

DOCUMENTOS DE  
TRABAJO AREANDINA  
ISSN: 2665-4644

Facultad de Ciencias Administrativas,  
Económicas y Financieras  
Seccional Bogotá



# LA REVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA DE ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

GERMAN ENRIQUE REYES ROJAS  
FABIO GONZÁLEZ DÍAZ



# LA REVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA DE ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

**German Enrique Reyes Rojas**  
**Fabio González Díaz**

Facultad de Ciencias Administrativas,  
Económicas y Financieras  
Fundación Universitaria del Área Andina  
Seccional Bogotá

## **Cómo citar este documento:**

Reyes Rojas, G. E. y González Díaz, F. (2018). La revolución de los servicios en línea de entidades financieras de la ciudad de Bogotá. *Documentos de Trabajo Areandina* (1). Fundación Universitaria del Área Andina. <https://doi.org/10.33132/26654644.1384>

## Resumen

Con el presente artículo, el grupo investigador pretende analizar los sistemas en línea de atención al cliente implementados por las entidades financieras de Bogotá. Los bancos de la capital han tenido una gran transformación en las últimas dos décadas, en sus antecedentes se observó que estos cambios han sido resultado de fusiones o adquisiciones por parte de otras entidades, o el ingreso al mercado nacional de la banca internacional. No obstante, así como han sufrido cambios en sus estructuras empresariales, la innovación y la llegada de nuevas tecnologías ahora permiten mejores servicios a los usuarios por medio de plataformas digitales. Por otro lado, los sistemas de seguridad por partes de las autoridades y las redes de cámaras también han disminuido hurtos al momento de retirar dinero en bancos o cajeros electrónicos. El sector financiero es uno de los que más está ligado a la tecnología y la innovación en sistemas de seguridad por lo cual en la actualidad los problemas que presentan son principalmente por usuarios inconformes por problemas específicos de sus productos y no por los inconvenientes generalizados. Los sistemas en línea han permitido agilizar los trámites mientras se disminuyen costos de tiempo y transporte. La innovación tecnológica es un valor agregado que toda entidad debe mantener como mejora continua, para estar a la vanguardia en los avances de globalización. Las TIC permiten mantener actualizada la información magnética de todas las organizaciones en los avances del mundo, en ese sentido, en los servicios financieros la competencia crece día tras día por la internacionalización de los países desarrollados, y es lo que aprovechan los competidores locales para mejorar.

**Palabras clave:** atención al cliente, innovación tecnológica, servicios financieros, servicios electrónicos, TIC.

## Introducción

En las entidades financieras de Bogotá existen falencias de innovación tecnológica que no permiten la satisfacción del cliente en el momento de solicitar sus servicios, por lo cual es pertinente realizar una investigación para saber: ¿cuáles son los sistemas en línea para la

Desde mucho tiempo atrás, el servicio al cliente ha sido uno de los ejes fundamentales para la sostenibilidad y la prosperidad de los negocios...

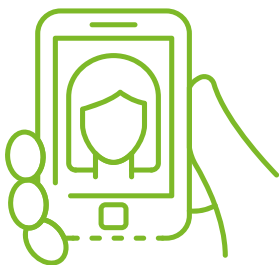
atención del servicio al cliente que son implementados por las entidades financieras en Bogotá? Para lo cual se realizarán estudios de investigación con herramientas que permitan determinar unos resultados acordes para un posible resultado y con el objetivo de analizar los sistemas en línea de atención al cliente implantados por las entidades financieras de Bogotá.

Desde mucho tiempo atrás, el servicio al cliente ha sido uno de los ejes fundamentales para la sostenibilidad y la prosperidad de los negocios, hasta el punto de ser uno de los procesos más importantes en los temas de gestión de calidad para la certificación de los procesos de entidades internacionales.

En el contexto planteado por González Álvarez (2015), se evidencia que después de varios estudios con diferentes herramientas de investigación, el porcentaje de insatisfacción en el servicio al cliente brindado por las entidades financieras es bastante alto: “las mayores insatisfacciones de los clientes están relacionadas con el tiempo de servicio, donde más del 80 % de los encuestados manifestó estar en desacuerdo con la rapidez del servicio que se presta en la sucursal” (p. 127). Teniendo en cuenta que la tecnología no avanza tan rápido para la necesidad que tiene la gente de minimizar los tiempos que gastan en gestiones bancarias, es pertinente plantear posibles soluciones que puedan ser adaptadas con facilidad.

