



confiar[®]
COOP



BOLETÍN ECONÓMICO

NOVIEMBRE -
DICIEMBRE
2020

CONTENIDO

1

ESPECIAL DE REACTIVACIÓN
ECONOMICA

2

INDICADORES
MACROECONÓMICOS

3

LO QUE DICE LA GENTE



ESPECIAL DE REACTIVACIÓN ECONOMICA:



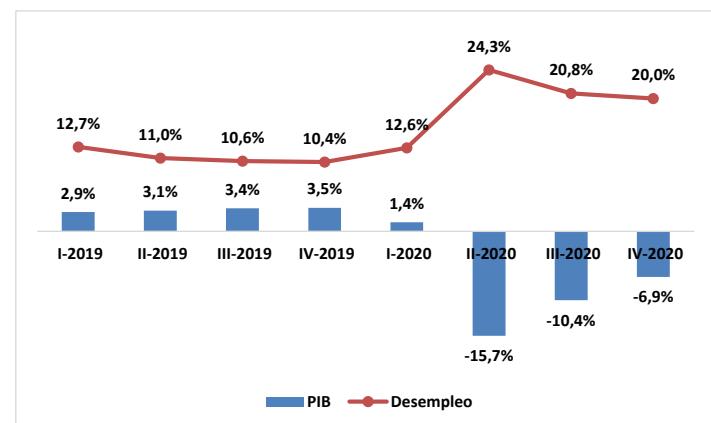
La reactivación económica

La pandemia afectó a todas las economías y en el caso de Colombia, adicionalmente, esta contracción puso en evidencia los graves problemas estructurales de ser poco diversificada, basada en sectores de baja intensidad tecnológica, de poca productividad laboral, con una gran brecha en infraestructura y con un sector concentrado en productos básicos, materias primas no renovables, elementos que ha contribuido a deteriorar una distribución funcional del ingreso, al no poder generar los empleos formales que se necesitan, intensificando la informalidad, generando empleos de baja calidad, reduciendo la base impositiva, congestionando los servicios públicos y alejando la inseguridad.

De acuerdo con estudios adelantados por Fedesarrollo, el Covid está afectando la economía, por el lado de la oferta por la suspensión de las cadenas de valor y del comercio internacional, y por el lado de la demanda por la reducción de actividad económica mundial (Fedesarrollo, 2020).

En términos anuales, la CEPAL, estima que Colombia tendrá en el 2020 una tasa de crecimiento negativa del 5,6%, cifra inferior al promedio de América Latina, que se estima que será de -9,4%. Este comportamiento provocará un deterioro importante en los niveles de pobreza y desigualdad, y mayor concentración del ingreso en toda la región. Según cifras preliminares del DANE la economía colombiana registró en el segundo trimestre de 2020 la tasa más baja de crecimiento, al registrar una tasa negativa del 15,7% y una tasa de desempleo trimestre móvil del 24,3%. Para los siguientes trimestres de este mismo año, de acuerdo con proyecciones desarrolladas con base en las encuestas de proyección financiera adelantada por Fedesarrollo, se estima de la economía seguirá presentando tasas negativas de crecimiento de 10,4% para el tercero y de 6,9% para el cuarto, de notando un ligero repunte de la economía y de las tasas de desempleo, que se espera que comience a reducirse a valores cercanos al 20%.

Gráfico 1. Comportamiento del desempleo y crecimiento económico trimestral.



Fuente: DANE (2020), Fedesarrollo (2020), cálculos propios.

Entre los sectores que presentaron un mayor decrecimiento en el segundo trimestre de 2020 con respecto mismo trimestre del año anterior se encuentran el de actividades artísticas, de entretenimiento, de recreación, otras actividades de servicios y actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores con 37,1%, comercio, reparación de vehículos automotores, transporte, almacenamiento, alojamiento y servicios de comida un 34,3%, construcción un 31,7%, industrias manufactureras un 25,4%, entre los más significativos.

Dentro del primer grupo la que más decreció fue actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores, un 41,4%. En el segundo grupo de actividades, la de alojamiento y servicios de comida fue la que más decreció, un 66,6%, producto de las medidas tomadas por el aislamiento preventivo y que se prevé que seguirá teniendo un comportamiento poco favorable, a pesar de las diferentes medidas de bioseguridad que han venido adoptando los establecimientos y de la apertura gradual que se ha dado en estas actividades. De acuerdo con cifras de la muestra mensual hotelera adelantada por el DANE, a mayo de 2020, los ingresos reales de los hoteles habían disminuido un 93,5% con respecto al mismo mes de 2019.

