

IMPORTANCIA DE LA TECNIFICACIÓN DE LA BANCA COLOMBIANA Y SU
INFLUENCIA EN LOS NEGOCIOS INTERNACIONALES

AMADO MARIN LUISA FERNANDA

GIL VELANDIA DEISY JINETH

MORENO GARCIA MARIA HELENA

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

NEGOCIOS INTERNACIONALES

BOGOTÁ D.C

2018

IMPORTANCIA DE LA TECNIFICACIÓN DE LA BANCA COLOMBIANA Y SU
INFLUENCIA EN LOS NEGOCIOS INTERNACIONALES

AMADO MARIN LUISA FERNANDA

GIL VELANDIA DEISY JINETH

MORENO GARCIA MARIA HELENA

Asesor del trabajo

NUNCIRA CERVANTES WILSON ALONSO

Trabajo de grado para optar al título como

Profesional en Negocios Internacionales

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

NEGOCIOS INTERNACIONALES

BOGOTÁ D.C

2018

Nota de Aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá, mayo 2018

Resumen

En esta investigación se analiza la evolución de la banca colombiana después de la llegada de las TIC en Colombia desde la apertura económica y su influencia en las formas de pago de la negociación internacional por medio de herramientas como las tarjetas débito y crédito, pagos PSE y aplicaciones móviles como medios de pago para el común y para los empresarios. Los datos analizados muestran la aceptación que han tenido estas herramientas en las empresas de Colombia, especialmente la tarjeta de crédito que se ha vuelto una alternativa para el pago de las importaciones y exportaciones del país generando un gran beneficio en cuanto a tiempo y costos en los negocios internacionales.

Palabras Clave: Tecnología de la comunicación y la información, Reintegro, Tarjeta de crédito, transacciones internacionales.

Abstract

This research analyzes the evolution of Colombian banking after the arrival of ICT in Colombia since the opening of the economy and its influence on the forms of payment of international negotiation through tools such as debit and credit cards, PSE payments and mobile applications as means of payment for the common and for businessmen. The analyzed data show the acceptance that these tools have had in Colombian companies, especially the credit card that has become an alternative for the payment of imports and exports of the country generating a great benefit in terms of time and costs in the international Business

Keywords: Information and communication technology, Refund, Credit card, international transactions.

Contenido

Introducción	8
Planteamiento del problema.....	10
Formulación del problema	11
Objetivos	12
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos	12
Metodología de investigación	13
Justificación.....	14
Marco teórico	15
Capitulo I-La evolución de la banca colombiana con la implementación de las TIC.....	17
Tarjetas de crédito	18
Tarjetas debito.....	24
Cajeros automáticos	28
Operaciones ACH y PSE	29
Aplicaciones móviles	32
Capitulo II- La importancia de la tecnificación de la banca colombiana para mejorar las formas de pago en los negocios internacionales	39
Reintegro como forma de pago del comercio internacional	40

Formas de pago en las exportaciones.....	41
Formas de pago en las importaciones.	43
Tarjeta de crédito empresarial y su importancia en los negocios internacionales	45
Compras con tarjeta de crédito empresarial en el exterior.....	48
Avances con tarjeta de crédito empresarial en el exterior.....	49
Transferencias internacionales a través PayPal.....	51
Conclusiones	53
Recomendaciones.....	54
Referencias.....	55
Lista de tablas.....	60
Lista de Figuras	62

Introducción

A lo largo de este trabajo se pretende dar a conocer el progreso y la importancia que ha tenido la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el sector financiero colombiano, exactamente en la banca, las cuales han hecho posible la minimización de tiempos y costos en cuanto a las operaciones nacionales o internacionales que realizan las personas y empresas en las entidades bancarias.

Por lo anterior, el objetivo principal de este trabajo es analizar la evolución de la banca después de la llegada de las TIC a Colombia desde la apertura económica y su influencia en los procesos de negociación internacional, para lo anterior, el desarrollo de esta investigación se basará en el marco teórico que plantea la teoría de “evolución Panossoica” del filósofo checo Radovan Richta donde expone la evolución tecnológica a partir del estudio de la ciencia, la tecnología y la humanidad, además para el desarrollo de la misma se aplica una metodología documental donde la información se obtendrá a través de noticias, informes, estadísticas, libros y demás herramientas proporcionadas por entidades competentes las cuales darán soporte a los avances que ha tenido el sector bancario al incorporar herramientas tecnológicas.

Con base a esto, el trabajo está estructurado por una primera parte que aborda el planteamiento de la investigación, la formulación del problema, los objetivos y la metodología, una segunda parte está enfocada en el marco teórico, la tercera parte comprende dos capítulos donde se desarrolla la investigación, el primero abarca la historia de la evolución de los medios electrónicos de pago para las entidades financieras desde la apertura económica en Colombia como lo son las tarjetas de crédito, tarjetas débito, cajeros automáticos, Operaciones ACH, pagos PSE, aplicaciones móviles, quienes han tenido gran impacto en todos los procesos que deben llevar a cabo las entidades financieras y también la gran aceptación de las personas y empresas al ser demasiado útiles para sus procedimientos financieros. El segundo capítulo es más analítico en cuanto al uso de las herramientas anteriormente mencionadas, mostrando estadísticas de la evolución al uso de estas en las corporaciones y enfocándose a las transacciones internacionales para el comercio exterior mostrando la acogida que ha tenido en los usuarios en los últimos años y el aumento de la preferencia de estos instrumentos como medio de pago para los negociantes internacionales. Por último y como cuarta parte del presente trabajo se plantean las conclusiones

enfocadas en la evolución de la banca colombiana y los negocios internacionales después de la implementación de herramientas de la información y la comunicación.

Planteamiento del problema

El sector financiero es uno de los más importantes a nivel mundial, debido a que este promueve el desarrollo de los países, permite la inversión de capital hacia actividades productivas lo cual genera que la sociedad como tal tenga estabilidad en cuanto a ofrecimiento de empleos, adquisición de bienes, y en general a mantener un equilibrio entre la oferta y la demanda, promueve la expansión de mercados; Por lo que se puede asumir que el pilar de la economía es el sistema financiero.

Para el caso colombiano, el sistema financiero tiene una participación del 20% en el PIB obteniendo su mayor peso sobre actividades inmobiliarias y de alquiler de vivienda; siendo uno de los sectores de la economía más importantes para el país y del cual depende otros sistemas de Colombia; sin embargo, a través de los años ha sufrido modificaciones, desde su creación hasta la actualidad (Hernandez buevas, 2017). El proceso de globalización, los cambios técnicos y la vinculación de todos los sectores de la economía hacia el uso de herramientas de tecnología y comunicación ha generado un impacto en cuanto a la manera de realizar diferentes procesos en áreas económicas. Colombia a pesar de ser una economía emergente en los últimos años se ha acogido a esta nueva era, implementando ciertos estándares internacionales que le permiten mantener la dinámica en cuanto a relaciones exteriores, para evitar perder su participación en el mercado.

De la mano de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) se encuentra el E-commerce, que ha tenido un crecimiento constante y en el 2018 se considera que superará los 5.000 millones de dólares, lo que es un nivel alto para un país que apenas cuenta con una tasa de bancarización del 71% (Ortega, 2016) El comercio electrónico ha tenido una gran acogida por los usuarios, (empresas, personas naturales, entre otros) quienes a través del uso del internet han logrado minimizar tiempos y reducir costos, como lo confirma una medición realizada por la cámara colombiana de comercio electrónico que reveló que el volumen total de pagos en línea en el país llegó a US\$9.961 millones en 2014, allí están incluidos los impuestos y recaudos del Estado, que constituyen 53% de esa cifra, Por lo cual no es ajeno a este proceso el sistema financiero, quienes se han visto completamente beneficiados por estos avances tecnológicos, de igual forma para el 2015 se presentó un informe por la Cámara Colombiana de Comercio

Electrónico donde se alude que hubo un crecimiento del 64% con respecto al 2014 de transacciones electrónicas, que para el área financiera corresponde al 17% un segundo puesto solo después del gobierno con un crecimiento del 18%. (El tiempo, 2017)

Sin embargo, para el caso específico de la banca uno de los mayores inconvenientes que ha tenido dentro del sistema financiero es la demora en sus procesos, un ejemplo de esta problemática son las transacciones de envío de dinero que implica el traslado de los consumidores hasta una oficina bancaria lo cual toma mucho tiempo y representa pérdida para los bancos, empresarios y las personas en general; Además de lo anterior la presencia de bancos colombianos en el extranjero es muy reducida lo cual es un limitante para la economía colombiana; el costo de transferencias entre un banco y otro puede ser muy alto a nivel nacional e internacional incrementando este valor de una manera muy significativa, en este caso se toma como ejemplo los costos de importación y exportación que tendrían incrementos en los precios de venta al consumidor final; esto es un gran obstáculo para los empresarios colombianos dado que es un costo adicional que tienen que asumir fuera de impuestos, costos de producción, trámites aduaneros y demás que ponen al negociante en un nivel inferior al de la competencia internacional. Colombia al estar asumiendo los cambios tecnológicos hasta ahora se está generando un retraso en muchos de los procesos que acarrearán una negociación internacional.

