

ESTRATEGIAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SECTOR FINANCIERO

Digital transformation strategies in the financial sector

Víctor Hugo Guzmán Mira

victor.guzman.mira@correounivalle.edu.co

Liliana Romo-Melo

liliana.romo@correounivalle.edu.co

Universidad Del Valle

RESUMEN

La transformación digital en el sector financiero es un desafío tecnológico y cultural. Las organizaciones financieras están llamadas a adaptar su infraestructura y replantear sus estrategias digitales para responder a las necesidades de los usuarios, para crear una ventaja competitiva y una diferenciación estratégica en los mercados. Esta investigación realiza una aproximación a los procesos de transformación digital en diferentes entidades financieras a nivel nacional e internacional, con el objetivo de identificar estrategias de transformación exitosas.

PALABRAS CLAVE:

Transformación Digital, Banca Electrónica, Fintech, Economía Digital

JEL CÓD.: G21

CITE ESTE ARTICULO COMO:

Guzmán-Mira, V.H.; Romo-Melo, L. (2020). ESTRATEGIAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SECTOR FINANCIERO. Revista Eficiencia, 1(2). Recuperado a partir de <https://ediciones.ascolf.edu.co/index.php/eficiencia/>.

INTRODUCCIÓN

El proceso de transformación digital en el sector financiero ha sido liderado por países como Estados Unidos y Reino Unido, que implementaron los primeros bancos electrónicos *online* sin sucursales físicas. En Colombia son varias las entidades financieras que han realizado avances de transformación digital.

Este artículo identifica las estrategias digitales que han permitido a cinco entidades del sector financiero una transformación orientada a la satisfacción de sus clientes, la

innovación en la prestación de los servicios y la competitividad en el contexto digital. En este sentido, el objetivo de esta investigación es generar una aproximación a las estrategias de transformación digital en el sector financiero.

La estructura del trabajo inicia con un breve resumen, seguido de la introducción al contexto de la investigación. Luego se presenta el marco teórico y los referentes que sustentan este trabajo, la metodología, los resultados y las conclusiones.

MARCO TEÓRICO

La década de los 70 y 80 marcó un período de importantes cambios en las organizaciones con procesos de reestructuración, descentralización e interconexión entre las empresas, en donde el imaginario *managerial* fluía constantemente. En este contexto tuvieron su origen el capitalismo líquido, un modelo integrado de redes y el inicio de la era digital, definida por Rojas (2016) como la “adopción generalizada de las computadoras digitales”. La Tabla 1 resume los acontecimientos tecnológicos que influyeron en el avance digital del sector financiero.

Transformación organizacional y estrategia digital en el sector financiero

En el sector financiero, los hábitos de los consumidores y el nuevo entorno competitivo son factores que obligan a afrontar la digitalización. Las claves que guían una estrategia de negocio digital incluyen cuatro aspectos: el alcance, la escala, la velocidad y las fuentes del negocio para crear valor (Bharadwaj et al., 2000).

Año	Acontecimientos
1970	E. F. Codd publica el primer modelo de base de datos relacional Niklaus Wirth desarrolla el lenguaje de programación Pascal
1971	Ray Tomlinson crea el primer programa para enviar correo electrónico Se crea el primer protocolo para la transmisión de archivos en Internet (FTP)
1974	Vint Cerf y Robert Kahn crean el TCP (protocolo de control de transmisión) Se crea el sistema Ethernet para enlazar computadoras de una LAN (red de área local)
1975	Se funda Microsoft
1976	Se funda Apple
1977	Apple presenta el primer computador personal para venta a gran escala
1967	Barclays introduce el primer cajero electrónico en Londres
1990	Berners Lee crea WWW (World Wide Web) facilitar el acceso a Internet por medio de un navegador
2005	Emergen los primeros bancos online sin sucursales físicas en el Reino Unido
2001	Ocho bancos en EE. UU obtienen un millón de clientes en línea

Fuente: elaboración propia basado en (Rojas,2016)

Tabla 1. Acontecimientos tecnológicos que influyeron en el avance digital del sector financiero

Concretamente, las etapas del proceso de digitalización en una organización financiera son: el desarrollo de nuevos canales y productos; la adaptación de la infraestructura tecnológica y una transformación organizacional para posicionarse estratégicamente en el entorno digital. Dicha transformación organizacional es definida por Wischnevsky y Damanpour (2006) como un proceso complejo, revolucionario y continuo, que exige cambios simultáneos en los procesos clave de la organización, la estructura organizacional y en el desarrollo de productos y servicios. Así pues, la transformación digital es una transformación organizacional que integra las tecnologías digitales y los procesos empresariales en una economía digital (Pulgarín & Domínguez, 2019)

