

DOCUMENTOS
DE TRABAJO



DOCENCIA

Facultad de Ciencias Administrativas,
Económicas y Financieras

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

GERMAN ENRIQUE REYES ROJAS, FABIO GONZÁLEZ DÍAZ

AREANDINA
Fundación Universitaria del rea Andina

Las series de documentos de trabajo de la Fundación Universitaria del Área Andina se crearon para divulgar procesos académicos e investigativos en curso, pero que no implican un resultado final. Se plantean como una línea rápida de publicación que permite reportar avances de conocimiento generados por la comunidad de la institución.



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

German Enrique Reyes Rojas,
Fabio González Díaz

Reyes Rojas, G.E., y González Díaz, F. (2020). La revolución de los servicios en línea de entidades financieras en la ciudad de Bogotá (Documentos de trabajo Areandina. Administración de empresas. 2020-2). Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. <https://doi.org/10.33132/26654644.1884>

Cómo citar este documento:

La revolución de los servicios en línea de entidades financieras de la ciudad de Bogotá

Resumen

Con el presente artículo, el grupo investigador pretende analizar los sistemas en línea de atención al cliente implantados por las entidades financieras en Bogotá. Los bancos de la capital han tenido una gran transformación en las últimas dos décadas, en sus antecedentes se observó que estas han sido resultado de fusiones o adquisiciones por parte de otras entidades, o el ingreso al mercado nacional de la banca internacional; 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. Además, los sistemas de seguridad por partes de las autoridades y las redes de cámaras también han permitido la disminución de hurtos al momento de retirar dinero en bancos o cajeros electrónicos. El sector financiero es uno de los que están ligados 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, y 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.

Palabras clave: Innovación tecnológica, servicios financieros y TIC.

Introducción

En las entidades financieras de Bogotá existen falencias de invocación tecnológica que impiden la satisfacción del cliente en el momento de solicitar sus servicios, razón por lo cual es pertinente realizar una investigación para saber ¿Cuáles son los sistemas en línea para la 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 cuyo objetivo consiste en; 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 por procesos de entidades internacionales.

En el contexto planteado por González (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. González (2015) expresa que: “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). Y 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, como lo plantea Aponte (2016): “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” (P. 43). Colocando la posición 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 (público) de acuerdo a la tipología del cliente efectivo.

Gamarra J, Merino M y Mamani (2016): 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 el autor 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). En-caminados 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 necesarias.

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, 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 y 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 plano 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.

Así mismo, 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 den Bogotá, que en igual medida las empresas

de este sector que decidan 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 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. Lo anterior, debido a que tanto el sector público como el privado prestan estos servicios, pues no hay una gran diferencia en la percepción del cliente. (Stoshikj, Kryvinska, y Strauss, 2016). El artículo expone sobre las 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: gestión, ingeniería e informática, con esto propone la innovación de la red electrónica para un avance de los servicios de comunicación a los usuarios de cajeros electrónicos, a lo cual concluye: 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. 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 servicio a observar y comprender la dinámica que conlleva a 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 consiste en desarrollar una guía para efectuar y mejorar los procesos en la gestión bancaria en Bogotá. También, buscamos generar una mejora en la administración y medición consistente de los requisitos mínimos de una buena atención en las entidades financieras.

Se añadirán a través de la simulación que se debe atacar para estimar la distribución de la pérdida del servicio, que, por lo general requiere una cantidad significativa de mejoras para poder aplicarlo y llevarlo a su optimización.

Murillo, González y García (2015), ponen de manifiesto 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 podemos decir que no ha sido muy efectiva que digamos. Por esta razón, se cree que el autor pretendía expresar a través de este estudio que quiere tener como objetivo poder identificar algunos de los elementos clave 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. Creemos que el autor dado estos diversos cambios ha querido expresar y señalar que han sido expuestos en las organizaciones y como 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 etc. Así, según él es más factible 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 y Celina, (2012) realizan un análisis sobre riesgo y la responsabilidad civil de los bancos, frente a la protección del consumidor de servicios financieros. Por medio de la revisión de los principios y 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 de 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 protege a los usuarios de este tipo de servicios, por lo que se necesita de una reforma que modifique el estatuto actual.