En economías de primer mundo estas problemáticas se han solucionado con la implementación de las TIC y el comercio electrónico muchos años atrás, recientemente en Colombia se está observando esta evolución, pero en cuanto a la banca específicamente se debe alcanzar el nivel tecnológico internacional para que el país crezca de la misma manera que otras economías. Por tanto, es importante analizarlo por medio de la siguiente pregunta:

Formulación del problema

¿Cómo ha sido la evolución de los procesos bancarios colombianos hasta la actualidad con la implementación de las TIC y su influencia en negocios internacionales?

Objetivos

Objetivo general

- Analizar la evolución de la banca colombiana después de la llegada de las TIC a Colombia desde la apertura económica y su influencia en las formas de pago de la negociación internacional.

Objetivos específicos

- Analizar cómo ha sido la evolución de la banca colombiana con la implementación de las TIC.
- Investigar cual ha sido la importancia de la tecnificación de la banca colombiana para mejorar las formas de pago en los negocios internacionales.

Metodología de investigación

Para poder determinar la evolución de las TIC dentro de la banca colombiana se tomará como modelo una investigación tipo documental, Se basa en el estudio de registros escritos, sonoros y gráficos, cuyas fuentes pueden ser libros, enciclopedias, artículos web entre otros. (VictorC, 2017)

La investigación documental se desarrolla a partir de ciertas herramientas como son la elaboración de planes de trabajo donde se incluyan entre otras cosas el orden en el que se va a plantear la idea y como se explicara, de igual forma analizar todo lo referente a antecedentes del tema, justificación, y los objetivos a los cuales se pretende llegar, se deben establecer fechas para desarrollar el tema de investigación de una forma ordena y clara.

Cuando se hayan establecido todos los parámetros anteriores se debe comenzar por buscar fuentes de información, recolectar todas las bases de datos posibles con cifras y estadísticas actuales que enfoquen al lector del proyecto de investigación a hacerse una idea real del tema tratado de igual forma hay que analizar el punto de vista de los autores encontrados, sin olvidar siempre realizar la bibliografía correspondiente a cada fuente.

Una vez agrupada y condensada toda la información se puede dar inicio a la redacción del proyecto de investigación.

Justificación

La implementación de nuevas tecnologías ha ayudado a que las empresas colombianas puedan acceder a nuevos mercados y puedan disminuir sus costos, en la actualidad no es necesario tener que invertir en sucursales en diferentes lugares del mundo solo el uso de la tecnología permite que se pueda tener una conexión sin tener que trasladarse de un lugar a otro; uno de los sectores que más se ha beneficiado por el cambio tecnológico es el bancario donde en los últimos años el uso de herramientas tecnológicas han permitido realizar transacciones como: pagos en línea, transferencias de dinero tanto nacional como internacional, compras en línea a través del uso de dinero plástico entre otras que para el usuario minimizan los tiempos y aumentan la productividad de estos servicios. Para los empresarios esto es una gran ventaja ya que implementar esta transformación tecnológica hace que sus procesos se reduzcan en costos y sean más ágiles, y que las relaciones comerciales entre el empresario y el consumidor se fortalezcan.

La importancia que tiene analizar esta evolución en el sistema bancario colombiano es de gran magnitud ya que el hecho de conocer procesos anteriores y realizar una reingeniería de los mismos permite la reducción de técnicas innecesarias y así mismo el mejoramiento del sistema; El poder comparar la situación colombiana con la de otros países brinda una visión más global de hacia dónde se debe enfocar el cambio. La globalización abarca la tecnología en general y la implementación de ella en el sector bancario permitirá el desarrollo del mismo, lo cual generará beneficios para los usuarios en general.

Marco teórico

La evolución de la banca colombiana ha sido un proceso de vital importancia para el desarrollo del sector financiero, con la globalización y la implementación de nuevas tecnologías se ha establecido un parámetro que obliga a los diferentes sectores a utilizar estas herramientas para poder mantenerse en la competencia o salir del mercado. El filósofo Checo Radovan Richta en 1963 planteo la teoría “Evolución Panossoica”, donde expone la evolución tecnológica a partir del estudio de la ciencia, la tecnología y la humanidad, Él utilizó el concepto de Evolución tecnológica, donde describió el desarrollo histórico de la tecnología y por ende, el desarrollo del ser humano en base a las revoluciones tecnológicas. (Losardo, 2016). Esta teoría plantea que el trabajo intelectual tiende a ser más importante que el trabajo físico haciendo referencia a que este último se puede reemplazar; desde la prehistoria el hombre se ha destacado por ser la raza superior al tener razonamiento, lo cual ha generado que a través del tiempo se creen diversas herramientas que faciliten su trabajo en la parte técnica, económica, social, entre otras que intervengan en el diario vivir.

La teoría de Richta, propone tres fases que ha tenido la evolución de la tecnología a lo largo del tiempo: las herramientas, las máquinas y la automatización, que va de lo más simple hasta la eliminación total de lo físico y el nacimiento de la era digital; las herramientas requieren la fuerza del hombre, las maquinas suplantán la fuerza sin embargo necesitan de un operario para manejarla y por último la automatización donde el hombre no necesita tener un contacto físico para poder realizar su labor (Losardo, 2016). En esta última fase se encuentra el mundo actualmente, una tecnología va sustituyendo una anterior, los computadores, los robots, entre otras invenciones han sido una clara muestra de que el hombre no necesita realizar un trabajo físico si no buscar una idea con la cual pueda programar un equipo que lo realice sin importar la distancia o el tiempo tan solo con generar una orden se realizara la actividad deseada.

Por lo anterior se puede comprender porque el sector bancario ha adoptado estas tecnologías, que contribuyen al mejoramiento eficiente de los procesos, y facilita de manera exponencial al negociante a la hora de realizar alguna transacción bancaria internacional; la automatización destacada en la teoría de la evolución panossoica demuestra el progreso que ha tenido la banca a lo largo del tiempo implementando herramientas cada vez más digitales, pasando de un trabajo

físico a un trabajo netamente intelectual donde se ha ido eliminando la intermediación de una estructura física para ser reemplazada por un sistema virtual el cual es controlado por expertos que utilizan sus ideas para hacer de este sistema bancario más eficiente, brindando a usuarios la posibilidad de acceder a servicios las 24 horas y los 7 días de la semana en comparación con épocas anteriores donde la persona se tenía que desplazar hasta una oficina en los horarios establecidos por la misma como lo afirma (Herrera, Jara Manriquez, & Jerez, 2005).

En definitiva, la evolución tecnológica es algo que se ha venido presentando a lo largo del tiempo, y es deber de cada uno de los sectores adaptarse a estos cambios; para la Banca Colombiana de igual forma ha significado un gran avance la implementación de las tecnologías, para poder mantener este sector en un nivel de competitividad alto en comparación con otros países, permitiendo así que el empresario colombiano tenga facilidad para realizar sus negocios de manera eficaz tanto nacionalmente como en el exterior.

Capítulo I-La evolución de la banca colombiana con la implementación de las TIC

Como se ve reflejado actualmente, el mundo se mueve a través de su constante avance tecnológico, la mayoría de las empresas, industrias y sectores se ven prácticamente obligados a modificar sus sistemas económicos y productivos para no desaparecer. Para el caso de la banca colombiana estos cambios han significado tanto el progreso como también la necesidad de seguir implementando nuevos y mejores métodos que contribuyan a la eficacia de los procesos, como es de saberse, la economía de una sociedad depende en gran parte del sector bancario y de su manejo adecuado dependen los resultados económicos que se tengan.

Desde el año 2000 gracias al uso masivo que ha tenido el internet los usuarios de servicios financieros han podido utilizar este medio como una herramienta para facilitar algunas transacciones como pagos, transferencias, compras, entre otros, con el objetivo principal de tener mayor control y seguridad para prevenir cualquier clase de fraude además de ahorrar tiempo para el usuario y la entidad bancaria. Estos grandes cambios han sido fruto de cuatro variantes tecnológicas: block chain, big data, inteligencia artificial y cloud computing. (BBVA, 2017). Que actualmente son mecanismos que se crearon para optimizar un acceso a la información de todas las personas vinculadas a procesos bancarios.

El block chain para el sector financiero tiene grandes posibilidades y gran potencial optimizando procesos como el back office en estos sistemas, además de demostrar la eficiencia que tiene en los pagos internacionales haciéndolos más rápidos y económicos para los negociadores internacionales; según Carlos Kuchkovsky Jefe de la oficina de tecnología de nuevos negocios digitales en BBVA (citado por Fernandez, 2016).

Grandes consultoras han dado cifras de posibilidad de ahorro utilizando la tecnología de libro distribuido para procesos de identidad del cliente, para conocimientos comunes o para pagos internacionales o remesas. Las cadenas de suministro son uno de los escenarios donde creo que va a haber aplicaciones reales en 2017.

Otra de las herramientas es el Big data que es una parte importante para la transformación del negocio financiero; la disponibilidad de datos sobre operaciones financieras permite que los sistemas bancarios identifiquen patrones y diseñen herramientas para la solución de problemas

que puedan ofrecer nuevos productos y servicios personalizados a cada usuario financiero; al utilizar estos datos los analistas pueden crear distintos perfiles con base al comportamiento de los usuarios y con la observación de la evolución de estos se crean los patrones para entender a futuro las problemáticas de cada usuario a nivel financiero. (BBVA, 2017).

