

**Análisis de los avances de la banca electrónica en las entidades financieras de Bogotá,
Colombia, en tiempos de post pandemia.**

Autores:

Jenny Paola Restrepo¹

Claudia Amado Castillo²

**Fundación Universitaria del Área Andina
Facultad de Ciencias administrativas, Económicas y Financieras
Especialización en Gerencia Financiera
Bogotá D.C, octubre 2022**

¹Contadora Pública, Fundación Universitaria del Área Andina, Pereira, Colombia, correo: jrestrepo62@estudiantes.areandina.edu.co, contacto: 310 896 39 79

² Administradora de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá, Colombia, correo: camado@estudiantes.areandina.edu.co contacto: 320 464 38 67

Contenido

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Introducción.....	5
1. Descripción del problema.....	7
1.1. Causa.....	9
1.2. Efecto.....	10
2. Objetivos.....	10
2.1. General.....	10
2.2. Específicos.....	10
3. Justificación.....	11
4. Antecedentes.....	13
5. Marco teórico.....	17
6. Resultados.....	21
5. Discusión de los resultados.....	24
7. Conclusiones.....	27
Referencias Bibliográficas.....	29

¹Contadora Pública, Fundación Universitaria del Área Andina, Pereira, Colombia, correo: jrestrepo62@estudiantes.areandina.edu.co, contacto: 310 896 39 79

² Administradora de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá, Colombia, correo: camado@estudiantes.areandina.edu.co contacto: 320 464 38 67

Resumen

En época de post pandemia, el sector financiero cambió la forma cómo le brinda los productos y/o servicios a los clientes, debido que, ante la crisis mundial causada por la pandemia del COVID-19, se vieron obligados a buscar nuevas estrategias de mercado para mantener la comunicación con sus usuarios. Es por esta razón que, la gran mayoría de los bancos, aprovecharon la oportunidad para mejorar su banca electrónica, la cual, antes de la pandemia era poco usada, pero, durante y después de ella, se ha convertido en una de las herramientas bancarias más usadas para realizar cualquier trámite bancario.

En este sentido, en este artículo de investigación, se planteó como objetivo principal, analizar los avances de la banca electrónica en las entidades financieras de Bogotá, Colombia, en tiempos de post pandemia, donde, por medio de una búsqueda detallada de antecedentes, se dio a conocer el estado actual de la banca electrónica y se describió sus ventajas y desventajas, hallando como principal resultado que, la acelerada digitalización en los servicios bancarios ha llevado a la disminución del número de clientes que se acercaban a las sucursales presenciales a realizar transacciones, apertura de cuentas, consultas de extractos, solicitud de crédito, compra de cartera, entre otros., porque ahora lo pueden realizar directo desde la banca electrónica . Por lo que se concluye que, estos servicios bancarios son uno de los más usados por la población en pleno año 2022, debido a sus beneficios de ahorro de tiempo, dinero y facilidad.

Palabras claves: Banca electrónica, entidad financiera, postpandemia, plataformas digitales, clientes.

¹Contadora Pública, Fundación Universitaria del Área Andina, Pereira, Colombia, correo: jrestrepo62@estudiantes.areandina.edu.co, contacto: 310 896 39 79

² Administradora de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá, Colombia, correo: camado@estudiantes.areandina.edu.co contacto: 320 464 38 67

Abstract

In the post-pandemic, the financial sector changed the way it provided products and/or services to customers, because, in the face of the global crisis caused by the COVID-19 pandemic, they were forced to seek new market strategies to maintain communication with your users. It is for this reason that the vast majority of banks took the opportunity to improve their electronic banking, which, before the pandemic, was little used, but, and after it, has become one of the most popular banking tools. used to carry out any banking procedure.

In this sense, in this research article, the main objective was to analyze the advances of electronic banking in the financial entities of Bogotá, Colombia, in post-pandemic times, where, through a detailed search of antecedents, The current state of electronic banking was presented and its advantages and disadvantages were described, finding as the main result that the accelerated digitalization in banking services has led to a decrease in the number of clients who approached face-to-face branches to carry out transactions. , account opening, statement inquiries, credit application, portfolio purchase, among others, because now they can do it directly from electronic banking. Therefore, it is concluded that these banking services are one of the most used by the population in the middle of the year 2022, due to their benefits of saving time, money and ease.

Keywords: Electronic banking, financial entity, post-pandemic, digital platforms, customers.

¹Contadora Pública, Fundación Universitaria del Área Andina, Pereira, Colombia, correo: jrestrepo62@estudiantes.areandina.edu.co, contacto: 310 896 39 79

² Administradora de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá, Colombia, correo: camado@estudiantes.areandina.edu.co contacto: 320 464 38 67

Introducción

La banca electrónica es una herramienta tecnológica del sector bancario que requiere del uso de internet y un equipo electrónico para ofrecerle a los clientes algunos servicios de manera virtual, para que no tengan la necesidad de dirigirse a una instalación física bancaria, puesto que, por medio de esta banca, puede realizar todo tipo de transacciones, dándole así, ahorro de tiempo, dinero y soluciones al instante. Antes del año 2019, era poco el conocimiento que las personas tenían sobre los servicios que ofrecía la banca electrónica, sólo unos cuantos usuarios le daban uso, pero con cierto grado de desconfianza (Martínez, 2019).

Sin embargo, con la llegada de la pandemia causada por el COVID-19, y ante el plan de contingencia que aplicó el gobierno nacional de Colombia, donde, la población estaba en sus hogares en aislamiento total, pero, con las mismas necesidades de contar con sus servicios bancarios, para poder realizar compras sin salir de casa, pago de sus tarjetas, solicitud de créditos, entre otros., por ello, el sector bancario se vio en la necesidad de acelerar la digitalización de sus servicios, mediante la actualización de la banca electrónica, de tal forma, que los clientes, pudieran realizar todos sus trámites desde casa (Gutiérrez, 2020),

Es decir que, durante esta crisis sanitaria, las entidades financieras, aprovecharon los desafíos que se presentaban a nivel mundial, para innovar en sus servicios y de este modo, mantener sus clientes satisfechos y darles un alivio financiero para que no se preocupan del cómo manejar su dinero desde casa. Todo esto, fue bien recibido por los usuarios, logrando colocar una balanza las ventajas del uso de la banca electrónica, lo que llevó a que después de la pandemia, es decir, en el presente año 2022, continúen aplicándose por sus beneficios, y de esta forma no tener que hacer largas filas y estar exentos de posibles contagios por las variantes del COVID-19.

En este orden de ideas, en el presente artículo de investigación, se realizó una búsqueda de estudios previos que hayan aportado sus experiencias y conocimientos sobre los avances de la banca electrónica en las entidades financieras en tiempos de post pandemia, donde se analizó cada

¹Contadora Pública, Fundación Universitaria del Área Andina, Pereira, Colombia, correo: jrestrepo62@estudiantes.areandina.edu.co, contacto: 310 896 39 79

² Administradora de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá, Colombia, correo: camado@estudiantes.areandina.edu.co contacto: 320 464 38 67

aporte para comprender la realidad actual del uso de la banca electrónica y todas sus ventajas y desventajas. De igual forma, partiendo de los estudios previos se desarrolló reflexiones del contexto actual, donde se dejó detallado los avances de esta herramienta tecnológica para mejorar los servicios prestados en los bancos financieros.

Por ello, en este estudio se realizó una exploración descriptiva, basándose principalmente en la revisión de artículos científicos, tesis de grados y ensayos, como los propuesto por Martínez (2019), Bajaña y Vinueza (2021), Gutiérrez (2020), Sánchez y Santos (2021) y Romero y Pérez (2022), entre otros, los cuales permitieron recopilar la información que se requería y así, comprender el estado actual de la banca electrónica y determinar el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto los avances ella en las entidades financieras de Bogotá, Colombia en tiempos de post pandemia, con el fin de conocer sus ventajas y desventajas, y así encontrar las diferentes variables que influenciaron en la decisión de usarla o no.