En el sector de construcción, la de edificaciones residenciales y no residenciales, a junio de 2020 y con respecto al mismo mes del año anterior había decrecido un 38,7%. De acuerdo con proyecciones de Anif se espera que en la medida que los otros sectores de la economía se vayan recuperando, la oferta y la demanda se reactiven, se esperaría este sector logre reducir su caída a un 12,6% en todo lo corrido del año. Adicionalmente, esperan que los nuevos proyectos de vivienda que se adelanten incorporen espacios únicos donde se pueda vivir, trabajar y estudiar.

En la industria manufacturera, el sector que más decreció a junio de 2020, en términos anuales, fue la de confección de prendas de vestir, fabricación de calzado, artículos de cuero y de viaje, al registrar a junio de 2020 una contracción del 56,1%. Inexmoda sostiene que el gasto de los hogares en vestuario en ese mismo período, frente al registrado en 2019 disminuyó un 57%. Sin embargo, se estima una recuperación en el último trimestre del 2020, producto de la lenta reactivación de la demanda interna y externa, y de los esfuerzos que ha venido realizando la Cámara de Moda y Textiles de la ANDI.

Por lo contrario, los únicos sectores que resultaron menos afectados por la pandemia y presentaron un resultado bajo, pero positivo fueron los de actividades financieras y de seguros, y actividades inmobiliarias, que registraron tasas positivas de 0,3% y 0,1%, respectivamente, a junio de 2020.

Se espera que las medidas que ha tomado en asuntos monetarios de reducir la tasa de interés de intervención, de dar más liquidez al mercado monetario y cambiario, la compra de deuda pública y privada, la reducción de encajes y la flexibilización de las condiciones para que el sector financiero pueda canalizar más recursos a la actividad productiva,

sumado a los esfuerzos fiscales, de incremento en el gasto, reducción de algunos impuestos e incremento en los subsidios comiencen a dar resultados de incrementar la demanda agregada, al impulsar el consumo privado y público, y la inversión en proyectos de infraestructura como en vías y el metro de Bogotá.

En el frente externo, se espera que las reducciones en los precios de los productos básicos ante la caída en los niveles de producción mundial, que afectan los ingresos por exportaciones, sean compensadas con reducciones en las importaciones,

El anterior comportamiento se espera que se presente, en la medida que siga reabriendo la economía y paulatinamente se entre en una nueva normalidad con una disciplina del autocuidado y no se tenga que volver a una cuarentena estricta.



Realizado por

Manuel Bernal Garzón

Tutor del Politécnico

Grancolombiano

mbernal@poligran.edu.co

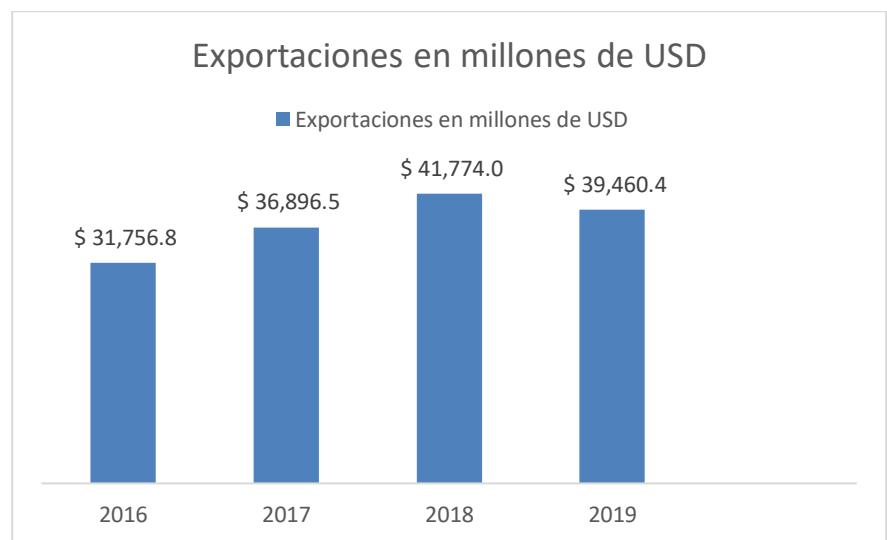
Reactivación del comercio exterior

Durante épocas del Covid-19, la cadena logística ha jugado un papel fundamental en el abastecimiento de insumos médicos y alimenticios indispensables para afrontar la pandemia en el país; desde los comienzos de la época de crisis, inicios de 2020, ha sido vital la importación de equipos médicos como respiradores y de otros insumos como tapabocas, guantes y medicinas que constituyen en suministros de batalla frente al virus.

Ahora, durante la reactivación económica decretada por el gobierno colombiano desde septiembre de 2020, este es un sector clave para lograr que la dinámica del país en lo relacionado con el comercio exterior vuelva poco a poco a tener comportamientos de períodos anteriores a 2018, en donde las exportaciones tenían una tendencia creciente, situación que en años posteriores no se ha vuelto a evidenciar, en parte, por la influencia que ha tenido la guerra comercial entre dos de los principales socios comerciales con los que

cuenta el país como lo son Estados Unidos y China.