La inteligencia artificial es otro de los instrumentos que el sector financiero ha venido desarrollando en los últimos años, aunque actualmente este tipo de tecnología aún está en sus primeros pasos en un futuro va a hacer que la interacción entre el usuario y la entidad sea de forma automatizada; bancos como Colpatria, Falabella y Bancolombia ya está invirtiendo en este tipo de tecnología con el uso de robots los cuales facilitarían en unos años la atención, el servicio al cliente, la apertura de cuentas y seguimiento y manejo de inversiones, aun esta clase de tecnología está en desarrollo pero puede ser la ventana a una nueva era bancaria. (El tiempo, 2017).

A parte de estas cuatro herramientas que van enfocadas al proceso interno de obtención de información en los bancos, a través de los años se han implementado otro tipo de instrumentos dirigidos a la población en general que facilitan igualmente cualquier tipo de transacción bancaria, entre las cuales se destacan el uso de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, transacciones y pagos online, por medios ACH y pagos por botón PSE.

Tarjetas de crédito

Las tarjetas de crédito son parte de la operación bancaria actual, que consiste en la vinculación de varios contratos entre el cliente y la entidad con el fin de que la persona pueda adquirir un bien o servicio sin necesidad de dinero en efectivo, con la posibilidad de poder pagar en un tiempo establecido al banco emisor de la tarjeta, con el cobro de un interés pactado y regulado por la superintendencia financiera. (Lopez, 1991); La primera aparición de esta herramienta fue en 1914 por la empresa norteamericana Western Unión con el propósito de ofrecerles a los clientes un trato preferente frente a los otros usuarios por el hecho de adquirir este producto del banco el cual les permitiría realizar pagos diferidos. Fue tal el éxito de esta herramienta que otras empresas y compañías empezaron a implementarla y a organizar transacciones con las mismas, sin embargo, su utilidad se vió afectada por la crisis de la segunda guerra mundial hacia los años

treinta, donde se restringió el uso del crédito, al pasar el tiempo y estabilizarse de nuevo el comercio después de las guerras mundiales se vuelve a retomar esta idea, y el primero en innovar es Frank McNamara quien ideó a raíz de una experiencia de su vida cotidiana un método que le permitiera poder solventar sus gastos diarios sin necesidad de cargar su dinero en efectivo, para poder ser usada en restaurantes, hoteles, entretenimiento, entre otros, fue así como surgió para 1950 Diners Club la primera compañía de tarjetas de crédito (Diners Club, 2014) que actualmente se mantiene en el mercado, es administrada por sesenta franquiciantes y tiene presencia en 185 países alrededor del mundo. Al igual que Diners la compañía American Express cuya actividad principal radica en viajes, ingenia un método de poner a disposición de los usuarios tarjetas de crédito.

Sin embargo estas dos compañías no fueron las únicas en generar tarjetas de crédito, para el año 1951 nace la primera tarjeta de crédito bancaria que es emitida por Franklin National Bank de Long Island Nueva York (Lopez, 1991) la cual se gestionaba con una base de datos que obtenían los establecimientos comerciales según la información registrada en el banco, la obligación del comerciante era no pasar un monto establecido autorizado por el banco y llenar un formulario el cual debía especificar datos y valores según la compra del cliente entonces la entidad financiera tendría que encargarse de debitar el monto para pagar al negociante, y así mismo poder cobrar cuotas mensuales al titular de la tarjeta de crédito. Inicialmente las tarjetas de crédito fueron dirigidas a clientes exclusivos personas de negocios, empresarios y con niveles socioeconómicos altos, pero para el año 1958 el gerente de Bank of América Joseph P. Williams realiza un programa donde las ofrece al público en general, por tal razón el uso de las tarjetas paso de ser de clientes exclusivos a personas del común. (Lopez, 1991). Además, se comienzan a implementar programas de computación para validar el empleo de tarjetas de crédito para los años setenta nace un sistema multinacional denominado Ibanco Ltda. Dedicado a administrar las tarjetas la cual se conoce actualmente como VISA.

El auge a nivel mundial de las tarjetas de crédito tuvo gran acogida en todos los países haciendo que naciones como Colombia mostrara el interés e implementara negociaciones con entidades financieras como el Bank of América en 1969 para establecer su primera tarjeta de crédito Credibanco cuyo derecho al uso de la marca y diseño fue obtenido de manera exclusiva por el banco de Bogotá (El Tiempo, 1991), Sin embargo solo fue hasta 1970 donde se iniciaron

transacciones con la tarjeta bancaria y tras un año de negociación más para el 25 de octubre de 1971, se conforma la asociación de bancos conformada por banco de Bogotá, cafetero, ganadero, de Colombia, de América latina, de caldas, de la costa, nacional, de occidente, Santander y Gran Colombiano que prestarían los servicios credibanco Visa. Para el año 1976 se reemplaza el nombre Bankamericard por la marca Visa como denominación universal de la tarjeta azul, blanco y oro en Colombia tiempo después se comienza a configurar la marca Credibanco- Visa. (El Tiempo, 1991), al observar el éxito que tenía, muchas empresas se enfocaron en crear este nuevo plástico que permitiría al cliente pagar sin necesidad de efectivo por tanto en competencia a la bankamericard lanzan al mercado la Master Charge actualmente conocida como Mastercard y de igual forma Henry Wells y William Fargo constituían la compañía American Express. (Sanchez, 2014). Para los primeros años de uso de la tarjeta de crédito en Colombia, se otorgaban cupos que iban desde \$ 1.000 \$2.000 y \$3.000 hasta máximo \$10.000 como lo afirma el artículo (Redaccion El Tiempo, 1991) promediado con el salario mínimo del año que correspondía a \$519 pesos, en la actualidad se generan cupos partiendo de cualidades del tarjetahabiente como ingresos y patrimonio, capacidad de endeudamiento, historial de créditos reportes en data crédito y SIFIN.

Al convertirse en un nuevo medio de manejo bancario, tomo preferencia para clientela muy selecta y reducida y eran muy pocos los establecimientos comerciales que aceptaban este medio de pago por lo cual la persona que contaba con este recurso demostraba solvencia económica, y así mismo los lugares donde se podía usar se consideraban exclusivos, pero al llegar la crisis financiera del año 1982, los bancos se vieron obligados a buscar nuevas oportunidades de crédito diversificando el riesgo incrementando el número de usuarios hasta llegar a convertirse en un medio de uso masivo (Redaccion El Tiempo, 1991); Por la gran acogida que tiene en Colombia la marca, Ascredibanco en 1986 comienza a instalar en el país terminales y puntos de venta, lugares en donde la población que desee adquirir este servicio podrá tener acceso a ellos, y es por esta razón que para el año 1987, en promedio 20 instituciones financieras se asocian con el fin de satisfacer la necesidad de los clientes en cuanto a un crédito rotativo que financiara la compra de bienes y servicios.

Tabla 1

Número de adultos con Tarjeta de Crédito en Colombia

Fecha	Total, de Productos
01/06/2011	5.352.888
01/09/2011	5.499.377
01/12/2011	5.530.896
03/03/2012	5.623.870
01/06/2012	5.704.050
01/09/2012	5.908.598
01/12/2012	5.975.863
03/03/2013	6.029.893
01/06/2013	6.343.880
01/09/2013	6.494.279
01/12/2013	6.667.433
03/03/2014	6.029.893
01/06/2014	6.848.503
01/09/2014	7.006.889
01/12/2014	8.066.067
03/03/2015	8.248.361
01/06/2015	8.431.569
01/09/2015	8.723.567

Nota. Elaboración propia, Fuente de datos: CIFIN. Cálculos Asobancaria & Banca de las Oportunidades, Fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA

Según información proporcionada por el Banco de la república, el uso de las tarjetas ha venido incrementando para el año 2.000 donde el promedio anual de tarjetas de crédito fue 1.951.646 (Sanchez, 2014) lo cual demuestra que esta herramienta ha sido una gran alternativa para los usuarios bancarios para facilitar las transacciones optimizándolos en tiempo; según datos de Asobancaria en junio del 2011 más de cinco millones de personas tienen al menos una tarjeta de crédito y para junio del 2015 fueron más de ocho millones de personas que representan un aumento del 62,9% de usuarios en menos de cuatro años; esto demuestra que el uso de este medio se ha vuelto esencial para las personas porque pueden hacer compras grandes sin necesidad de manejar altas sumas de efectivo. (Tabla 1)

Tabla 2

Uso mensual de tarjetas de crédito (TC)

Número	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15
Compra Nal	9.801.903	11.348.443	12.797.073	14.290.240	15.319.293	16.688.016	17.099.376
Compra TC	10.362.008	12.123.187	13.871.255	15.798.833	17.378.188	19.295.821	20.382.664
TC Vigentes	7.575.624	8.240.506	9.588.668	10.843.779	11.788.156	12.684.370	13.752.401
Uso (CompraNal)	1,29	1,38	1,33	1,32	1,30	1,32	1,24
Uso (CompraTC)	1,37	1,47	1,45	1,46	1,47	1,52	1,48

Nota. Elaboración propia, Fuente de datos: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria, fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA.

