

## Las tecnologías en tiempos del COVID-19

### Enfoque analítico de SCRiesgo

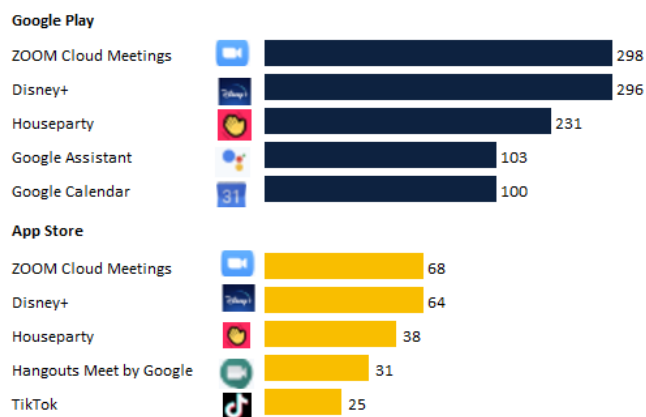
Contacto: Stefany Hernández, Analista financiero, chernandez@scriesgo.com

La pandemia COVID-19 transformó de manera radical el comportamiento de la sociedad; el uso de mascarillas, cuarentenas domiciliarias, restricciones de libre tránsito, las permanentes medidas sanitarias, cierre temporal de escuelas, empresas y lugares de entretenimiento; continúan originando problemas significativos a nivel político, social y económico.

Las épocas de crisis son un escenario de oportunidades y surgimiento de nuevas necesidades que permiten el desarrollo de estrategias y cambios del planteamiento habitual en la economía. En tiempos de coronavirus, la tecnología es una herramienta útil para evitar el crecimiento de contagios a través de aplicativos que permiten el trabajo remoto, comercio electrónico, telesalud, educación en línea, geolocalización para detección de infectados y comunicación social, entre otros.

En la actualidad se tiene acceso a diversas opciones tecnológicas para enfrentar los desafíos de movilidad y operatividad de las empresas. De acuerdo con estudio realizado por Nokia Deepfield, resaltó un crecimiento durante horas laborales en aplicaciones como Zoom y Skype y en redes sociales Whatsapp y Facebook. El cambio de la rutina ha permitido mayor descarga en aplicaciones para teletrabajar y entretenimiento.

### Apps más descargadas durante el confinamiento desde el 26 de marzo a 1 de abril de 2020 (miles).



Fuente: Priori Data

De acuerdo con los datos publicados del informe “Digital 2020”, realizado por We Are Social y Hootsuite, enero 2020 contabilizó 4.5 billones de internautas, representa aproximadamente el 60% de la población mundial, convirtiendo a las redes digitales, móviles y sociales parte indispensable de la vida cotidiana de las personas de todo el mundo.

La capacidad de adaptación en algunas empresas ha resuelto de mejor manera las limitaciones impuesta durante la pandemia. Al contrario, otros negocios han sido forzados a una transformación digital para garantizar una continuidad, mejorar la competitividad y ofrecer una mejor experiencia a sus clientes.

### Impacto de la tecnología durante COVID-19

#### Comunicación de la Información.

El internet, uso de aplicaciones móviles y sistemas de información facilitan difundir información sobre propagación del virus en tiempo real y las medidas adecuadas de prevención, control y mitigación del virus.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), autoridades locales de salud y otras entidades en atención medica publican de manera constante lineamientos en plataformas sociales para permitir una mayor difusión. La información que circula no siempre proviene de fuentes oficiales, situación que ocasiona propagar rumores, crear pánico y confundir a la población.

Además, con la finalidad de brindar información oportuna, oficial y confiable, algunos Gobiernos de Latinoamérica han creado plataformas virtuales, como: Argentina lanzó la aplicación “Chatbot”, Bolivia elaboró “COVID-19 Bolivia” y “CoronApp” creada por Colombia. Para asegurar la comunicación algunos países como: Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala y Paraguay emitieron directrices de emergencia para que las empresas de telecomunicaciones no suspendieran los servicios de telefonía (móvil y fija), internet y TV por cable.