Como país en desarrollo de América Latina, Colombia se encuentra muy atrasado en la innovación de tecnología que le permita estar a la vanguardia con otros países desarrollados, tal como lo plantea Aponte Figueroa

En la medida que el conocimiento sea efectivamente direccionado con los recursos hacia la producción de innovaciones, en esa medida se alcanzará un mayor desarrollo tecnológico. No en vano la mayoría de los países han asumido una postura de vanguardia en cuanto al papel que cumple la innovación dentro de la sociedad, y otros se encuentran en estado de alerta como es el caso de muchos países de Iberoamérica [...]. (2016, p. 43)



Colocando la perspectiva desde el punto de vista de servicios al cliente, las entidades financieras podrían estar perdiendo clientes si no diseñan una estrategia que les permita atender a sus usuarios en el menor tiempo posible, cabe aclarar que cada entidad financiera maneja un target de acuerdo con la tipología del cliente efectivo.

Tello-Gamarra *et al.* (2016), consideran que en la actividad de los servicios financieros, día tras día las entidades deben actualizar e innovar sus productos electrónicamente para satisfacer las necesidades de los clientes, con el propósito de que las personas tengan que acudir con menos frecuencia a sus instalaciones y para ello los autores resalta la dimensión de la relación con los clientes y a la vez, subdimensiones como: “habilidad de adaptar el producto a las necesidades del cliente, uso de tecnología para reforzar la relación con los clientes y poder reducir costos de acceso al servicio” (p. 40). Encaminados al autoservicio para que la instalación de atención presencial se verá cada vez más vacías y para que los clientes tengan que acudir a ellas solo en momentos estrictamente necesarios.

Normalmente, al pasar por las entidades financieras en cierres de mes en Bogotá se evidencia una gran afluencia de personas que acuden a realizar transacciones por diferentes servicios que se prestan por este medio, lo que hace que se incremente la necesidad para todos los servicios que prestan las instituciones. Igualmente, los funcionarios que prestan los servicios siguen siendo los mismos que encontramos en temporadas de baja afluencia y por lo tanto los tiempos de espera se incrementan exageradamente, asimismo, la inconformidad de los usuarios se evidencia con más frecuencia en una jornada laboral.

Teniendo en cuenta estos inconvenientes también se trae a colación los efectos adversos que contraen los hechos y el más común es la inseguridad, que, por los movimientos de dinero en efectivo, hacen que los ladrones estén al asecho y aprovechando cualquier oportunidad para despojar a los individuos más vulnerables de sus pertenencias.

Para la investigación y adaptación de la propuesta, se plantea principalmente el trabajo de campo y la evaluación del sector mediante la observación directa, las cuales nos permiten identificar los verdaderos tiempos de espera, las principales inconformidades de los clientes con la atención prestada y la cantidad de servicios suministrados a los clientes. Por otro lado, y en un segundo lugar, se puede implementar una encuesta de satisfacción del servicio en la cual vamos a obtener las principales necesidades de los usuarios para llegar a la conclusión de cuáles pueden ser los servicios para proponer como productos vanos que solo hacen que las instalaciones se vean cada vez más llenas.

Asimismo, esta revisión documental va a permitir las posibles soluciones para que los clientes se puedan sentir satisfechos frente a los nuevos procesos tecnológicos que le brinda las entidades financieras en Bogotá. De igual modo, las empresas de este sector que decida implementar los cambios propuestos van a estar en la posibilidad de brindar mejor ambiente de servicio a los clientes, disminuyendo su tiempo de espera de forma presencial y aumentando los productos suministrados de forma virtual, con las posibilidades de que puedan aumentar su competitividad frente a sus competidores y, por ende, un posible aumento de clientes para su institución.

El estudio realizado permite identificar cuatro dimensiones para una eficiente aceptación de la banca en línea: utilidad, exposición, confianza y facilidad. Debido a que tanto el sector público y privado prestan estos servicios no hay una gran diferencia en la percepción del cliente. Stoshikj *et al.* (2016) en su artículo nos hablan de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los servicios y tiene como objetivo lograr una comprensión general del campo, proporcionar una perspectiva sobre cómo se puede analizar el sector de servicios, y que justifique la importancia de la innovación de servicios. El desarrollo del artículo se realizó con investigación de las diferentes disciplinas en la ciencia de los servicios como lo son la gestión, la ingeniería e informática, con esto se propuso la in-

El estudio realizado permite identificar cuatro dimensiones para una eficiente aceptación de la banca en línea: utilidad, exposición, confianza y facilidad.

...nuestro objetivo al ampliar este instrumento es desarrollar una guía para efectuar y mejorar los procesos en la gestión bancaria en Bogotá...

novación de la red electrónica para un avance de los servicios de comunicación a los usuarios de cajeros electrónicos, a lo cual concluye que, la tecnología innovadora en los sistemas de información que suministran servicios a la ciudadanía impulsan la dinámica, el desarrollo económico y la riqueza, también define el servicio como una de las partes más importantes en la estructura específica y crea valor a través de interacciones entre entidades y servicios externos (Stoshikj *et al.*, 2016). El servicio es esencial para desarrollar, evaluar y revisar una teoría que apoye la investigación científica, a medida que avanza la tecnología se incrementa la tarea de los investigadores en ciencia y servicio para observar y comprender la dinámica que conllevan los avances tecnológicos.

