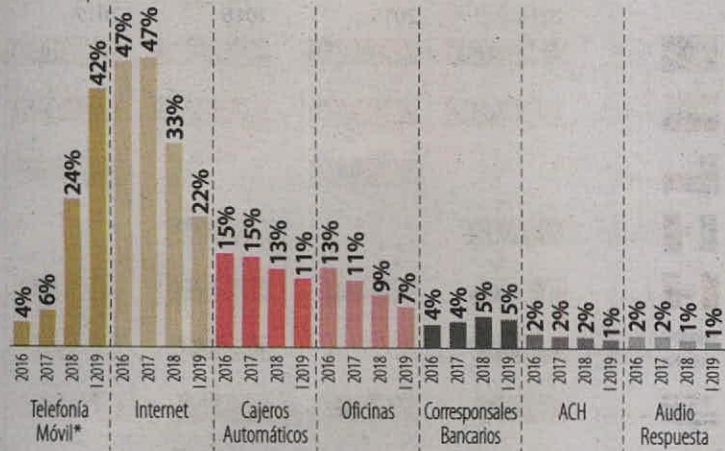


## iguales

## OPERACIONES MONETARIAS Y NO MONETARIAS

## Canales digitales:

% Participación



Fuente: Superfinanciera / Gráfico: LR/AL

en compras diarias, vemos que Colombia está muy rezagada a pesar de todos los esfuerzos que se han hecho tanto a nivel público como privado.

Tenemos el gran reto de mejorar estos indicadores, lo que requiere la participación de todos los sectores: las autoridades reguladoras involucradas que promuevan la competencia y la innovación, y un sector privado que se preocupe por hacer negocios rentables y sólidos, contribuyendo al bienestar social, como ya lo hacen muchas startups y fintechs colombianas. Pero también se requiere llegar a nue-

vos sectores y nichos, aprovechando el momento que estamos viviendo hoy en día de la mano de nuevas tecnologías y nuevos modelos para ayudar a segmentos sub atendidos por el sector privado.

Es esencial generar mayor competencia en el mercado y determinar cuáles son las barreras que impiden o dificultan la llegada de más jugadores. Hay que asegurar la conectividad a lo largo de todo el territorio nacional que garantice que los pagos electrónicos se realicen en el momento oportuno, para ello es fundamental crear ecosistemas cada

vez más sólidos y confiables, pero que además generen una experiencia amigable para los usuarios.

La educación financiera es una pieza importante. Muchas personas no usan los servicios financieros porque existe una barrera mental y cultural que los lleva a privarse de ellos, principalmente porque los consideran muy complejos y les generan desconfianza, debido al desconocimiento de sus costos, entre otras razones. Como país debemos trabajar para reducir la informalidad. En la medida que se promueva el uso de pagos electrónicos más negocios se formalizarán y se generarán menores costos para la sociedad.

El propósito de incrementar el acceso y uso de servicios financieros formales, como los pagos electrónicos, no puede convertirse en una expresión que por recurrente se vuelva vacía. Es un asunto que tiene que ver con reducir la brecha social, mejorar los indicadores de movilidad social, lo cual no significa otra cosa que crear las condiciones para que las personas puedan mejorar su calidad de vida, y romper el círculo vicioso de la pobreza. El acceso efectivo a servicios financieros básicos nos hace más iguales.

## Cuatro minutos

Cuatro minutos, lo que tomó la alocución del presidente Iván Duque tras las manifestaciones masivas del 21 de noviembre en toda Colombia, bastaron para evidenciar la profunda desconexión del Gobierno con la ciudadanía. Lo que muchos consideraron como una oportunidad para tender puentes, llamar al diálogo y empezar a generar consensos, terminó ser otra salida en falso del mandatario, en un momento en que cada vez se hace más notoria la falta de un verdadero liderazgo en el país.

“Como presidente de todos los colombianos quiero hablarles sobre los sucesos de este día”, dijo Duque al iniciar su intervención, pero en los siguientes cuatro minutos se dedicó a hablar de los vándalos, de las manifestaciones de violencia que hubo en algunas ciudades y de los hechos lamentables que ocurrieron al caer la tarde. Destacó el trabajo de la fuerza pública y su coordinación con alcaldes y gobernadores, para después anunciar capturas y rechazar los daños causados. No podían faltar lugares comunes como el tradicional “vamos a aplicarles todo el peso de la ley” y “somos un gobierno que escucha y construye”.



JULIÁN ARÉVALO

Decano, Facultad de Economía, Universidad Externado de Colombia

Si fuera verdad que el Gobierno escucha, como afirma Duque, entendería que, a una movilización multitudinaria en contra suya y un cacero lazo que por primera vez se toma las calles de todo el país, no se le responde con un reporte de la situación de orden público, la prontitud en la respuesta de las autoridades y varias frases carentes de contenido.

Si en realidad buscara construir con la ciudadanía, no diría que “a lo largo de la historia han surgido frustraciones que debemos resolver y que hemos venido atendiendo”. En cambio, reconocería la importancia de trabajar sobre inconformismos que se han generado en este Gobierno, en lugar de seguir mirando para atrás, como lo ha venido haciendo durante estos 15 meses.