De esta forma, el presente artículo de entra dividido en tres partes, donde en primera medida, se encuentra la problemática, detallando la causa y sus efectos, los objetivos y la justificación; la cual, en la problemática describe la problemática, la cual, está basada explicar los grandes retos post pandemia que ha tenido que enfrentar las entidades financieras, en seguir promoviendo la utilización de la banca electrónica y capacitar a sus usuarios por diversos medios de cómo proteger sus datos, el que no confíe en ninguno, puesto que, para el presente año 2022 ha aumentado las estafas por internet y el uso de malwares disruptivos y malwares destinados a la obtención de datos.

En cuanto a los objetivos se tiene como principal fin analizar los avances de la banca electrónica en las entidades financieras de Bogotá, Colombia, en tiempos de post pandemia y en la justificación, se detalla porque la banca electrónica es una de las mejores estrategias financieras para que los clientes accedan a todo tipo de servicio. En la segunda parte, se describen los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, los le dan cimiento a la importación, además, se encuentra el marco teórico, explicando cada uno de los conceptos básicos de la investigación. En la tercera parte, se encuentran los resultados, su análisis y las conclusiones, los cuales detallan todo lo encontrado a lo largo de la investigación.

¹Contadora Pública, Fundación Universitaria del Área Andina, Pereira, Colombia, correo: jrestrepo62@estudiantes.areandina.edu.co, contacto: 310 896 39 79

² Administradora de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá, Colombia, correo: camado@estudiantes.areandina.edu.co contacto: 320 464 38 67

1. Descripción del problema

En los últimos años los avances tecnológicos cada vez son más acelerados, haciendo que todos los sectores, económicos, financieros, políticos, sociales, educativos, etc., vayan cambiando en la forma de ofrecer o recibir un producto y/o servicio, Desde marzo del año 2020, el mundo entró en crisis por causa de la pandemia del Covid-19, donde se evidenció la necesidad de abrirse paso al mundo digital, esta situación, aceleró aún más el uso y avances de las herramientas tecnológicas en todos los campos, especialmente en el financiero, el sólo hecho de que las personas tuvieran restricciones para acercarse de manera presencial a una entidad bancaria, ocasiona problemas tanto para la empresa como a los clientes (Arias y Valdivia, 2021).

En este sentido, según Hebrero (2022), muchas organizaciones tuvieron que cerrar la puertas con el fin de proteger su recurso humano y a los clientes, sin embargo, uno de los sectores que no podía cerrar, fue el financiero, tuvieron que seguir atendiendo a la gente a pesar de los riesgos que esto ocasiona; los primeros meses de la crisis muchos empleados fueron expuestos, y a su vez, sus familiares, a pesar de que se manejaba todos los protocolos de bioseguridad no era suficiente para la protección de las personas, siempre existía el temor de ser contagiado, esta situación conllevó que muchos empleados sufrieran de problemas de salud mental, estrés, ansiedad, frustración, puesto que, miraban día a día en las noticias el aumento de personas contagiadas (Fu y Mishra, 2020).

Esta problemática, conllevó al sector financiero a reforzar la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), generar más eficiencia en el mercado y su vez proteger su recurso humano (Hebrero, 2022). A pesar que, las entidades financieras siempre han sido una de las pioneras en la incorporación de las tecnologías y que cada día han buscado las estrategias adecuadas para llegarle de la mejor forma a sus clientes, ante este cambio tan abrupto tuvieron que acelerar un poco su proceso de digitalización bancaria, ya que, para ellos, el servicio al cliente es uno de los ejes principales para la sostenibilidad y prosperidad de la empresa (Carbó, Cuadros y Rodríguez, 2022).

Ante esta situación, uno de los servicios que ofrecían las entidades financieras era la banca electrónica, pero, este antes de la pandemia causada por el Covid-19, no era muy usada, ya que los clientes preferían ir hasta la entidad, así les toca había que hacer largas filas. Por consiguiente, con el objetivo de mejorar los servicios, los bancos optaron por promover el uso de la banca electrónica y difundir por todas las plataformas digitales, redes sociales, correos electrónicos de los clientes, las instrucciones para su manejo correcto (Lionello, Slongo y Matos, 2020), el cual, permite facilitar los procesos cómo hacer transacciones, revisar el estado de las cuentas, descargar extractos bancarios, solicitar crédito, etc., sin embargo, esta estrategia tecnológica en un principio no fue bien recibida por la población por varias razones. En primera medida, por el desconocimiento en su uso y, en segundo lugar, un poco de desconfianza por cambiar la tradición de hacer todo presencial a lo virtual, asimismo, por el miedo que se les perdiera su capital y por los alarmantes casos de robos de datos personales (Balbín y Carrera, 2021).

No obstante, según Hebrero (2022), las entidades financieras, siguieron promoviendo los beneficios de hacer uso de la banca electrónica y cada vez iban actualizando esta herramienta para facilitarle a sus clientes sus procesos bancarios, y así romper las barreras espacio temporales, gestionar las finanzas desde casa, mantener el control integral de todas sus cuentas, etc. Aunque, no ha sido un trabajo fácil porque muchos de los usuarios no cuentan con acceso a internet, un dispositivo electrónico, y su vez, así como avanza las herramientas para brindar un buen servicio, también aumenta las amenazas en la red, lo que en cierta parte afecta la promoción de la banca electrónica, ya que, está en riesgo tanto la privacidad de los clientes, como la reputación del banco y como consecuencia afecta de forma directa el futuro del sector bancario (Eguiluz, 2020).

En este sentido, para Tineo (2020), uno de los grandes retos post pandemia que ha tenido que enfrentar las entidades financieras, en seguir promoviendo la utilización de la banca electrónica y capacitar a sus usuarios por diversos medios cómo proteger sus datos, el que no confíe en ninguno, puesto que, para el presente año 2022 ha aumentado las estafas por internet y el uso de malwares disruptivos y malwares destinados a la obtención de datos, es decir, los ciberdelincuentes, al ver que ya los usuarios emplean más la banca electrónica, buscan la forma de crear estrategias de ataques contra los clientes, sobre todo en aquello que tiene más movimientos bancarios, este

fenómeno ha aumentado a tal punto que en la actualidad se ha generado miedo e incertidumbre por emplear estos servicios (Balbín y Carrera, 2021).

Ahora bien, a nivel local, la ciudad de Bogotá, es la capital de Colombia, es decir, es una de las ciudades donde más se encuentra el sector financiero bancario, en cada localidad, centro comercial, terminales, aeropuertos, hay servicio de banco, donde atienden a los clientes, pero también, les explican que pueden hacer con la banca electrónica y así realizar sus procesos bancarios sin necesidad de hacer filas y perder su tiempo (Banco Davivienda, 2017). sin embargo, es una realidad que muchas personas prefieren ir directo al banco, donde por temporadas de cierre de mes, se puede evidenciar el gran número de usuarios que acceden a realizar sus transacciones de toda clase, y esto hace que, el tiempo que toca esperar sea impaciente, asimismo, la inconformidad de los usuarios, algo que trae consecuencias negativas para la empresa y es ahí donde en muchos de los casos pierden a sus clientes (Bnamericas, 2021)

De igual forma, en la ciudad de Bogotá se presenta un alto índice de robo de celulares y aparatos electrónicos, donde los delincuentes aprovechan para realizar transacciones por la banca electrónica, o simplemente para cambiar los datos a su favor y así poder estafar a las personas. Por otro lado, otras de las situaciones comunes que se están presentando hoy día, es hacerse pasar por empleados del banco, haciendo llamadas o mandando mensajes de texto para los usuarios accedan un link y así robarlos. Muchos de los usuarios caen en la trampa de los delincuentes y los culpables son los bancos y su promoción del uso de la banca electrónica.