Gráfico 2. Volumen de exportaciones colombianas entre 2016-2019



Fuente: elaboración propia a partir de (Datosmacro, 2019)

Ante el panorama que ya se venía presentando, las políticas del gobierno en materia de comercio exterior pretendían en 2020 apoyar decididamente a las MiPyMes para que estas lograran robustecer su capacidad exportadora, sin embargo, el panorama mundial no ajeno a Colombia, que se empezó a enfrentar en 2020 llamado Covid-19 hizo que la atención estuviera puesta en aspectos de salubridad y no tanto en la comercialización internacional, los confinamientos en todas las ciudades del mundo para contener el virus ocasionaron cierres de los locales comerciales y con ello la caída de las ventas y por consiguiente la caída en la demanda de los productos sujeto de exportación, además de que todos los procesos productivos no indispensables fueron frenados ante la posibilidad de contagios debido a la alta concurrencia de personas en lugares cerrados.

Después de haberse iniciado el proceso de apertura gradual de los sectores económicos, la internacionalización muestra grandes retos para aportar a la reactivación económica del país, y más si se tiene en cuenta la repetitividad que tienen las

operaciones de comercio exterior en el PIB de Colombia, en 2019 las exportaciones aunque decrecieron en un 0,35% con respecto al año anterior, aportaron un 12,19% al PIB y las importaciones en 2019 crecieron un 8,52% respecto al año anterior 2018 y representaron un 16,28% del PIB (Datosmacro, 2019).

En cuanto a las cifras publicadas por el DANE sobre el comportamiento de las exportaciones colombianas en lo que va corrido del año 2020, se evidencia un gran descenso en el mes abril, donde las exportaciones cayeron un 52,3% respecto al mismo mes el año anterior, este resultado se explicó principalmente por la caída de 70,1% en las ventas externas del grupo de Combustibles y productos de las industrias extractivas (Dane, 2020).

Con este contexto, el gobierno planea trabajar en cinco ejes del comercio exterior que permitirán aportar a la reactivación del país, el primero está relacionado con la estimulación de los factores de producción de bienes con destino a el mercado nacional e internacional, el segundo está relacionado con la promoción de exportaciones de servicios basados en el conocimiento, el tercero es la actualización del Plan Vallejo de Servicios para flexibilizar las condiciones y ampliar los servicios beneficiados para favorecer, por ejemplo, a las empresa de industrias 4,0 y de comercio electrónico, el cuarto eje tiene que ver con la identificación de nuevas oportunidades de negocio que permitan ampliar la oferta exportadora del país y el quinto está relacionado con la atracción de inversión extranjera para la generación de empleo, el encadenamiento productivo y el incremento de las capacidades tecnológicas (Analdex, 2020).

Con la puesta en marcha de las estrategias anteriores que a su vez son retos que se deben asumir desde el comercio exterior si se quiere lograr una internacionalización efectiva de más empresas colombianas, se podrá medir a principios de 2021, si finalmente esto generó un impacto positivo en la reactivación económica del país o si definitivamente la pandemia sigue causando estragos en la balanza comercial colombiana.

Tabla 1. Evolución del volumen de exportaciones en 2020

Mes (2020)	Valor exportado 2020 (Millones de dólares)	Valor exportado 2019 (Millones de dólares)	Variación
Enero	\$ 3.423,70	\$ 3.066,10	11,7
Febrero	\$ 3.018,70	\$ 3.183,10	-5%
Marzo	\$ 2.393,10	\$ 3.344,90	-28,5%
abril	\$ 1.843,90	\$ 3.862,80	-52,3%
Mayo	\$ 2.237,30	\$ 3.748,30	-40,3%
Junio	\$ 2.278,10	\$ 3.096,40	-26,4%
Julio	\$ 2.548,90	\$ 3.255,80	-21,7%
Agosto	\$ 2.570,00	\$ 3.264,30	-21,3%
Septiembre	\$ 2.531,50	\$ 3.067,30	-17,5%

Fuente: Elaboración propia con base en cifras publicadas por DANE).

Realizado por
Diana Valdés Mosquera
Docente Politécnico Grancolombiano
dmvaldes@poligran.edu.co

Proyecciones de reactivación económica en el sector turístico

Con el correr de las horas, los días y los meses de confinamiento se va despertando una conciencia más profunda sobre lo que nos rodea y las oportunidades de vivir en una tierra llena de magia y esplendor, los cambios generados en este tiempo son tan solo la invitación a la reflexión de la responsabilidad que tenemos con el planeta y la sociedad, siendo imprescindible la generación de procesos sostenibles e innovadores que permitan una rápida pero segura reactivación del turismo. Con datos aportados por la OMT en septiembre de 2020, se dimensiona el gran impacto generado por la pandemia a nivel mundial, dejando pérdidas durante el periodo de enero a junio del presente año de 440 millones de llegadas internacionales y alrededor de 460.000 millones de dólares en ingresos por exportaciones del turismo internacional, cinco veces mayor a la pérdida de ingresos por turismo internacional registrada en 2009 en medio de la crisis económica y financiera mundial.