La economía digital y el sector fintech

Según Sarmiento y Garcés (2017 p.16), “la economía tradicional basada en el hiperconsumismo se está viendo desplazada por una economía digital colaborativa, sustentada en el consumo inteligente y sostenible”. Este fenómeno se deriva de la crisis económica mundial y el apogeo de las redes sociales, que han permitido un comportamiento participativo en Internet (Parada & Rodríguez, 2019; Goyo & Camejo-Ruiz2021). Estos factores han consolidado nuevas estrategias de negocio, que permiten a las organizaciones llegar a más personas de forma más rápida y efectiva. En este contexto

surgieron las empresas fintech “empresas no financieras que usan la tecnología digital y herramientas asociadas —computación en la nube, *blockchain*, *big data*, inteligencia artificial, redes sociales, etc.— para prestar servicios financieros a consumidores y empresas de una forma innovadora y bajo nuevos modelos de negocio”(Rojas, 2016). El fintech ha expandido los servicios y productos financieros a grupos tradicionalmente desentendidos del sector bancario (Aroca, 2019).

La transformación digital

Los conceptos de estrategia digital, transformación organizacional y economía digital han gestado el proceso de transformación digital, que en una organización tiene tres etapas: (1) adquirir competencias digitales, (2) uso y apropiación de dichas competencias y (3) adopción de los cambios. En Colombia, el sector financiero fue uno de los sectores que más procesos de transformación organizacional realizó entre 1990 y 2008, generando una manera diferenciada de relacionarse con los clientes y proveedores, haciendo alianzas estratégicas, variaciones en sus formas administrativas y jurídicas, cambios de estructura organizativa e inversión tecnológica (Murillo, 2009). Esta transformación ha generado cambios en el comportamiento del consumidor por la adopción de nuevos sistemas y por su reacción al cambio.

METODOLOGÍA

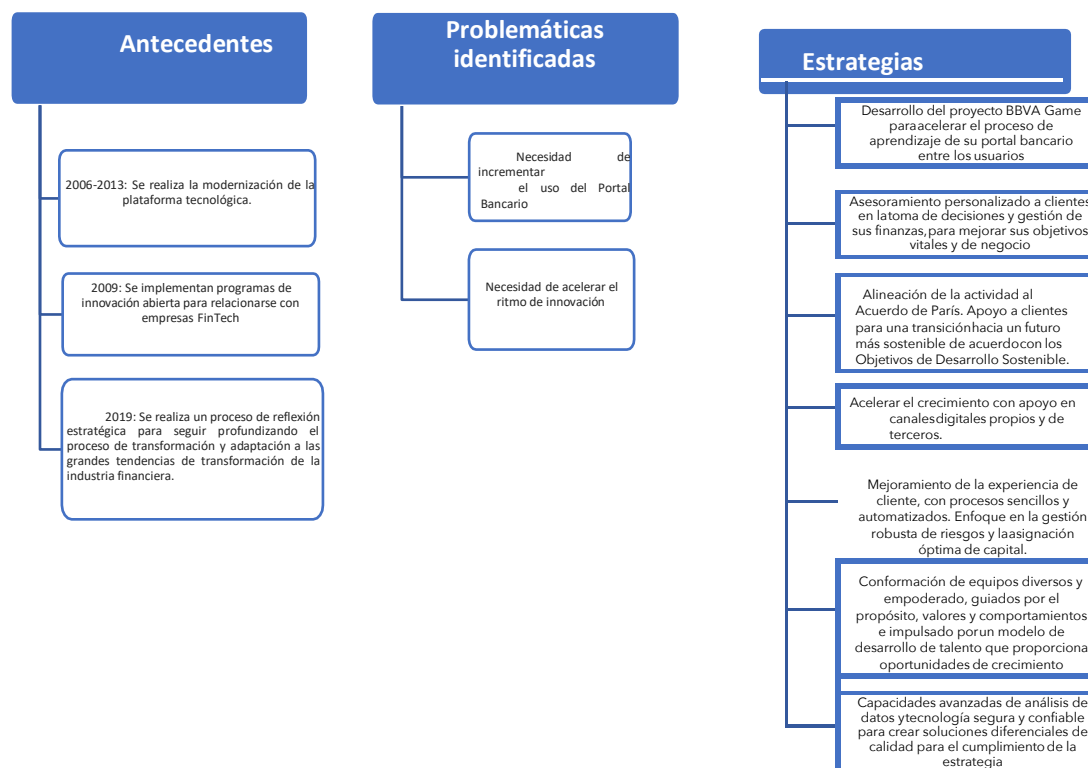
La metodología de esta investigación es descriptiva, “busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores” (Abreu, 2014). Se aplica un método deductivo para identificar las generalidades del proceso de estudio y determinar características por derivación de atributos de carácter general formuladas con anterioridad. La investigación también es cualitativa y hace uso del estudio de caso