Entre tanto, Corredor (2015) tiene como objetivo proteger a los consumidores financieros para defenderlos de los problemas relacionadas con cada uno de los sistemas financieros locales y también las nuevas tecnologías, servicios y procesos transnacionales, la incorporación de todos los mercados financieros ha logrado tener un excelente desarrollo, incorporación 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 muy en cuenta la negociación transnacional y todas las innovaciones tecnológicas ayu-

dando a mejorar todos los mercados.

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

Asimismo, se define las políticas públicas las cuales generaron un crecimiento de la inclusión financiera, y en donde se puede 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 el cual ayudara a mitigar la pobreza y ayudara con el 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 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 año 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, esto debido a la expansión de los servicios de comunicaciones que se ha venido presentando a nivel mundial, a 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 del 116%. Esto a pesar de presentar una recesión con el año 2014, que según Mintic se debe al comportamiento que la economía presenta después de la caída en los precios del petróleo a nivel internacional (Mintic, 2015).

» Fayol en su teoría afirma 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. Pudimos determinar que la facilidad hacia la dirección a los servicios financieros mediante Internet, apps, programas inteligentes, cada día es más reclamantes por parte del consumidor. Así que pudimos determinar, 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 saber sacarle provecho a las diversas plataformas que adquieren en las redes sociales para atraer a los usuarios y los datos para construir experiencias multicanal y mejorar día con día en servicio al cliente que debe ser el principal enfoque de cualquier organización.

Pudimos determinar que la facilidad hacia la dirección a los servicios financieros mediante internet, apps, programas inteligentes, cada día es más reclamantes por parte del consumidor. Así que pudimos determinar, 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 saber sacarle provecho a las diversas plataformas que adquieren en las redes sociales para atraer a los usuarios y los datos para construir experiencias multicanal y mejorar día con día en servicio al cliente que debe ser el principal enfoque de cualquier organización.

Pudimos establecer que con esta perspectiva nos permitiría identificar a las personas como un todo en la organización, que tiene en cuenta los comportamientos y las necesidades fisiológicas, seguridad, social, de autoestima y autorrealización.

De acuerdo con esta teoría podemos 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.

Resultados

Se logró identificar que, aunque la tecnología se encuentra en pleno auge no se saca el provecho que debería y al contrario preferimos quedarnos en nuestra zona de confort con los servicios que ya conocemos, 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, banco Bancolombia y el banco Sudameris hablando de los bancos nacionales y por otro lado lo quisimos comparar con otros bancos internacionales como 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 ofrecidos en sus páginas web.

Observando el modelo de cada una de estas, sus ventajas y desventajas y la innovación en los productos, el cómo se presentan para cada cliente en específico, se logró evidenciar como 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 han logrado entender la importancia de la tecnología en la actualidad y que sus clientes cada vez son más jóvenes y/o 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 (Tarjetas de Crédito) y por supuesto compras en línea para maximizar tiempos y minimizar trámites, también por la practicidad de no movilizarse con cantidades en efectivo.

Otras de las cosas que también se pudieron identificar y que llamaron nuestra atención fueron además que, aunque sabemos que en cuanto a plataforma virtual algunos son mejores y que en otros (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 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; pero el banco Davivienda tiene el 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 App que ofrecen cada uno de los bancos ya que estas están diseñadas para que ayuden al usuario a llevar de una manera más adecuada y 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 otro lado, pudimos observar de 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 donde quisimos desglosar solo algunos de los productos que ofrecen las plataformas virtuales de estas entidades.

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

Se organizó por servicios y se quiso determinar si aplicaba o no en cada una de las entidades financieras analizadas señalándola con una (x) en la casilla que aplicaba o dejando vacío donde carecía del servicio o producto.

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 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, puesto que, estas entidades no se pueden dedicar a un solo grupo de personas en específico ni centrarse solo en las necesidades de algunos pocos por que cada quien presenta 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 y adultas, y para las personas mayores mejores planes de inversión y ahorro para su vejez.

Un caso claro ejemplo de esto es lo que se determinó en la tabla ya que como lo mencionábamos anteriormente las nacionales son un poco más similares y pensadas para toda clase de público; en cambio las 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 ya que se encuentran entre sus planes viajar a otros lugares del mundo.