## LO QUE ERA UNA OPORTUNIDAD PARA GENERAR CONSENSOS, TERMINÓ EN OTRA SALIDA EN FALSO

Si hubiera honestidad en el discurso, no diría que “el diálogo social ha sido la bandera principal de este Gobierno”, cuando en lugar de crear espacios de diálogo y concertación, la preparación para la protesta fue militarizar Bogotá y hacer allanamientos en las principales ciudades. Por el contrario, se avanzaría en la defensa de intereses ciudadanos como la consulta anticorrupción, cuyos resultados el Gobierno fue archivando, la implementación de los acuerdos de paz y la protección de excombatientes y defensores de derechos humanos.

Si se tomara en serio el diálogo con la ciudadanía, no se buscaría ocultarle información, como lo hizo con el bombardeo que cobró la vida de al menos ocho menores de edad, y que solo salió a la luz pública en el debate de moción de censura al entonces ministro de Defensa.

Fueron cuatro minutos desperdiciados, en los que nuevamente se evidenció es un Gobierno sin rumbo, sin una verdadera agenda de trabajo, desconectado de la ciudadanía. Es muy dicente que incluso voces del mismo Centro Democrático, como la del Representante Gabriel Santos, luego de la alocución presidencial dijera en su cuenta de twitter: “No era para hablar de la forma. Era para hablar del fondo.”

Y es que en esos cuatro minutos quedó evidenciado que a Colombia le está saliendo caro este Gobierno por encargo y que el radicalismo de la oposición de hace unos años no se traduce en buenas prácticas a la hora de tomar las riendas del país.

En fin, fueron cuatro minutos que le confirmaron al país que tenía toda la razón en volcarse masivamente a las calles.

## Pronóstico de la demanda



JUAN FRANCISCO MUÑOZ

Country Manager Amadeus IT Group Colombia

Las olimpiadas, Navidad y hasta un eclipse solar son eventos fáciles de anticipar con meses o incluso años de antelación para una aerolínea que planea su demanda.

Pero otros eventos como el Comic Con, el Campeonato Online Mundial de la Fifa Online, o el Festival KCON, pueden pasarse por alto. Y son estos últimos casos los que normalmente generan caos en las aerolíneas que ven un pico de demanda inesperado.

En 2018 en Colombia se llevaron a cabo 67.951 eventos, los cuales contaron con 5,2 millones de asistentes (nacionales e internacionales) según Procolombia. Sin embargo, muchos de estos cambian de ubicación cada año, como ha sido el caso de eventos como la Cumbre Mundial de Premios Nobel de Paz (Bogotá, 2017), los Juegos Centroamericanos y del Caribe (Barranquilla, 2018) o el Tourism Tech Adventures UNWTO (Cartagena, 2019), lo que significa que depender únicamente de los datos históricos lleva a los analistas de ingresos a prepararse para un aumento de la demanda que no se repetirá, mien-

tras se pierde el nuevo aumento en otra ciudad o país.

Para las aerolíneas, saber qué está sucediendo, cuándo y dónde es una parte fundamental de su negocio. Es imposible prepararse para lo que no se ve venir. Por ejemplo, en octubre, hubo muchos más eventos a nivel mundial que el Oktoberfest como el World Dairy Expo en Madison, Estados Unidos, que contó con 65.000 asistentes, de los cuales 32% voló a su destino, o como la Feria de Cantón en Guangzhou Shi, China con 204.000 asistentes y un porcentaje de 33% volando a este.

## EL BIG DATA ES FUNDAMENTAL PARA APOYAR EL CRECIMIENTO DEL SECTOR AÉREO

Cuando las aerolíneas están al tanto de estos catalizadores de la demanda pueden ser proactivos en lugar de reactivos, aumentar la eficiencia operativa y ajustar los precios de las tarifas para que los viajeros puedan beneficiarse de una mayor variedad y capacidad.

Herramientas como el Big Data o de tecnología predictiva se han vuelto fundamentales para apoyar el buen crecimiento del sector aéreo al brindarles información única y concreta sobre los patrones de comportamiento de los viajeros. Informa-

ción muy valiosa si se tiene en cuenta que, según la Aeronáutica Civil durante el año pasado el transporte aéreo aumentó un 6,1% y diciembre se convirtió en el mes con el mayor número de pasajeros movilizados en la historia tanto nacionales con 2.242.000 pasajeros, como internacionales con 1.324.000.

Esta inteligencia de demanda permite el análisis predictivo para que las aerolíneas puedan saber exactamente cuándo y por qué está ocurriendo un pico de demanda y cómo este podría ser relevante para su negocio.

Las soluciones de pronóstico encuentran y verifican millones de eventos importantes para las empresas, agregando datos de cientos de fuentes para identificar y luego verificar eventos locales, nacionales e internacionales, tanto programados como no programados en miles de ubicaciones. Esto brinda a las empresas la capacidad de incluir eventos clave en sus pronósticos para que puedan planificar en consecuencia con meses de anticipación.

A medida que las aerolíneas apuntan a ofrecer servicios cada vez más personalizados a los clientes, la tecnología predictiva ayudará a mejorar la oferta de las aerolíneas a través de una mejor gestión de ingresos, comercialización, gestión de la experiencia del cliente, planificación de la red y más.