

Fecha de entrega: 18 de Enero, 2020.

Número de páginas totales: 18

NUEVAS TECNOLOGÍAS INCIDEN EN DESPIDOS DEL EMPLEADO BANCARIO



Fotografía: Cárdenas Leguízamo O. M. 2020

Índice

1. Resumen ejecutivo.....	3
2. Cuerpo central de análisis.....	5
2.1 Introducción.....	5
2.2 Transformación del trabajo.....	7
2.3 Nuevas tecnologías en sector financiero.....	9
3. Síntesis de resultados.....	12
3.1 Conclusiones.....	13
4. Propuestas estratégicas y de Direccionamiento de Recursos Humanos.....	14
5. Referencias	16
6. Anexos	18

RESUMEN EJECUTIVO

La interacción entre tecnología y trabajo trajo efectos positivos al entorno productivo, entre ellos, sistematización y digitalización de los procesos, apertura a nuevos mercados, desarrollo de competencias digitales en los trabajadores, demandas cognitivas, autonomía, desarrollo en las tecnologías de la información y comunicación, entre otros aspectos. Como efectos negativos trajo el cierre de algunos puestos de trabajo, disminución de cargos como el de servicio de caja en el sector financiero denominados también “cajeros”, una actividad laboral manual ejecutada por el empleado bancario que realiza operaciones básicas, procesa diferentes tipo de pagos, giros, servicios de depósitos, retiro de dinero, transferencias bancarias, validación de identidad de clientes, entre otros procesos (Tarazi, M., y Breloff, P. (2011).

Esta ocupación por décadas ha sido uno de los principales cargos en el sector bancario; sin embargo, hoy está siendo sustituida por cajeros digitales o automáticos y aplicaciones o programas móviles conocidas como APP; logro conseguido por la suma de nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Este resultado o avance tecnológico es uno de los principales cambios que ha traído la evolución digital y por ende nuevas formas de trabajo; paradójicamente se refleja en el sector financiero, antes era común encontrar entre tres a cinco cajeros (cargos ocupacionales) o empleados bancarios en el servicio de caja atendiendo largas filas de usuarios, pero hoy se han reducido significativamente, pues esta ocupación se ha venido reemplazando por el avance de la tecnología, la automatización, internet y el uso de las TICs, es decir, empleando el uso de nuevas tecnologías que logran reducir los costos de operación.

Las nuevas fuerzas tecnológicas y la gran influencia digital generan un impacto significativo en las organizaciones y sustituye hoy en día al trabajo manual. García, J. (2018) habla de siete realidades emergentes que están influyendo en el entorno organizacional y en el trabajo; entre ellas, la realidad emergente “tecnología talento y transformación, que resulta del “coste decreciente de la automatización y robotización, eclosión de la inteligencia artificial y el incremento de la relación máquinas – talento humano” que produce la reasignación de tareas, aumento de valor de la mano de obra cualificada, pérdida de puestos de trabajo de labores rutinarias y relocalización de procesos industriales a sus fuentes de origen.

La tecnología talento y transformación como realidad emergente deja ver cómo por medio del avance tecnológico las tareas rutinarias empiezan a desaparecer del entorno y a modificar nuevos esquemas productivos en las organizaciones. Los trabajos de caja son un ejemplo vivo de esta realidad emergente y han empezado a sufrir cambios, poco a poco se ha reestructurado esta laboral a raíz de los nuevos avances tecnológicos, reemplazando maquinas por personas en el ejercicio de esta labor. La introducción de los avances tecnológicos implica reducir el empleo como lo afirma Álvarez, A. (2008), genera alteraciones de las tareas ejecutadas por el trabajador lo que implica una modificación funcional para él, un esfuerzo y adaptación al cambio; implica nuevas prácticas para la organización, ajuste de tareas, y por ende cambios que transforman por completo una profesión. No obstante, el uso de las TIC sustituye el trabajo desarrollado en tareas cognitivas y manuales, genera inclusión de la capacitación digital y el trabajo auto-programable y aumento en las cargas de trabajo en sectores de mayor actividad en el uso del conocimiento y de las TIC. (Ficapal, & Torrent, 2017).

De acuerdo al análisis de la lectura estudiada, se puede identificar que labores manuales son pieza fácil para ser reemplazadas por nuevas tecnologías, pues el contenido de las tareas que integran las ocupaciones cualificadas y no cualificadas puede ser replicado por algoritmos y sustituido y desplazado por la automatización. Expertos señalan que el uso de internet de las cosas, big data y la inteligencia artificial ya hace efecto en el empleado bancario y se ha puesto en auge el autoservicio al lado de los cajeros automáticos que sustituyen al empleado de banca, Ferluga, G. (2019).

