



La presente obra está bajo una licencia:

Atribución 2.5 Colombia (CC BY 2.5)

Para leer el texto completo de la licencia, visita:

<http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/co/>

Usted es libre de:

Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

hacer un uso comercial de esta obra



Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).

IMPACTO DE LA COVID-19 EN LA OFERTA LABORAL DEL SECTOR FINANCIERO Y LA ERA DIGITAL EN COLOMBIA

MARIO RODRIGO LOZANO SEQUERA

OSCAR FABIAN REINA RODRIGUEZ

RESUMEN

En este escrito abordaremos la relevancia y los cambios que ha generado la pandemia COVID-19 en la oferta de empleo, principalmente en el sector financiero en Colombia. Con la implementación del teletrabajo se han incrementado las vacantes para las áreas de tecnología o sistemas y a su vez la demanda laboral para estudiantes y profesionales en diferentes campos de la ingeniería.

Tocaremos la importancia de la transformación digital y el impacto en el sector financiero para poder brindar un servicio aceptable y seguro al consumidor, que de manera no voluntaria se vio obligado a interactuar en el mundo digital, ampliando las zonas de cobertura del sistema bancario y obligándolo a buscar una adaptación al mercado dinámico frente a las nuevas tendencias de consumo y servicio.

Palabras clave: pandemia, empleo, sector financiero, mundo digital, teletrabajo.

INTRODUCCIÓN

La llegada de la pandemia COVID-19 trajo consigo varios cambios para la población a nivel mundial como por ejemplo en las jornadas de trabajo e implementación de teletrabajo o como se le conoce en algunos sectores “Home Office”, aunque para otros sectores de la economía con menor suerte tuvieron que incurrir en rescindir de los servicios de sus empleados ante la crisis que genero la ejecución de la cuarentena obligatoria.

En Colombia no fue la excepción, muchas personas quedaron sin empleo y las empresas optaron por la implementación de teletrabajo. El sector financiero es quizás el que tiene un mayor porcentaje de empleados trabajando bajo esta modalidad a excepción de los trabajadores que tienen cargos en sucursales ya que estos tienen contacto directo con los clientes y esto imposibilita que puedan laborar desde sus casas.

El incremento de usuarios en las plataformas digitales, permitió que las personas pudieran interactuar mas con el mundo digital bancario, logrando que ya no asistirán de manera presencial a las sucursales, sino que todos su movimientos y transacciones los pudieran hacer desde las casas por medio de internet, esto permite que fluya mas el servicio al usuario y que las entidades puedan enfocarse en otros derivados de sus productos y servicios.

COVID-19 Y EMPLEO

La actual crisis pandémica acontece bajo un contexto en donde impera un lenguaje bélico, de “guerra contra el coronavirus”, y que abre una ventana de oportunidad para que, tras el lenguaje epopéyico de dirigir todos los esfuerzos del estado contra el COVID-19¹, se exacerbe el discurso nacionalista y se favorezca un escenario idóneo para medidas de carácter autoritario. Lo cierto es que el Estado fuerte latinoamericano tiene “pies de barro” en lo que respecta a su dimensión social, y no corren buenos tiempos para él, pues, como advertía la CEPAL (2020a), la economía de la región se encontraba antes de la alerta sanitaria, en pleno proceso de estancamiento. Esto, a todas luces, se verá agudizado por el impacto de la COVID-19, no siendo el mejor escenario un mercado profundamente reprimarizado, al que se suma una muy importante caída de los precios de las commodities (Sierra, 2020).

Ante este panorama, y teniendo en cuenta los pronósticos de actividad económica, en Colombia se estima que la TD (tasa de desempleo) nacional terminaría 2020 entre el 15,1% y el 16,9%, dejando su nivel promedio para 2020 entre el 15,9% y el 16,7%. Para 2021 se espera una caída gradual que dejaría su nivel promedio entre el 14,0% y el 16,3%. Así las cosas, la TD a finales de 2020 estaría alrededor de 4,3 puntos porcentuales (pp) por encima de su nivel

¹ Los coronavirus (CoV) son virus que surgen periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA), es decir gripe, que pueden llegar a ser leve, moderada o grave.
https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19_copia.aspx

consistente con una inflación estable; mientras que para 2021 se estima una brecha aún positiva, pero alrededor de 1 pp menor, en promedio (GAMLA, 2020).

