

TRIBUNA EMPRESARIAL

# La re-evolución de la banca

Velocidad, simplicidad, adaptabilidad y agilidad son verbos que hoy se hacen más relevantes para las instituciones financieras. Hemos visto el gran cambio que ha dado esta industria en los últimos años, en la que antes hablábamos de prestar, recaudar, retirar y transar en un modelo de relacionamiento que requería de mucha interacción.

Hoy, la tecnología nos ha permitido construir nuevas relaciones en las que la omnicanalidad y la velocidad han hecho que estemos viviendo lo que llamamos la re-evolución de la banca, esa que ha llegado gracias a nuevos competidores, empresas que son rápidas en su operación y versátiles en su servicio, que nos han impulsado a transformarnos por completo bajo dos premisas fundamentales: innovación y experiencia al cliente.

La innovación la vemos no como un fin, sino como un medio para darles mayor valor agregado a nuestros clientes. Basta con ver cómo hoy los bancos incorporan en su ADN las metodologías ágiles en las que la velocidad es una premisa. Se habla de producto mínimo viable, de prototipos que requieren de ciclos cortos de planeación. Quedaron atrás esas grandes inversiones que demoraban años en dar frutos.

Lo anterior ha significado la evolución de los bancos que buscan potenciar oportunidades, acelerar ejecuciones y remover obstáculos. Hay que aplaudir las transformaciones reportadas por *Asobancaria* en 2017, que indican que las entidades financieras incrementaron en 68,4% sus inversiones en innovación, lo que les que ha traído productos y servicios que han hecho más fácil la vida de la gente.

Es así como la tecnología, la inteligencia artificial y la anali-



**JUAN CARLOS MORA**  
Presidente de Bancolombia

tica como habilitadores han hecho que la interacción con el mundo sea mucho más fácil para las personas. Estas herramientas se han insertado en la cotidianidad permitiendo que el ganador sea el cliente porque ya tiene diversas maneras de relacionarse con los bancos, sin fricciones y, en algunos casos, por procesos que son 100% digitales.

Productos como la banca digital que han hecho que más personas ingresen al sistema financiero solo con la SIM de su celular y sin necesidad de tener Smartphone, créditos de bajo monto en el que el cliente selecciona la tasa, los plazos y en menos de una hora tiene su dinero desembolsado, asistentes virtuales que ayudan a tomar las mejores decisiones de inversión o clientes que en solo minutos se vinculan a los bancos son muestras tangibles de esta llamada re-evolución.

Por supuesto tenemos enormes desafíos en un país en el que el efectivo sigue siendo parte de nuestra cotidianidad, pero no me cabe duda de que los avances que hemos dado al trabajar con distintos actores que hacen parte de nuestro ecosistema -sector público, universidad, emprendimientos, inversionistas, sector privado- nos llevarán a que juntos cumplamos la promesa de facilitarles la vida a las personas.



**JULIÁN ARÉVALO**  
Decano,  
Facultad de  
Economía,  
Universidad  
Externado de  
Colombia

# Dos visiones sobre la paz

Cada vez crece más la preocupación por la implementación de los acuerdos de paz. A los insuficientes avances del Gobierno saliente en cuanto a la puesta en marcha de los programas de desarrollo con enfoque territorial y los pobres resultados en materia de sustitución de cultivos, se suma la incertidumbre respecto al futuro de los acuerdos en el nuevo gobierno. No obstante, una adecuada comprensión de lo que han sido las diferentes visiones sobre la paz le permitiría al presidente electo la oportunidad de evitar errores del pasado y ser el quien consolide estos esfuerzos.

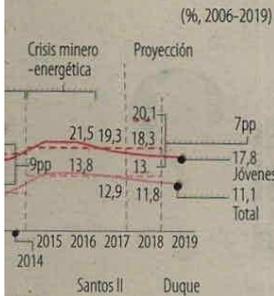
Los procesos de paz adelantados por el país hacia finales de los ochentas y comienzos de los noventas se concentraron en la desmovilización de los integrantes de los grupos armados: a cambio de la entrega de armas, los excombatientes recibían beneficios económicos menores. El gobierno no adquiría compromisos en materia de transformaciones territoriales. Estos procesos lograron la desarticulación de estructuras armadas, pero fallaron al no atacar las condiciones económicas y sociales de los territorios, lo cual permitió que nuevas formas de violencia reaparecieran, con saldos mortales ampliamente documentados.

Hacia mediados de los noventas, con la llegada de 'Chucho' Bejarano como Alto Consejero de Paz, esta visión cambia y se retoma una idea que había estado en el ambiente más de una década atrás: la paz requería acompañar la desmovilización de grupos armados de una serie de transformaciones territoriales. Dos décadas más tarde, en el gobierno de Santos, la idea de "paz territorial" desarrolla esta visión, la cual queda plasmada en los acuerdos de La Habana. Así, se establece la necesidad de construir Estado en los territorios, garantizar los derechos de las poblaciones en las zonas más afectadas por el conflicto y hacer las inversiones que permitan el cierre de brechas respecto a la Colombia urbana. Este es el reconocimiento de las obligaciones que tiene un Estado moderno, especialmente en un contexto de construcción de paz.