Para julio el barómetro de la OMT registra caídas en la llegadas internacionales del 81% y un 79% en agosto, meses que suelen ser de mayor movimiento en el año, traducidos en 700 millones menos de llegadas en comparación con el mismo periodo de 2019 y pérdidas de 730.000 millones de dólares, con consecuencias sociales y económicas dramáticas que ponen en riesgo millones de puestos de trabajo y empresas, siendo una necesidad urgente reanudar con seguridad la actividad turística, en el momento oportuno y de manera coordinada, según lo expresado por Zurab Pololokashvili, secretario general de la OMT.

Gráfico 3. 100 destinos certificados con el sello Safe Travels



Fuente: WTTC (2020)

Como parte de las medidas adoptadas para ayudar a restablecer la confianza en los viajeros y trabajar para reactivar el sector de viajes y turismo, el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) anunció que en tan solo tres meses, 100 destinos usaron su sello "Safe Travels" permitiendo a los viajeros reconocer destinos en todo el mundo que han adoptado protocolos estandarizados de salud e higiene a nivel mundial, permitiendo reconstruir su confianza, al igual que la de 330 millones de personas que trabajan y dependen de este próspero sector; los protocolos siguen las pautas de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC).

Así mismo, a través del Código Internacional para la Protección de los Turistas presentado recientemente por la OMT con el respaldo de casi 100 Estados Miembros, se busca brindar a los turistas afectados por situaciones de emergencias unas condiciones de asistencia más claras y consistentes a nivel mundial, avances que serán presentados para su aprobación en la próxima Asamblea General de la OMT a finales de 2021.

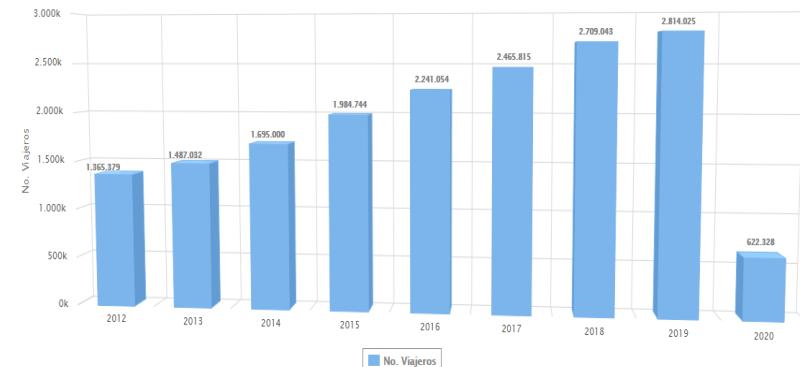
Medidas adicionales a las actualmente establecidas fueron compartidas en la 42^a sesión plenaria en la que participaron miembros afiliados de la OMT que incluyen empresas, instituciones académicas y agentes de la sociedad civil, sentando las bases del programa de trabajo de la OMT para 2021, mediante una hoja de ruta que contempla mantener el turismo como pilar fundamental de la agenda 2030, mejorar la sostenibilidad y la inclusión en todo el sector; demostrando una vez más que los viajes internacionales son seguros y que el turismo se va adaptando con anticipación a la nueva realidad post-COVID. Según expertos de la OMT se prevé un repunte del turismo internacional en 2021, especialmente en el tercer trimestre, no obstante, entorno al 20% de los expertos sugieren que el repunte no llegaría hasta el 2022.

En Colombia, la crisis presentada por la actual pandemia ha dejado una notable caída en el sector con cifras reportadas por llegadas de turistas extranjeros de 622.328 a junio de 2020, muy contrarias al crecimiento exponencial que venía presentando.

Dentro del plan de reactivación para el sector turístico liderado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se establece en el mes de julio la hoja de ruta en donde la certificación en bioseguridad turística a través del sello de calidad "Check in Certificado", el apoyo económico del sector financiero y tributario, las campañas de promoción internacional y nacional tendrán una mayor articulación e integración. Se incluyen también acciones para una mayor innovación, competitividad y gobernanza del sector, avanzando en el programa de 'Formación Exportadora' de ProColombia; así como en la política de turismo sostenible, el fortalecimiento del sistema de información turística, la implementación de un marketplace de turismo y 'Compra lo Nuestro', la repriorización de productos y Gestión Integral de Destinos con narrativas regionales y un manual de formación, inversión extranjera y política de infraestructura turística.