## Salud

A finales de 2019, el brote del coronavirus en Wuhan, alertó a la OMS sobre el alto contagio del virus, y el propagarse a otros países de manera rápida permitió ser considerada pandemia el 11 de marzo 2020. Tras el surgimiento, la principal recomendación fue el aislamiento social, condición que obligó a los gobiernos a crear soluciones para detectar, contener y buscar la cura para el COVID-19. Las tecnologías desarrolladas jugaron un rol importante en búsqueda de soluciones, a través de herramientas digitales e inteligencia artificial, como aliadas para reducir el número de contagios y la tasa de mortalidad.

Los principales líderes en desarrollo tecnológico han optado por las nuevas tecnologías para reducir la exposición del COVID-19. China y Corea del Sur, fueron los primeros países en utilizar drones para repartir insumos médicos, así como robots de atención médica y desinfección. La aplicación Alipay Health, favoreció el asignar de forma diaria a cada ciudadano un código QR, esto favoreció el control de la temperatura corporal, el grado de infección mediante un semáforo de tres colores (verde, amarillo y rojo). Lo anterior, permitió controlar la circulación entre contagiados y personas no infectadas durante las cuarentenas domiciliarias.

Se desarrollaron cámaras con sensores térmicos para capturar el calor del cuerpo humano. Estos dispositivos fueron colocados por varios países en hospitales, aeropuertos y lugares públicos; con la finalidad de detectar fiebre como medida preventiva para contener la pandemia.

La Telesalud, se considera otra solución tecnológica en los servicios de atención médica efectuándose, por medio de videoconferencia, correo electrónico y mensaje de texto. Esto ha permitido una forma rápida de obtener un diagnóstico y contribuir a reducir hacinamiento.

China, Estados Unidos, Francia, Alemania y Brasil lideran la búsqueda para lograr una cura para el Covid-19. Además, grandes franquicias tecnológicas han aportado apoyo financiero a personas afectadas por la pandemia, entre: Facebook, Apple, AT&T, Cisco, DiDi, Google, HP, Intel, Netflix, Qualcomm, Samsung, T-Mobile y Telefónica. Otras empresas Amazon, AT&T, Google, Huawei y Microsoft otorgaron acceso gratuito a sus servicios a instituciones en salud y farmacias con el propósito de acelerar la investigación en el desarrollo de medicamentos contra el nuevo coronavirus.

## Teletrabajo.

Diversas empresas han adoptado el trabajo de manera remota para coordinar, tomar decisiones, conectividad, flexibilidad y continuidad del negocio, principalmente haciendo uso de redes, videoconferencia y servicios en la nube. Los avances tecnológicos han permitido una adecuada adaptación del teletrabajo, considerada la mejor alternativa ante las medidas de confinamiento. Esta condición obligó a las empresas a fomentar una cultura digital en sus empleados, proporcionar herramientas, medios y conocimientos necesarios para el trabajo desde casa.

En este contexto, diversas compañías multinacionales previamente aplicaban tecnologías y medios necesarios para permitir a sus empleados trabajar de manera remota; al contrario, para las pequeñas y medianas empresas representa un reto en infraestructura y conocimiento. El mercado tecnológico actual ofrece diversas herramientas para establecer conferencias de forma gratuita como Google Meet, Microsoft Teams, Cisco Webex, Zoom, entre otras.

Algunos países de Latinoamérica, disponen de regulación respecto a teletrabajo, que alcanzó relevancia en el contexto de la pandemia al permitir el desempeño de labores en el amparo de un marco legal. En otros países, la ausencia de normativa no ha limitado la modalidad del trabajo remoto. Es posible que post-covid-19, muchas empresas apostarán en inversión tecnológica para implementar el teletrabajo, considerándola una alternativa laboral que permita un equilibrio entre trabajo remoto y físico.

## Educación

El cierre temporal en centros educativos por el alto riesgo de contagio obligó a los docentes a optar por la modalidad de educación online, aplicando nuevas estrategias de aprendizaje y continuar el desarrollo de actividades a través de diversas plataformas tecnológicas como: Google Classroom, Meet, Facebook, Zoom y plataformas internas de cada institución. Lo anterior ha brindado soluciones para interactuar con los estudiantes, realizar foros a distancia grabaciones de videos instructivos, tutoriales, carpetas online (Drive), homework y diseño de laboratorios en línea.