“busca una generalización analítica y no estadística ampliando y generalizando teorías [...]. El uso del estudio de casos ofrece importantes resultados e información que no puede ser encontrada por medio de los métodos cuantitativos” (Castro, 2010)

RESULTADOS

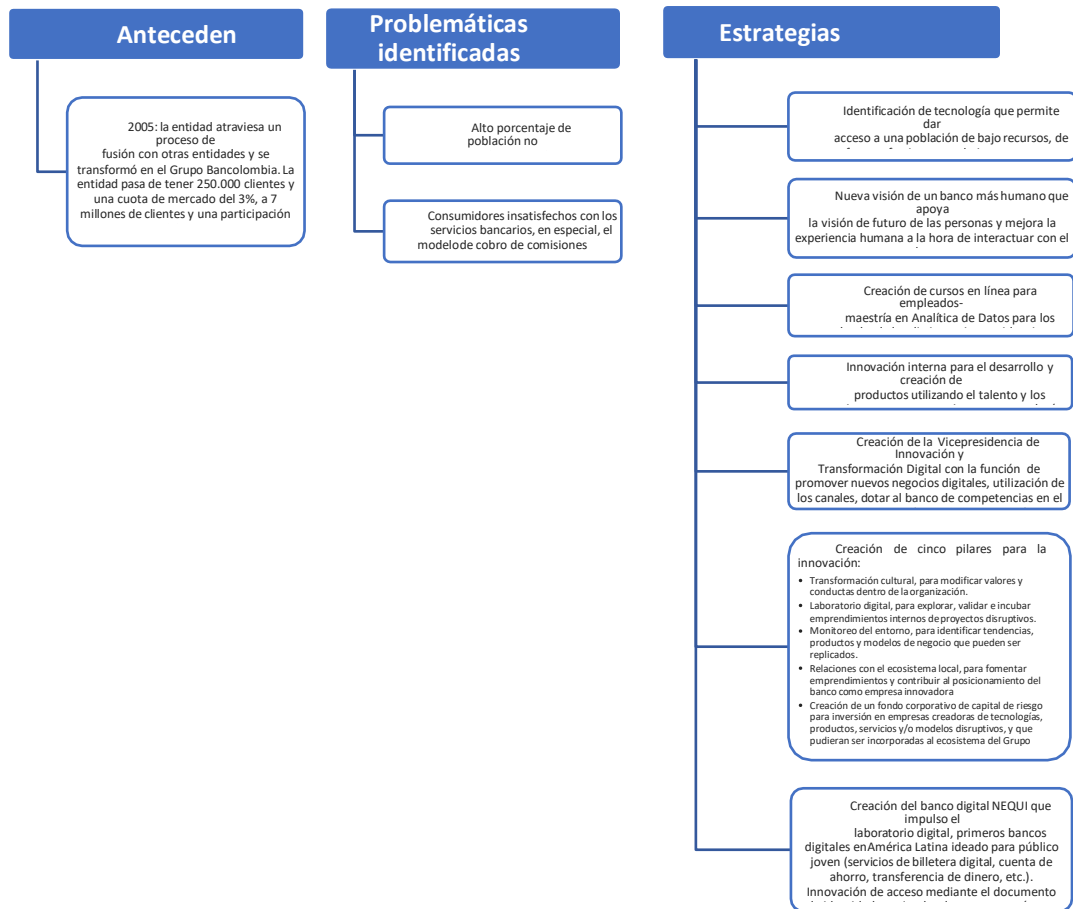
Se realizó un estudio de cinco casos de entidades financieras que han avanzado en sus procesos de. Las Fig. 1 a 5 muestran los antecedentes, problemáticas y estrategias implementadas por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Bancolombia, Wester Union, Bancoomevay CBC, para avanzar en sus procesos de transformación.

