

Seguridad bancaria en canales no presenciales.
Un análisis cualitativo de las percepciones de
la seguridad por parte de usuarios del sistema
financiero de la ciudad de Medellín

Héctor Jaime Martínez
Juan Fernando Restrepo Londoño
Tecnológico de Antioquia - Institución Universitaria



Resumen

En este trabajo de investigación se busca dar claridad a las problemáticas de seguridad en torno a los canales virtuales del sistema financiero colombiano. Por tanto, se tomó como universo de investigación a los estudiantes de la Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria; esto permite observar los factores que inciden en el uso de los canales virtuales bancarios. Para fortificar este trabajo se realiza una investigación cualitativa y se lleva a cabo como muestra aleatoria simple. Allí los estudiantes, docentes, administrativos y egresados participan de la percepción de seguridad de los canales virtuales. Esta es una metodología aplicable, con el fin de recolectar datos estadísticos para así evaluar con más precisión y tomar decisiones en la problemática abordada; se hace una recopilación documental la cual se enfoca en la analítica de datos secundarios, recopilados por otros investigadores en fuentes documentales tales como impresas, audiovisuales o electrónicas. Por último, se encuentra en proceso una encuesta a los estudiantes del Tecnológico de Antioquia que nos permite tener una claridad del problema de investigación. Se utilizan las mejores herramientas para llevar este trabajo a su finalidad y poder encontrar una solución al problema de investigación.

Palabras clave: banca no presencial; sucursal bancaria; plataformas virtuales; usuarios; fraude financiero.

Introducción

El sector financiero empezó hace más de tres décadas a incorporar operaciones virtuales a diferentes servicios de productos financieros que ofrece a sus clientes. Colombia no se ha quedado atrás en la integración de tecnologías para cumplir con sus operaciones, como transferencias electrónicas de fondos y el uso de cajeros electrónico-multifuncionales.

Esto es una muestra de que las entidades financieras empezaron hacer una presencia más activa en el internet y a permitir la interacción de otros canales transaccionales tales como el teléfono celular y las tarjetas inteligentes. Esta interrelación permite a los clientes operar directamente sin necesidad de desplazamientos a las sucursales físicas; además de disponer de los servicios de suscripción de e-mail para envíos de extractos automáticos, obtención de certificados, el uso de avances de tarjetas, créditos automáticos, pago de obligaciones crediticias, transferencias del mismo banco e interbancarias, pagos de tarjeta de crédito propias, pago de facturas, entre otros, dentro de las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Los usuarios han depositado una mayor confianza al momento de realizar diferentes operaciones financieras virtuales. Esto se logra por motivos de la contingencia a la cual se enfrenta el país; además de lo anterior, proporciona un mayor conocimiento de cómo interactuar de manera segura, gracias a que se ha generado una cultura de utilizar más el internet para operaciones financieras. Sin embargo, los recibos físicos y el tema de la seguridad siguen siendo las principales barreras de los usuarios que no se atreven a hacer uso de estos canales virtuales.

Esta investigación se apoyó en los autores Burbano y Castillo (2018), quienes plantean que existe una evolución en la tecnología y que más del 60% de las personas utilizan teléfonos celulares y en su defecto diferentes dispositivos como tablet y equipos de escritorio. Colombia es un líder en transacciones electrónicas gracias a las plataformas efectivas como lo es Daviplata, del banco Davivienda y los aplicativos de Bancolombia y Grupo Aval, que fácilmente se puede llevar en el teléfono y no genera ningún costo adicional al momento de hacer una transferencia electrónica.

Por consiguiente, la importancia que se le ha dado al tema de investigación desde el campo de la esencia de la información virtual y su aplicación al sistema financiero tanto a nivel global como local, teniendo en cuenta el auge de los avances científicos y tecnológicos; es un factor indispensable para un acertado desarrollo y crecimiento de las múltiples necesidades de los clientes y usuarios del sistema bancario y financiero. Esto conlleva a que sus gamas de funciones y procesos tengan que crecer y perfeccionarse, buscando una mayor satisfacción y calidad de sus productos y servicios.

Por lo anterior se ha buscado investigar sobre la seguridad bancaria en los canales no esenciales, un análisis cualitativo de las percepciones de la seguridad por parte de los usuarios del sistema financiero de la ciudad de Medellín. Lo anterior, debido a que la problemática que abarca este sector es muy común por la inseguridad informática donde el usuario no se encuentra cien por ciento seguro. Esto es un factor de desconfianza que permite que no se logre el objetivo esperado por la entidad financiera, es decir, llegar a más clientes con un portafolio más amplio en servicios en línea y darle a conocer los diferentes canales que existen para su beneficio.