1.1. Causa

La llegada de la pandemia causada por el Covid-19, a comienzos del año 2020, el cual, llevó a limitar la cantidad de personas que ingresaran a las instalaciones bancarias a realizar sus trámites personales, dificultando así, la realización de sus procesos bancarios, bien sea de transacciones, pago de sus obligaciones, actualización de documentos, descargar extractos bancarios, solicitar crédito, etc.

1.2. Efecto

De manera positiva:

- ✓ Actualización de una banca electrónica para los usuarios con servicios online, de manera fácil y sencilla, donde se puede realizar todos los procesos bancarios desde casa en el celular o cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.
- ✓ Alfabetización tecnológica en los usuarios para el uso de la banca electrónica
- ✓ Acceso a la información de una manera más rápida, sin hacer largas filas y perder tiempo de trabajo.
- ✓ Mayor satisfacción de los clientes por la atención recibida y la pronta solución a sus inconvenientes de trámites financieros.

De forma negativa:

- ✓ Aumento de estafas por internet y el uso de malwares disruptivos y malwares destinados a la obtención de datos, es decir, más robo por parte de los ciberdelincuentes, al ver que ya los usuarios emplean la banca electrónica.

2. Objetivos

2.1. General

Analizar los avances de la banca electrónica en las entidades financieras de Bogotá, Colombia, en tiempos de post pandemia.

2.2. Específicos

- ✓ Realizar una revisión bibliográfica sobre los avances de la banca electrónica en las entidades financieras de Bogotá, Colombia, en tiempos de post pandemia.

- ✓ Determinar los beneficios del uso de la banca electrónica en las entidades financieras de Bogotá, Colombia.
- ✓ Describir los avances, pero también los riesgos de usar una banca electrónica.
- ✓ Detallar cómo han sido los avances de la banca electrónica en tiempos de postpandemia.
- ✓ Estimar el grado de aceptación de los canales de la banca electrónica por parte de los clientes de las entidades financieras de Bogotá, Colombia.

3. Justificación

El mundo del mercado, de la oferta y la demanda, se ha venido transformado gracias a los avances acelerados de la tecnología y la crisis mundial que empezó en el año 2020, causada por la pandemia del Covid-19, donde gran parte de los consumidores han venido dejando atrás la manera tradicional de obtener una información de un producto y/o servicio, la utilización de los dispositivos electrónicos ha facilitado todos los procesos, desde pedir un café hasta realizar grandes transacciones bancarias en minutos (Culqui, 2020). Con la post pandemia, este fenómeno de la revolución tecnológica avanzó un poco más, en todos los sectores, especialmente en el sector bancario, donde actualmente emplean recursos estratégicos para mejorar los servicios a sus clientes y así los niveles de competitividad en el mercado financiero.

En este sentido, la banca electrónica, se ha venido implementado desde el año 2018 - 2019, pero en sus comienzos no tenía mucho auge, ya que los usuarios preferían ir a las entidades de manera presencial, con la llegada de Pandemia del Covid-19, todo cambio, el sector bancario, fortaleció esta banca para que sus clientes realizarán desde casa sus transacciones y así continuará con los protocolos bioseguridad exigidas por el gobierno nacional (León y Ovalle, 2018).

Por tanto, esta transformación digital ha generado un impacto positivo y de confianza por parte de los usuarios, ya que este, permite que los clientes, puedan realizar actividades del banco, sin estar físicamente en él, tales como, transacciones, pagos de recibos, descargar certificados bancarios, extractos, consultar su capital, operaciones activas o pasivas como préstamos y créditos, inversión de capitales, seguros entre otros (Avendaño, Ávila y Giraldo, 2022).

En este orden de ideas, se considera importante realizar un análisis detallado de los avances de la banca electrónica en tiempos de pandemia, ya que, se requiere mirar el grado de satisfacción de los clientes en cuando su manejo, es por ello que, Arias y Valdivia (2021), consideran que, la acogida de la banca electrónica ha sido de manera positiva, gracias a ella, se pueden llevar a cabo un conjunto de transacciones y operaciones bancarias sin necesidad de acudir a la entidad, algo que les ahorra tiempo, hacer filas, además, pueden tener la información de forma rápida y segura, este aprovechamiento en el sector financiero se les llama fintechs, este término le corresponde a la palabra finanza y tecnología (Reyes y González, 2018).

De lo anterior, Hebrero (2022), manifiesta que actualmente, la banca electrónica es una de las mejores estrategias financieras para que los clientes accedan a todo tipo de servicio, lo que conlleva que en las entidades se vaya disminuyendo el flujo de personas, sólo va ir aquellas que por algún motivo u otro no lograron hacerlo de manera digital o porque el proceso requiere que sea presencial, en ese caso, en pleno 2022, se está combinado lo presencial con lo virtual para agilizar todo tipo de transmite.

De esta manera, Carbó, et al. (2022), manifiesta que, analizando los datos estadísticos, reportados a la Superfinanciera en el año 2020, las entidades financieras a nivel nacional, pudo realizar aproximadamente 9.911 millones de operaciones, dentro las cuales, se puede mencionar que, 1.996 millones haciendo uso de internet y 5.230 millones por llamada telefónica. Esto significa que, un 72% de las transacciones que se llevaron a cabo fueran bajo estas dos modalidades, de la misma manera, según un estudio de MasterCard, en Latinoamérica, cerca del 71 % de las personas dicen usar los métodos de pago sin contacto y en Colombia, alrededor del 78%, lo cual, esto quiere decir, que, a raíz de la pandemia, el uso de la banca electrónica aumentó (Avendaño, Ávila y Giraldo, 2022).

Por consiguiente, según Avendaño, Ávila y Giraldo (2022), la banca electrónica ha sido empleada para realizar medios de pago como, las billeteras digitales, PSE, botón de Pagos Seguros en Línea de ACH Colombia, Links de pago o botones de pago, Los POS ahora se migran a mPOS, mobile Point of Sale o punto de venta móvil, o Datáfonos, El código QR, entre otros, algo, que ha

despertado el interés en los usuarios de aprender a manejar la banca electrónica (Instituto Nacional de Estadística, 2021).

Ahora bien, si se mira cómo se ha manejado la banca electrónica a nivel de la ciudad de Bogotá, se considera que, las sucursales principales están ubicadas aquí y ellas son las pioneras en todo el país, ya que al ser la capital poseen mayor acceso a la información nacional e internacional, así como, los profesionales capacitados para ir socializando y difundiendo el uso adecuado de esta herramienta desde los dispositivos móviles

4. Antecedentes

Diversos autores a lo largo de los últimos años han dado sus aportes, ideas y experiencias sobre estudios relacionados a la temática, la banca electrónica en las entidades financieras, es por ello que, para darle base al presente artículo, se cita investigadores internacionales, nacionales y locales recientes para analizar sus planteamientos, objetivos, resultados y conclusiones y así tomarlos como guía para el correcto diseño de la presente propuesta.

En primera medida, se cita a Martínez (2019), quien investigó sobre el estado y la evolución de la banca electrónica en España, el cual, se planteó como objetivo principal dar a conocer la importancia de emplear banca electrónica en España y analizar su repercusión sobre el entorno de competencia y desarrollo del sistema financiero Español, por tanto, para cumplir con este propósito, realizó un estudio comparativo entre las ventajas y desventajas de emplear los canales online de la banca tradicional, la banca online y las fintech en España.

A su vez, para la recolección de los datos, utilizó la búsqueda de información en páginas web y apps móviles, analizando las estrategias que han implementado las entidades bancarias para brindarle un buen servicio a los clientes, además, empleó un comparador de webs para poder analizar las características propias de cada una de las entidades y así poder comparar los productos y funcionalidades que ofrecen las entidades y la seguridad en sus páginas web.