Aunado a lo anterior, Colombia cuenta con grandes posibilidades para el turismo y su economía, gracias a su vigencia como destino turístico internacional destacando su liderazgo regional en varios segmentos, tal como lo evidenció Procolombia, el pasado 05 de noviembre, al figurar nuestro país en diez categorías de los "World Travel Awards 2020" conocidos también como "los Óscar del Turismo", en donde seis ciudades fueron galardonadas y el país también se llevó el reconocimiento como Destino Líder Culinario, mejor agencia de promoción con ProColombia y Destino líder LGBT en la región. Esto muestra la dimensión y el gran compromiso de continuar fortaleciendo nuestro turismo basado en modelos de sostenibilidad e innovación, para garantizar una rápida reactivación del sector y la economía.

Gráfico 2. Llegadas de visitantes extranjeros no residentes en Colombia.



Fuente: Migración Colombia- Cálculos OEE- MINCIT (2020-06)

Realizado por
Lenyd Angélica Riaño Martínez
Coordinadora del Programa Administración Hotelera y Gastronómica
Politécnico Grancolombiano



INDICADORES MACROECONOMICOS:



Coyuntura por la DTF y la tasa de interés de referencia

La tasa de interés para depósitos a término fijo (DTF) es importante para definir las condiciones de productos que, como los CDT a 90 días, dependen directamente de su valor, el cual se calcula promediando las tasas de interés que ofrecen los bancos y otras instituciones financieras para productos de ahorro a término. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que la creación de este indicador no tuvo fines comerciales, sino que, más bien, pretendía estimar el fondeo de los establecimientos de ahorro y crédito. Por esta razón, la DTF en Colombia no reacciona a los cambios menores que se presentan en el mercado, ni es alterada por el método de la subasta, sino que su variación está expuesta a la decisión

explicita del Banco de la Republica, el cual tiene en su poder el manejo de la política monetaria del país para el control de la inflación y el crecimiento económico (factores estructurales en la determinación de la tasa).

Desde 1993, año en el cual comenzó a implementarse, la DTF ha reflejado las variaciones presentadas en la tasa de interés de intervención, pero no se había mostrado sensible ante cambios suscitados por temas tales como el panorama alentador de crecimiento económico o la estabilidad financiera. Esto puede explicarse, en parte, por el hecho de que los bancos poseen portafolios diversificados de ahorro y no dependen exclusivamente de los productos a término como fuente primaria de fondeo – varios de ellos, más baratos que el CDT. En la práctica, no obstante, la volatilidad de la DTF influye en los niveles de capital, impacta el costo de la gestión de riesgos y abre oportunidades de competencia en el sistema financiero, al ofrecer la posibilidad de fijar tasas en relación con los promedios establecidos. Adicionalmente, debe resaltarse el hecho de que el escenario actual del país difiere notablemente de

escenarios anteriores a causa de situaciones tales como la pandemia, la desaceleración económica, el aumento del desempleo, las relaciones internacionales enrarecidas, el aumento de la deuda externa y la disminución de la inflación. Todo esto ha producido una disminución histórica en los valores de la DTF.

Actualmente, se ha configurado en Colombia un entorno de incertidumbre macroeconómica compuesto por baja inflación, bajas tasas de interés nominal, déficit presupuestario, necesidad de refinanciar deudas y el choque de la oferta resultado del confinamiento. Esto último ha afectado gran parte de los sectores de la economía (exceptuando el tecnológico) y ha provocado, además, que muchos sectores intensivos en mano de obra prescindan de sus empleados, lo que ha ocasionado un incremento pronunciado en la tasa de desempleo (superior al 20%). La gravedad del panorama descrito hace que, tanto los hacedores de política, tales como Ministerio de Hacienda y el Banco de la República (BanRep), así como el sector financiero, estén llamados a responder ante la actual coyuntura. De hecho, la baja en los precios de la economía da

cabida para que el Banco de la República disminuya sus tasas – y, en efecto, lo ha hecho en varias oportunidades –, con el objetivo de reactivar la demanda en el mercado, luego de un periodo previo a la pandemia donde esta entidad mantuvo su tasa de política inalterada por muchos meses. Debido a esto, el Banco Central ha tenido margen de acción para seguir bajando las tasas, aunque siempre existe el riesgo de caer en una trampa de liquidez, donde ya la política monetaria resulte inefectiva. Adicionalmente, el emisor ha implementado medidas heterodoxas, tales como la compra de títulos del Estado que se encontraban en poder de privados a modo de préstamo, para así inyectar dinero a la economía.

Por otra parte, el gobierno nacional ha dispuesto ayudas financieras y, adicionalmente, en el congreso cursa el proyecto que pretende modificar la tasa de usura. Los bancos, entretanto, enfrentan el reto de desarrollar mecanismos para afrontar, tanto el retiro masivo de recursos de ahorro, como el riesgo de que el impago de las obligaciones de sus clientes aumente. Ambos elementos amenazan la solvencia de las

entidades financieras en el largo plazo para otorgar créditos y, en consecuencia, generar excedentes. No obstante, la disminución de la tasa de referencia, jalona por la tendencia a la baja de la DTF, está impulsando la oferta de créditos de consumo más baratos para incentivar el aumento en la demanda.