Se pudo observar que para obtener estos resultados y poder validar el estándar de las entidades financieras, el sector interesado estará publicando estas respuestas y con estas preguntas se abordarán en el desarrollo de nuestra propuesta para el desarrollo del proyecto. Además, nuestro objetivo al ampliar este instrumento es desarrollar una guía para efectuar y mejorar los procesos en la gestión bancaria en Bogotá. También se busca generar una mejora en la administración y medición consistente de los requisitos mínimos de una buena atención en las entidades financieras.

A través de la simulación, se añadirá qué se debe atacar para estimar la distribución de la pérdida del servicio, Por lo general, se requiere una cantidad significativa de mejoras para poder aplicarlo y llevarlo a su optimización.

Murillo-Vargas *et al.* (2015) logra evidenciar que la banca colombiana podría ser uno de los sectores, entre los años 1990-2012, que ha experimentado grandes transformaciones en la dinámica estratégica y estructural de la banca, pero también se puede decir que no ha sido muy efectiva que digamos. Por esta razón, se cree que los autores pretendían expresar a través de este estudio, que quiere como objetivo poder identificar algunos de los elementos claves para que la transformación

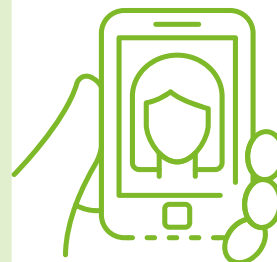


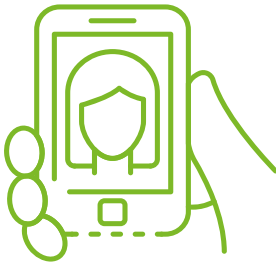
en la organización de los bancos colombianos en las últimas dos décadas logre ser un poco más efectiva y pueda llegar a su objetivo. Consideramos que los autores quieren mostrar los diversos cambios y señalar qué de estos han sido expuestos en las organizaciones y cómo han reaccionado a estos estratégicamente para lograr obtener los resultados deseados, en la mejora continua de cada uno de los procesos que aún no han logrado ser implementados en su totalidad en los sistemas. Los esquemas bancarios bien estudiados representan la denominada escuela normativa del institucionalismo, que viabiliza la interacción entre las personas, los grupos específicos y las divisiones operativas de la compañía. Así, según Murillo-Vargas *et al.* (2015), es más posible especificar desde cuales puntos de vista se deberá realizar el respectivo análisis del poder en todas las organizaciones bancarias. Por otro lado, las entidades posibilitan la identificación de problemas políticos, sociales y de cultura, que deben ser tratados y comprobados.

Anaya Saade (2012) realiza un análisis sobre el riesgo y la responsabilidad civil de los bancos, frente a la protección del consumidor de servicios financieros. Este estudio se hizo por medio de la revisión de los principios y las teorías de responsabilidad jurídica, debida diligencia, responsabilidad civil y actuación de buena fe que han expuesto diferentes autores, junto con la relación que guardan estos principios con la ley de protección al consumidor en Colombia para las transacciones bancarias por medio de terceros.

En este análisis, se pudo concluir que la actividad financiera que realizan los bancos por medio de canales con terceros trae consigo riesgos para el consumidor. En la actualidad, las regulaciones para esta actividad en Colombia no se encuentran claramente establecidas, de manera que no protegen a los usuarios de este tipo de servicios, por lo que se necesita de una reforma que modifique el estatuto actual.

Corredor Higuera (2015) tiene como objetivo en su artículo la protección que los consumidores financieros tienen con





el fin de defenderlos de los problemas relacionadas con cada uno los sistemas financieros locales y también frente a las nuevas tecnologías, servicios y procesos transnacionales. En esta medida, el autor ha señalado que la incorporación de todos los mercados financieros ha logrado tener un excelente desarrollo, anexión e innovación en todas partes del mundo y esto se ha visto desde hace muchos años atrás. Por otra parte, también siempre se ha tenido en cuenta la negociación transnacional y todas las innovaciones tecnológicas ayudando a mejorar todos los mercados.

Rodríguez-Raga y Riaño Rodríguez (2016) nos muestra cuales son los componentes fundamentales para que los productos financieros que puedan entrar a Colombia, también se hace un análisis sobre el producto financiero de crédito. En este estudio, se encontró la contribución que se realizó en esta investigación, sobre dos productos financieros que se tomaran en cuenta más adelante: el ahorro y los seguros. Por otro lado, también se observa que el vínculo entre las riquezas que se tienen mediante los ingresos de los hogares y la inclusión financiera.