Dentro sus principales resultados, encontró que, en los últimos dos años, son pocos los usuarios que hacen uso de la tradicional oficina, es decir, son pocos los clientes que se acercan a realizar sus trámites bancarios de manera presencial, en cambio, los canales digitales han aumentado el porcentaje de usuarios que disponen de ellos, pero, también concluyó que, los canales tradicionales, son los que presentan los porcentajes más elevados en lo que respecta al uso, para acudir a un asesor, puesto que, de manera online no siempre les resuelven sus dudas.

Por ende, esta investigación le aporta al presente artículo, una detallada comparación de las ventajas y desventajas de las bancas electrónica en países desarrollados, donde se evidencia, que su uso es favorable para los empresarios de todos los sectores, por la facilidad y rapidez que se puede realizar un trámite bancario, pero, no hay que dejar a un lado que en ocasiones se requiere ir personalmente a las entidades.

En segunda medida, Bajaña y Vinueza (2021), realizaron una investigación basada en el análisis del empleo de la banca electrónica en las pequeñas y medianas en empresas PYMES de Parroquia Roca del Cantón Guayaquil de Ecuador, se planteó como propósito analizar qué uso le estaban dando las PYMES en la provincia mencionada a la banca electrónica en la era de la globalización, para ello, aplicó una investigación de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo y para la recolección de datos empleó instrumentos como la observación directa, encuestas a las PYMES del lugar, principalmente a 326 comerciantes, donde se reflejó que, las empresas su hacen uso de las bancas electrónicas, pero, al igual, siguen empleando el método tradicional (presencial).

Además, concluyen que, la banca electrónica, actualmente es una de las mejores herramientas que ayudan a gestionar de manera efectiva las transacciones de los clientes, reduciéndose así otros aspectos valiosos como el tiempo y aumentando la productividad y competitividad de los negocios, sin embargo, algunas personas no han logrado aprovecharlas y otras la usan para robar a los clientes.

Por tanto, esta investigación le aporta al presente artículo, la necesidad de alfabetizar a los clientes sobre el uso correcto de la banca electrónica, socializar de una forma detallada y fácil de comprender los beneficios que tiene el usar una banca electrónica, claro está que, también se le

debe enseñar qué no deben hacer, los riesgos y cuidados que deben tener, para que así los clientes se beneficien y a su vez no caigan en trampas de los ciberdelincuentes.

A nivel nacional y local, se cita a Gutiérrez (2020), quien, investigó como se ha venido manejando la banca digital y electrónica en Bogotá, Colombia, comparada con India, el cual, se planteó como objetivo principal, analizar la evolución la banca electrónica y digital en Colombia desde el año 2000 hasta el 2019, ya que, con el avance de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, conllevó a que las entidades financieras transformaran sus servicios. Para cumplir con el propósito, realizó una revisión bibliográfica de manera detallada de año por año sobre la evolución de la banca electrónica, obteniendo como resultado, que, si es notable los cambios de la incorporación tecnológica en el sector financiero, dentro las cuales, en el presente año se encuentra apps como Nequi, el poder realizar pagos mediante dispositivos móviles Axis Pay, tener las pasarelas de pago (PSE, PayU), entre otras.

A su vez, concluye que, las empresas, deben estar en constante renovación de sus servicios, buscar cada día nuevas formas de brindar sus servicios y así ser más competitivo, innovadores para mantener siempre a sus clientes satisfechos. Por tanto, esta investigación es de gran utilidad como antecedente porque brinda un análisis de año por año de los avances de la banca electrónica, lo que permite hacer de manera más rápida la comparación de una banca antes y después de la pandemia causada por el COVID-19.

En este orden de ideas, se cita a Sánchez y Santos (2021), con su estudio “Modelo de innovación Fintech, aplicado a la Banca Tradicional Colombiana”, es cual, fue llevado a cabo en la Universidad de Sabana de Bogotá, Colombia, donde se plantearon como objetivo principal identificar modelos que sean innovativos para emplearlos en la banca tradicional colombiana, teniendo características similares a los que se emplea Fintech, para ello, aplicaron entrevistas estructuradas a varios jueces conocedores en Fintech y en banca electrónica de las entidades bancarias.

Su investigación, fue de una metodología cualitativa, donde emplearon bases de información sobre la tecnología Fintech, mirándolas desde el punto de vista global y un enfoque muy preciso

dentro de las entidades financieras colombianas, todas estas bases estaban documentadas, por ello, se realizaron una revisión bibliográfica o documental para darle mayor confianza a la investigación. Dentro de sus resultados principales, encontraron que, la banca digital y electrónica de las entidades financieras de Colombia deben seguir con una transformación digital, innovadora por el modelo Fintech.

Puesto que, se le brinda al cliente una mejor experiencia, y que las entidades bancarias siguen el modelo lineal de la tecnología para comercializar sus productos y servicios. Por ende, esta investigación le aporta a este artículo científico las opciones de modelos que hay en el mercado para innovar en los servicios que presta una empresa del sector financiero, donde, se observa sus ventajas y desventajas de esta transformación digital y de esta manera trabajar en la creación de nuevos productos centrándose en las necesidades del cliente.

Por último, se tiene en cuenta a Romero y Pérez (2022), quienes investigaron sobre la digitalización de la banca móvil y el grado de la satisfacción del cliente, teniendo como objetivo principal, analizar la opinión de los clientes de la entidad financiera Davivienda, sobre los servicios que brinda la banca móvil en la ciudad de Cali, Colombia, para ello, su investigación empleó una metodología mixta, con un alcance descriptivo, donde se llevó a cabo un trabajo de campo y se aplicaron encuestas y bitácoras de observación.

Dentro sus resultados principales se destacan que, la banca móvil del banco Davivienda es una de las mejores herramientas tecnológicas que brinda la entidad, por sus servicios como transacciones financieras seguros y de manera rápida y fácil, permitiéndole al usuario hacer uso de su dinero desde casa y por medio de un dispositivo móvil. Por tanto, esta investigación, le brinda al presente estudio el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a la banca móvil, para así poder relacionar la temática de este estudio, dándole bases en los conceptos teóricos que se describen a lo largo del artículo (Aranda y Villanueva, 2021).

5. Marco teórico

En época de pospandemia, todo ha cambiado, el sistema educativo, económico, social y específicamente el empresarial, los grandes desafíos a lo que se enfrentaron las empresas como las entidades financieras los llevó a la adaptación de nuevas estrategias acorde a la necesidades de los clientes, dentro los cuales está, la banca electrónica, con múltiples servicios al alcance de todos los usuarios, es decir, lo que se innovó en plena pandemia continuó como una de las mejores herramientas bancarias para la realización de transmites de manera fácil y rápida.

En este sentido, Medrano (2022), considera que, la banca electrónica es una herramienta que en los últimos dos años ha ido subiendo su utilidad por parte de los usuarios, a pesar de muchos obstáculos a los que se han tenido que enfrentar las entidades bancarias, tales como, alfabetizar las personas conservadores, las que estaban acostumbradas a realizar sus trámites de manera presencial, también, la falta de conocimiento en el manejo correcto de esta aplicación, ya que, la gente tema a equivocarse y que su dinero no llegue a la persona destinada y las falencias en la tecnología que se implementa en las aplicaciones de los bancos, como caída de la página, bloqueos y el no recordatorio de los datos.