Por consecuente, las nuevas tecnologías inciden en el despido del empleado bancario, los cajeros multiusos y aplicaciones móviles generaron un recorte de más de 1,500 trabajadores; pero también está generando un nuevo esquema en la Dirección y Gestión de los Recursos Humanos, llevó a que las entidades financieras aumentaran su planta laboral con perfiles acorde a los objetivos tecnológicos, lo que implica identificar competencias tecnológicas en los nuevos empleados y/o desarrollarlas en su plantilla continuamente pues la tecnología va en avance progresivo. Nuevas tecnologías como Blockchain (Cadena de bloques), Distributed Ledger Technology – DLT (Tecnologías de registro distribuido), la inteligencia artificial, el internet de las cosas, big data, innovaciones en biometría, computación cuántica, y el auge de las Aplicaciones móviles, empiezan a reemplazar al empleado bancario.

Introducción

En el sector bancario la introducción de la tecnología ha venido evolucionado a lo largo del tiempo, condicionada por procesos de innovación financiera pasando por cuatro etapas desde los años 60, 70, 80 y 90. Para los años 60 los objetivos financieros radicaban en la reducción de los costes, mejora de la productividad, seguridad, existía limitaciones informáticas y ausencia de capacitación del personal bancario. En los años 70 se introduce el teleproceso para mejorar el servicio al cliente por telecomunicaciones que para la época presentaba limitaciones. En los años 80 el negocio bancario busca mayor autonomía, apertura de nuevos puntos de venta, introduce la informática y el sistema de banca electrónica. Para los años 90 se introduce el sistema de banca virtual y se descentralizan diversas funciones, se reducen puntos de venta y se emplea la red para la comunicación y distribución de información. Fanjul, J., y Valdunciel, L. (2009).

En la actualidad la tecnología ocupa un lugar especial en la vida de los seres humanos y en el sector bancario, para las empresas y para la productividad es uno de los mejores aportes de la innovación y es pieza clave en la articulación de la actividad económica, pues posiciona el nivel de competitividad de una economía. El desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha permitido un acelerado progreso en el campo productivo; es por eso que hoy hablamos de una era tecnológica, donde prima la tecnología digital, la automatización y nuevas tecnologías que son aprovechadas por el sector financiero. De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL (2002), la tecnología digital es fundamental pues esta permite acceder a redes locales e internacionales y reduce los tiempos de respuesta y habilita las capacidades tecnológicas locales como grado de desarrollo. No obstante, la globalización ha hecho que las empresas sean más competitivas a la hora entrar en el mercado y que operen bajo las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pues son la base de la globalización económica.

En el pleno desarrollo, la tecnología incorpora el saber para producirle al mercado bienes y servicios, lleva a las organizaciones a ser más competitivas; su utilización está transformando el trabajo en las organizaciones y en las personas, lleva a formar nuevas competencias y a generar adaptación y apertura al cambio. Su introducción ha generado un

fuerte impacto al contexto laboral, incrementó de cierta manera el desempleo, llevó a la reducción de salarios; o bien trajo beneficios tanto a las personas como a las organizaciones. La apertura y revolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación ha influido en el ámbito laboral significativamente, su incorporación trajo elementos positivos como negativos y son muestra de evolución, desarrollo, globalización, competitividad en el siglo XXI y pieza clave de la primera oleada tecnológica que se fundamenta con la aparición de las TIC, internet y por ende la apertura del comercio electrónico (Ficapal, P., & Torrent, J., 2017).

Los aspectos positivos generados entre la relación tecnología/trabajo pueden ser: eficiencia en las organizaciones, aumento acelerado de los procesos de producción, crecimiento económico y de bienestar por facilitar el trabajo, desarrollo de nuevas habilidades y competencias digitales, cambio en los procesos productivos y administrativos, facilita las comunicaciones, interacción entre equipos de trabajo, aumento en la autonomía y toma de decisiones en el trabajo, apertura a nuevos esquemas de organización del trabajo, y, eficiencia de la cadena de producción, facilitación de la información, apertura al mercado virtual, entre otros aspectos.

Un elemento negativo que produce las TIC como la violación de la seguridad cibernética o guerra cibernética, traen nuevos desafíos y retos a la sociedad Barth, E. (2015), otros aspectos que se pueden identificar son preocupantes para el empleo, el cambio tecnológico sumado a la base digital y flujos de conocimiento están llevando a la descualificación y destrucción parcial o total del trabajo, aplicable a cargos ocupacionales como el de cajeros o servicio de caja ejecutado por el empleado bancario, que es remplazado por modernos cajeros digitales conocidos como módulos multipagos conectados en línea por medio de internet, para facilitar el pago con las compañías de servicios; también, sustituye el trabajo desarrollado en tareas cognitivas y manuales, genera inclusión de la capacitación digital y el trabajo auto-programable y aumento en las cargas de trabajo en sectores de mayor actividad en el uso del conocimiento y de las TIC. (Ficapal, & Torrent, 2017).