Asimismo, el artículo resume y define las políticas públicas sobre la bancarización, las cuales generaron un crecimiento de la inclusión financiera. En estas se pueden seguir trabajando para mejorar los niveles educativos y así ayudar a los más necesitados, también se debe fortalecer los subsidios y programas que ayudaran para tener acceso a las viviendas propias y no solo esto, sino que también acceso a los servicios públicos. En último lugar, se debe generar más empleos los cuales ayudaran a mitigar la pobreza y al desarrollo del país.

Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (Mintic), el sector de TIC se puede medir con PIB, la demanda y la oferta existente. El Ministerio lo realiza con relación al producto interno bruto de la oferta (PIB) tomando la actividad económica de correo y telecomunicaciones.

Según el panorama TIC para el segundo trimestre del 2015, decreció un 1,8 % la actividad del sector tic en el país con una

total de 3 % del PIB, esto con relación al 2014 que fue de 4,8 %. En este informe se contempla que en el 2010 Colombia tenía grandes oportunidades y desafíos en el sector TIC, debido a la expansión de los servicios de comunicaciones que se ha venido presentando a nivel mundial. Frente al 2015, se puede concluir que se han podido alcanzar las metas trazadas por el Gobierno en las conexiones de banda ancha y una expansión del mercado de las telecomunicaciones con un 116 %. Esto a pesar de presentar una recesión en el 2014, que según Mintic se debe al comportamiento que la economía presentó después de la caída en los precios del petróleo a nivel internacional (Mintic, 2015).

Fayol, en su teoría, indica que es importante la innovación tecnológica y de redes para el correcto funcionamiento en la producción de las entidades financieras, como principio científico del trabajo a partir de la teoría de los tiempos y movimientos.

Se pudo determinar que la facilidad hacia la dirección a los servicios financieros mediante Internet, apps, programas inteligentes, cada día es más reclamante por parte del consumidor. Así que, se pudo establecer que las políticas de atención al cliente en su dependencia y el usuario en línea no tienen que ser el mismo para todas las entidades financieras.

En este sentido, los diferentes bancos deben sacarles provecho a las diversas plataformas y redes sociales para atraer a los usuarios y los datos para construir experiencias multicanal y mejorar día a día el servicio al cliente, que debe ser el principal enfoque de cualquier organización.

Se estableció que con esta perspectiva nos permitirá identificar a las personas como un todo en la organización, donde se tiene en cuenta los comportamientos y las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y autorrealización.

De acuerdo con esta teoría, se puede determinar que existen varios países que por medio de sus administraciones han invertido capital del Estado en los sistemas bancarios y con esto evitar el cierre de estas entidades.

En este sentido, los diferentes bancos deben sacarles provecho a las diversas plataformas y redes sociales para atraer a los usuarios y los datos para construir experiencias multicanal...

## Resultados

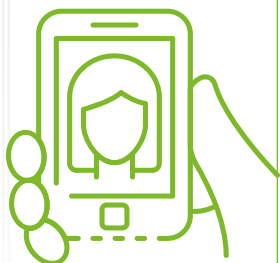
Se logró identificar que, aunque la tecnología se encuentra en pleno auge no se saca el provecho que debería y al contrario se prefiere quedarse en la zona de confort con los servicios que ya se conocen, aunque no sean óptimos y cien por ciento confiables.

Para realizar este análisis se ingresó a las páginas web de algunas entidades financieras como el Banco Davivienda, el Banco de Bogotá, el Banco Agrario, Bancolombia y el Banco Sudameris, hablando de los bancos nacionales; y, por otro lado, el estudio quiso comparar estos bancos con otros bancos, exactamente bancos internacionales: Banco Abanca (España), Banco Nova y Tban (Chile) y Banco CorpBanca (Chile), para realizar una comparación entre los tipos de servicios que ofrecen cada uno de ellos, en diferentes escenarios y los servicios ofrecidos en sus páginas web.

Observando el modelo de cada una de estos, sus ventajas y desventajas y la innovación en los productos, el cómo se presentan para cada cliente en específico, se logró evidenciar cómo la inversión en tecnología tiene un factor importante en el desarrollo de cada una de las plataformas virtuales. Ya que mientras algunas prefieren seguir con algo sencillo y el confort de lo obtenido en su recorrido en el mercado, otros bancos han logrado entender la importancia de la tecnología en la actualidad y que sus clientes cada vez son más jóvenes y prácticos al momento de adquirir un producto o servicio.

Esto se ha venido evidenciando en los diferentes estudios que se han aplicado al mercado, donde la mayoría de las personas activas en el mundo de los negocios y en el *marketing* nacional e internacional, cada vez prefieren tomar sus servicios bancarios y compras vía electrónica.

Además, uno de los aspectos que se logró evidenciar es que el servicio financiero con más auge en el mercado bancario podría ser los créditos bancarios (especialmente las tar-



jetas de crédito) y, por supuesto, compras en línea para maximizar tiempos y minimizar trámites, también por la practicidad de no movilizarse con cantidades grandes en efectivo.