Según cifras del DANE, en el segundo trimestre de 2020, el valor agregado de las actividades financieras y de seguros crece 1,4%, en su serie original, comparado con el mismo periodo de 2019. En su serie corregida de efecto estacional y calendario, el valor agregado crece 0,5% comparado con el trimestre inmediatamente anterior (DANE; Secretaria de Desarrollo Económico, 2020).

Dicho lo expuesto anteriormente se evidencia que el sector financiero fue uno de los que mejor respondió ante la crisis y que aún sigue ofreciendo vacantes laborales para la población.

Finalmente, queda señalar que todo lo expuesto llega en un momento de elevada conflictividad social, tal y como dan cuenta los recientes casos de Chile, Colombia o Ecuador. No cabe esperar que esta situación amaine, sino que, todo lo contrario, una vez que se supere la alerta sanitaria, el modo en que haya sido gestionada se integre como otro elemento más de disputa. Al margen de estas dificultades, esta particular situación debiera servir para alertar sobre la necesidad de recomponer el trinomio Estado/Mercado/Sociedad desde términos más inclusivos y simétricos (Sierra, 2020).

El impacto mundial negativo que ha causado la COVID-19 se ha visto reflejado en el cierre parcial o definitivo de pequeñas y medianas empresas, en la cancelación de contratos, licencias no remuneradas, vacaciones anticipadas, despidos masivos y la disminución de las horas de trabajo y por otra parte como

efecto positivo para algunos, la implementación del teletrabajo en muchas compañías. Las consecuencias negativas se reflejan en las empresas que no pueden cumplir con las nóminas y gastos fijos mensuales debido a la disminución de sus ingresos por la inactividad y la baja producción, los deja al límite de la insolvencia y escasa capacidad de pagos a largo plazo (Cuncanchon Barbosa, 2020).

El gobierno nacional de Colombia decreto el 20 de marzo del 2020 inicio a cuarentena obligatoria y de inmediato varios sectores de la economía sintieron el impacto que trajo la incertidumbre en los mercados. Dichas medidas generaron un efecto directo en los niveles de ocupación y en los ingresos derivados del trabajo que se añaden a una caída en la demanda (interna y externa) y que a su vez conforman un escenario que tiende a la baja en el producto interno bruto (PIB²) (Salas, Quintana, Mendoza, & Marcos., 2020).

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC³) están siendo uno de los factores determinantes en la transformación de los sectores económicos. En este sentido el sector bancario, no solo no es una excepción, sino que se constituye en una de las puntas de lanza de la digitalización de esta actividad, apoyado en procesos como el Big Data, los servicios en la nube (computación en la nube), los nuevos medios de pago, los gestores financieros automatizados y los

² Producto interno bruto es un indicador que expresa el valor monetario de la producción de bienes y servicios finales en un país o región en un periodo determinado. <https://economipedia.com/definiciones/producto-interior-bruto-pib.html>

³ Tecnologías de la información y la comunicación es un término que enfatiza el papel de las comunicaciones unificadas y la integración de las telecomunicaciones y las computadoras. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Acerca-del-MinTIC/>

nuevos modelos de negocio entre los que podemos destacar la actividad financiera (Arguedas Sanz, Sánchez Aristi, & Martín García, 2019).

Una de las transformaciones del trabajo facilitadas por la digitalización es el teletrabajo que, en ocasiones, ha sido fomentado no solo por su potencial papel en el ámbito laboral, sino también por su posible contribución a una mejor conciliación entre el trabajo y la vida familiar, la descongestión del tráfico urbano y la descontaminación correspondiente (Weller, 2020).

En los últimos años el sector financiero se encuentra en constante crecimiento a nivel digital y en consecuencia los modelos de negocio también, lo que a su vez generan mayor facilidad y confianza a los clientes para que tengan a la mano nuevas herramientas que contribuyen al manejo de sus productos de manera rápida y sin salir de casa (Arguedas Sanz, Sánchez Aristi, & Martín García, 2019).