Estos aspectos configuran el nuevo tipo de economía y sociedad del conocimiento, de ahí la influencia de la segunda oleada tecnológica sobre la primera, que le suma nuevas tecnologías como plataformas digitales (programas o aplicaciones que llevan a la experiencia entre personas y herramienta tecnológica), programas sistematizados, instrumentos, presencia de la robótica o inteligencia artificial.

Transformación del trabajo

El trabajo se transforma con las nuevas tecnologías, García, J. (2018) habla de siete realidades emergentes que están influyendo en el entorno organizacional y en el trabajo; entre ellas, 1) la irrupción de las organizaciones exponenciales de estructura reducida que logran en corto tiempo crecimiento y usan la tecnología para impulsarse, ejemplo de ello, Uber, Instagram; 2) la innovación regulada, que hace referencia a la presencia de organizaciones que crecen sin ser reguladas y hace que los gobiernos y legisladores trabajen por nuevos modelos de negocio; 3) la organización ágil, que con el acceso a la tecnología logran una identidad de marca y actúan en red y son de coste flexible; 4) la liberación de la fuerza laboral, nueva forma de percibir el trabajo y donde se posiciona el trabajo independiente y se crean formas atípicas de empleo; 5) la reinversión de por vida, lleva a la búsqueda actual del equilibrio entre personas y organizaciones; 6) tecnología, talento y transformación, que resulta del “coste decreciente de la automatización y robotización, eclosión de la inteligencia artificial y el incremento de la relación máquinas – talento humano” y produce la reasignación de tareas, aumento de valor de la mano de obra cualificada, pérdida de puestos de trabajo de labores rutinarias y relocalización de procesos industriales a sus fuentes de origen; 7) la ética del trabajo y de la sociedad, es la séptima realidad emergente, orientada a la búsqueda de estándares éticos enmarcados en políticas y programas orientados desde las organizaciones para proteger a los empleados del nuevo entorno de trabajo.

La sexta realidad emergente “tecnología talento y transformación, es una realidad, el avance tecnológico hace que las tareas rutinarias empiecen a desaparecer del entorno y a modificar nuevos esquemas productivos en las organizaciones.

Los resultados de las nuevas tecnologías a nivel global están haciendo un mundo cada vez más competitivo, de hecho, estamos creciendo en un contexto acelerado transformado por las comunicaciones y medios tecnológicos que facilitan el trabajo y la información. Hablar de las nuevas tecnologías en el siglo XXI, es hablar de la magia de la innovación que está convirtiendo nuestro contexto en una era digital. Diferentes autores, nos muestran que las nuevas tecnologías están facilitando la vida en sociedad y con ella transformando el mundo en sus diferentes esferas.

Pons, J. (2018) manifiesta que los procesos de mediación generados por las tecnologías tradicionales cine, televisión, el libro, y la remediación creada por las nuevas tecnologías

digitales tales como videojuegos, redes sociales son claves en el rol que juegan los medios en la transmisión de la información y su contribución al conocimiento (p.92), y, que por consiguiente “las nuevas tecnologías digitales representan, una oportunidad de cambio y mejora en las formas y procedimientos de interacción social y de acceso a la información” (p.93).

Para Urquijo, J. (2017) la nuevas tecnologías dan un paso acelerado con la innovación en las telecomunicaciones, la informática e internet facilitando con inmediatez la comunicación en la esfera global, incidiendo en todos los ámbitos de la sociedad a nivel político, económico, cultural y nos lleva a un nuevo grado de civilización configurada por las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC que transforman a una sociedad civil interconectada, informando en corto tiempo y dando apertura a la comunicación entre grupos y personas bajo conexión global inmediata, aportando a la búsqueda de información instantánea y ampliada en diferentes fuentes dadas por la internet. Con el uso de las TIC se puede facilitar la lectura de textos en pantalla audiovisual e interactiva; comprar bienes y servicios por medios de aplicaciones incorporadas por las nuevas tecnologías que facilitan el consumo y generan nuevos tipos de empresa y de comercio; producir cambios en el sistema educativo, la investigación y la salud que hoy en día proporciona nuevos adelantos científicos haciendo uso de nuevas tecnologías; ventajas en todas las áreas del saber y del hacer humano que llevan al desarrollo de la sociedad a nivel global. No obstante, existe una serie de inconvenientes que impactan a la revolución cibernética, como por ejemplo, exceso de información o sesgo de la misma, desinformación por falsas noticias que afectan a diferentes sectores sociales; causa tecnofilia - aísla al individuo como ser social anulando el intercambio vital afectivo y comunicacional directo entre los individuos; genera dependencia y colonización cultural, esta última, dada a raíz del volumen de información que por sus contenidos y orígenes terminan influyendo en el cambio de valores, consumismo y/o materialismo extremo, llevando al individuo a la organización en redes sociales, en diferentes organizaciones o movimientos, (p.46-47).