En este punto queda claro, entonces, que la tendencia de la DTF es importante para valorar la situación de los bancos. En el auge de la pandemia se presentaron diferencias notables entre la DTF y la tasa de referencia, las cuales evidenciaron que los bancos no tenían la liquidez suficiente para ofrecer créditos baratos: cuando iniciaron los recortes de la tasa de referencia por debajo del 3%, la DTF se mantuvo por encima del 4%, hecho que muestra que los bancos ofrecieron tasas de captación altas para mitigar el retiro de los ahorros en los primeros periodos de la coyuntura. Más recientemente, se observan valores de DTF (1,97%) y tasa de referencia (1,75%) más cercanos entre sí, lo cual favorece la colocación de crédito a tasas récord que incentivan el consumo (que se ha visto debilitado) y promueven el crecimiento económico. Un aspecto

interesante para considerar es que, probablemente, las tasas de interés se mantendrán bajas hasta que el desempleo no regrese al umbral de un dígito, lo cual evidenciaría un aumento en el nivel de precios por el dinamismo económico que dicha tasa representaría (Regla de Taylor). Es decir, la razón por la cual se toma la decisión de disminuir la tasa de referencia es para generar un aumento en la inflación a través del mecanismo de la demanda agregada para llevarla nuevamente a los rangos establecidos de 2% a 4% (Política expansiva).

Gráfico 4. Relación entre tasa de interés, consumo, demanda y precios



Fuente: elaboración propia

El mecanismo de trasmisión descrito en la ilustración 2 sugiere que una alteración de la tasa de intervención de referencia generaría un efecto en las tasas de

mercado, las cuales, a su vez, suscitarían cambios en la demanda doméstica – en particular, en el consumo –, pues estas circunstancias harían más fácil financiar bienes durables, generando repercusiones en el nivel de usura y en la demanda total de la economía, lo cual se traduciría en presiones inflacionarias (este mecanismo se logra por la confianza y credibilidad de las políticas del BanRep).

Se espera, por lo tanto, hechos estilizados en el negocio bancario con la disminución de las tasas al bajar las tasas de captación y colocación, lo cual representará una reducción en el margen de intermediación y, con rezago temporal, una caída en la rentabilidad de los bancos. No obstante, factores tales como la prima de riesgo, y la buena calificación crediticia que recibe Colombia desde el exterior, permitirían mitigar dicho declive, sumados a la baja probabilidad de que los bancos se sumerjan en actividades riesgosas para lograr mayor rentabilidad.

La probabilidad de que las tasas de interés sigan disminuyendo es cada vez menor porque, si bien la tasa

de desempleo alcanzó cifras históricas, se encuentra ahora adoptando tendencias decrecientes, lo cual da cuenta de una recuperación paulatina de la economía. Además, no sería correcto perder el atractivo natural de las tasas de interés en una economía en desarrollo como la colombiana donde se está sujeto no solo a los cambios internos, sino también a los cambios que suceden en el exterior en términos de variaciones en el precio del petróleo y las decisiones económicas y políticas de las grandes potencias. Ahora bien, la incertidumbre que genera la coyuntura sanitaria dificulta avizorar un panorama certero para el 2021. En el año 2019, la comisión de expertos vislumbraba un panorama de estabilidad para el año 2020. Sin embargo, la crisis generada por el Covid-19 derrumbó la validez de dichas proyecciones.



Realizado por
Didier Santiago Betancur Valencia
Economista
Analista de mercadeo Confiar

A photograph of three young adults laughing outdoors. On the left, a woman with dark hair and a blue velvet jacket is laughing with her hand near her mouth. In the center, a man with short brown hair and a maroon t-shirt is laughing heartily with his head tilted back. On the right, another man with a beard and a yellow t-shirt under a denim jacket is laughing. They are sitting on what looks like a stone wall or bench in a park-like setting with trees in the background.

**LO QUE DICE
LA GENTE:**

Las fuerzas competitivas de la industria financiera

La competencia en el mercado financiero es implacable, y sus metas en algunos casos así lo ameritan. Durante los últimos años la tercerización de servicios como los procesos comerciales, cobranza y legalización han facilitado la precarización de las condiciones laborales del personal, bajo una mirada ausente y cómplice de los reguladores. ¿Esto es correcto en una de las industrias con mayor crecimiento en los últimos años?, evidentemente tiene un tufillo a destrucción del empleo formal, dimisión de los valores con los que por años identificaron al sector como uno de los "bueno para trabajar" y a que todo vale en función de acrecentar los resultados para los accionistas. Ahora bien, esto debe tener un contexto más allá del pensamiento aficionado del planteado en esta opinión, por lo que vale la pena analizar el microentorno de la industria y estimar la existencia de justificación alguna ante el poder que tienen en cada una de las fuerzas competitivas de análisis tradicional en la administración.