Grafica 1 : Caso BBVA



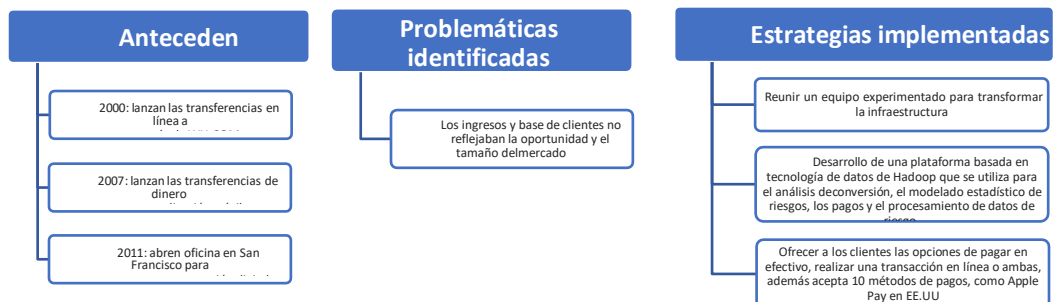
Fuente: (BBVA, 2020)

Grafica 2: Caso Bancolombia

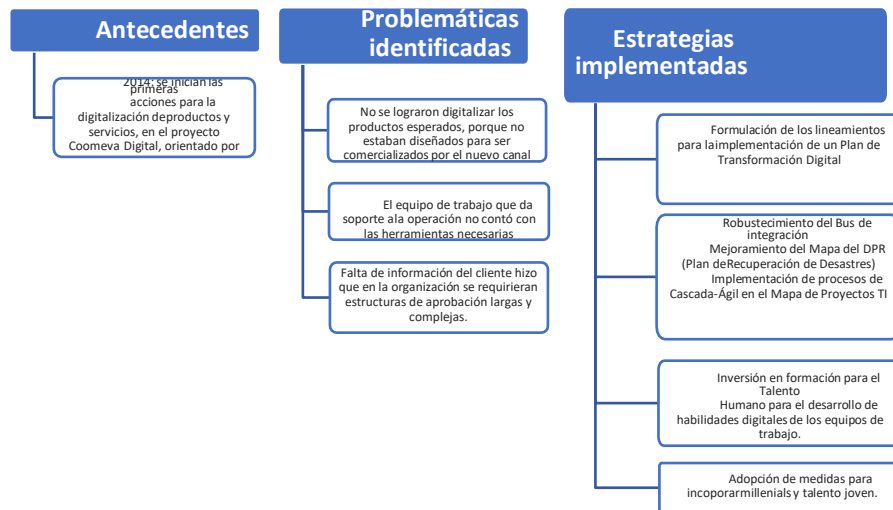


Fuente: (Mora, 2017)