Otras de las cosas que también se pudieron identificar y que llamaron nuestra atención fueron que, aunque sabemos que en cuanto a plataforma virtual algunos son mejores y que en otros (especialmente, bancos internacionales ante algunos nacionales) también debemos resaltar que se han esforzado en tratar de ofrecer similitud en los servicios, aunque algunos sobresalgan más que otros y se puedan obtener más ventajas.

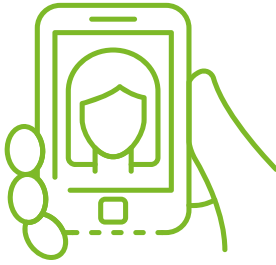
Por ejemplo, en cuanto a la banca móvil, todos los bancos analizados anteriormente la ofrecen para que sus usuarios puedan disfrutar de múltiples beneficios como transacciones económicas, compras en línea, pago de servicios públicos, etc. No obstante, el Banco Davivienda tiene un distintivo en este producto de su portafolio, denominado DaviPlata, que según su propio eslogan promocional es la forma fácil, rápida y segura de pasar plata de celular a celular, desde cualquier lugar, solo descargando una app y con acceso a internet.

Esta modalidad es muy utilizada entre los jóvenes para realizar trámites sin complicación alguna, y por esto tiene un valor agregado en el servicio frente a la competencia.

Otro hallazgo importante fue el desarrollo de las apps que ofrecen cada uno de los bancos, ya que estas están diseñadas para que ayuden al usuario a llevar —de una manera más adecuada, en tiempo real y confiable— la mayoría de los trámites que ofrece su entidad bancaria, con la ventaja de utilizarla en cualquier parte del mundo sin ningún costo adicional.

Por ejemplo, el Banco Abanca ofrece diversidad de productos en su página web enfocados a los jóvenes, como créditos bancarios y demás productos para incentivar el interés adquisitivo de esta comunidad que son los consumidores actuales y serán los inversionistas del futuro.

Por ejemplo, en cuanto a la banca móvil, todos los bancos analizados anteriormente la ofrecen para que sus usuarios puedan disfrutar de múltiples beneficios...



Por otro lado, se pudo observar en la página del Banco Agrario de Colombia que es una plataforma bastante sencilla y ofrece los servicios básicos y los que realmente necesitan sus usuarios activos, que son principalmente las personas del agro y pequeños empresarios.

Estos son solo ejemplos que quisimos resaltar sobre algunos de los hallazgos que se analizaron en la realización de la matriz de servicios financieros, en la cual se quiso desglosar solo algunos de los productos que ofrecen las plataformas virtuales de estas entidades.

Después del análisis de la tabla de servicios, en la cual se identificaron varios factores que determinarían la variedad de los servicios que ofrecen cada uno de los bancos analizados, se hizo una comparación para determinar de esta manera cuál es mejor que otro y qué servicios ofrece cada uno de ellos que podrían ofrecer otro con o sin un valor agregado.

La tabla se organizó por servicios y se estableció si aplicaba o no en cada una de las entidades financieras analizadas, señalando con una X en la casilla donde aplicaba o dejando vacío el campo cuando carecía del servicio o producto ese banco.

Se determinó que las entidades bancarias nacionales se encuentran muy parejas en cuanto a los servicios que ofrecen a sus usuarios, aunque claro unas más destacadas que otras en cuanto a la plataforma virtual, servicios adicionales y hasta productos innovadores.

Se pudo verificar que algunas de las apps desarrolladas por las entidades bancarias son completísimas y creadas pensando en el consumidor final, que finalmente es el que decide cual se adapta mejor a sus necesidades.

Ya que estas entidades no se pueden dedicar a un solo grupo de personas en específico, ni centrarse solo en las necesidades de algunos pocos, porque cada usuario presenta unas necesidades y gustos diversos, se llegó a la conclusión que estas entidades dedican sus servicios dependiendo del usuario y

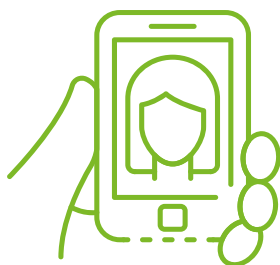
ofrecen beneficios en sus servicios para cada grupo, como, por ejemplo, beneficios y planes financieros para jóvenes, rentabilidad en ahorros para personas joven-adultas y para las personas mayores mejores planes de inversión y ahorro para su vejez.

Un caso claro de esto es lo que se determinó en la tabla, ya que como se mencionaba, las apps de bancos nacionales son un poco más similares y pensadas para toda clase de público. En cambio, las apps de bancos internacionales se centran en un público joven que interactúa mucho más en las redes sociales que son curiosos y arriesgados, que investigan y prefieren enfocarse en una visión más internacional, puesto que se encuentran entre sus planes viajar a otros lugares del mundo.