El antagonismo entre vendedores rivales

Este es tan claro como los dos grandes grupos económicos que los lideran y la incapacidad de las compañías internacionales de crecer en el mercado colombiano a pesar de su "experiencia probada" en otras latitudes. Grandes y pequeños clientes migran de portafolio en portafolio, con profundización permanente e integraciones horizontales entre los productos ofrecidos por las diferentes empresas del grupo, con gran capacidad de innovación de instrumentos financieros con nombres pomposos, que logran entramar la relación del cliente a tal punto que es más fácil salir de la cárcel que cancelar una tarjeta de crédito.

El ingreso potencial de nuevos competidores

La industria financiera se encuentra entre las más amenazadas por la transformación digital, la regulación compite con la simplicidad de las instituciones no supervisadas y la mala relación con las marcas pone en jaque la fidelidad de los clientes de los mercados masivos.

Los intentos de mercado de algunas compañías de otras industrias para atraer a los clientes hacia sus propios productos sustitutos

Durante años la industria del Retail, de los automóviles y otros de los mercados masivos lo han intentado. Con sus estrategias, *llevé ahora pague después, lléveselo ya sin cuota inicial y porque tú te lo mereces*, las tiendas con financiación han absorbido gran parte del mercado de las clases más populares y comúnmente desatendidas por la banca tradicional; sin embargo, en los últimos años ha ingresado un competidor mucho más fuerte: *las tarjetas de crédito de tiendas por departamentos con cobertura masiva*. Si bien Diners empezó como tarjeta de restaurantes, vendía un concepto de membresía y exclusividad, a diferencia de los medios desarrollados por empresas como Tuya y Falabella que apuntan a una "*Tarjeta de descuentos a crédito*", lo cual nos convierte como consumidores en una gran paradoja de la educación financiera, ahorrando con un costo cercano a la usura. No lo cuestiono tajantemente, conozco los riesgos de la colocación masiva de plásticos y reconozco el increíble poder de atracción que tiene los almacenes con bancos incorporados, mas también está claro el impacto que tiene historial crediticio de los consumidores, limitándoles el acceso a bienes de bienestar como la vivienda o la educación que comúnmente requieren de financiación.

Por otro lado, al verificar la línea de negocios de captaciones la presión no es menor. Los mecanismos alternativos de ahorro o inversión, legales hasta demostrar lo contrario, ofrecen mejores rendimientos que los tradicionalmente expuestos por el sistema y se presentan modernos en materia de experiencia de usuario y regulación flexible. Mecanismos como las criptomonedas, esquemas de ahorro informal, acciones, crowdfunding, bonos, etc., tan de moda entre la población Millennial, se convierten en sustitutos potenciales más allá del mercado tradicional de CDT y ahorro programado.

Las presiones competitivas emanadas de la colaboración y la negociación entre proveedores y vendedores

Para esta industria, no se evidencia un alto impacto considerando los procesos de economía de escala previamente establecidos y el grado de especialización del sector. Sin embargo, siempre tendremos el proveedor de servicios que quiere negociar una tarifa con el vendedor.

Humanización de la relación financiera

En este contexto ¿Qué nos queda?, ¿entrar en el marco de una competencia inacabable y destructiva?, ¿es la tasa?, ¿el plazo?, ¿el riesgo?, considero que al leer el antagonismo de los vendedores rivales vemos que es imposible hacerlo en un mercado con

una posición no competitiva, pensar en ¿inundar el mercado con nuestro producto para dispersar el riesgo? No evidencio la cadena logística para hacerlo o ¿dedicarnos a la frenética transformación digital que en ocasiones no se vislumbra claramente su propósito aplicable o su costo beneficio?, llena de nombres inquietantes y siglas googleables hasta recordar su definición. ¡Honestamente no creo que sean los caminos! Creer en la automatización de las relaciones humanas, a que somos tan predecibles que solo a través de una máquina medianamente perversa como el teléfono móvil será el único camino de crecimiento de las organizaciones, es negar nuestra propia humanidad.

Las encuestas internacionales de comportamiento del consumidor tienen el sesgo de preguntarse por canales específicos, y cada vez más son más relevantes las métricas de internet, sin embargo, las relaciones humanas que se dan en el mundo físico se pierden del mapeo de la mercadotecnia digital, permitiéndonos presupuestar que existe una población externa a estas dinámicas, los del trueque, negociadores de palabra, caminantes y abrazadores, a propósito de lo satanizado que se encuentra el contacto físico en esta época por ocasión del Covid-Lab, brinda esperanza de encontrar otro mundo posible.