A lo que, Carbó, Cuadros y Rodríguez (2022), considera que, el uso de la banca electrónica se aceleró con la llegada de la pandemia y que en pleno año 2022, las entidades bancarias son más digitales que en mucho tiempo atrás, es decir, toda esta crisis ocasionó un avance acelerado en la banca electrónica, en el mundo digital, cada día hay más usuarios empleando las herramientas que brinda la banca online, es más para estos autores, antes de la pandemia el 17% de la población la usaba, pero, en post pandemia subió el 36% de usuarios haciendo sus transmites por este medio.

De la misma manera, Bravo (2021), agrega que, antes de la pandemia la confianza que le tenía los usuarios a la banca electrónica era baja, pero, en post pandemia , el interés y la confiabilidad en ella subió, debido a todo el marketing que han realizado las entidades bancarias y a las excelentes experiencias que han tenido los usuarios, puesto que, adoptar este tipo de tecnología en

estas épocas de robos en las calles y falta de tiempo, le ha facilitado a las personas realizar sus transmites, además, no se expone en la calle a la agresión física por solo robarlos.

De este modo, García (2021), manifiesta que, en la actualidad la mayoría de las entidades bancarias brindan los servicios de la banca electrónica para realizar transacciones desde un computador, celular, Tablet, entre otros, de una forma gratis y desde cualquier lugar, pero hay que aclarar que, para hacer uso de esos servicios se requiere tener acceso a internet, sin embargo, ese aspecto no ha sido inconveniente porque en pandemia la mayoría de usuarios les tocó adquirir planes de internet, bien sea para desarrollar teletrabajo o por las clases de los estudiantes.

Ahora bien, el Banco Mundial (2022), considera que, en época de post pandemia los pagos digitales aumentó, puesto que, se evidencia que hoy día gran parte de los adultos realiza o reciben pagos digitales, es más hasta los de tercera edad emplean la banca electrónica para observar si les llegó el ingreso solidario que da en gobierno colombiano cada dos meses, los cuales, son consignados a entidades bancarias como Davivienda.

Teniendo en cuenta lo anterior, García (2021), realiza un listado de los beneficios que dejó la pandemia en la utilización de la banca electrónica, dentro las cuales está:

- Ahorro de tiempo.
- Ahorro de dinero.
- Disposición las 24 horas de la banca electrónica para realizar trámites.
- Facilidad de uso.
- Mayor seguridad de pasar plata, sin tener miedo a que los atraquen fuera de los bancos.
- Es muy seguro por lo requiere de claves, además, informa cualquier movimiento bancario.

Pero, así como tiene grandes ventajas, también tiene ciertas desventajas como:

- Límite de transacciones al mes, según políticas de cada entidad bancaria.
- Riesgo operacional.
- Caídas del sistema mientras hace alguna transacción.

Es decir que, la banca electrónica ha dado pasos acelerados, la cual, los usuarios la han recibido de buena forma, pero, no hay que desconocer que el uso no adecuado de ella, puede traer grandes dolores de cabeza al momento de no recibir los resultados que esperaba. Por ello, según Lodeiros (2020), este servicio ha revolucionado el marketing bancario, ya que, ha cambiado la forma de vender, ahora se enfoca en la orientación al consumidor, en la búsqueda de que el cliente se encuentre satisfecho y feliz con los servicios ofrecidos por el banco, y de esta forma utilice todos los beneficios que le brinda.

Es decir que, la crisis sanitaria logró que los clientes confiaran un poco más en las entidades bancarias y emigraron hacia el uso de plataformas digitales como la banca electrónica, tal como lo menciona el Portafolio (2022), donde resalta que, el 59% de los usuarios la emplean, pero, la cultura de los colombianos sigue colocando barreras para que la digitalización aumente, esto significa que todavía hay un 40% de clientes que prefieren ir a las sucursales físicas, a pesar que, la mayoría de transmite como abrir una cuenta, hacer depósitos, solicitar préstamos, refinanciar deudas y hasta pagar los recibos del hogar se hacen de forma virtual.

Por ello, el Banco de Bogotá (2022), estipula que, para ellos la banca electrónica es dada a conocer como todos los servicios que ofrecen para que los clientes puedan realizar desde los cajeros automáticos, líneas de atención, datáfonos y WhatsApp. Para este banco, esta herramienta ayuda a manejar el dinero de una manera programada y efectiva, y que gracias a este canal las personas pueden disponer de los servicios bancarios cuando lo requieran, porque está las 24 horas abierto.

En este orden de ideas, Cerquera (2021) dice que, el objetivo de los bancos al crear la banca electrónico es disminuir el uso de efectivo, debido a todos los riesgos a lo están expuestos los clientes cuando sacan su dinero, también, buscan impulsar la formalización y aprovechamiento de los servicios que ofrece la entidad para que así, los procesos sean más rápido y se logren atender al día un gran número de personas y no quedan insatisfechas.

De hecho, Beltrán y Murcia (2019), menciona que para que en la actualidad la banca esté en ese nivel de aceptación de los usuarios, tuvo que pasar muchos años de cambios y modernización, es

más, desde el año 1870 se empezó su creación en el banco de Bogotá y en el Banco de la República, pero, no era conocida como banca electrónica sino como banca libre. A partir de aquí, por los años 1929 hasta 1956 se empezó a ver la Asobancaria, luego en 1990, cuando empezó el auge de la globalización y con ello la llegada de banco extranjeros, se empezó a modernizar las bancas.

Asimismo, en el desde el 2003, empezó en auge con la modernización de los computadores y celulares y con ellos los servicios que podían ofrecer los bancos de manera online, ya en el 2015, había un aumento considerable de bancos digitales en todo el mundo y en Colombia, luego el año 2019, ya era manejada por un alto porcentaje de usuarios, los cajeros automáticos eran más visitados, las páginas web, las apps, pero, lo que subió en nivel su uso fue la pandemia causada por el COVID-19, puesto que, una de las mejores medidas para en esa época hacer trámites bancarios era online, algo que poco a poco fue modernizando más, hasta el punto que en año 2022, la mayoría de transmites se hacen por estos medios (González, 2017).

Según González (2021), la banca electrónica seguirá un crecimiento fenomenal, ya que cada día avanza más la tecnología, la digitalización, algo que obliga a las entidades seguir modernizando para estar al nivel de la competitividad, los bancos siempre buscan las mejores experiencias, la innovación, la tendencia tecnológica para garantizar la mejor a operativa que necesitan para cubrir las necesidades del cliente. Delgado (2021), dice que, los bancos en post pandemia se han fortalecido en su nivel estructural, gestión de riesgos y control de sus productos y/o servicios, ya que, han determinado que siempre deben ir un paso más allá de las exigencias de la sociedad, por ello, deben planear y tener una organización empresarial excelente, donde la inteligencia artificial fortalezca las transacciones comerciales digitales en todos los campos.

Por consiguiente, Stefanini Group (2021), concluye que, las entidades bancarias es una de las empresas que siempre aprovecha las crisis para avanzar tecnológicamente, tal como lo hizo en esta época para impulsar la banca electrónica con innovación y así crecer en procesos tecnológicos y por supuesto en nuevos modelos de negocios. Empleados de Sitel Spain (2022), dicen que, la forma como el banco ha incursionado sus servicios por medio de la banca electrónica es reaccionado de forma positiva a los retos que le coloca la sociedad.

6. Resultados

Al realizar una detallada revisión bibliográfica sobre la temática la banca electrónica en las entidades financiera en tiempos de post pandemia, específicamente en la ciudad de Bogotá, se evidenció que, gran parte de los autores citados a lo largo de la investigación determinaron que con la llegada de la pandemia causada por el COVID-19, trajo consigo diversos cambios en todos los campos, social, económico, político, cultural y al sector financiero específicamente, puesto que, permitió una acelerada digitalización en los servicios bancarios, esto quiere decir que, en los últimos dos años se ha venido disminuyendo el número de clientes que se acercaban a las sucursales presenciales a realizar transacciones, apertura de cuentas, consultas de extractos, solicitud de crédito, compra de cartera, entre otros.