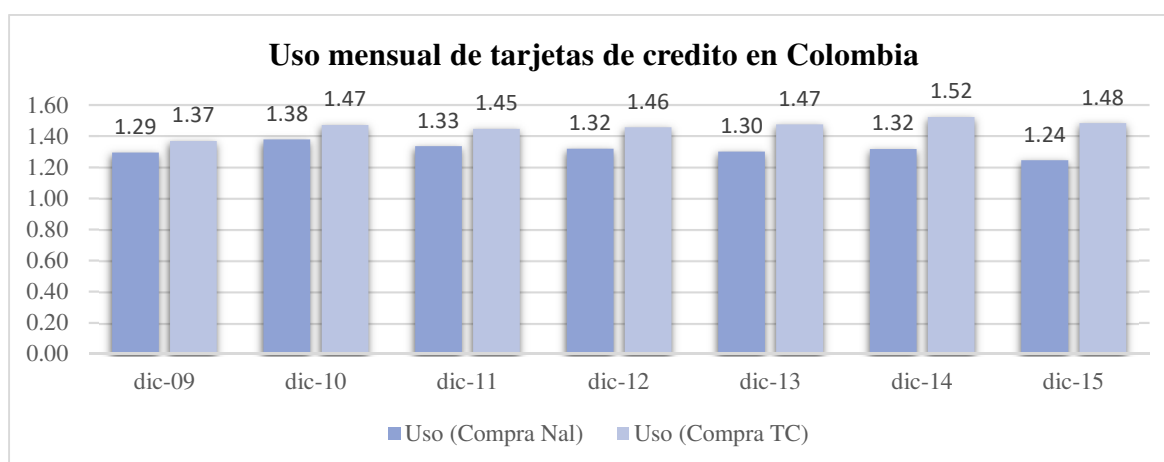


Figura 1 Uso mensual de tarjetas de crédito en Colombia, elaboración propia, fuente de datos: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria, fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA.

El uso mensual de las tarjetas de crédito para diciembre del 2009 fue de 1,29 lo que significa que los usuarios utilizan este medio de pago por lo menos una vez al mes para compras nacionales, las compras internacionales en ese mismo periodo de tiempo fue de 1,37 mostrando el mismo uso con los totales nacionales aunque teniendo un pequeño incremento en el uso internacional de las tarjetas vigentes para este año en cuestión; En diciembre del 2015 las compras nacionales tuvieron un uso de 1,24 teniendo una disminución de 0,5, una baja pequeña que muestra el uso promedio que se presentaba para el año 2009 en cambio las compras internacionales mostraron un aumento en el 2015 con respecto al 2009 de 0,11 revelando la preferencia por este medio de pago para el exterior. (Figura 1 y tabla 2).

Tabla 3

Monto de compras de TC relacionada con el PIB consumo en Colombia

Variable	Monto Compras - TC	PIB consumo	Monto Compra-PIB consumo
2010	\$21.102.773.419.274	\$278.848.000.000.000	7,57%
2011	\$ 25.047.353.126.546	\$295.516.000.000.000	8,48%
2012	\$29.515.434.813.554	\$308.471.000.000.000	9,57%
2013	\$33.195.233.068.901	\$318.930.000.000.000	10,41%
2014	\$37.250.660.219.143	\$332.173.000.000.000	11,21%
2015	\$41.513.530.381.970	\$345.281.000.000.000	12,02%

Nota. Elaboración propia, fuente de datos: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria, fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA.

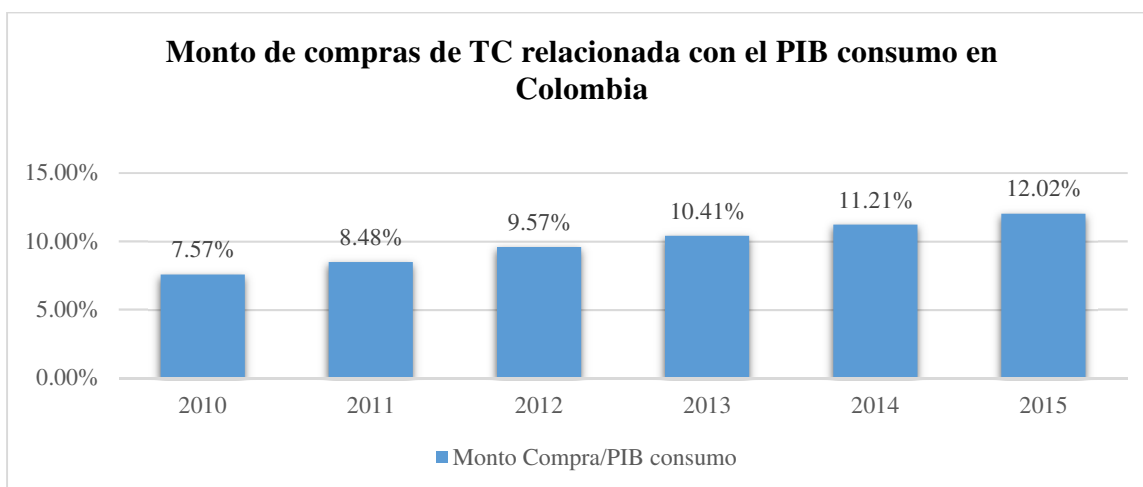


Figura 2 Monto de compras de TC relacionada con el PIB consumo en Colombia, elaboración propia, fuente de datos: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria, fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA

Las compras con tarjeta de crédito son reflejadas en el producto interno bruto del país específicamente el consumo. Según los datos obtenidos de la superintendencia financiera y el DANE para el año 2010 el monto de compras con este medio de pago fue de \$21.102.773.419.274 representando el 7,57% del PIB consumo que para esa fecha significó \$ 278.848.000.000.000; en el año 2015 el PIB consumo fue de \$ 345.281.000.000.000, el monto de compras con tarjeta de crédito fue de \$ 41.513.530.381.970 representando en el indicador económico estudiado como el 12,02% aumentando con respecto en el año anterior en 4,45% , lo cual indica que la manipulación de esta herramienta en los colombianos ha aumentado exponencialmente haciendo el uso de esta como una gran alternativa para las necesidades de las personas. (Figura 2 y tabla 3).

Tarjetas debito

Al igual que las tarjetas de crédito los bancos comienzan a incorporar más herramientas que pueden facilitar el acceso a la información y el acercamiento de los clientes hacia una entidad financiera, ya que estos métodos de pago han tenido gran participación en el mercado gracias a la adopción de nuevas tecnologías que reemplazan el uso de cheques de montos bajos y disminuye el uso de efectivo por el uso de este dinero plástico.

Las tarjetas de débito son instrumentos bancarios para uso de las personas en general, son emitidas por establecimientos de crédito con el fin de poder realizar contratos con los usuarios de cuentas corrientes o de ahorros, dichos mecanismos permiten a los titulares realizar retiros de sus depósitos en sistemas electrónicos más conocidos como cajeros automáticos, y de igual forma ayuda a realizar el pago en diferentes entidades de comercio por medio del uso de datafonos para la adquisición de bienes y servicios. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2007).

La historia de las tarjetas débito en Colombia nace a finales de los años setenta cuando los cajeros automáticos incursionan en el país, sin embargo, su uso se popularizo a finales de los años noventa, esto debido a que las personas no tenían conocimiento acerca del manejo de estos nuevos recursos tecnológicos, de igual forma las empresas continuaban con su método tradicional de pagos por medio de cheques y efectivo, por tal razón llegar a esta tecnificación fue un proceso extenso que consto de la implementación de dispositivos de pago electrónico como datafonos y además del crecimiento numérico de cajeros electrónicos disponibles al público, lo cual ha contribuido a que el uso de la tarjeta debito sea cada vez más frecuente ya que facilitan el movimiento de dinero de las cuentas de depósito de los usuarios hacia los comerciantes, hay que resaltar que aunque esta herramienta es una gran alternativa en Colombia el instrumento de pago más utilizado continua siendo el efectivo (Ventura, 2013).

A través del tiempo la mayoría de las empresas han optado por tener una cuenta matriz en un banco la cual se encarga de realizar la división de pago de nómina a cada cuenta asignada a sus empleados, y de esta manera no es el empleador quien tiene el contacto directo con el empleado para pagar su labor realizada, sino que se terceriza el proceso dejando que la entidad financiera se encargue de este. Además, las personas del común están aperturando cuentas para sus ahorros

personales las cuales manejan de igual forma con una tarjeta débito y así mismo empresarios y demás personas que mueven grandes flujos de dinero tienden a usar este mismo medio de manejo.