## Comercio

Las medidas de distanciamiento social restringieron los patrones de consumo, en los sectores de entretenimiento, turismo, centros comerciales, servicios, vivienda, transporte; y en el sector alimentos limitando el número de salidas para abastecimiento. Lo anterior originó un auge significativo en el comercio electrónico. El eCommerce, facilita distribuir, vender, comprar y generar un nuevo marketing de productos y servicios.

Amazon presentó un crecimiento en ventas de 26.0% en el primer trimestre del año con respecto al periodo anterior. La empresa ha contratado alrededor de 175,000 nuevos empleos para cubrir la demanda. El comercio electrónico, uso de tarjeta y medio de pagos digitales formará parte de la nueva normalidad explicado por la facilidad, credibilidad, comodidad y confianza demostrada durante la pandemia.

### Desigualdad de acceso a la Tecnología.

La tecnología de información y comunicación (TIC), favorece el desarrollo económico, educativo, comercio, libre expresión y crecimiento social. En 2016 el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas estableció que el acceso de Internet es un derecho básico para las personas. Se señala como factor de riesgo en los países en vía de desarrollo, la desigualdad de este derecho, principalmente en las zonas rurales donde se ubican los hogares de bajo ingresos. El desarrollo de tecnología y acceso al internet en nuestra opinión será fundamental en el crecimiento económico después de la pandemia.

SCRiesgo estima que la baja profundización tecnológica será una limitante en algunos países de la región. La reinversión forzada de algunos sectores durante la pandemia implicó desarrollar formas de comercializar a través de la tecnología, por mencionar los servicios financieros y la evolución a la banca exponencial y las Fintech. De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la brecha de tasa de conectividad según segmentos de ingresos entre los quintiles más ricos y los más pobres es mayor en países como Honduras 58.0% y Perú 60.0%, y menor en países como Chile 22.0% y Uruguay 17.0%.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), estableció las brechas digitales de género, reflejando en la región un acceso a internet de 63% para hombres y 57.0% para mujeres, y de teléfono móvil de 83.0% y 80.0% respectivamente. Además, el 35.0% de mujeres contra el 24.0% de hombres reportaron no saber cómo utilizar un teléfono inteligente y el 40.0% de mujeres contra el 33% de los hombres lo afirmaron con relación al uso del internet.

Lo anterior, obliga a los Gobiernos y las empresas a tomar medidas ante la dificultad de acceso y desventaja a las soluciones digitales, principalmente a las poblaciones más vulnerables que siguen excluidas del internet, computadora, teléfono celular, tableta, entre otros.

## Ciberseguridad

La mayor dependencia a las plataformas digitales durante la pandemia para interactuar, trabajar, consumir y acceder a información relacionada a COVID-19, incidió en el crecimiento de los incidentes cibernéticos. Los ciberdelincuentes encuentran una oportunidad en las debilidades técnicas y humanas para efectuar ataques a través de malware, phishing, ransomware, páginas web fraudulentas y difusión de noticias falsas.

El desconocimiento sobre medidas de seguridad de las personas que trabajan desde casa es un escenario que ha favorecido a los cibercriminales. La ausencia de políticas de seguridad adecuadas para los dispositivos en los hogares y propiedad de la empresa para la continuidad de trabajo desde casa es un factor de riesgo si la conexión es desde una red WiFi doméstica.

Lo anterior, marcará a las compañías en fortalecer la gestión del riesgo tecnológico y crear políticas de prevención y detección, como: actualizar software, reforzar mensaje sobre medidas de seguridad para el teletrabajo, habilitar sistemas anti-spam, reforzar contraseñas, crear backups, bloquear accesos de RDP abiertos y poseer planes de contingencia.

El 2020 será recordado como el año de la evolución de la nueva normalidad digital, obligará a reinventar nuevas tecnologías, en la búsqueda de soluciones que faciliten la vida. La transformación digital forzosa y masiva por la pandemia, ha mostrado que la educación puede realizarse de manera digital, los trabajos remotos y modelos de comercialización en línea se fortalecerán a través de plataformas digitales.