La apertura de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el mercado laboral transformó las prácticas laborales y de direccionamiento organizacional, las plataformas digitales permitieron el intercambio y la relación entre personas y aplicaciones; el trabajo y las formas de trabajo han evolucionado en esta revolución tecnológica, y por

consiguiente, han surgido nuevas formas de empleo tras el uso de plataformas digitales y la automatización como lo evidencian los siguientes autores.

Acemoglu y Restrepo (2017) citado (Malo, M. 2018) señalan que el uso de robots industriales en Estados Unidos trajo un impacto negativo, y concluyen que por cada robot industrial, tres trabajadores quedan en descenso en el empleo; y que con la instalación de robots o procesos automatizados las empresas crean menos empleos nuevos.

De acuerdo con Malo, M. (2018), el impacto de la automatización y los efectos de las tecnologías de la información y comunicación sobre el empleo están sustituyendo el trabajo, como lo hace la automatización en procesos de producción y prestación de servicios. Es decir, que el impacto de las nuevas tecnologías sobre el empleo radica en el contenido de las tareas que integran las ocupaciones cualificadas (tareas cognitivas abstractas), y, no cualificadas (tareas rutinarias, repetitiva, de contenido manual) que pueden ser replicadas por algoritmos, pues estas se convierten fácilmente en ocupaciones sustituidas y desplazadas por la automatización (p.151).

Las nuevas formas de automatización, es decir la robótica, la inteligencia artificial y el aprendizaje de las máquinas están sustituyendo el empleo, tareas no cualificadas como el de labores de caja, cargo ocupacional que está siendo remplazado por nuevos cajeros digitales expuestos en diferentes sectores y son muestra de la innovación tecnológica empieza a producir cambios culturales en los usuarios y en los procesos organizacionales; no obstante, la automatización trae consigo misma un impacto negativo para el trabajo, pues hace que las empresas generen menos empleos nuevos debido a la sustitución de la mano de obra humana por maquinas o robots.

Nuevas tecnologías en sector financiero

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OECD, señala que el acceso y uso de las TIC por parte de las empresas de actividades financieras ha venido creciendo en los últimos años en diferentes países. Frente al uso de Big data por ejemplo, el país que ha realizado análisis de big data (%) es Corea, en el año 2013 registra un 7,69% y para el año 2017 un 26,54% siendo el único país que registra dicho proceso y que creció un 18,85% durante los últimos 5 años en el empleo de big data. Austria hace uso del software CRM (Customer Relationship Management) que ayuda a la gestión de

relaciones con los clientes de manera organizada, en 2007 registra un 82,48% y en 2010 alcanza el 84,44% con un aumento del 1,96% del uso de este software sin registrar nuevos avances, seguido de países como Alemania (80,62%) y España (77,25%). Las empresas con un sitio web o página de inicio (%) son lideradas por Japón, para el 2017 registra el 100% de las empresas que cuentan con un sitio web; seguido de Noruega (96,20%) en el 2013. Entre las empresas que utilizan EDI (Intercambio electrónico de datos) (%) se encuentra Australia (76,96%) en el año 2008; Eslovenia (76,27%). Las empresas que compran servicios de computación en la nube Japón (71,00 %), y Canadá (66,40%).

Tabla. Acceso y uso de las TIC por parte de las empresas.

País	Herramienta	Promedio (%)	Año
Corea	Análisis Big Data	26,54	2017
Austria	Software CRM	84,44	2010
Alemania	Software CRM	80,62	2010
España	Software CRM	77,25	2010
Japón	Sitio web	100	2017
Noruega	Sitio web	96,20	2013
Australia	EDI (Intercambio electrónico de datos)	76,96	2008
Eslovenia	EDI (Intercambio electrónico de datos)	76,27	2008
Japón	Servicios de computación en la nube	71,00	2017
Canadá	Servicios de computación en la nube	66,40	2017

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos de la OECD (2020)

Estos datos dan fe de que la tecnología ha venido creciendo desde el año 2008 con el intercambio electrónico de datos, hasta llegar a la big data y el servicio de computación en la nube.