Tabla 4

Uso mensual de tarjeta de débito (TD)

Número	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15
Compra TD	13.275.826	14.351.278	17.153.552	20.087.583	23.400.570	26.686.674	29.424.588
TD Vigentes	15.030.756	15.101.345	16.509.517	17.779.937	18.797.052	20.869.341	22.514.108
Uso (CompraTD)	0,88	0,95	1,04	1,13	1,24	1,28	1,31

Nota. Elaboración propia, fuente de datos: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria, fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA

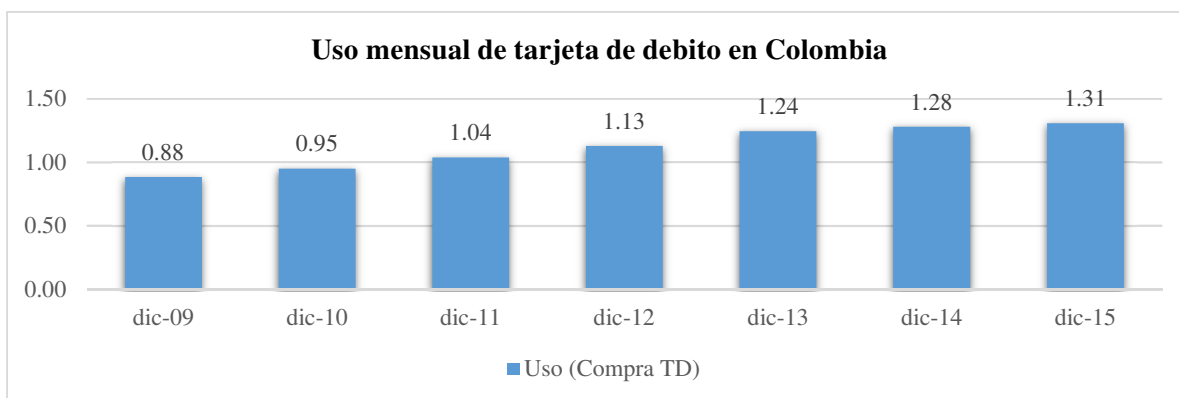


Figura 3 uso mensual de tarjetas de débito en Colombia, elaboración propia, fuente de datos: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria, fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA

En el transcurso de los años se ha venido incrementando el uso de las tarjetas débito, que según estadísticas de Asobancaria, para el año 2009 en el mes de diciembre se presentaron un número de tarjetas vigentes de más de quince millones y el número de compras con este medio de pago fue de más de trece millones mostrando un uso para ese periodo de tiempo de 0.88, lo cual refleja que no todas las personas utilizan la tarjeta al menos una vez al mes, ya que prefieren el efectivo como medio más rápido de pago y de uso; En el 2015, en cambio, se refleja un número de tarjetas vigentes de más de veintidós millones y el número de compras realizadas con más de veintinueve millones, registrando también un uso para este periodo de 1.31 donde se observa un aumento del 48,86% en seis años, lo que indica que las personas utilizan más de una

vez la tarjeta debito para realizar sus pagos, compras, transacciones, entre otros. (Figura 3 y Tabla 4).

Tabla 5

Monto Compra de las tarjetas débito representado en PIB consumo en Colombia

Variable	Monto Compras - TD	PIB consumo	Monto Compra-PIB consumo
2010	\$ 12,432,868,969,677	\$ 278,848,000,000,000	4.46%
2011	\$ 15,216,625,028,144	\$ 295,516,000,000,000	5.15%
2012	\$ 18,305,112,165,482	\$ 308,471,000,000,000	5.93%
2013	\$ 21,544,889,584,505	\$ 318,930,000,000,000	6.76%
2014	\$ 25,893,114,789,685	\$ 332,173,000,000,000	7.80%
2015	\$ 30,241,743,025,418	\$ 345,281,000,000,000	8.76%

Nota. Elaboración propia, fuente de datos: Superintendencia Financiera & DANE. Cálculos Asobancaria, fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA

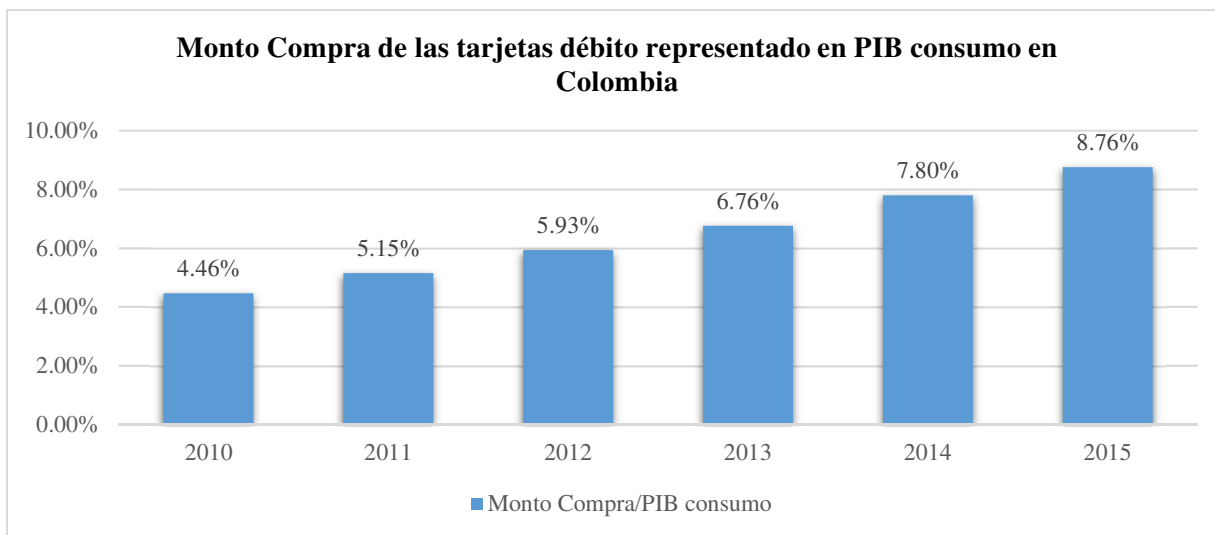


Figura 4 Monto Compra de las tarjetas débito representado en PIB consumo en Colombia, elaboración propia, fuente de datos: Superintendencia Financiera & DANE. Cálculos Asobancaria., fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA.

Al igual que con las tarjetas de crédito, las tarjetas de débito se ven reflejados en el PIB del país ya que muestra el consumo que pueden tener los colombianos con este medio de pago, según datos proporcionados por la Superintendencia Financiera y el DANE la participación de las tarjetas débito en el PIB consumo se ha venido incrementando, para el año 2010 se presentó un 4.46% y para el 2015 un 8.76% , en este último año el PIB consumo fue de

\$345,281,000,000,000 aumentando en 23,82% con respecto al año anterior y en el monto compras con tarjeta de crédito hubo un incremento del 58,88% mostrando que los usuarios en los últimos años utilizan con más frecuencia la tarjeta de débito como dinero plástico. (Figura 4 y Tabla 5)

Tabla 6

Monto Retiro de las tarjetas débito representado en PIB consumo en Colombia

Variable	Monto Retiros – TD	PIB consumo	Monto Retiros/PIB consumo
2010	\$ 113,119,544,100,241	\$ 278,848,000,000,000	40.57%
2011	\$ 129,032,830,772,481	\$ 295,516,000,000,000	43.66%
2012	\$ 133,112,746,846,943	\$ 308,471,000,000,000	43.15%
2013	\$ 141,807,696,070,381	\$ 318,930,000,000,000	44.46%
2014	\$ 165,498,840,998,936	\$ 332,173,000,000,000	49.82%
2015	\$ 178,096,280,692,323	\$ 345,281,000,000,000	51.58%

Nota. Elaboración propia, fuente de datos: Superintendencia Financiera & DANE. Cálculos Asobancaria, fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA

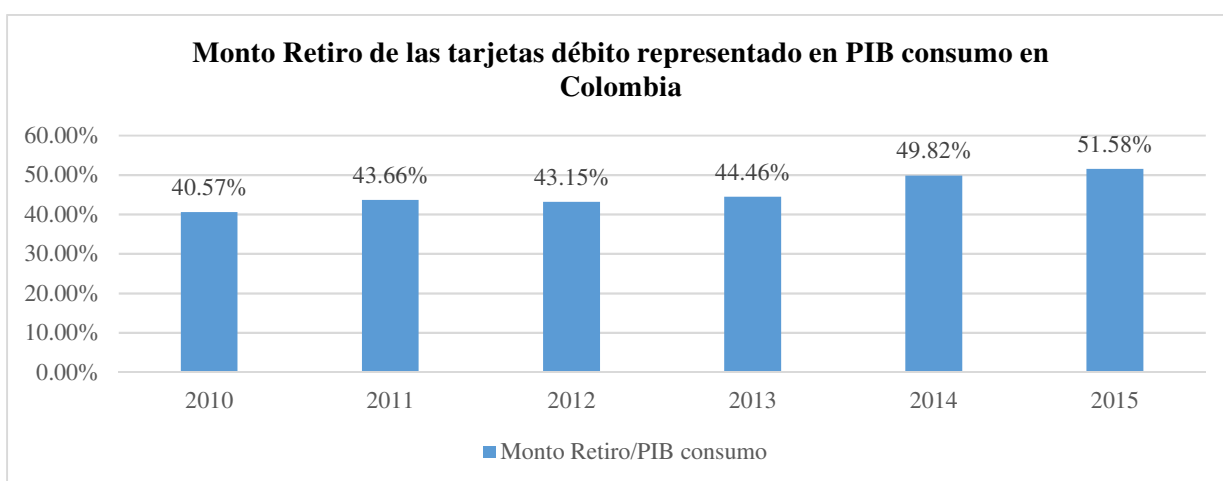


Figura 5 Monto Retiro de las tarjetas débito representado en PIB consumo en Colombia, elaboración propia, fuente de datos: Superintendencia Financiera & DANE. Cálculos Asobancaria, fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA.