Otro aspecto para determinar fueron los productos diseñados para los empresarios que son otro de su fuerte por la inversión internacional y el enfoque empresarial y 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.

Discusión de resultados

En el análisis sobre la banca electrónica que se realizó quiso 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 dirigidos a las personas que viven en zonas rurales y que su actividad económica es la agricultura.

El banco Agrario refleja la 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 y Rodríguez (2015) comprueban por medio de un estudio que determina el nivel de accesibilidad de los usuarios colombianos a la banca en línea obteniendo como resultado el de 32% de accesibilidad para los usuarios ubicados en zonas rurales y 56,6% para las 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 que se observó que estas han sido resultado de fusiones y adquisiciones por parte de otras entidades, así como han sufrido cambios en sus estructuras empresariales, 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. Ante ello, Murillo, González y García (2015) ratifican este hecho, en el análisis que realizaron del cambio de la banca desde la década del 90 en Colombia 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.

Ahora bien, la seguridad cibernética es un eje que presenta conflicto entre la relación banco usuario, el autor Anaya (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 que 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 y como por medio de la agenda digital creada para el bloque se genera una asociación entre los bancos de los países y realizan 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 (2015) es por medio de una comunidad internacional como la OEA que entre otras cosas promueva 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 logramos 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 sobre sale es Davivienda que ha logrado integrar a sus estructura tecnología una plataforma que presta servicio con un alto valor para los usuarios de sus bancos, aunque bancos como Bancolombia o banco Bogotá también prestan servicio de banca móvil, estos son una migración de sus plataformas web, 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 servicio electrónicos en los procesos bancarios es de una

mejora significativa gracias a su utilidad, y optimización de las operaciones, Pawar y 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 tipos 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, Amudha, Sujatha y Radha (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, en respecto a esto, Gjoko y 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 homologados sus servicios unas con otras, para 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 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, los bancos gastan gran cantidad de recursos para mejorar la seguridad de sus operaciones en línea, en este proceso todos los bancos estudiados de la ciudad 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, por medio del estudio realizado por Kiljan, Vranken y Eekelen (2018). Se pueden observar los métodos de autenticación 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 electrónica de 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 las TIC, y esto 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 el que hay nuevas aplicaciones y servicios en las oficinas, además 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 podemos afirmar que el sistema financiero se reestructura cada día permitiendo que sea un establecimiento moderno y eficiente. En algunos resultados nos muestra que se debe tener una buena relación con los clientes, centrándose en el asesoramiento profesional del personal y apoyándose en herramientas adaptándose a las fortalezas y capacidades que tienen todos los canales de distribución, apoyándose 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 y ha 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 cuantas, consulta de saldos, traspaso de fondos, transferencias, verificación en formas de pago, se puede también tener acceso a las

consultas de préstamos, créditos, cartera, últimos movimientos, peticiones a través de los dispositivos móviles, todo esto centrado en las nuevas tecnologías ayudando a construir un desarrollo interno y 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 en el mejoramiento de atención al cliente, se ha visto que hoy en día los bancos son competitivos y se ven obligados a incursionar en nuevos productos y servicios, más sin embargo es difícil controlar algunos procesos ya que sabemos que son ineficientes y ahí bastante migración de clientes. Por este motivo, se deben centrar e implementar 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, se deben implementar estrategias que tengan que ver con nuestros clientes y así mismo 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 además evita las congestiones en las entidades bancarias.

Referencias

Abad J, González A, Gutiérrez C y López B. (2016). Modelización de la solvencia bancaria en escenarios adversos: aplicación a los «PIIGS». *Revista de Contabilidad – Spanish Accounting Review* 19 (2) 227–238 Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1822930520/fulltextPDF/2B023AD2E41C4371PQ/1?accountid=50441>

Aldás M., Lassala C., Ruiz C. y Sanz S. 2011. Análisis de los factores determinantes de la lealtad hacia los servicios bancarios. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa* 14, pp 26 – 39. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138575811000041>

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), pp 113 – 135. Recuperado de <http://www.scielo.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>