Los avances tecnológicos en el sector financiero son infinitos, la utilización de computadores y redes de comunicación llevaron a ofrecer novedosos servicios de Transferencia Electrónica de Fondos sin utilizar documentos físicos para el procesamiento de las operaciones. El servicio de transferencia electrónica permite conocer estados actuales de la cuenta y pagos del usuario en puntos de venta que son dirigidos inmediatamente a la cuenta del almacén donde se procesa determinada operación. Actualmente vivimos el uso de tarjetas denominadas crédito y débito, y estas normalmente son utilizadas para efectuar pagos y retiro de efectivo en cajeros automáticos. Hasta aquí

veníamos viviendo la tecnología; pero esta no para, cada vez evoluciona más, en especial para el sector financiero que día a día se mueve en la plataforma digital (El Tiempo, 1992)

El sector financiero ha sido uno de los precursores del avance tecnológico, invierte en tecnología y desarrolla nuevos modelos de negocio con el aporte de la tecnología. Uno de los avances más recientes se refleja en el remplazo del cajero automático por el cajero digital “TAPP” , el cajero que revolucionó la banca y se encarga de entregar el efectivo sin emplear lectores de tarjetas o pantalla, realiza transacciones sin imprimir recibos por medio de un teléfono inteligente que se conecta con lectores NFC (tecnología inalámbrica, plataforma abierta para intercambiar datos); códigos QR (módulo que almacena información o matriz de puntos o nuevo código de barras bidimensional) o Bluetooth (tecnología que facilita la comunicación entre equipos); elementos que permiten ahorrar costos de inversión, seguridad y mantenimiento, comparado con los cajeros automáticos tradicionales que generan mayores costos en su mantenimiento y adquisición (Colprensa, 2018).

Las nuevas tecnologías benefician al sector financiero, les permite evolucionar y mantenerse en el mercado global, según Atanas, S. (2019) las nuevas tecnologías que el sector financiero emplea son: 1) *Blockchain (Cadena de bloques, estructura de datos o agrupación de información)* y la *Distributed Ledger Technology – DLT (Tecnologías de registro distribuido)* que permite estructurar base de datos y controlar información, hacer registro y operaciones de transacciones y elimina la necesidad de intermediarios; 2) *la inteligencia artificial (AI)*; que posee como componente básico la automatización e inteligencia y se refleja en aplicaciones potenciales de back office (automatización y mejoramiento de procesos), front office (mejora interacción con clientes), y es aplicada al ámbito del marketing, experiencia del cliente y control de riesgos; 3) *el internet de las cosas*, tecnología que usa la conexión a la nube y recopila datos mediante sensores con sistema automatizado que lleva a la utilización del Smartphone y que se convierte en la inteligencia llevada a cabo por diferentes equipos o máquinas que pueden llegar a presentar las mismas capacidades de una persona y ser remplazadas por esta 4) *Big Data (grandes datos)*, permite la recopilación búsqueda, almacenamiento de volúmenes de datos, distribución y análisis de datos, fundamental para proporcionar crecimiento al negocio financiero; 5) *innovaciones en biometría*, para medir y analizar datos biológicos y emplearlos en el ámbito de identificación y la seguridad, como ejemplo los pagos móviles

con identificación biométrica; 6) *el quantum computing o computación cuántica*, proceso tecnológico por ordenador cuántico que procesa grandes volúmenes de información de manera holística, rápida precisa y segura, permite la visualización de datos; y, otras herramientas tecnológicas que se convierten en los nuevos agentes del sistema financiero digital que empiezan a remplazar al empleado bancario.

SÍNTESIS DE RESULTADOS

Son múltiples las causas por las cuales se generan despidos del empleado bancario, las entidades del sector financiero no dan a conocer en su totalidad las verdaderas razones por las cuales deciden reducir su plantilla, algunas de ellas justifican despidos por factor crisis o llegan a acuerdos con sus empleados para ser liquidados. Ejemplo de entidades financieras que impactan con sus despidos son: Banco Morgan Stanley para el 2019 hace recorte de alrededor de 1.500 empleos y parte de su decisión se debe a la perspectiva global y a la evolución de la tecnología, (Rodríguez, C.,2019); Deutsche Bank AG planea hacer recortes de su plantilla con aproximadamente 18.000 trabajadores que saldrán de la organización; Banco Bilbao Vizcaya Argentina SA tiene previsto recortar empleos relacionados con actividades de soluciones para clientes (Bloomberg, 2019).

Por otra parte, el cajero automático del futuro empieza a sustituir al empleado bancario, expertos señalan que el uso de internet de las cosas, big data y la inteligencia artificial ya hace efecto en el empleado bancario y se ha puesto en auge el autoservicio al lado de los cajeros automáticos que sustituyen al empleado de banca, Ferluga, G. (2019). Los cajeros multiusos y aplicaciones de celulares generaron un recorte de más de 1,500 trabajadores en BBVA Bancomer, empleados bancarios que fueron sustituidos por las nuevas tecnologías y se estima que cada año cuatro mil trabajadores saldrán de la entidad.

