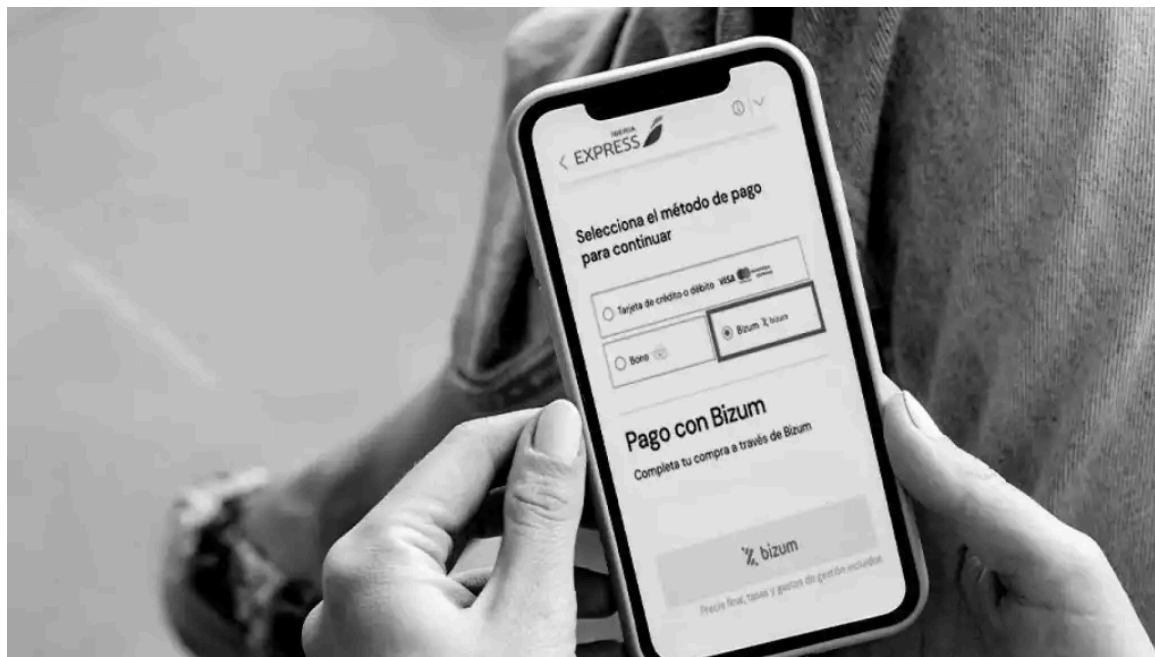


Digitalización, productividad y conectividad



José Luis Martínez Campuzano

15 de marzo de 2024



La digitalización impulsó la productividad, protegió el empleo y ayudó a mitigar las perturbaciones económicas en la pandemia. Para el FMI, la aceleración en la transformación digital de muchas economías durante este periodo redujo un 20% las pérdidas de productividad. Los países menos digitalizados y las pequeñas empresas fueron las que más aceleraron su conexión digital, tanto en el empleo como en los negocios, beneficiándose de esta forma de mayores ganancias de productividad.

Una vez superada la pandemia, con la vuelta a la normalidad, se han consolidado estos avances. El FMI confirma en un informe reciente ('How Pandemic Accelerated Digital Transformation in Advanced Economies') la recuperación del empleo registrada a escala mundial y cómo la digitalización se ha convertido en un complemento perfecto para las empresas en su actividad tradicional. Los bancos españoles son un buen ejemplo de ello.

Con la evolución y la transformación tecnológica del sector -algo que demandan cada vez más clientes- los perfiles comerciales siguen siendo necesarios. Para nutrir su fuerza laboral las entidades apuestan claramente por profesionales capaces de dar un trato personalizado a los consumidores.

Pero han incorporado perfiles especializados en ciencia, tecnología, ingeniería o matemáticas (STEM) para la toma de decisiones basadas en datos y el desarrollo de una nueva relación con los clientes en constante transformación para atender sus

necesidades a medida que evolucionan. Además, **las nuevas exigencias regulatorias y la cada vez mayor sofisticación de los mercados**, hace necesario que se disponga de perfiles financieros muy preparados.

La digitalización, como cualquier otra innovación pasada, nos ha ayudado a avanzar, a superar problemas y a mejorar nuestra calidad de vida. No obstante, para aprovechar todo su potencial hace falta un esfuerzo de adaptación de cada individuo, diferente en cada caso, lo que hace fundamental fomentar la capacitación digital de la ciudadanía y mejorar la conectividad. **Esta transformación digital en que vivimos inmersos, al igual que la transición ecológica**, son las dos grandes apuestas de futuro de Europa, a las que destinará una parte importante de sus fondos europeos.

La digitalización, como cualquier otra innovación pasada, nos ha ayudado a avanzar, a superar problemas y a mejorar nuestra calidad de vida

Porque Internet nos permite simplificar las tareas y gestiones de nuestro día a día, desde pedir cita al médico de cabecera a comprar y acceder a todo tipo de productos y servicios. También a buscar información, comparar entre ofertas y realizar compras de forma segura. No hay que tenerle miedo a la gran Red, pero sí conocer bien los riesgos que existen y estar prevenidos para evitarlos. Este es el objetivo de las campañas de prevención y concienciación que realizan las autoridades y entidades financieras.

El uso de la banca digital es una de las actividades que más ha crecido en los últimos años, según el Instituto Nacional de Estadística. En 2003, menos del 10% de la población española la usaba, frente al 71,5% de la actualidad. No es una cuestión de edad.

También crece el uso de banca digital entre los mayores y, de hecho, ya hay más mayores que prefieren hacer gestiones a través de la banca digital que en las oficinas y sucursales, según una reciente encuesta de Metroscopia. El porcentaje de los que han ido a su oficina en la última semana pasa del 21 % de 2021 al 8 % de hoy. ¿Y quién usa Bizum? **De sus más de 25 millones de usuarios, el 47% tiene entre 55 y 64 años.**

Uno de los mayores beneficios de la innovación digital es la comunicación. Lo podemos comprobar a diario. Una verdadera revolución en la que las personas mayores resultan especialmente beneficiadas. Porque el acceso online es la mejor medicina contra la exclusión social y la soledad. Y es clave para la inclusión en servicios privados y públicos en la España rural. Como cualquier otra innovación, requiere de aprendizaje y adaptación, características intrínsecas del ser humano.

***** José Luis Martínez Campuzano es portavoz de la Asociación Española de Banca.**