El empleo del país cambió rápidamente cuando, el pasado mes de marzo, el Gobierno ordenó una cuarentena estricta que obligó que cientos de organizaciones y miles de trabajadores se tuvieran que adaptar en cuestión de días al teletrabajo⁴ o trabajo en casa. El sector financiero fue uno de los menos afectados con esta crisis debido a que respondió de manera positiva y es el que está financiando las compañías para que estas no generen problemas de iliquidez y tengan recursos para seguir en funcionamiento.

⁴ Teletrabajo es una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de información y comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en sitio específico de trabajo. <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-75151.html>

En Colombia, entidades financieras de segundo piso como Bancóldex, Finagro y Findeter a causa de la crisis generada por la pandemia⁵ colocaron a disposición de las empresas (principalmente las pymes) recursos monetarios para que estas puedan seguir en funcionamiento y así disminuir el aumento de despidos masivos. Gracias a esta iniciativa los bancos de primer piso han respondido positivamente dado que sirven como intermediarios entre los clientes finales que son las compañías y los las corporaciones financieras de segundo piso, generando así un beneficio para los mismos.

TRANSFORMACION DIGITAL

Desde el comienzo de la pandemia, el ritmo de la digitalización⁶ se ha acelerado, la adaptación por parte de las empresas de tecnologías digitales ha dado lugar a un aumento de las oportunidades para que los empleados sigan desempeñando sus funciones desde sus casas. Sin embargo, la digitalización no se ha extendido uniformemente en todo el mundo, y algunas regiones se enfrentan a la falta de banda ancha, conexión a Internet y herramientas de TIC disponibles para permitir el teletrabajo. (OIT, 2020)

Pensando en una banca⁷ de oportunidades, en un país que no da pasos agrandados para la mejora tecnológica en sus cartas de gestión y servicios, ha

⁵ Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad.

https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/

⁶ La digitalización se define como un proceso sociotécnico en evolución que tiene lugar a nivel individual, organizativo, social y mundial (Legner et al., 2017)

⁷ Se conoce como banca al gran número de entidades o corporaciones que conforman el sistema bancario. Llevan a cabo su labor específica de captación de financiación y otorgamiento de préstamos de recursos en el mercado económico y financiero. <https://economipedia.com/definiciones/banca.html>

tenido que afrontar ideas y acciones que permitan amortiguar la demanda de consumo que ejerció esta actual pandemia de la COVID 19.

El avance tecnológico se convirtió en el primer aliado del país para enfrentar los diferentes escenarios que ponen en un juego riesgoso los sectores productivos y económicos, obligándolos a implementar sistemas digitales que le permitiera atender y continuar con la idea de negocio que venía manejando, tratando de no verse afectados de manera importante ante difíciles cambios.

Debemos tener en cuenta, que la pandemia obligo a que los colombianos, tuvieran que acceder al mundo digital de la banca transaccional de manera no voluntaria, ya que este era el único método seguro en donde el usuario podía realizar sus diligencias financieras y así mismo recibir los beneficios del estado, incrementando de manera considerable las funciones y operaciones diarias que podía realizar una entidad financiera, que en pocas palabras podríamos resumir en más distribución laboral y más empleo en el sector.

Los desafíos de la banca empresarial comienzan a ser relevantes en este presente año 2020, en donde tienen que establecer unos pilares importantes que puedan brindar la oportunidad de acceso a sector financiero y a su vez ampliar el mercado a las la clases de consumidores que se van presentando activamente.

Según el banco Interamericano de desarrollo (BID), muchas de la soluciones y estrategias pueden ser apoyadas por la evolución de los Fintech⁸, que hoy en día

⁸ Fintech hace referencia a los servicios financieros cuya prestación está ligada a las innovaciones tecnológicas. Es decir, ofrecer servicios financieros a través de las nuevas tecnologías. <https://economipedia.com/definiciones/fintech.html>

se manifiestan en diferentes empresas que prestan un servicio financiero ligada a innovaciones tecnológicas.

