llevarla a cabo. Esto no debe verse como una tendencia o “moda”, hay que analizar si tiene sentido, si es el momento idóneo y si contamos con lo necesario para llevarla a cabo.

En nuestro caso, anteriormente nuestra orientación se centraba en el servicio a otras compañías. En los últimos cuatro años hemos redireccionado nuestra estrategia hacia la adquisición y gestión directa de

nuestras propias carteras de deuda, tanto aseguradas como no aseguradas. Este cambio ha necesitado que apostemos por nuevas formas de gestión y por la necesidad de explorar nuevos mercados y productos, hasta ahora inéditos para nosotros.

**¿Cuál debería ser el enfoque y las claves para alinear la gestión con la nueva estrategia corporativa?**

Con la involucración de toda la compañía. Esto es un proyecto de todos y para todos.

Para lograrlo, debemos apoyarnos en la comunicación y en la transparencia.

El proyecto debe ser consensuado y comunicado a toda la organización. Y no solo a modo informativo, sino definiendo muy claramente el papel de cada uno de los equipos en este proceso y el impacto que tendrán sus acciones en el mismo. Es la forma de que todo el equipo comparta la necesidad y sienta que tiene un papel activo en este proceso.

Es muy importante lograr el “engagement” de nuestros equipos e identificar “colaboradores” dentro de cada área. A partir de ahí, las acciones deben ir orientadas a optimizar equipos, procesos, operaciones, datos y tecnología.

**En términos de temporalidad, ¿es viable una transformación a corto plazo?**

No creo que sea posible realizar una transformación efectiva a corto plazo. Muchas de las acciones necesitan tiempo para su implantación y para analizar la efectividad de las mismas. De hecho, algunas no tienen fin. Deben mantenerse y evolucionar en el tiempo.

En general, y según varios estudios, la mayoría de estos procesos duran entre 1 y 3 años, según el tipo de empresa y el alcance del proyecto, pero sí que es cierto que también es necesario incluir iniciativas “quick win”, con acciones de alto impacto a corto plazo que puedan ser claves para el negocio.



**¿Podrías destacar algunas de esas iniciativas para obtener cambios significativos a corto plazo?**

Creo que la adaptación de la estructura organizativa con la creación de nuevos equipos especializados y la redefinición de los procesos operativos ha sido crucial en nuestro caso. Poniendo el foco en la automatización, la digitalización y en la implantación de nuevas herramientas como las orientadas a la extracción y gestión de datos y nuestra propia herramienta de gestión, por ejemplo.

Pero sin duda, en EOS Spain, nuestros equipos están siendo los verdaderos protagonistas de este cambio. Por eso, su formación, desarrollo, acompañamiento constante y reconocimiento de logros ha sido clave.

**Hablas de digitalización y automatización. ¿Cuál es el rol de la tecnología en todo este proceso?**

Todo cambia a un ritmo muy rápido, debemos estar en una vigilancia tecnológica constante. Tecnologías como el cloud computing, hoy en día, son consideradas “commodity”, mientras que la inteligencia artificial aplicada a la analítica avanzada se percibe como altamente estratégica.

En este entorno cada vez es más desafiante no debemos quedarnos atrás.

Para ello, en EOS Spain, estamos trabajando muy estrechamente con centros educativos y de investigación tecnológica para el desarrollo de nuevas herramientas que diferencien y optimicen nuestra gestión.

En resumidas cuentas, el rol de la tecnología es el de eficientar nuestros procesos, aumentando la calidad, reduciendo costes y tiempos, y facilitando la toma de decisiones a través de la implantación de herramientas de extracción y analítica de datos. El mundo tecnológico evoluciona a una velocidad vertiginosa, con avances constantes y búsqueda de tecnologías disruptivas.

**Para concluir, ¿cómo ves el futuro de transformación del sector financiero? ¿Cuáles serían las claves para seguir siendo un referente en este proceso?**

Creo que, ahora mismo, debemos centrarnos en las tecnologías emergentes. La IA nos ayudará en la toma de decisiones y a personalizar experiencias para nuestros clientes además de mejorar nuestras operaciones. El blockchain mejorará la seguridad y transparencia en las transacciones financieras. Seguir avanzando en la analítica de datos y en modelos predictivos nos ayudará a obtener información valiosa sobre el comportamiento del cliente, la gestión de riesgos y la toma de decisiones estratégicas.

En definitiva, seguir fomentando una cultura empresarial ágil que nos permita adaptarnos rápidamente al mercado y a las cambiantes expectativas de nuestros clientes.

“El mundo tecnológico evoluciona a una velocidad vertiginosa, con avances constantes y búsqueda de tecnologías disruptivas”

“La IA nos ayudará en la toma de decisiones y a personalizar experiencias para nuestros clientes además de mejorar nuestras operaciones”

[es.eos-solutions.com](http://es.eos-solutions.com)

<https://www.linkedin.com/company/eos-spain>

IG: @somos\_eos