Otro aspecto a determinar fueron los productos diseñados para los empresarios que son otro de su fuerte por la inversión internacional y el enfoque empresarial; además, están los seguros para el hogar y para la familia, como créditos hipotecarios y recaudos internacionales.

En conclusión, se determinó que los servicios financieros necesitan adaptarse a las necesidades de sus clientes y que cada entidad financiera debe ir al ritmo de la innovación tecnológica que necesita, ya que va a pasos agigantados y la atención al cliente debe actualizarse para prestar un mejor servicio día tras día.

Otro aspecto a determinar fueron los productos diseñados para los empresarios que son otro de su fuerte por la inversión...



## Discusión de resultados

En el análisis sobre la banca electrónica que se realizó, dio a entender el entorno de la banca electrónica en Bogotá. En este sentido, se halló un ecosistema de tecnologías que prestan servicios a usuarios electrónicos, estos servicios dependen mucho del tipo de usuario a los que los bancos dirigen su oferta, de esta manera los bancos que dirigen sus oferta de servicios a las personas que viven en zonas rurales y su actividad económica es la agricultura, exploran e investigan sobre este tipo de personas y su actividad económica.

El Banco Agrario refleja una variable sobre el acceso a la banca electrónica que cambia con respecto a si los usuarios se encuentran en una zona rural o urbana. Rodríguez-Raga y Riaño Rodríguez (2016) comprueban por medio de su estudio que, el nivel de accesibilidad de los usuarios colombianos a la banca en línea es de un 32,8 % para los usuarios ubicados en zonas rurales y del 56,6 % para las personas en zonas urbanas, demostrando así la falta de conexión a internet y los pocos servicios que ofertan los bancos a los usuarios de las zonas rurales.

Los bancos en Bogotá han tenido una gran transformación en las últimas dos décadas, como antecedentes del estudio de las entidades bancarias, en este se observó que estos cambios han sido resultado de fusiones y adquisiciones por parte de otras entidades, así como han sufrido cambios en sus estructuras empresariales. Igualmente, la innovación y la llegada de nuevas tecnologías han permeado también a los bancos que como se pudo encontrar cada día actualizan y brindan más y mejores servicios a los usuarios por medio de plataformas digitales. Murillo-Vargas *et al.* (2015) ratifican este hecho en el análisis que realizaron del cambio de la banca desde la década de 1990 en Colombia, además señalan que uno de los aspectos que identifican es la centralización de los servicios y procedimientos por medios electrónicos, lo que también resulta en una reducción de costos.



Dentro del análisis propuesto la seguridad implica otro aspecto fundamental en el ejercicio, dentro del desarrollo tecnológico y el cambio hacia los canales electrónicos que ofrecen los bancos a los usuarios, es inherente el riesgo que los sistemas presentan. Las plataformas de la banca en línea invierten grandes cantidades de recursos en la seguridad, pero el riesgo para el usuario es constante, las políticas bancarias que se encontraron blindan al usuario, solo si la vulneración de seguridad no es a causa de la utilización errónea de los servicios efectuada por dicho usuario.

La seguridad cibernética es un eje en el que hay conflicto entre la relación banco-usuario. Anaya Saade (2012) concluye en su artículo que, se debe acoplar las normas que existen para la regulación de la banca electrónica y como esta protege al consumidor, pues contrasta con la realidad de este mercado, que está en un constante cambio y enfrenta peligros de manera constante. Dentro de la revisión de la literatura por medio de la matriz estructurada, se encontró el caso de la Unión Europea que por medio de la agenda digital creada para el bloque político y económico se genera una asociación entre los bancos de los países con el fin de realizar un esfuerzo para proteger a los usuarios de vulneraciones de seguridad.

En Bogotá, los bancos no tienen este tipo de convenios de seguridad. Una de las propuestas que presenta Corredor Higuera (2015) es por medio de una comunidad internacional como la oea (Organización de Estados Americanos), que entre otras cosas debe promover la protección del consumidor, generando políticas para que sean guías dentro de las prácticas financieras a nivel local de cada país.

Otro de los servicios que se logró identificar, es el de la banca móvil, servicio que empieza a tomar más fuerza gracias a la accesibilidad creciente que poseen las personas a los dispositivos móviles. En esta área, el banco que más sobresale es Davivienda, que ha logrado integrar a sus estructuras tecnológicas una plataforma que presta un servicio con un alto valor



Dentro del análisis realizado, se observó los servicios que presta el Banco Agrario de Colombia, dicha institución pertenece a la banca de sector público...

para los usuarios de este banco, aunque bancos como Bancolombia o Banco de Bogotá también prestan servicio de banca móvil, estos son una migración de sus plataformas web a los *smartphones*. Imbachí (2016) da relevancia al plan de gobierno que quiere impulsar la masificación de las tecnologías de la información y la comunicación, de esta manera el auge de la banca móvil tendrá un apalancamiento; en su artículo expone el caso de Kenia que ha implementado con éxito un sistema de transacciones a través de dispositivos móviles.