En este sentido, durante la documentación de esta investigación, se ha detectado el crecimiento de la banca electrónica, el uso de efectivo ha dejado de ser uno de los medios de pagos más frecuentes, ya que, los usuarios aprovechan los servicios que ofrecen la banca para realizar el movimiento de su dinero, lo cual, ha aumentado el empleo constante de tarjetas de pago, pagos por móvil, wearables o pagos con código QR (Carbó, Cuadros y Rodríguez, 2022), puesto que, la población se ha venido alfabetizando con estas herramientas y han encontrado sus ventajas, como ser un canal que ahorra tiempo, ya que no hay que desplazarse a ningún lugar, ni mucho menos a exponerse a los peligros de la calle, sino que, se realiza desde casa y en cualquier dispositivo electrónico que cuente con internet.

Sin embargo, se ha evidenciado que, el paso de realizar trámites bancarios de lo físico a lo digital trae consigo grandes ventajas, pero, también desventajas, como el aumento de ciberdelincuencia, donde la gente, busca aprovecharse de los clientes que tienen poco conocimiento del manejo de la banca electrónica, de sus políticas bancarias, de no dar datos personales por llamadas telefónicas, ni las claves de las tarjetas a ninguna persona o dejar abiertos usuarios de la cuenta en cualquier dispositivo electrónico.

Asimismo, no recibir ayuda de nadie en los cajeros automáticos, a menos que sean asesor de la misma entidad financiera, todo esto, llevó a los investigadores a determinar que es necesario que las entidades bancarias, sigan promoviendo cada día campañas de educación sobre la banca electrónica, dando a conocer, los diferentes tips para darle un uso correcto y así aprovechar de la mejor forma los servicios que brinda esta herramienta (Romero, 2022).

En consecuencia, se ha encontrado que, la banca electrónica, no es un servicio financiero nuevo, sin embargo, antes de la pandemia no era muy usado, ni escuchado, pero, durante y después de esa crisis mundial se ha convertido en una novedad tecnológica que ha venido aumentando de manera acelerada la revolución de transacciones financieras, logrando así, que los usuarios hagan uso de su capital desde cualquier dispositivo móvil y lugar donde se encuentre, claro está, siempre y cuando tenga acceso a internet, como la se mencionó. Todo eso se debe, a que la banca electrónica, ofrece los servicios alternativos las 24 horas para no acercarse a las oficinas, cajeros, largas llamadas, etc.

De todo lo anterior, se encontró como resultado que, los usuarios, de las diversas entidades bancarias de Colombia, específicamente en la ciudad de Bogotá, han recibido de manera satisfactoria en avance de la banca electrónica en sus vidas, ya que, la capital del país, es una de las ciudades donde hay más población y tráfico para llegar hasta las instalaciones de los bancos, por ende, la acogida de la banca electrónica ha crecido, como de las mejores alternativas para hacer todo tipo de vueltas financieras (González, 2017).

Por otro lado, dentro los principales resultados, no se puede dejar de mencionar que, la cultura de los usuarios, ha sido una de las limitantes para avanzar en el uso de la banca electrónica, puesto que, así como hay usuarios que han recibido de la manera todos los avances de la banca electrónica, hay otros que todavía son apáticos a uso, es decir, se les ha dificultado depositar su confianza en los canales virtuales, ya que, consideran que le puede perder su dinero a través de las transacciones financieras electrónicas.

Todo esto se debe a que, hay personas que prefieren lo tradicional, como el hablar personalmente con los funcionarios del banco, el entregar mano a mano su dinero en un cajero dentro de la entidad,

porque no saben manejar estas herramientas electrónicas, los dispositivos móviles o simplemente porque no cuentan con un celular, computador, internet donde pueda hacer sus trámites bancarios, lo cual, es evidente que, aunque la banca electrónica ha tomado auge y tiene un sinnúmero de beneficios, también, es necesario contar con los servicios presenciales bancarios, ya que, no toda la documentación se puede hacer de manera virtual, ni todos los clientes van a emplear (Gutiérrez, 2020)

Ahora bien, en esta revisión bibliográfica, se ha encontrado que en época de post pandemia, las apps como Nequi, los pagos mediante dispositivos móviles Axis Pay, las pasarelas de pago (PSE, PayU), entre otras (Gutiérrez, 2020), se han venido incorporando de manera fluida al sector financiero, lo que conlleva, que las empresas, sean cada vez más competitivas y siempre están buscando la forma de innovar e implementar cambios digitales para estar a la vanguardia de los desafíos de la sociedad, y así, ir mejorando la experiencia de los clientes, logrando satisfacer todas sus necesidades.

Del mismo modo, es importante resaltar que, cada día la banca electrónica va seguir modernizando, acorde al contexto, es decir, gran parte de los autores citados en esta investigación determinaron que, los servicios que ofrecen los bancos en la ciudad de Bogotá y en todo el país, debe irse adaptando a las necesidades de los clientes y que estas entidades bancarias deben ir al mismo ritmo de la innovación tecnológica, la cual, año tras año va renovándose, buscando nuevas estrategias de mercado, de atención al cliente, todo con el único objetivo de prestar mejor sus servicios para ser preferencia por parte de los usuarios.

Finalmente, se encontró que, la temática de la banca electrónica tomó auge después de post pandemia y con ello diversos investigadores han aportado sus estudios para comprender cómo ha sido su acogida en el público, a su vez, para dar a conocer todas las herramientas que hay al alcance de todos, las cuales se pueden aprovechar de la mejor forma, teniendo en cuenta que, como todo siempre hay riesgo que corre y que no falta las personas mal intencionadas que se le gusta aprovecharse de las necesidades de los demás.

5. Discusión de los resultados

Una vez obtenido los resultados de la presente investigación partiendo de una minuciosa revisión bibliográfica, se puede decir que, el estudio sobre la banca electrónica en época de post pandemia en la ciudad de Bogotá, ha determinado que este servicio es un conjunto de herramientas tecnológicas que prestan sus servicios de manera electrónica para que los usuarios la aprovechen de la mejor forma, claro está, que estos servicios dependen en gran medida de los usuarios que va dirigido, no son los mismo servicios a las personas que viven en la zona urbana a lo que viven en zona rural, para ello, existen bancos que brindan sus productos en cada zona, haciendo que los clientes se sientan satisfechos, por ejemplo, el Banco Agrario, dispone de su banca electrónica para las personas que se encuentran en la zona rural, mientras que los bancos como Bogotá, Bancolombia, Davivienda, van modernizando acorde a sus usuarios de la zona urbana (Reyes y Gonzales, 2018).

Teniendo en cuenta los resultados, es evidente que, los bancos en Colombia y especialmente en Bogotá, han venido sufriendo grandes transformaciones en las últimas décadas, pero sobre todo desde el año 2019, todo a raíz de la pandemia causada por el COVID-19, quien llevó a una acelerada digitalización en este sector financiero. En estos estudios, se evidenció que, la tecnología ha permeado a los bancos, por ello, los obliga a actualizarse para brindar mejor sus servicios a los clientes por medio de plataformas digitales, como la banca electrónica.

Sin embargo, como manifiesta Reyes y Gonzales (2018), esta banca electrónica no es nueva, es más empezó desde el año 1990 en el país, pero, sólo hasta hace dos años, la mayoría de la población ha llegado a conocerla, analizarla y emplearla, sin dejar un lado su correcto uso, porque si no, en vez de generar beneficios puede perjudicar a los clientes, llevándolo a que pierdan su dinero. Por tanto, dentro de los resultados obtenidos, se mencionaba la importancia de conocer los riesgos que tiene la banca electrónica.