Sin embargo, aunque esta visión quedó incorporada a los acuerdos, ha estado muy lejos de permear el proceso de implementación. Es claro que, en lugar de la idea de "paz con transformaciones", se está regresando al fallido modelo de "paz como desmovilización". Esto no sorprende si se tiene en cuenta que, quien lideró el fallido modelo de hace casi tres décadas, **Rafael Pardo**, es quien ha estado a cargo de liderar el posconflicto. Así, detrás de los errores en la puesta en marcha de los acuerdos subyacen dos visiones contrarias sobre la paz: una acertada, con la que se negoció, y una diferente para la implementación, que ya ha mostrado sus límites.

El éxito de la negociación con las Farc se debe a haber identificado las transformaciones que se requieren para hacer un cierre definitivo del conflicto armado. El modelo contrario, que erróneamente se ha intentado implementar, es profundamente débil, como se ha visto, y pone en riesgo los avances en seguridad que se han vivido recientemente en varias regiones del país.

El nuevo gobierno tiene la oportunidad de ser quien coseche los logros del cierre del conflicto a partir de la adopción de la agenda de transformaciones que requiere el país. Sería un error seguir insistiendo en fórmulas agotadas.



## HAY NECESIDAD DE UNA VERDADERA REFORMA ESTRUCTURAL LABORAL EN LA PRÓXIMA ADMINISTRACIÓN

arriba mencionado); ii) la inflación de los ingresos bajos; y iii) la tasa de desempleo de la población entre 14 y 28 años.

Así, durante la Administración Santos I (2011-2014), dicho ISM juvenil llegó a mínimos de 18,5%, reduciéndose frente a los niveles de Uribe II de 23,7%. Infortunadamente, el balance de la Administración Santos II (2015-2018) llevaría a que dicho ISM de los jóvenes se deteriora hacia 20,1%, de acuerdo con los pronósticos de *Anif*. Todo lo anterior resalta la necesidad de implementar una verdadera Reforma Estructural Laboral en Colombia en la próxima Administración 2018-2022. Será vital aplicar todo esto rápidamente, si es que Colombia quiere evitar, en el periodo 2022-2026, que ese sufrimiento macroeconómico de los jóvenes nos lleve a experimentar un equivocado "socialismo-bolivariano-Petrista".

LEA VERSIÓN COMPLETA EN LA WEB

para la Nación, otros sin ésta, pero en fin, los elegimos ... es la democracia. Y así, hemos creído al paso del tiempo en cada gobierno, con la esperanza de lograr una Colombia igualitaria y próspera. Sin embargo, las decepciones, sobre todo de los últimos veinticuatro años, - periodo 1994-1998 el más funesto- no solo del ejecutivo sino en las otras ramas, - legislativa y judicial - no han sido pocas; estas administraciones difícilmente han terminado sus periodos con un final intachable. El menoscabo a los valores morales ha imperado fortaleciendo la corrupción la "madre" de todos nuestros males. Así mismo, hemos evidenciado que las vanidades, egoísmos y caprichos de nuestros presidentes

han estado por encima del real patriotismo. No obstante, todo no es desalentador, las condiciones del pueblo, si bien no son las ideales, sí, han mejorado, a "trancazos", - disminución de la pobreza, mejor educación, más empleo, mayor cobertura en salud - logros que se evidenciaron en este último aceptable gobierno; más la "tranquilidad" que ofrece el traumatizado acuerdo de paz. Con todo y esto, seguimos siendo uno de los países con mayor desigualdad.

Colombia resiste y resiste los salvajes embates de los compatriotas sin pundonor: gobernantes y legisladores - corruptos, segados por conseguir millonarios contratos - desviando poderosos caudales hídricos con la justifica-

ción de conseguir energía e imponiendo nuevas y prohibidas técnicas de explotación de petróleo - y, delincuentes y autoridades - narcotraficantes y otros, envenenando a nuestro jóvenes y los del globo; entre estas dos entrevistas estamos los buenos colombianos. Pero la Madre Tierra se reciente en nuestro territorio y ha protestado a través de la furia de la naturaleza con grandes tragedias.

Por todo lo anterior y mucho más - no me alcanza el espacio para explayarme - señor Presidente, señor Duque: Por favor, no improvisemos. Cuidemos lo que hemos conseguido y consigamos lo que le hace falta y lo conveniente. ¡Ojo! ... con los caprichos de sus mentores y ayudantes.

## CONSEJOS PARA LÍDERES

MAURICIO RODRÍGUEZ  
@liderazgo

*"Liderar no es ejercer la autoridad sino poder influenciar positivamente la forma de ser y de obrar de los demás".*

KEN BLANCHARD