HSBC es el banco que más ha logrado minimizar su plantilla, doscientos cuarenta y cinco mil empleados (245.000), reduciendo su plantilla laboral en 637 plazas. La incursión de nuevas tecnologías, llevó a que las entidades financieras aumentaran su planta laboral con perfiles acorde a los objetivos tecnológicos, y por ende, el secreto de estos despidos radica en que los costos de operación se reducen con el uso de las nuevas tecnologías comparado con el coste de ventanilla que genera contar con el empleado bancario (Leiva, J. 2018).

En España existen alrededor de 25.759 entidades financieras según Hidalgo, C. (2109) los bancos apuestan a tener menos oficinas, en la actualidad cuentan con casi 60% menos de oficinas bancarias que hace 10 años y le apuestan a las flagship o buque insignia de la marca, que busca brindarle una experiencia positiva al cliente por medio de estrategias que posicionan su marca.

La plantilla total de trabajadores en el sector financiero para el año 2017 fue de 187.450 empleados y se identifica que hubo un recorte de más de 83.450 empleos entre el año 2008 al 2017. Las sucursales bancarias hoy tienen menos empleados que antes, la banca en línea y móvil inciden en esto, con el auge de la digitalización menos personas se dirigen a realizar sus procesos en sucursales físicas, y es lo que hacen las nuevas tecnologías, facilitar este ejercicio que es aprovechado por las entidades financieras, quienes crean un enlace directo entre clientes y entidad bancaria para procesar diferentes tareas, transacciones, pagos y otras, donde no se requiere del trabajo del empleado bancario (Steiner, S., 2015).

En Colombia por ejemplo el uso de las aplicaciones móviles está creciendo, el banco BBVA para el año 2018 creció 48,5% en clientes activos de banca móvil que utilizan celular para realizar operaciones con la entidad, donde el 86% hacen uso de la App BBVA Móvil y espera que el 70% de sus clientes sean digitales. BBVA registró en el primer semestre 74 millones de operaciones y estas representan un 45% de las transacciones que los clientes realizan con la entidad (Dinero, 2018).

En consecuencia, las aplicaciones (App) fueron desarrolladas para que los clientes de las entidades bancarias puedan acceder a los productos o servicios financieros sin necesidad de desplazarse de casa, utilizadas para hacer pagos, transferencias, consultas de estado de cuenta, verificar saldos, y son funciones que normalmente las puede ejecutar el empleado bancario; pero que con el avance tecnológico, el mismo cliente lo hace ahora por medio de la App.

Conclusión

Las nuevas tecnologías inciden en el despido del empleado bancario, es una realidad, por un lado el uso de las TIC sustituye el trabajo desarrollado en tareas cognitivas y manuales, genera inclusión de la capacitación digital y el trabajo auto-programable

(Ficapal, y Torrent, 2017); por otra parte, la automatización sustituye y desplaza ocupaciones calificadas y no calificadas por el contenido de sus tareas; y, las nuevas tecnologías como Blockchain (Cadena de bloques), Distributed Ledger Technology – DLT (Tecnologías de registro distribuido), la inteligencia artificial, el internet de las cosas, big data, innovaciones en biometría y la computación cuántica, empiezan a remplazar labores del empleado bancario. No obstante, el uso de las aplicaciones (App) también está sustituyendo labores del empleado bancario y cada vez crece el número de usuarios de estas aplicaciones bancarias que facilitan los servicios del sistema financiero.

En cuanto al direccionamiento estratégico de los Recursos Humanos se evidencia que a mayor uso de las nuevas tecnologías menos empleos se generan y se ven obligados a recortar sus plantillas; a emplear estrategias que les permita desarrollar competencias digitales en sus empleados y/o a incorporar nuevos talentos expertos en TICs enfocados con la misión corporativa.

Cómo propuesta, es importante analizar hacia dónde van las entidades bancarias con el desarrollo de las flagship o buque insignia de la marca, pues parecen estar consolidando su nuevo estilo de operación bancaria con poco personal en ellas acompañadas de mucha tecnología, y analizar el fenómeno de migración de clientes de los servicios tradicionales a las Apps en el sector financiero.

PROPUESTAS ESTRATÉGICAS Y DE DIRECCIONAMIENTO DE RECURSOS HUMANOS

Los cambios generados por las nuevas tecnologías llevan a que se establezcan nuevas estrategias de direccionamiento organizacional e implica para la Dirección y Gestión de los Recursos Humanos nuevas prácticas, reestructuración de los perfiles e identificación de habilidades digitales en el empleado bancario. Como estrategia, el campo organizacional puede llevar a nuevas categorías profesionales, cualificación de los puestos, reformular tareas conocimientos y aptitudes necesarias para el puesto de trabajo, incluir estrategias de formación y entrenamiento del personal para su adaptación al cambio tecnológico (Álvarez, A., 2008, p.23). Otras propuestas estratégicas y de Direccionamiento de Recursos Humanos pueden ser (Malo, M, 2018)

Hacer uso de las plataformas digitales para la gestión de personas como forma de trabajo administrativo que facilita estándares de calidad y permite consolidar los procesos de selección, beneficiando la gestión de recursos humanos (p.152).