Anaya, S., y Celina, P. (2012). Riesgos en las transacciones electrónicas bancarias. una carga que debe ser asumida por la banca. *Mercatoria*. 11 (1), pp 287 – 332. Colombia. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1445880545/C296F4A360054AC1PQ/1?accountid=50441>

Amin., M. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *IJBM Emerald* 34 (3), pp 280-306. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1785176552/fulltextPDF/9D46CEE3E2E-D4267PQ/1?accountid=50441>

Aponte G. (2016). Gestión de la innovación tecnológica mediante el análisis de la información de patentes. *Revista científica electrónica de ciencias gerenciales*. 33 pp 41 - 68 Editado por Fundación Unamuno. Venezuela. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1912188132/6FF1EC45A01A471BPQ/1?accountid=50441>.

Arce M, Urriza J y Cebollada (2013), Determinants of channel choice: Online vs offline. An application to a grocery chain. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, [16\(2\)](#), Pages 108-122 Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-cuadernos-economia-direccion-em-presa-cede-324-articulo-eleccion-canal-compra-estrategia-multicanal-S113857581200062X>

Arevalo J, Bayona R y Rico D. (2015). Responsabilidad social empresarial e innovación: Una

mirada desde las tecnologías de la información y comunicación en organizaciones. *Clio America* 9 (18), pp 180 – 189. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1835694463/fulltextPDF/A1B84EAE3B7043C8PQ/1?accountid=50441>

Baptista M. y León M. 2013. Estrategias de lealtad de clientes en la banca Universal. *Estudios Gerenciales*. 29, pp 189 – 203. Venezuela. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1497176262/fulltextPDF/2C5E723CE57B45A5PQ/1?accountid=50441>

Congreso de Colombia. Ley 1735 de 2014. Recuperado de <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documents/LEY%201735%20DEL%2021%20DE%20OCTUBRE%20DE%202014.pdf>

Corredor, J. (2015). La armonización en materia de protección al consumidor financiero en América Latina. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*. Vol 48 (144), pp 899-1382. México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42741552002>

Duque E. Gómez Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. *Suma Neg*. 5 (12): pp 180-191. Recuperado de https://ac.els-cdn.com/S2215910X14700400/1-s2.0-S2215910X14700400-main.pdf?_tid=499ddb8f-638b-451b-ae2d-b9dcee9949f0&acdnat=1527015123_443961db-5fa3c4c2224a7c27e389b062

González, R. (2015). Evaluación de la calidad del eervicio percibida en entidades bancarias a través de la escala servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*. 25 (1), pp 113 – 135. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1692251039/fulltextPDF/9176F601891E4BC6PQ/1?accountid=50441>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mc-GRAW-HILL. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/38757804/Metodologia-de-La-Investiga>

cion-Hernandez-Fernandez-Batista-4ta-Edicion

Iberahim, H, Mohd N, Mohd A y Saharuddin, H. (2016). La satisfacción del cliente en la fiabilidad y capacidad de respuesta de la Auto Tecnología de servicio para servicios bancarios al por menor. *Procedia Economía y Finanzas* 37, pp 13-20. (5ª Incomar). Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116300867>

Imbachi J. (2016). m- commerce1 El comercio electrónico óvil y los pagos a través de dispositivos móviles. *Derecho Económico*. 46, pp. 117-141. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1970196768/ED9B94D24F0B4654PQ/1?accountid=50441>

Joshi, V., y Bansal, A. (2015). Perception of internet banking users towards internet banking adoption. *Anvesha Mumbai* 8 (1), pp 20 – 33. Recuperado de <https://search.proquest.com/openview/490504b0dc7e2bb191d35b397c3b7634/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1216357>

Kiljan S., Vranken H. y Eekelen m (2018). Evaluation of transaction authentication methods for online banking. *Future generation computer systems* 80, pp, 430–447. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167739X16301352>

Kuan W. y Millard C. (2018). Banking in the cloud: Part 1 – banks' use of cloud services. *computer law & security review* 34, 4 - 24. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0267364917303722>