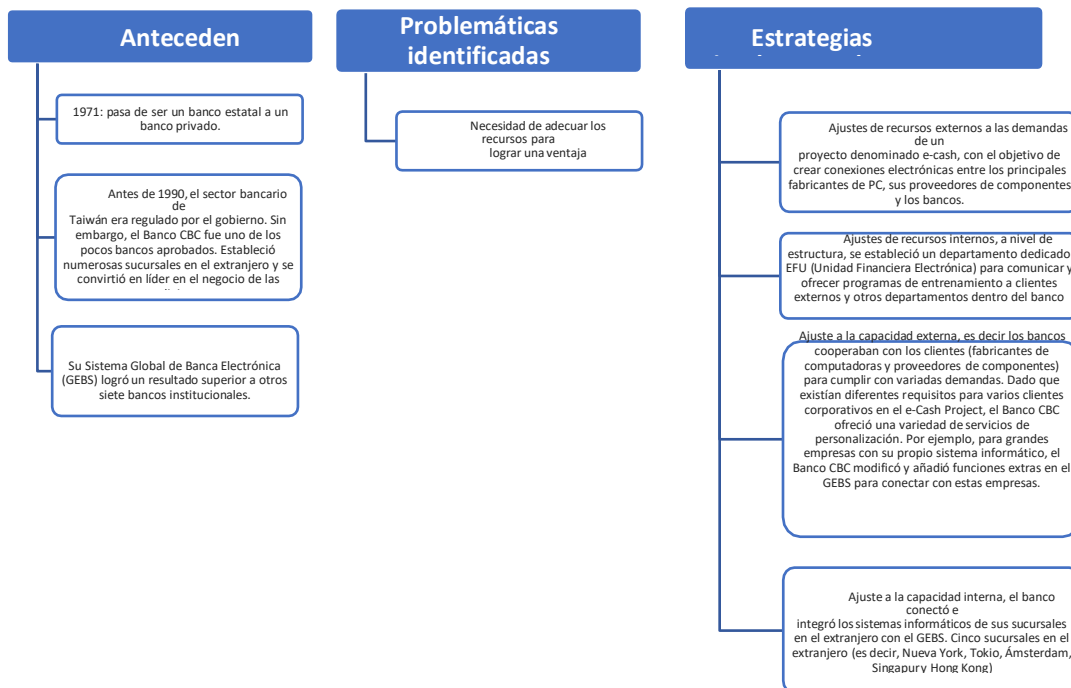
Grafica 3: Caso Western Union



Grafica.4 Caso Bancoomeva



Grafica. Caso CBC



CONCLUSIONES

- Las debilidades identificadas en las entidades analizadas son: la necesidad de generar ventajas competitivas en la economía digital, insatisfacción de los clientes, aceleración de los procesos de innovación e incentivar a la población no bancarizada.
- Para lograr una transformación digital, las entidades lanzaron proyectos digitales pilotos, crearon unidades enfocadas al proceso de transformación, realizaron integración de sistemas informáticos, fomentaron la analítica de datos y el desarrollo del potencial digital de su personal, incorporaron talento joven e invirtieron en programas de innovación para mejorar la experiencia de los clientes (Guerrero, 2017).

REFERENCIAS

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 195-204.
- Aroca, E. A. S. (2019). Prototipo funcional de software empleando la tecnología Blockchain para la generación de certificados. *Working papers. Maestría en Ingeniería de Sistemas*, 4(1).
- BBVA. (2020). Estrategia: la transformación en BBVA - BBVA. Relaciones con Inversores. <https://ir.bbva.com.ar/es/nuestra-compania/estrategia-la-transformacion-en-bbva/>
- Bharadwaj, A., Sawy, O., Pavlou, P. & Venkatraman, N. (2000). A resource-based perspective on information technology capability and firm performance: an empirical investigation. *MIS Quarterly*, Vol. 24 No. 1.
- Castro, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas, Vol. 1, N° 2.
- Guerrero, E. J. (2017). La evolución de la adopción tecnológica de e-Business para las Pymes en Colombia. *Working Papers. Maestría En Gerencia estratégica De Mercadeo*, 1(2), 13. <https://doi.org/10.15765/wpmgem.v1i2.864>
- Goyo de Moreno, M. E., & Camejo-Ruiz, A. J. . (2021). Economía digital y smart cities. *Catálogo Editorial*, 1(282), 46-53. <https://doi.org/10.15765/poli.v1i282.2377>
- Mora, J. C. (2017). Créditos serie políticas públicas y transformación productiva Innovación y transformación digital en Bancolombia. <http://www.scioteka.caf.com>
- Murillo, G. (2009). Conocimiento e innovación en los procesos de transformación organizacional: el caso de las organizaciones bancarias en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 25(112)
- Parada Algarra, N., & Rodríguez Esteves, G. (2019). Eficiencia del sector bancario colombiano y chileno en la administración de los márgenes financieros. *Punto De Vista*, 10(15). <https://doi.org/10.15765/pdv.v10i15.1224>
- Pulgarín Molano, A. M., & Domínguez Rodríguez, A. (2019). ¿Cómo se ha realizado la implementación de los acuerdos de Basilea III en Latinoamérica y que efectos han tenido estos en el sector financiero en Chile y Colombia?. *Punto De Vista*, 10(15). <https://doi.org/10.15765/pdv.v10i15.1224>
- Rojas, L. (2016). N° 28: Innovación y transformación digital en Bancolombia. *Políticas públicas y transformación productiva*; 28.
- Sarmiento Suárez, J. E., & Garcés Bautista, J. L. (2017). De la Economía Tradicional a la Economía Digital Compartida. *INNOVA Research Journal*, 2(10.1).
- Wischnevsky, J.D. & Damanpour, F. (2006). Organizational transformation and performance: an examination of three perspectives. *Journal of Managerial Issues*, Vol. 18 No. 1.