Diseñar microtareas que se subcontratan en plataformas digitales es fundamental para las labores que se desempeñan como nuevas formas de empleo, desde el direccionamiento estratégico es importante estar actualizado y rediseñar cargos debido al cambio tecnológico.

Buscar formas contractuales alternativas para la empresa y generar cambios en la organización, analizar y documentarse frente al diseño de nuevos tipos de contratos de trabajo que no lleven a la precariedad laboral, manejando costes.

Maximizar en la plantilla de empleados competencias para el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y flujos del conocimiento, basarse en la innovación como recurso para competir en la economía global del conocimiento, orientar el trabajo autónomo por equipos y proyectos, hacer participe en la toma de decisiones autónoma, mantener y buscar trabajadores cualificados, supervisar bajo políticas enfocadas en objetivos/resultados y al trabajo por competencias, implementar prácticas de gestión de los recursos humanos con mecanismos de selección competitivos, establecer relaciones laborales flexibles y primar bajo la gestión colaborativa. Aumentar la planta laboral con perfiles acordes a los objetivos tecnológicos de la empresa es fundamental (Leiva, J. 2018).

Por último, es importante que las decisiones estratégicas en la empresa estén relacionadas con la tecnología actual, pues es la tecnología la que dirige las decisiones estratégicas en la empresa, así como incorporar nuevas tecnologías en el momento adecuado y coherentes con la misión corporativa (Fanjul y Valdunciel, 2009).

Referencias

- Álvarez, A. (2008). La adaptación de los trabajadores a los cambios tecnológicos en la pequeña empresa. *RCE*, (93), 3-51.
- Atanas, S. (2019). El sistema financiero digital: los nuevos agentes. Instituto Universitario de Análisis Económico y Social. Universidad de Alcalá. Extraído el 2 de Enero, 2020 de http://www3.uah.es/iaes/publicaciones/DT_04_19.pdf
- Barth, E. (2015). Informe Global de Tecnología de la Información 2015. WORLD ECONOMIC FORUM. Extraído el 10 de Enero, 2020 de http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2015/preface-espen-barth-eide-world-economic-forum/?doing_wp_cron=1579098783.4178259372711181640625
- Bloomberg (2019). Banca mundial se encamina a los mayores recortes desde 2015. El Espectador. Extraído el 14 de Enero, 2019 de <https://www.elespectador.com/economia/banca-mundial-se-encamina-los-mayores-recortes-desde-2015-articulo-897514>
- CEPAL (2002). Globalización y desarrollo (2002). Fortalecimiento de los sistemas de innovación y el desarrollo tecnológico. Extraído el 01 Enero, 2020 de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2724/S2002024_es.pdf;jsessionid=2C5E83C72525214EDB2D122ACE7129EB?sequence=2
- Colprensa (2018). Presentan el primer cajero digital del país: no tiene pantalla ni lector de tarjeta. El Heraldo. Extraído el 2 de Enero, 2019 de <https://www.elheraldo.co/colombia/presentan-el-primer-cajero-digital-del-pais-no-tiene-pantalla-ni-lector-de-tarjetas-554586>
- Dinero (2018) BBVA Colombia creció 48,5% en clientes activos de banca móvil. Extraído el 15 de Enero, 2020 de <https://www.dinero.com/noticias/banca-movil/1257>
- El Tiempo (1992). Del primer cajero a las redes. Extraído el 22 de Diciembre, 2019 de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-74147>
- Fanjul, J., y Valdunciel, L. (2009). Impacto de las nuevas tecnologías en el negocio bancario español. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 15(1), 81-93.
- Ferluga, G. (2019). El cajero automático del futuro: ¿un sustituto del empleado bancario o mucho más?. El País. Extraído el 10 de Enero, 2020 de https://elpais.com/economia/2019/03/07/actualidad/1551964019_684579.html
- Ficapal, P., y Torrent, J. (2017). *El trabajo en la sociedad del conocimiento Tecnologías digitales, empleo, desempleo y salarios*. Universidad Oberta de Catalunya. Extraído el 22 de Diciembre, 2019 de http://materials.cv.uoc.edu/daisy/Materials/PID_00245954/pdf/PID_00245954.pdf
- García, J. (2018). *El trabajo del mañana. Retos del futuro... ¿o del presente?* Economía negocios.
- Hidalgo, C. (2019). Menos oficinas y empleados, horarios más largos: Así son nuestros bancos. Merca2. Extraído el 10 de Enero, 2020 de <https://www.merca2.es/oficinas-empleados-bancos/>
- Leiva, J. (2018). Bancomer desplazará a 1,500 trabajadores. El financiero. Extraído el 10 de Enero, 2020 de <https://elfinanciero.com.mx/economia/bancomer-desplazara-a-1-500-trabajadores>
- Malo, M. (2018). *Nuevas formas de empleo: del empleo atípico a las plataformas digitales*. Los problemas del mercado de trabajo y las reformas pendientes. *Papeles de economía española*, (156), 146-158.
- OECD (2020). Acceso y uso de las TIC por parte de las empresas. Extraído el 14 de Enero, 2020 de <https://stats.oecd.org/Index.aspx#>