Lasse, Cabrales, Sánchez. Towards a proper assignment of systemic Risk: The Combined Roles of Network Topology and Shock Characteristics. *PLoS ONE* 8 (10). Recuperado de https://pdfs.semanticscholar.org/88df/6223983fb2fb0888ba5456aaeb5e6df67551.pdf?_ga=2.15790006.1683771634.1527101855-956323640.1527101855

Martínez, J. F., Martínez, M. T., y Venegas, F. (2016). An analysis on operational risk in international banking: A Bayesian approach (2007-2011). *Estudios Gerenciales*. 32, 208–220 Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1837170241/C345853E89DC4EEFPQ/1?accountid=50441>

Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones. Decreto 1078 de 2015. Recuperado de www.mintic.gov.co/portal/604/articles-9528_documento.pdf

Murillo, G., González, H., y García, 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), pp 53 – 83. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/214396265/C2EF470751D94AE6P->

Q/1?accountid=50441

Pawar, A., y Chary, D. (2012). Impact of technology on the effectiveness of banking services: A CRM Perspective. *Management Prudence*. 9 (4), pp 66 – 74. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1478034559/8CAA28C0392A4D72PQ/2?accountid=50441>

Prior F. (2010). Modelo de servicios microfinancieros propuesto para resolver el problema de la falta de acceso a los servicios financieros en los países en desarrollo. *Estudios gerenciales* 37 pp 37 – 61. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/818321998/fulltextPDF/655FE5A492ED42D2PQ/1?accountid=50441>

Rodríguez, S., y Riaño, F. (2016). Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos. *Estudios Gerenciales* 32, pp 14-24. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1788993146/fulltextPDF/12B3836DEB-434420PQ/1?accountid=50441>

Rondán-Cataluña F.J., Arenas-Gaitán J., Ramírez-Correa P. (2015) Travel buying behavior in social network site users: To buy online vs. Offline. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* 10 pp 49 – 62 Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1617929348/fulltextPDF/429EA5FA81BF463BPQ/1?accountid=50441>

Sierra, M. (2018). Technology transfer between public research institutes and food industry in Comunidad Valenciana region: Structure, barriers and facilitates. *Journal of Innovation & Knowledge*. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/304699926/previewPDF/6DDC6266E3714A33PQ/1?accountid=50441>

Stamenkov, G., y Dika, Z. (2015). A sustainable e-service quality model. *Journal of Service Theory and Practice*, 414-442. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1768593635/fulltextPDF/8FCD095E7F3D4583PQ/1?accountid=50441>

Stanisław T. 2016. Factors affecting the adoption of online banking in Poland. *Journal of Business Research* 69, pp 4763–4768. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296316301904>

Stoshikj, M., Kryvinska, N., y Strauss, C. (2016). Service systems and service innovation: two pillars of Service Science. *Procedia Computer Science* 83 212 – 220. Recuperado de https://acels-cdn-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/S1877050916301417/1-s2.0-S1877050916301417-main.pdf?_tid=5f620ef1-1337-4fc7-a940-ef6e446b1ed9&acdnat=1527475867_106f24564ca4a-b582646ecf3c7349c5f

Superintendencia financiera concepto 2016070922-001 de (2016). Recuperado de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10087124&dPrint=1>

Tafur C. 2009. Bancarización: Una aproximación al caso colombiano a la luz de América Latina. Estudios gerenciales. Pp, 13 – 37. Colombia. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/214396476/fulltextPDF/90FF8CCB7C534BB4PQ/1?accountid=50441>

Tello J., Hernani M. y Limaco B. (2016). Capacidad transaccional: Evidencias

del sistema financiero peruano. Revista de Administração de Empresas 57 pp 37 – 50. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1875071286/fulltextPDF/AA5920CBEBB842B0PQ/1?accountid=50441>

Torres J. Luna I. (2015). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. Contaduría y Administración 62 pp, 1260 – 1293. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104217300694>

Vecino, C, Rojas, S y Muñoz, Y. (2015). Prácticas de evaluación financiera de inversiones en Colombia/Capital budgeting practices in Colombia/Práticas de avaliação financeira de investimentos na Colombia. Estudios Gerenciales 31, pp 41 – 49. Recuperado de <https://search-proquest-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1681269878/fulltextPDF/DD1217849E8840B5PQ/1?accountid=50441>