Los retiros que se realizan por medio de cajeros automáticos con tarjetas débito también tienen gran influencia en el producto interno bruto del país específicamente en el consumo ya que los usuarios bancarios utilizan este tipo de tarjetas para retirar efectivo que se encuentra en sus cuentas de ahorros o corriente, según los datos proporcionados por Asobancaria en el año 2010 el monto de retiros por tarjeta de débito fue de \$113,119,544,100,241 siendo el

40,57% del PIB consumo que para ese mismo año fue de \$ 278,848,000,000,000; y en el 2015 presenta un porcentaje de 51,58% aumentando en cinco años un 11,01% ya que en este año el monto de retiros con tarjeta debito fue de \$178,096,280,692,323 aumentando en un 57,44% demostrando que aunque el uso de la tarjeta de débito como dinero plástico ha incrementado en los últimos años, las personas aún utilizan el efectivo en sus transacciones diarias pero ya no utilizan los bancos para hacer esta clase de retiros de menores cantidades. (Figura 5 y Tabla 6).

Cajeros automáticos

En los años setenta el sector financiero diseño varios productos que se ofrecían por medio de las tarjetas, en este sentido se crea el cajero automático que no es un medio de pago como tal sino el instrumento que se utiliza para realizar la transacción de tarjeta crédito o débito por medio del ATM “Automated teller machine” que permite a los usuarios autorizados utilizando sus tarjetas plásticas retirar su dinero en efectivo, consultar saldos, hacer transferencias de fondos entre otros. (Arbelaez, Melendez, & Zuluaga, 2006). Sin embargo, estos cajeros sufrieron modificaciones al pasar los años debido al cambio más significativo que han presentado las tarjetas tanto para debito como para crédito que fue la implementación del chip. Hace unas décadas las tarjetas de banda magnética eran las únicas que se encontraban en el sistema financiero, esta tecnología de los años sesenta permitía que, en la banda, se almacenaran datos del propietario de la tarjeta como: número, fecha de caducidad y entidad emisora, estos datos se transfieren a dispositivos específicos como lectores de banda magnética los cuales podemos observar en los cajeros electrónicos antiguos. Para poder realizar retiros con este medio, era necesario poseer como en la actualidad una clave de cuatro dígitos con la cual se podía concretar la transacción. (Davila, 2017), la implementación de la tarjeta con chip se da por temas de seguridad, la tecnología que brindaba la banda magnética no era suficiente para poder evitar la clonación de información por ende la propagación de robos con skimmers que son dispositivos que los delincuentes utilizan para copiar todos los datos que posee la banda magnética. (Davila, 2017). Por esta razón las tarjetas con chip sostienen una encriptación sofisticada la cual no se desliza si no se inserta en una ranura especial que tiene un contacto bidireccional con la terminal de pago con un lenguaje secreto que asegura la identidad del cliente. “A diferencia de la tarjeta con banda magnética, las tarjetas con chip son más seguras porque son imposibles de clonar, ya

que en cada transacción crea un número diferente para comunicarse con la terminal de pago y no se repite en futuras compras, por lo que nadie podrá utilizar la información para transacciones fraudulentas”, explica Luis Budge, gerente de Seguridad y Prevención del Fraude de BBVA Continental. (Davila, 2017).

Operaciones ACH y PSE

Otra de las herramientas tecnológicas que se fueron incorporando al sistema bancario fue la incursión de operaciones ACH “Automatic Clearing House – transferencias interbancarias en tiempo real”, que consiste en la compensación de fondos por medio de transacciones electrónicas como pagos y transferencias, este sistema brinda como principal objetivo seguridad para los clientes que manejan cotidianamente pagos en los bancos, es totalmente automatizado lo cual garantiza una mayor protección de datos y evita la manipulación y alteración de los mismos. En el año 1997, se realiza la primera plataforma de transferencias interbancarias en Colombia con el fin de mejorar el servicio ofrecido a los colombianos, ACH Colombia se crea a partir del año 2000 donde las entidades financieras se convierten en accionistas de la compañía y le brindan un impulso al sistema (ACH Colombia, 2018), para el año 2001 se generó por primera vez el servicio de transacciones debito entre diferentes entidades financieras en el recaudo de obligaciones, para el año 2005 ACH Colombia inaugura el botón electrónico de pagos y compras PSE “Pago de seguros en línea” el cual es actualmente su servicio más frecuentado por los usuarios y registró veinticuatro millones de transacciones durante el primer semestre del 2017. Gustavo Vega (citado por Periodico Extra, 2017) presidente de ACH Colombia afirma:

El botón de pagos seguros, PSE ha beneficiado a las empresas colombianas que están vinculadas con nosotros no necesitan generar cheques. Todos los costos que genera firmarlos y custodiarlos hoy se evitan con las trasferencias electrónicas. La disminución de los cheques es dramática. Actualmente, los colombianos hacemos seis veces más transacciones virtuales que pagos a través de cheques. Se usan en el ámbito corporativo, para un traslado especial entre entidades, pagar los fondos de pensiones, las cuentas AFC, mejor dicho: lo que no se puede pagar en línea, que es muy poco.

Gracias al éxito del sistema PSE virtual se crea PSE móvil una aplicación destinada para celulares inteligentes descargable por IOS y Android, el cual se vuelve adaptativo para las entidades financieras y para el 2017 registra ciento cuarenta y dos mil transacciones desde el celular (Periodico Extra, 2017) .En el año 2006 nace SOI (servicio operativo de información), el cual es creado por las entidades financieras y ACH Colombia con el fin de liquidar seguridad social y parafiscales a los empleados a través de PILA (Planilla integrada de liquidación de aportes), para el año 2007 ACH Colombia recibe por parte de la firma auditora internacional BSI que es una empresa que lidera la ayuda para el desarrollo de generación de estándares para las organizaciones luchando contra el soborno, y promueve la buena administración de activos y gobierno organizacional. Le otorga la certificación ISO 27001 la cual garantiza que la compañía implemento un sistema de gestión de seguridad de la información (ACH Colombia, 2018) permitiendo que más compañías tengan la confianza de realizar sus transacciones por medio de las herramientas que brinda ACH Colombia.

Tabla 7

Número de transacciones ACH en Colombia

TARJETA DÉBITO	dic-07	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15
Transacciones*	44,84	71,56	92,15	103,26	111,95	122,55	133,90	145,33	157,92
*datos en millones									

Nota. Elaboración propia, fuente de datos: ACH Colombia, fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA

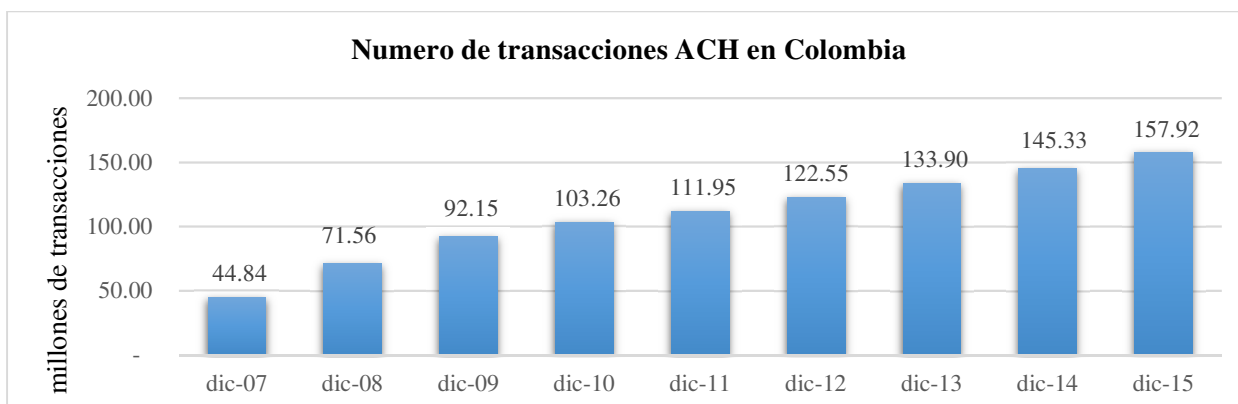


Figura 6 Número de transacciones ACH en Colombia, Elaboración propia fuente de datos: ACH Colombia, fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA

Las herramientas automatizadas como ACH han tenido un gran incremento en los últimos años gracias a la masiva automatización de herramientas en los diferentes ámbitos en la economía y el sector bancario ha utilizado este instrumento para hacer más seguros los pagos y transferencias para la seguridad de los usuarios como de las entidades bancarias, según datos proporcionados por ACH Colombia y las estadísticas hechas por Asobancaria en diciembre del 2007 mostraron más de cuarenta y cuatro millones de transacciones por este medio de pago electrónico y en diciembre del año 2015 reflejó un aumento en el número de transacciones en esta herramienta electrónica del 71,60% (con relación al año 2007) ya que para ese año se presentaron más de ciento cincuenta y siete millones de transacciones demostrando que gracias a la automatización y el uso de la tecnología se pueden realizar transacciones de dinero más seguras, rápidas y económicas para todos los usuarios del sistema bancario, este gran aumento es gracias a que las empresas en los últimos años se han incorporado a la era digital para ser más eficientes y competitivos. (figura 6 y Tabla 7)