Es decir que, es responsabilidad de cada banco enseñarle a sus clientes el cómo se debe usar la banca electrónica, bien sea mediante capacitaciones a los usuarios, promoción en las páginas

institucionales, asesores comerciales, videos, propagandas y anuncios, para que así, poco a poco la población vaya cambiando esa metodología tradicional de ir hasta la sede principal de manera física a realizar un transmite que podía realizar en un par de segundos en su casa, ahorrando así tiempo y dinero, además, de no correr el riesgo de ser robado en las calles, aspecto, que en el presente año 2022 ha aumentado los niveles de delincuencia, por lo que, se recomienda que mejor se haga uso de las plataformas digitales y así se evita arriesgar hasta la vida.

De esta manera, para Bajaan y Vinuesa (2021), se ha evidenciado que, la banca electrónica ha llegado para traer grandes beneficios a los usuarios de cada banco, en la actualidad, le llega su dinero en un segundo, sólo basta con hacer una transferencia de una apps a otra y de contar con un dispositivo electrónico y conexión internet, es decir, usted tranquilo desde su casa puede hacer sus movimientos bancarios, pagar sus deudas, comprar y que se lo manden a su casa, hasta pagar sus servicios de la casa.

La tecnología de la banca electrónica ha avanzado a tal punto que, ya muchas asesorías no las brindan en las instalaciones físicas del banco, es más, hasta perdería en tiempo de ir, porque le explican la forma como lo debes hacer desde una plataforma digital, todos estos beneficios han conllevado a la competencia financiera, donde año tras año busca la forma de ser más innovador, de brindarle la comodidad a los clientes y sobre todo de mantenerlos feliz (Bravo, 2021)

Pero, como se mencionó en los resultados, el avance acelerado de la banca electrónica trae consigo ciertos inconvenientes, como, por ejemplo, si el cliente no tiene cuidado a donde está realizando su transferencia puede perder su dinero, puede que se le caiga la plataforma, se quede sin internet, le roben sus datos personales, olvide sus datos, en esos casos es necesario la asistencia a la entidad financiera, ya que, algunos casos no son resueltos de manera virtual.

Por consiguiente, es de resaltar que, las entidades bancarias, han podido avanzar de manera tecnológica por la generación de hoy día, ya que los jóvenes están inmersos en esta era del conocimiento y la información, los cuales tiene habilidades, destrezas y competencias tecnológicas para manejar plataformas digitales, a su vez, gracias al mercado de los dispositivos electrónicos,

que innovan y sacan generaciones de celulares y computadores cada vez más modernizados, es que permite que, los usuarios puedan instalar las apps para usarlas (Gutiérrez, 2020).

Esto significa que, los clientes que están en un rango de la tercera edad, se les dificulta el manejo de la banca electrónica, por lo que si no tiene una persona joven que lo ayude, simplemente no lo va hacer, sino que prefiere acercarse al banco a recibir asesoría y a realizar sus transmite de manera presencial, de esta forma se siente seguro y satisfecho. Por ende, es de aclarar que, por más tecnológica que avance, siempre son necesarias las asesorías presenciales dentro una entidad.

Ahora bien, si se analiza los efectos post pandemia de la banca electrónica en las entidades financieras de la ciudad de Bogotá, se puede decir que, a pesar que Colombia no es uno de los países más avanzados en Tecnología, pero, sí ha estado a la vanguardia de los cambios, ha venido experimentado estas transformaciones digitales en un 59%, a lo que se han visto obligados a innovar para estar a la par del mundo globalizado.

Los bancos como Davivienda, Banco Bogotá, Bancolombia, son unos de los pioneros en la implementación de la banca electrónica, en adaptarse a las nuevas demandas de la sociedad, por ello, han implementado desde aplicaciones, billeteras móviles, transacciones en ventanillas, operaciones con o sin tarjetas, entre otros., para así incrementar sus productos y estar conectados a las necesidades de las clientes actualmente. En este sentido, se puede decir que, mediante la revisión bibliografía y el análisis de los resultados obtenidos, se ha determinado las ventajas y desventajas de la banca electrónica en la actualidad, dejando estipulado en este artículo, una información detallada sobre el tema efectos de la post pandemia en la banca electrónica de Bogotá, Colombia.

7. Conclusiones

Después de haber analizado los resultados recolectados mediante la metodología de revisión bibliográfica o documental, de revisar los antecedentes internacionales, nacionales y locales de esta investigación y de investigar los conceptos básicos de la temática, se puede concluir que, la banca electrónica del sistema financiero tiene una estrecha relación con las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), ya que, esta le permite que cada día vaya innovando y desarrolle todos los sistemas que requiera para tener mayor agilidad en sus servicios. También, la incorporación de las TIC a una entidad bancaria, permite que sea más eficiente y tenga un alto reconocimiento ante la competencia.

En este orden de ideas, se concluye que, el objetivo general planteado “analizar los avances de la banca electrónica en las entidades financieras de Bogotá, Colombia, en tiempos de post pandemia”, se logró de una manera satisfactoria, puesto que, son muchos los estudios que han realizado y que están al alcance de todos para leerlos y analizarlos y de esta forma comprender la realidad actual de la banca electrónica, sin embargo, es importante mencionar que, todo cambia, hasta lo que está plasmado en esta investigación puede variar a lo largo de los años por los avances de la sociedad, la cultura, los aspectos económicos, tecnológicos y financieros.

Por ende, se puede determinar que, después de post pandemia la banca electrónica ha sido uno de los servicios bancarios que más usa la población en pleno año 2022, dado a todos sus beneficios de ahorro de tiempo y dinero, además, de su facilidad de uso, por lo que se puede decir que, gracias a esta herramienta muchos clientes puedan realizar sus trámites bancarios desde casa, es grande el porcentaje de satisfacción, pero, también, se encuentran como todo los riesgos a los que están expuestos los usuarios.

En este orden de ideas, en cuanto al primer objetivo específico, realizar una revisión bibliográfica sobre los avances de la banca electrónica en las entidades financieras de Bogotá, Colombia, en tiempos de post pandemia, se puede decir que, se encuentran artículos científicos, ensayos, tesis de grado y publicaciones en periódicos, que permiten cumplir con este objetivo de

manera positiva, y de esta forma, determinar los avances de la banca electrónica a través de los años, asimismo, su acogida ante los clientes y de esta forma es posible mencionar que, las entidades financieras han estado en constante transformación digital, que han ayudado a mejorar y cambiar el mercado de los bancos.

En cuanto al segundo objetivo específico, determinar los beneficios del uso de la banca electrónica en las entidades financieras de Bogotá, Colombia, se puede resaltar que, dentro los más importantes se encuentran, la reducción de los costos, comodidad para los clientes, el estar disponible las 24 horas de los 7 días de la semana, tiene mayor seguridad, puesto que, no hay necesidad de salir a la calle donde los ladrones están atentos a robar en las salidas de los bancos, el dinero e un par de segundo, dependiendo de donde a donde se envíe, permite programar ahorros, por medio de la creación de bolsillo, no hay que hacer largas filas y controla todos los movimientos que se realizan.

De esta forma, en cuanto al tercer y cuarto objetivo específico, describir y detallar cómo han sido los avances de la banca electrónica en tiempos de post pandemia, se puede decir que, el avance es muy notable, desde que comenzó a nombrarse en el año 1990 a 1995, como banca por internet, fue evolucionando, en sus servicios, sus aplicaciones y su seguridad, antes, sólo se mostraba los abonos y el saldo, pero actualmente en el año 2022, se puede hacer, transferencia a cualquier parte del mundo, de un banco a otro, hacer avances, sacar con o sin tarjetas dinero, hacer bolsillos de ahorro, programar movimientos, verificar a cualquier hora los estados de las cuentas, entre otros.