La visión que se pretende sembrar, es que el consumidor pueda desarrollar esas habilidades de educación financiera, se convierta en un consumidor empoderado, que aprenda a identificar entre un producto financiero y uno fraudulento, que adquiera una malicia en el sector, que sea capaz de utilizar los productos de manera segura y no les entregue información a terceros. (Gutierrez, 2020)

Las entidades financieras tienen que apostar a nuevos modelos estratégicos en donde sitúen al cliente en una mejor posición y no concentren sus sistemas únicamente en los productos. Según la firma de consultoría⁹ PricewaterhouseCoopers al (PWC), 2020 es un año en donde la banca tiene que tener presente unos cambios fundamentales que se deben emprender para ir a la par de la línea de transformación digital, entre esas localizamos: “entrar el modelo de negocio en el cliente, optimizar la distribución, simplificar los modelos operativos, la información como ventaja competitiva, innovación, gestión proactiva de riesgos, capital y regulación” ((PwC), 2020).

En la nueva realidad, las actividades financieras se encuentran expuestas a unas rigurosas transformaciones, acompañadas de unas variables internas y externas. Entre las internas podemos encontrar que los productos van perdiendo

⁹ La consultoría es un servicio de asesoría especializada e independiente al que recurren las empresas en diferentes industrias con el fin de encontrar soluciones a uno o más de sus problemas de negocio o necesidades empresariales. <https://www.pwc.com/ia/es/carreras/consultoria.html>

rentabilidad bajo el negocio tradicional del sector, esto puede estar siendo afectado por la falta de controles y soluciones flexibles al usuario.

Como condicionales externas se puede encontrar el incremento de nuevos competidores en el sector a nivel tecnológico y sectorial, como son las grandes compañías tecnológicas (BigTechs)¹⁰ que son capaces de proporcionar todo tipo de servicios, y que son empresas con unas plataformas tecnológicas muy bien establecidas. Estas corporaciones cuentan con la ventaja de estar respaldadas por recursos de economías pequeñas y medianas, que les permite operar de manera amplia y apoyadas por sistemas de bases de datos como los Big Data¹¹.

Estas clasificaciones se las podemos aportar al grupo de compañías GAFA (Google, Apple, Facebook, y Amazon) que cuentan con medios de pagos en contextos digitales y que en el 2017 eran las marcas más valiosas del mundo.

También las nuevas empresas en el mundo de Fintech, que proporcionan servicios financieros a través de plataformas tecnológicas como pagos, negociaciones y transacciones en el mercado. A su vez encontramos los bancos digitales¹², que con alianzas de varias empresas ofrecen un mercado de ventas virtuales, logran promocionar los más básico en productos financieros sin

¹⁰ Big tech hace referencia a grandes empresas tecnológicas que cuentan con una vasta red de operaciones. Debido a su alcance y capital, estas compañías pueden usar sus plataformas para ofrecer servicios financieros al público. <https://economiac.com/big-tech/>

¹¹ El big data está formado por conjuntos de datos de mayor tamaño y más complejos, especialmente procedentes de nuevas fuentes de datos. Estos conjuntos de datos son tan voluminosos que el software de procesamiento de datos convencional sencillamente no puede administrarlos.

¹² Los **bancos digitales** es un nuevo concepto en los servicios bancarios, se definen como instituciones financieras que cuentan con licencia para operar como banco y que no tienen oficinas ni infraestructura de casa matriz o sucursales físicas para realizar sus operaciones. <https://debitia.com.ar/que-son-los-bancos-digitales/#:-:text=Los%20bancos%20digitales%20es%20un,f%C3%ADsicas%20para%20realizar%20sus%20operaciones.>

necesidad de contar con una infraestructura física en el sector (Arguedas Sanz S. A., 2019, págs. 11-12).

No obstante, la educación, la preparación y capacitación en la era digital, tiene que ir cogida de la mano con estos nuevos complementos de servicios y productos, no solo en el sector financiero, sino en las diferentes ramas que comienzan a incursionar de manera importante en los sistemas tecnológicos avanzados.