-
- Pons, J. (2018). Las tecnologías digitales y su impacto en la Universidad. Las nuevas mediaciones. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(2), 83-95. Extraído el 2 de Enero, 2020 de <http://dx.doi.org/10.5944/ried.21.2.20733>
- Rodríguez, C. (2019). Morgan Stanley recorta 1.500 empleos por la incertidumbre económica. *Dirigentes digital*. Extraído el 12 de Enero, 2020 de <https://dirigentesdigital.com/morgan-stanley-recorta-1-500-empleos-por-la-incertidumbre-economica>
- Steiner, S. (2015). Las sucursales bancarias siguen siendo populares entre los estadounidenses. *Bankrate*. Extraído el 11 de Enero, 2020 de <https://www.bankrate.com/finance/consumer-index/branch-banking-still-strong-among-americans.aspx>
- Tarazi, M., y Breloff, P. (2011). Reglamentación de los agentes bancarios. *Enfoques CGAP*, (68), 1-25. Extraído el 10 de Enero, 2020 de https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Regulating-Banking-Agents-Mar-2011-Spanish_0.pdf
- Torrent, J. (2017). *Nuevas tendencias del trabajo. El trabajo en la nueva oleada digital: robótica e inteligencia artificial, trabajo contingente*. Universidad Oberta de Catalunya. Recuperado el 16 de octubre de 2019 de: http://materials.cv.uoc.edu/daisy/Materials/PID_00251828/pdf/PID_00251828.pdf
- Urquijo, J. (2017). Sociedad y nuevas tecnologías, ventajas e inconvenientes. *Revista Extremeña de Ciencias Sociales "ALMENARA"*, (9), 45-49.

Anexos

DATOS OECD 2020

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT  **OECD.Stat**

Haga clic aquí para iniciar sesión | Configuración | Guía de usuario | Ayuda | Inglés | Français

Buscar Organizar

- Restricciones y categorías de servicios
- Avance
- Tarjetas
- Tecnología de la información y la comunicación**
 - Uso digital
 - Estadísticas de información y comunicación
 - Estadísticas de telecomunicaciones
 - Acceso y uso de las TIC por parte de las empresas
- Comercio internacional y balanza de pagos
- Labour
- Cuentas nacionales
- Indicadores económicos especiales
- Productividad
- Prácticas y estándares de poder adquisitivo
- Sector público, fiscalidad y regulación del mercado
- Regiones y ciudades
- Ciencia, tecnología y patentes
- Protección social y bienestar
- Transporte

Acceso y uso de las TIC por parte de las empresas

Personalizar Exportar Opciones globales Más consultas

Indicador: B1: empresas con un sitio web o página de inicio (%)

Ámbito: Todas las empresas (10 personas empleadas o más)

País:

→ Año:

→ Tipo:

	2001	2004	2005	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
JAPÓN	85.00	87.20	87.80	88.90	89.90	91.20	92.30	92.50	93.30	93.80	94.20	94.80
Países	87.00	88.20	88.80	89.84	90.84	91.84	92.84	93.84	94.84	95.84	96.84	97.84
Noruega	72.22	75.61	80.88	79.84	79.85	80.86	82.87	82.88	85.79	86.35	87.46	87.46
Alemania	73.25	73.87	75.88	75.38	76.94	81.43	81.28	82.85	84.41	85.77	87.12	87.12
República checa	73.68	71.42	73.99	72.86	73.93	77.44	78.87	78.86	82.83	82.87	82.87	82.87
Noruega	88.10	88.75	71.38	71.38	74.61	78.42	78.33	78.26	78.88	79.84	80.40	80.40
Estados Unidos	88.89	81.91	86.84	79.87	88.12	72.85	73.86	78.81	78.88	85.81	82.88	82.88
República Checa	83.75	82.82	88.88	85.75	79.80	74.80	78.83	78.78	79.84	74.81	78.10	78.10

Verencia:
 © Eurostat
 es: Símbolos en estadística
 Datos actualizados al 15 de enero de 2020 a las 23:00 UTC (GMT) de la OCDE.