Finalmente, se concluye que, la crisis causada por la pandemia, trajo grandes ventajas sobre el avance tecnológico en la banca electrónica, y que, gracias a estos cambios, en la actualidad miles de personas puede disfrutar de estos servicios para realizar cualquier movimiento bancario y a la vez, desarrollar otra actividad, como trabajar, disfrutar en familia, estar de vacaciones en playa y o tener la preocupación de que le van a cerrar el banco.

Referencias Bibliográficas

- Arias, J., y Valdivia, J. (2021). “Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la COVID 19”. *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/*. 9(13), pp. 70-81.
<https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9119978.v7>
- Aranda, A., y Villanueva, S. (2021, enero). *Satisfacción de usuarios de banca móvil a través de la percepción de uso y la intención de continuidad de uso. La investigación en enseñanza y aprendizaje de la traducción e interpretación en el contexto latinoamericano: realidades, adaptaciones, acciones*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
https://doi.org/https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/62562_2
- Avendaño, D., Ávila, M., y Giraldo, L. (2022). *Pandemia, el acelerador del comercio electrónico en las micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia*. Tesis de Especialización. Universidad Piloto de Colombia. Disponible en
<http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/11722>
- Bajaña, J., y Vinuesa, L. (2021). *Análisis del uso de la banca electrónica en las pymes ubicadas en la Parroquia Roca del Cantón Guayaquil*. Tesis de grado. Universidad de Guayaquil. Disponible en <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/57884>
- Balbín, G., y Carrera, E. (2021). “*Calidad de servicio de la banca electrónica y la satisfacción de los clientes en una entidad financiera de Lima Norte, 2020*”. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte.
- Banco Mundial. (2022, junio 29). La COVID-19 incrementa el uso de los pagos digitales a nivel mundial. *Página web*. Disponible en <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2022/06/29/covid-19-drives-global-surge-in-use-of-digital-payments>

- Banco de Bogotá (2022). Banca Electrónica. (*Página institucional*). Disponible en <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/educacion-financiera/articulos-educacion-financiera/seguridad-financiera/banca-electronica>
- Banco Davivienda. (2017). *Avance Banca Movil abril 2020*. Bogotá, Distrito Capital. <https://doi.org/https://sostenibilidad.davivienda.com/wpcontent/uploads/2021/03/Banco-Davivienda-Informe-Anual-2020.pdf>
- Beltran, M., y Murcia, C. (2019). *Integración del Digital Business a la banca en Colombia y la adaptación de sus consumidores*. Tesis de Maestría. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Bnamericas (2021, mayo 01). Colombia apuesta por la transformación digital para impulsar la recuperación económica. Disponible en <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/colombia-apuestapor-transformacion-digital-para-impulsar-recuperacion-economica>
- Bravo, L. (2021). *Riesgo percibido, confianza electrónica y la intención de usar los servicios de la banca en línea, Chiclayo 2021*. Tesis de Maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3939>
- Carbó, S., Cuadros, P., y Rodríguez, F. (2022). *Digitalización financiera en la pospandemia: ¿qué ha cambiado*. Tesis de Especialización. Universidad de Granada y Funcas. Disponible en https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/05/CIE-288_Carbo_definitivo.pdf
- Cerquera, C. (2021). *Adopción y uso de los medios de pago en Colombia*. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Javeriana. Disponible en <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/57552>
- Culqui, J. (2020). *Incidencia de la implementación de la banca electrónica en el comportamiento del consumidor bancario en el Distrito Metropolitano de Quito*. Tesis de grado.

Universidad de las Fuerzas Armadas. Disponible en <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/22641/1/T-ESPE-043962.pdf>

Delgado, M. (2021). El sector financiero en el contexto post-Covid. *Banco de España*. Disponible

Eguiluz, F. (junio de 2020). La banca digital y la inclusión financiera son los desafíos en medio de la COVID-19. (B. Continental, Entrevistador) *Arequipa*. Disponible en <https://www.bbva.com/es/pe/la-banca-digital-y-la-inclusion-financiera-son-los-desafios-enmedio-de-la-covid-19/>

Empleados de Sitel Spain (2022, junio 7). Tendencias de CX en el sector de la banca en 2022. (Sitel group). Disponible en <https://www.sitel.com/es/blog/tendencias-cx-banca-2022/>

Fu, J. y Mishra, M. (2020). The Global Impact of COVID-19 on Fintech Adoption. Working Paper, Swiss Fina. *Research Paper Series*. (2). pp 20-38.

García, L. (2021). *Revisión de instrumentos que facilitan los instrumentos bancarios*. Tesis de grado. Universidad católica sedes Sapientiae.

González, D. (2022, diciembre 14). Tendencias 2022 en tecnología para la banca. (COBIS). Disponible en <https://blog.cobistopaz.com/tendencias-2022-tecnologia-banca>

Gutiérrez, K. (2020). *Análisis comparativo de la banca digital en Colombia e India*. Tesis de grado. Universidad Cooperativa de Colombia. Disponible en <http://www.knowledgecap.bigstarcreative.com/handle/20.500.12494/33419>

Gonzales, A. (2017). *El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de lima metropolitana de los 4 principales bancos del Perú*. Tesis de grado. Universidad San Ignacio de Loyola.

Hebrero, L. (2022). *“Fintech, El Futuro De La Banca. Caso Carlo App”*. Tesis de grado. Universidad de Valladolid. Disponible en <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/54572>

- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2021). Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares 2021. Disponible en: <https://www.ine.es/dynt3/inebase/index.htm?padre=8320&capsel=8320>
- León, J., y Ovalle, K. (2018). Análisis de la Implementación de la Banca Electrónica en el Ecuador.
- Lionello, R., Slongo, L. y Matos, C. (2020), "Electronic service quality: a meta-analysis", *Marketing Intelligence & Planning*, 38 (5), 619-635. <https://doi.org/10.1108/MIP-06-2019-0340>
- Lodeiros, M. (2020). Un estudio exploratorio sobre la calidad de servicio, la satisfacción y el Customer Engagement Behaviour en plataformas digitales de la banca electrónica peruana. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*. (4). pp.64-77. Disponible en <https://www.proquest.com/openview/bfbcbab6dcd88e89ca63690a44963f03/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Martínez, J. (2020). *La Banca Electrónica en España: evolución y estado de la cuestión*. Tesis de Máster. Universidad de A Coruña,
- Medrano, K. (2022). Incidencia del Uso de la Banca Electrónica en la Evolución en el Sector Bancario en Bolivia: periodo 2015-2020. *Documentación Digital de la Universidad Mayor de San Simón*. Disponible en <http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/handle/123456789/29831>
- Portafolio (2022, agosto 23). Uso de plataformas de banca digital aumentó en un 59% en la pandemia. (Periódico). Disponible en <https://www.portafolio.co/economia/en-colombia-el-uso-de-plataformas-de-banca-digital-aumento-en-un-59-durante-la-pandemia-549606>
- Reyes, G., y González, 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>

Romero, V; y Pérez, A. (2022). *Digitalización de la banca móvil: satisfacción del cliente*. Tesis de grado. Universidad Autónoma de Occidente. Disponible en <https://red.uao.edu.co/handle/10614/14228>

Sánchez, L., y Santos, A. (2021). *Modelo de innovación fintech aplicado a la Banca tradicional colombiana*. Tesis de Máster. Universidad de la Sabana. Disponible en <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/50258>

Stefanini Group (2021). Una banca digital más rentable, eficiente y ágil. (*Página Web*). Disponible en <https://stefanini.com/es/tendencias/articulos/tendencias-y-tecnologia-de-transformacion-para-la-banca-digital-2022>

Tineo, R. (2020). Se acelera la digitalización de la banca peruana. *Cámara de Comercio de Lima*. Disponible en <https://lacamara.pe/se-acelera-la-digitalizacion-de-la-bancaperuana/>