No se niega la necesidad de desarrollar procesos que tecnológicamente generen lazos de confianza, comodidad y faciliten las decisiones, más debemos recordar que la tecnología no está acotada a la digitalización de servicios. *La palabra Tecnología: proviene del término griego Tecno (tekne) = técnica = habilidad, destreza. Es lo que, coloquialmente, llamamos "la práctica". Logía (logos) = ciencia = conocimiento, estudio. Es lo que, coloquialmente, llamamos "la teoría"*¹ y es que creo que el principio y el fin de las disruptivas en los modelos de negocio está la comprensión profunda de la relación humana que resuelves con la tecnología y no con el software a en sí mismo, por lo que es definitivo establecer una conexión emocional y empática con tu cliente potencial o asociado vigente, profundizar en los valores que le permiten generar lazos y en las motivaciones que lo llevan a tomar decisiones, así y solo así desarrollaremos una ventaja competitiva perceptible, relaciones duraderas que probablemente podremos facilitar a través del mundo digital u otros medios que abracen. En este contexto y tomando como referencia el origen de las palabras, volviendo al origen de del anterior párrafo, vale la pena insistir en adquirir la destreza de estudiar los comportamientos y las relaciones humanas o de manera simplificada ser *Tecnólogos de las relaciones*.

Realizado por

Andrés Mauricio Velásquez Vásquez

Gerente de Mercadeo Confiar

¹ Xunta de Galicia

BIBLIOGRAFÍA

Analdex. (2020). Asociación Nacional de Comercio Exterior. Obtenido de <https://www.analdex.org/2020/06/12/en-reactivacion-economica-el-comercio-exterior-sera-un-motor-de-crecimiento/>

Banco de la Republica. (Consulta: 24 de octubre de 2020). <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/tasas-de-interes-y-sector-financiero>

CEPAL (2020). Proyecciones de crecimiento de la economía latinoamericana. Santiago de Chile, Julio 2020.

CITUR (2020). Estadísticas Nacionales – Flujo de turistas – Turismo receptor. Recuperado de: http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_viajeros_ciudad_destino/all/2#gsc.tab=0

DANE. (2020). Boletín Técnico Exportaciones. Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/exportaciones/bol_exp_abr20.pdf

DANE (2020). Boletín técnico Producto interno bruto (PIB) Segundo trimestre 2020. Bogotá D.C. Agosto 2020.

Datosmacro. (2019). Expansión/ Datosmacro. Obtenido de Colombia - Exportaciones de Mercancías: <https://datosmacro.expansion.com/comercio/exportaciones/colombia>

Fedesarrollo (2020). Encuesta de opinión financiera. Octubre de 2020. Bogotá D.C.

Mejía, L.F. (2020a). "Choque dual y posibles efectos sobre la economía colombiana", Nota Editorial, Fedesarrollo. Bogotá, 26 de marzo 2020.

Mincomercio (julio 22 de 2020). Gobierno lanzó estrategia para impulsar reactivación económica del sector Comercio, Industria y Turismo. Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/general/estrategia-para-reactivacion-economica-del-sector>

PROCOLOMBIA (noviembre 05 de 2020). Colombia ganó 9 premios en los World Travel Awards 2020 versión Suramérica. Recuperado de: <https://procolombia.co/noticias/colombia-gano-9-premios-en-los-world-travel-awards-2020-version>

Superintendencia Financiera de Colombia. (Consulta: 24 de octubre de 2020). <https://www.superfinanciera.gov.co/ultimo/informes-y-cifras/cifras/establecimientos-de-credito/informacion-por-sector/bancos-60775>

UNWTO (septiembre 15 de 2020). El número de turistas internacionales bajó un 65% en el primer semestre de 2020, informa la OMT. Recuperado de: <https://www.unwto.org/news/international-tourist-numbers-down-65-in-first-half-of-2020-unwto-reports>

UNWTO (octubre 27 de 2020). El turismo internacional cae un 70% mientras las restricciones de viaje afectan a todas las regiones. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/news/turismo-internacional-cae-un-70-mientras-las-restricciones-de-viaje-afectan-a-todas-las-regiones>

UNWTO (noviembre 02 de 2020). Nuevo código internacional para proporcionar una mayor protección legal a los turistas. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/news/nuevo-codigo-internacional-para-proporcionar-una-mayor-proteccion-legal-a-los-turistas>

UNWTO (noviembre 06 de 2020). La OMT reúne al sector turístico para planificar el futuro. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/news/la-omt-reune-al-sector-turistico-para-planificar-el-futuro>

WTTC (septiembre 18 de 2020). WTTC celebra que cien destinos obtengan el sello Safe Travels. Recuperado de: <http://wttc.org/News-Article/WTTC-celebrates-as-100-destinations-get-the-Safe-Travels-stamp>

Xunta de Galicia (Consulta: 9 de noviembre de 2020). La tecnología. <https://www.edu.xunta.gal>