Los avances tecnológicos han venido desarrollando cada día más seguridad a los canales transaccionales, pero también imponen desafíos importantes en materia de seguridad. Pese a que la tecnología ha venido siendo usada también por los delincuentes para sofisticar las amenazas de hurto a los bancos y a los usuarios; la banca ha respondido muy bien a los retos que pone la nueva realidad. Por esto, ha venido invirtiendo cuantiosos recursos; además de contar con grandes recursos en seguridad, los cuales pone a disposición de los clientes para mitigar los riesgos de fraude. Cabe resaltar lo expuesto por la vicepresidencia técnica de Asobancaria (2015):

Los cambios que ha traído la pandemia Covid-19 aceleraron un proceso de transformación digital que ya se venía gestando en el sector bancario. El sector financiero, en este escenario retador, ha sabido responder incrementando sus esfuerzos para ayudar a disminuir los impactos de la crisis económica, no solo para las personas naturales sino también para todo el sector productivo. Con los cambios y transformaciones de la banca y del ecosistema financiero ha surgido un nuevo cliente bancario, con expectativas hacia una experiencia más cercana a los medios digitales. Esto significa para un banco una evaluación profunda de cómo está conectado con su cliente en los distintos puntos de la experiencia. En el caso de Colombia, en 2020 las operaciones por ACH, como transferencias interbancarias, PSE o TransfiYa, presentaron incrementos importantes tanto a través de telefonía móvil como de internet, todo ello en contraste con las operaciones en oficinas, las cuales mostraron una notoria contracción. El sector bancario hoy se enfrenta a un cliente que busca autogestionar las operaciones y solicitudes de manera costo-efectiva en cualquier canal digital, esperando que funcione con atributos como la personalización, la empatía y la rapidez, así como con interfaces intuitivas. (p. 1)

Con base en lo anterior, este trabajo tiene como objetivo analizar las percepciones de inseguridad en torno a los canales virtuales del sistema financiero de los usuarios de la ciudad de Medellín, tratando de brindar una solución y dar más confianza al momento de utilizar las diferentes herramientas tecnológicas a la banca no presencial. Para desarrollar este trabajo se realizará una encuesta donde se dará a conocer al usuario las diferentes plataformas que existen y la facilidad para capacitarse con dichas plataformas. Por otro lado, se busca conocer la opinión y el comportamiento referente a la banca no presencial; además de dar claridad a las problemáticas, al ser de suma importancia que las entidades financieras recuperen usuarios que se hayan ido de los canales virtuales por motivos de fraudes o situaciones ajenas al servicio.

Discusión y resultados

Respecto a los resultados de nuestro trabajo, se está abordando la recolección de información por medio de encuesta electrónica la cual se encuentra en proceso. A su vez, se toma como información básica la referencia de otros autores que tienen relación con el tema que se está trabajando. La presente investigación se realiza desde una perspectiva cualitativa. Según Arboleda (2008):

En la perspectiva cualitativa existe interés por comprender a los sujetos dentro de sus contextos o mundos de vida y para ello se indaga por las representaciones e imaginarios que las personas tienen de sí mismas, sus grupos, su entorno, su vida cotidiana y su quehacer. (p. 69)

De igual manera, se utilizó la metodología de la revisión documental. Esta se enfoca en la búsqueda, recopilación, análisis crítica e interpretación de datos secundarios, es decir los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales tales como: impresas, audiovisuales o electrónicas (Anguita et al., 2013).

Esta metodología se aplica con el fin de recolectar la suficiente información que permita dar respuesta al problema y dar cumplimiento a los objetivos previamente planteados. Por tanto, es indispensable hacer esta recopilación de datos.

De acuerdo con lo anterior y para determinar y recopilar opiniones acerca del tema objeto de estudio, se realiza una breve encuesta aplicada a la comunidad académica del Tecnológico de Antioquia. Está conformada por estudiantes, administrativos, docentes y egresados, quienes al ser ciudadanos del común forman parte importante de los usuarios de los canales virtuales.

Tabla 1: Ficha técnica encuesta

Universo	Comunidad académica del Tecnológico de Antioquia IU la cual está conformada por estudiantes, administrativos, docentes y egresados.
Objetivo	Analizar las percepciones de inseguridad en torno a los canales virtuales del sistema financiero.
Tipo de muestra	Aleatoria simple
Tiempo de realización	1 mes (septiembre)
Cantidad	## encuestados
Tipo de encuesta	Virtual
Numero de preguntas y tipo de preguntas	10, cerrada

Nota. Elaboración propia

Referencias

- Arboleda, L. (2008). El grupo de discusión como aproximación metodológica en investigaciones cualitativas. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 26(1), 69-77.
- Burbano, R., Castillo, M. (2018). *Diagnóstico del uso de la banca electrónica en los clientes entre 20 a 60 años, del Banco Davivienda de la ciudad Santiago de Cali* [Trabajo de grado, Universidad Autónoma de Occidente]. Repositorio institucional Universidad Autónoma de Occidente. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/10531/T08194.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Vicepresidencia Técnica. (2015, febrero 16). *Edición 983. La dinámica del ahorro financiero será fundamental para garantizar un crecimiento sostenible*. Asobancaria. <https://www.asobancaria.com/2015/02/16/semana-economica-edicion-983/>