Aunque en esta investigación no se realizó ningún tipo de estudio de opinión a los clientes de la banca electrónica de alguno de los bancos estudiados, el sentido general de la implementación de los servicios electrónicos en los procesos bancarios es de una mejora significativa gracias a su utilidad y optimización de las operaciones. Pawar & Chary (2012) en su estudio de CRM de los clientes electrónicos de varios bancos de la India, comprobaron que el 84 % de los encuestados respondieron que había una gran mejora en la atención al cliente luego de la implementación de procesos de información de la banca electrónica, lo que demuestra que este tipo de tecnologías tienen un impacto significativo en la satisfacción del cliente.

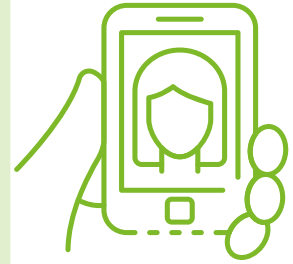
Dentro del análisis realizado, se observó los servicios que presta el Banco Agrario de Colombia, dicha institución pertenece a la banca de sector público, en los resultados encontrados se identificó que, aunque la plataforma posee un servicio de banca electrónica, este es sencillo en comparación de los servicios ofertados en por los bancos privados. Otra de las prestaciones que diferencian a este banco son sus cajeros electrónicos, los cuales prestan sus servicios en pocas zonas de la ciudad en comparación con los de la banca privada. Nalini *et al.* (2014) encontraron que los clientes de la banca estatal de la ciudad de Tiruchirappalli, en India, a pesar de utilizar mucho más el servicio cara a cara con los funcionarios del banco, les agrada tener cajeros electrónicos con horarios extensos, una banca el línea y móvil bien optimizada, y una respuesta rápida sobre el soporte de servicios en línea, demostrando la

creciente importancia de la tecnología también para los bancos públicos.

No solo se debe implementar servicios tecnológicos a los procesos de la banca en línea, es muy importante que sean acompañados por la gestión de calidad. Respecto a esto, Gjoko & Zamir (2015) opinan que las compañías que quieran tener una calidad del servicio electrónico sostenible deben ir más allá y desarrollar una efectiva gestión de múltiples factores entre las TIC y los procesos de estandarización para la calidad, como la familia ISO.

En la tabla comparativa que se realizó a partir de los distintos servicios de banca electrónica disponibles, se logró observar que los principales bancos de la ciudad poseen servicios muy similares, destacando únicamente la banca móvil del banco Davivienda, por lo que se concluye una falta de diferenciación por parte de las entidades bancarias que han homologado sus servicios unas con otras. Stanisław (2016) después de analizar los factores que influyen en la banca electrónica de Polonia, recomienda la implementación de estrategias de diferenciación y especialización de los servicios financieros, pues esta alienta el desarrollo y la innovación de tecnologías al servicio de los usuarios, comprendiendo de mejor manera las necesidades de los clientes.

Por último, la seguridad de los servicios electrónicos es uno de los temas más sensibles que tiene el sector, una de las principales preocupaciones con la implantación de servicios electrónicos es la vulnerabilidad a la seguridad que estas herramientas representan. En este sentido, los bancos gastan gran cantidad de recursos para mejorar la seguridad de sus operaciones en línea, en este proceso todos los bancos estudiados de Bogotá tienen servicios de seguridad similares, con sitios web que solicitan información al usuario para la verificación de su identidad, con códigos y preguntas de seguridad, al igual que un dispositivo Token que confirma por medio de un código la transacción realizada. A través del estudio realizado por Kiljan *et al.* (2018), se puede observar los métodos de au-



tenticación que existen en el mercado de la banca en línea, estos dispositivos poseen múltiples niveles de confirmación de identidad que logran garantizar en mayor medida la seguridad de las transacciones electrónicas en los procesos bancarios; lo que demuestra que el nivel de elementos de seguridad y verificación que presentan los bancos en Bogotá es inferior a los existentes en el mercado mundial de los servicios electrónicos de las entidades financieras.