Hay que difuminar esas barreras entre el mundo digital y el físico, las empresas deben evaluar el comportamiento previo a la vida laboral, cuestionarse de como las personas están aplicado la tecnología en su vida cotidiana y como las utilizan en sus organizaciones, evaluar como estas transformaciones afectan el sistema laboral en funcionarios que han llevado una vida de manuales y procedimientos físicos, y que, por su edad, experiencia y monotonía, pueden verse afectados en un futuro digital (Marin & Moreno, 2018, págs. 33-36).

CONCLUSIONES

Estamos en una era de transformación tecnológica y digital, que debería ser más aprovechada por los diferentes sectores de la economía. Esta evolución, que se vio impulsada por la presente pandemia la COVID 19, ha despejado diferentes caminos para el desarrollo profesional de muchas personas en el mundo sistematizado, ahora la oferta laboral está teniendo más en cuenta las vacantes en las áreas de soportes y sistemas. Por otra parte, esto ha permitido que las personas interactúen de manera convincente en el mundo digital, que sus

operaciones y transacciones en el mercado financiero las puedan realizar por medio de un celular o computador de manera más ágil y segura.

También se ha logrado impulsar el trabajo en casa, que debe ser evaluado de manera más profunda en las incidencias que pueda tener en el ámbito laboral, emocional y de salud en el trabajo. Hay grandes oportunidades de avances y caminos amplios por recorrer en el sector financiero, el más involucrado en la evolución digital.

Se ha visto un gran impacto positivo en los productos y servicios brindados a los usuarios por medio de la banca electrónica, debido a que estos mismo han accedido a las aplicaciones y métodos de pagos brindados por los bancos, esto abre una brecha para que también implementen metodologías y capacitaciones para la educación financiera, que fortalezca un vínculo entre la banca y los usuarios para que estos avancen de manera transparente y se rompan esos temores e indecisiones que generan obstáculos para el crecimiento del mundo financiero en nuestro país.

REFERENCIAS

(PwC), P. (2020). ¿Cuáles son los desafíos de la banca digital para el 2020? *Dinero, Bancos.*

Arguedas Sanz, R., Sánchez Arísti, Á., & Martín García, R. (2019). *La Transformación Digital En El Sector Financiero.* Madrid: Uned.

Arguedas Sanz, S. A. (2019). *La transformación digital en el Sector Financiero.* Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.

- Cuncanchon Barbosa, G. C. (Mayo de 2020). *Repositorio Institucional Univerisdad Católica de Colombia*. Obtenido de Universidad Católica:
<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24619>
- DANE; Secretaria de Desarrollo Económico. (28 de Octubre de 2020). *DANE - Información Para Todos*. Obtenido de DANE.GOV.CO:
https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/Bogota/Bol_PIB_Bta_II_trim_20.pdf
- GAMLA. (Octubre de 2020). *Banco de la República*. (L. Bonilla, Ed.) Obtenido de Banrep.gov.co: <https://www.banrep.gov.co/es>
- Gutierrez. (01 de 02 de 2020). ¿Cuáles son los desafíos de la banca digital para el 2020? *Dinero*, Bancos.
- Marin, M., & Moreno, M. (2018). *Aprender en las organizaciones de la era digital: alternativas desde la formación y para la transformación*. España: Editorial UOC.
- OIT. (2020). *Oficina Internacional del Trabajo*. Obtenido de Organizacion Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- Salas, C., Quintana, L., Mendoza, M. A., & Marcos., V. (2020). Distribución Del Ingreso Laboral y La Pobreza En México Durante La Pandemia Covid-19. Escenarios e Impactos Potenciales. En *El Trimestre Económico* (págs. 929-962). México: Tlalpan.
- Sierra, J. R. (2020). La Inexistente Respuesta Regional a la COVID-19 en America Latina . *Geopolítica(s) Revista de Estudios Sobre Espacio y Poder*, 209-222.
- Weller, J. (3 de Julio de 2020). *Comisión Económica Para América Latina y El Caribe*. Obtenido de Naciones Unidas - CEPAL:
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45759>