Tabla 8

No. de transacciones y comercios con PSE en Colombia

DÉBITO	dic-07	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15
Transacciones*	1,99	5,09	8,21	10,76	10,99	13,84	18,56	24,90	31,49
Comercios con PSE	478	648	906	1.184	1.576	2.950	4.264	5.145	6.131
*datos en millones									

Nota. Elaboración propia fuente de datos: ACH Colombia, fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA

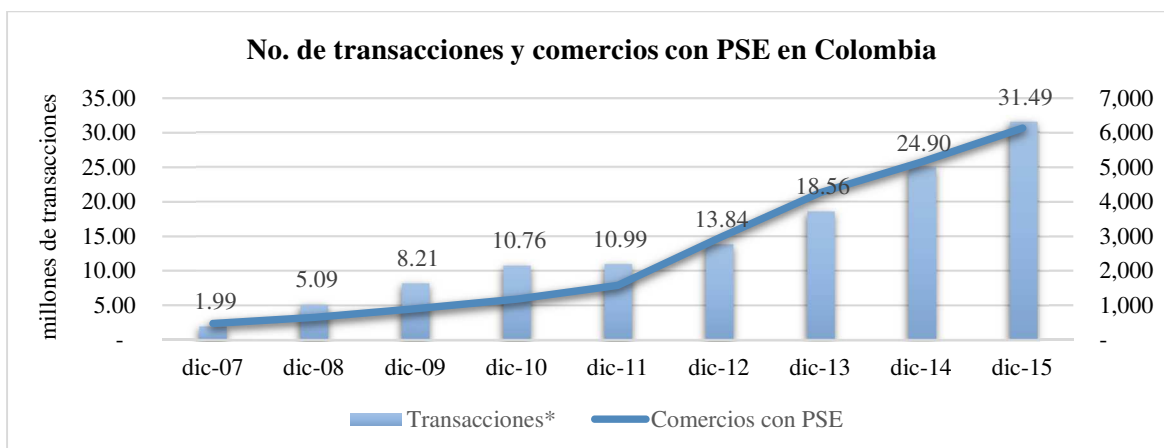


Figura 7 Número de transacciones y comercios con PSE en Colombia, elaboración propia fuente de datos: ACH Colombia, fuente de tablas: pagos electrónicos ASOBANCARIA

Una de las herramientas que ha implementado ACH es el botón PSE el cual permite a las empresas ofrecer a los clientes seguridad a la hora de realizar pagos o compras por medio electrónico con solo dirigir a la página de su entidad financiera de confianza; en diciembre del año 2007 el número de comercios que utilizaban PSE fueron 478 pero en el transcurso de ocho años el aumento fue de más de cinco mil comercios que utilizan esta herramienta para sus mercados electrónicos lo cual demuestra un aumento considerable en menos de diez años, este gran aumento muestra que más empresas se han modernizado a la era digital para poder tener mayor número de clientes en sus negocios y así tener mayor participación en el mercado. (figura 7 y Tabla 8).

Aplicaciones móviles

Actualmente el uso de las tecnologías y de herramientas que brinda internet a las corporaciones es bastante significativo para generar mayor desarrollo y crecimiento en cualquier industria, para este caso, la banca colombiana se ha adaptado a una nueva forma de manejar el sistema financiero pensando en la mayor comodidad y beneficio para el cliente final, Sin embargo, la evolución de la banca no solo se ha limitado al dinero plástico y plataformas virtuales, actualmente el mundo se encuentra en la era de las aplicaciones móviles, cualquier persona puede acceder a información desde el celular inteligente que posean los bancos al ver esta revolución tecnológica han optado por implementar dentro de su portafolio de servicios la app móvil que permite al usuario realizar transacciones como si estuviera en una sucursal bancaria de forma presencial. Estas app's han crecido más del 50% al año, ya que solamente hace falta

desbloquear el celular ir al icono del banco de preferencia, pasar los filtros de seguridad respectiva y hacer las transacciones que se requieran (La Republica, 2017), las horas de fila en una oficina se reducen, los pagos, giros, movimiento de efectivo se pueden hacer con agilidad desde un dispositivo móvil, solo basta con tener una cuenta matriz la cual posea fondos para poder realizar la transacción deseada.

A pesar de que el dinero plástico tuvo gran acogida y fue el primer avance tecnológico bancario, se considera que, así como el efectivo las tarjetas tienden a desaparecer gracias a la creación de las apps móviles como la billetera móvil que permite realizar compras en el comercio tan solo con el celular, como lo expone Daniel Tovar (citado por La Republica, 2018) “es la forma más ágil de hacer una transacción sin tener un medio magnético o un medio físico” Bancos como Av Villas, Davivienda, Citybank, BBVA, Bancolombia, entre otros ya poseen este servicio para el usuario, ofreciendo soluciones móviles a los clientes, pero no solo son para personas naturales, las empresas se han visto totalmente beneficiadas con estas aplicaciones, entidades como Bancolombia permiten que las firmas accedan a operaciones de consulta, operación de transacciones, realizar pagos de nómina entre otros servicios (La Republica, 2017).

Tabla 9

Usuarios de aplicaciones bancarias por género

Genero	Número de personas
Hombres	1987
Mujeres	1910
Total	3897

Nota. datos proporcionados de una encuesta de SNL Financial, Elaboración propia, fuente de datos: SNL Financial, división de S&P Global Market

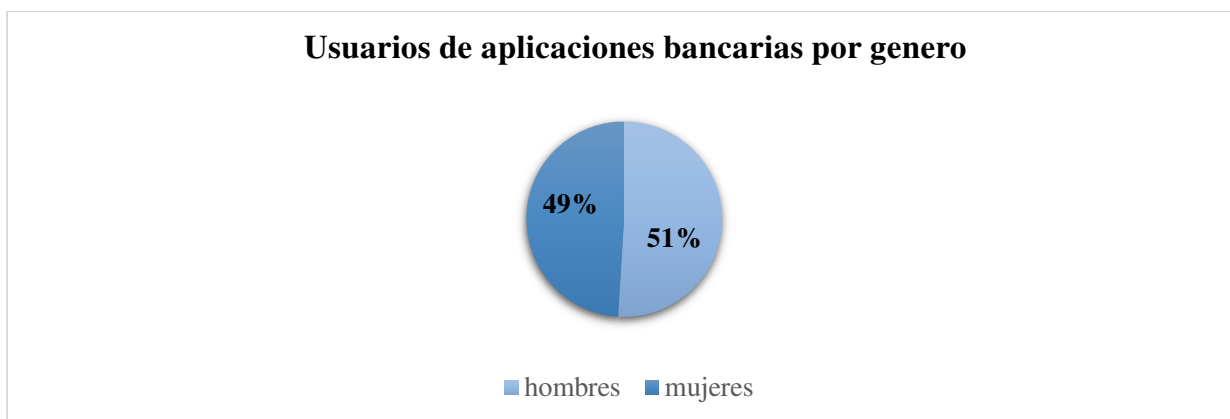


Figura 8 Usuarios de aplicaciones bancarias por género, elaboración propia, fuente de datos: SNL Financiam, división de S&P Global Market

Es tal la aceptación de los usuarios por el uso de aplicaciones bancarias que en un estudio realizado por SNL FINANCIAL, citado en un artículo propuesto por el banco BBVA asegura que el hecho de que los clientes tengan mejor afinidad por una app influya en el cambio de productos y entidad financiera, el 57% de las personas encuestadas en este estudio señalaron que se animarían a cambiar de banco y un 22% de las mismas para el 2015 llevaron a cabo este cambio (Banco BBVA, 2016). Esta división de S&P global Market realizó en el 2016 una encuesta a 3897 usuarios de aplicaciones bancarias entre enero y febrero de ese mismo año demostrando que el uso de este tipo de app se ha vuelto más frecuente pero aún sigue existiendo un número de personas que hace sus transacciones de manera tradicional, el 51% de las personas que utilizan aplicaciones bancarias son hombres, mientras que las mujeres representan el 49%, demostrando que tanto hombres como mujeres utilizan a la par este tipo de aplicaciones para realizar sus transacciones bancarias. (Figura 8 y tabla 9)

Tabla 10

Usuarios de aplicaciones bancarias por edad

Edad de personas	Número de personas
personas con 67 o + años	92
personas entre 48 y 66 años	304
personas entre 36 y 47 años	194
personas entre 18 y 35 años	332
Total	922

Nota. datos proporcionados de una encuesta de SNL Financiam, solo incluye usuarios diarios de aplicaciones bancarias, Elaboración propia, fuente de datos: SNL Financiam, división de S&P Global Market