## Conclusiones

El sistema financiero tiene mucha relación con el uso de las TIC, lo que le permite que cada día tenga más innovación, que le ayude a desarrollar todos los sistemas con más agilidad. También esta incorporación de las TIC al sector financiero ha permitido que el sistema sea más eficiente y con excelente profundidad bancaria, además tiene un alto nivel de reconocimiento. Se ha desarrollado un modelo en los bancos en donde hay nuevas aplicaciones y servicios en las oficinas, asimismo, están desarrollando medios de pagos electrónicos, los cuales permiten una mejor mecanización y digitalización de los movimientos de las tarjetas, consultas de saldos por internet, extractos bancarios y transferencias. De este modo, se puede afirmar que el sistema financiero se reestructura cada día, permitiendo que sea un establecimiento moderno y eficiente. En algunos resultados de la investigación realizada se muestra que, se debe tener una buena relación con los clientes, centrándose en el asesoramiento profesional del personal y apoyándose en herramientas para adaptar las fortalezas y capacidades que tienen todos los canales de distribución, igualmente, apoyán-

El sistema financiero tiene mucha relación con el uso de las TIC, lo que le permite que cada día tenga más innovación, que le ayude a desarrollar todos los sistemas con más agilidad.

dose en todas las empresas que tienen que ver con las TIC, ya que esto cada día se vuelve más fuerte.

Los sistemas en línea de las entidades financieras han tenido una gran transformación, han ayudado a mejorar y a cambiar todos los negocios bancarios. Se han centrado en la excelencia de todos los accesos a las áreas de transacciones, pudiendo mostrar sus productos y teniendo una gran ayuda con las páginas web. También tiene servicios tales como: extractos de cuentas, consulta de saldos, traspaso de fondos, transferencias, verificación en formas de pago, acceso a las consultas de préstamos y créditos, compra de cartera, últimos movimientos, peticiones a través de los dispositivos móviles, todo esto ajustado a las nuevas tecnologías y ayudando a construir un desarrollo interno, sobre todo, que todas estas innovaciones se han hecho pensando la satisfacción de los clientes.

Todos los sistemas implementados en el sector financiero están enfocados al mejoramiento de la atención al cliente. Se ha visto actualmente que los bancos son competitivos y se ven obligados a incursionar en nuevos productos y servicios; sin embargo, es difícil controlar algunos procesos, ya que algunos resultan ineficientes y ahí bastante migración de clientes. Por este motivo, se deben centrar en la implementación de centros de contactos e innovaciones que ayuden a que los clientes tengan una excelente experiencia y apoyar el incremento de su lealtad por el servicio. Asimismo, se deben implementar estrategias que tengan que ver con nuestros clientes y ayudar a promover la productividad de los vendedores. Todos los sistemas que ofrecen los bancos son totalmente distintos, pero todos están enfocados en agilizar los procesos y evita las congestiones en las entidades bancarias.



## Referencias

- Anaya Saade, C. P. (2012). Riesgos en las transacciones electrónicas bancarias. Una carga que debe ser asumida por la banca. *Revista Mercatoria*, 11(1), 287-331. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/emerca/article/view/3206>
- Aponte Figueroa, G. M. (2016). Gestión de la innovación tecnológica mediante el análisis de la información de patentes. *Negotium*, 11(33), 42-68. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78245566003.pdf>
- Corredor Higuera, J. A. (2015). La armonización en materia de protección al consumidor financiero en América Latina. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 48(144), 931-972. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42741552002>
- González Álvarez, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135. <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>
- Imbachi, J. F. (2017). m-commerce. El comercio electrónico móvil y los pagos a través de dispositivos móviles. *Con-texto*, (46), 117-141. <https://doi.org/10.18601/01236458.n46.08>
- Kiljan, S., Vranken, H., & Eekelen, M. V. (2018). Evaluation of transaction authentication methods for online banking. *Future Generation Computer Systems*, 80, 430-447. <https://doi.org/10.1016/j.future.2016.05.024>
- Murillo-Vargas, G., González-Campo, C. H. y García-Solarte, M. (2015). La transformación organizacional de la banca colombiana entre 1990-2012 a partir del cambio institucional y organizacional. *Revista de Globalización. Competitividad y Gobernabilidad*, 9(3), 53-83. <https://www.redalyc.org/pdf/5118/511851345003.pdf>
- Pawar, A., & Chary, D. (2012). Impact of technology on the effectiveness of banking services: A CRM Perspective. *International Journal of Management Prudence*, 9(4), 66-74.
- Rodríguez-Raga, S. y Riaño Rodríguez, F. F. (2016). Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 14-24. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.11.004>

- Stanisław, T. (2016). Factors affecting the adoption of online banking in Poland. *Journal of Business Research*, 69(11), 4763-4768. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.04.027>
- Stoshikj, M., Kryvinska, N., & Strauss, C. (2016). Service systems and service innovation: Two pillars of service science. *Procedia Computer Science*, 83, 212-220. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.04.118>
- Tello-Gamarra, J., Hernani-Merino, M. y Límaco-Mamani, B. I. (2016). Capacidad transaccional: evidencias del sistema financiero peruano. *Revista de Administração de Empresas*, 57(1), 37-50. <https://www.redalyc.org/journal/1551/155149804003/movil/>