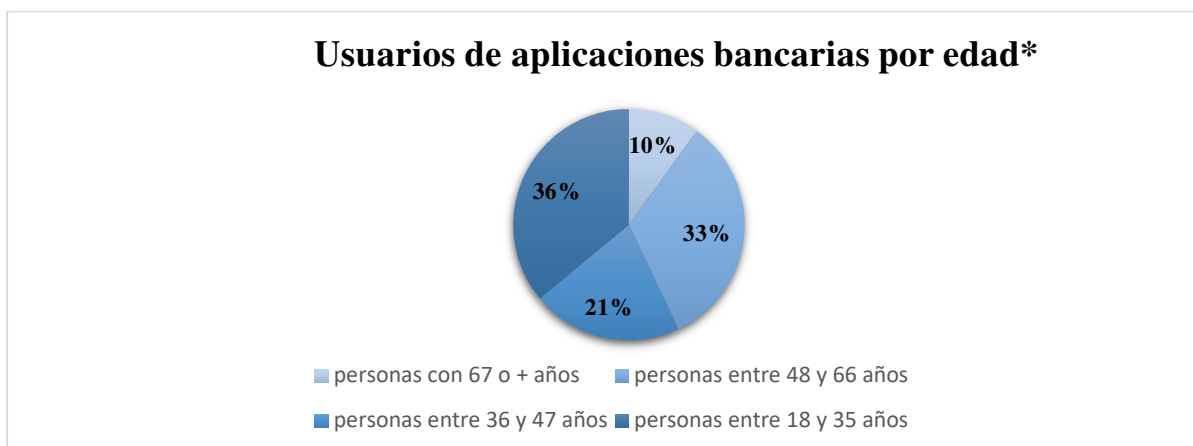


Figura 9 Usuarios de aplicaciones bancarias por edad, elaboración propia, fuente de datos: SNL Financial, división de S&P Global Market.

Diariamente hay muchas personas que realizan movimientos bancarios a través de sus smartphones ya que así pueden ahorrar tiempo y dinero; los usuarios que más utilizan las aplicaciones bancarias son las personas entre 18 y 35 años los cuales son llamados en la encuesta de SNL FINANCIAL como "millennials" representando el 36%, esto se debe a que los usuarios de este rango de edad tuvieron su niñez y juventud cuando se implementaron las TIC en el mundo, por esta razón estos individuos prefieren realizar cualquier tipo de transacción por medios electrónicos que por medios tradicionales; por otro lado las personas que tienen 67 años en adelante solo representan el 10% de usuarios que utilizan aplicaciones bancarias de manera diaria, aunque el porcentaje es poco a comparación de otras edades demuestra que muchos usuarios han optado por utilizar esta herramienta para facilitar cualquier proceso bancario que se necesite. (Figura 9 y tabla 10)

Tabla 11

Frecuencia de uso de aplicaciones para visualizar la cuenta bancaria

Frecuencia	Número de personas
menos de una vez por semana	468
1 o 2 días por semana	896
3 a 6 días por semana	1598
diariamente	935
total	3897

Nota. datos proporcionados de una encuesta de SNL Financial, Elaboración propia, fuente de datos: SNL Financial, división de S&P Global Market

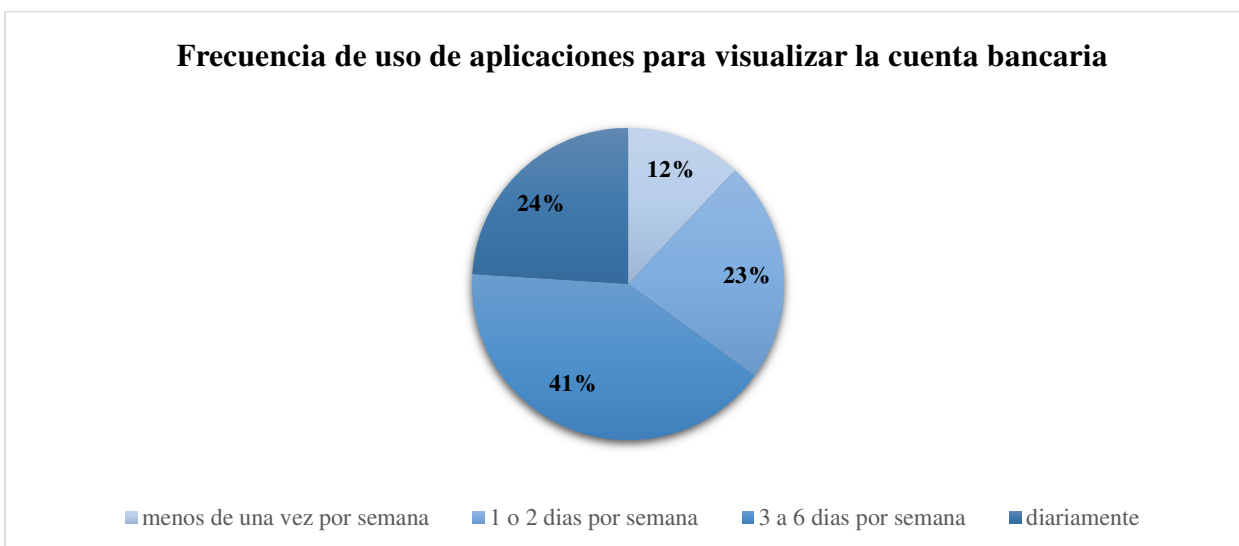


Figura 10 Frecuencia de uso de aplicaciones para visualizar la cuenta bancaria, elaboración propia, fuente de datos: SNL Financial, división de S&P Global Market.

La frecuencia de uso de este tipo de aplicaciones es de gran importancia porque demuestra que la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en sectores como el bancario aumentan el número de transacciones por parte de los usuarios, además de ver el nivel de aceptación que tienen las personas con este tipo de herramientas a la hora de realizar transacciones monetarias, se puede observar que 935 personas encuestadas usan las app bancarias diariamente, representando el 24% en este estudio, por otro lado el 41% de los interesados en este tipo de aplicaciones las utilizan entre 3 a 6 días por semana, lo que demuestra alta frecuencia en el uso de este tipo de herramientas como una gran alternativa de consultar sus movimientos en la cuenta directamente en el banco, ya que al hacerlo de la manera tradicional representa un gasto adicional en los usuarios bancarios. (Figura 10 y Tabla 11)

Tabla 12

*Cuales características se utilizan más cuando se usa una aplicación bancaria**

Característica	Número de personas
visualizar el balance	3195
revisar transacciones	2065
transferencia de dinero entre cuentas	1871
pagar facturas	1754
depósito de cheques con foto	1325
alertas por actualización de balance o fraudes	857
transferencia de dinero a otra persona	740
localizador de cajeros	546

herramientas presupuestarias	234
click para llamar a servicio al cliente	234
acceso a cuentas hipotecarias	195
otros	12
total	3897

Nota. *datos proporcionados de una encuesta de SNL Financial, Elaboración propia, fuente de datos: SNL Financial, división de S&P Global Market

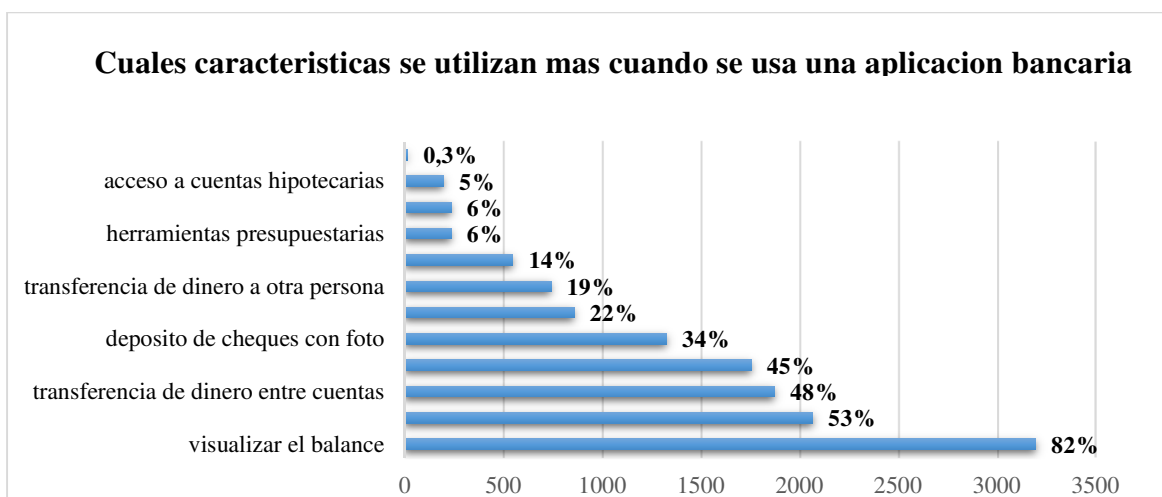


Figura 11 cuales características se utilizan más cuando se usa una aplicación bancaria, elaboración propia, fuente de datos: SNL Financial, división de S&P Global Market.

Este tipo de aplicaciones tienen un portafolio amplio de servicios para que los usuarios puedan realizar diferentes transacciones según la necesidad que tengan en el momento utilizando esta herramienta virtual desde sus smartphones para uno o más servicios; 3195 personas utilizan estos instrumentos electrónicos para visualizar el estado de sus balances de cuenta, representando el 82% de uso para este tipo de app, por otra parte el 45% y 48% de utilización de este medio digital es para pagar facturas y para hacer transferencias entre cuentas; las personas optan por realizar sus consultas bancarias por medio de sus celulares porque tienen tarifas más bajas, mejor servicio al cliente que en una oficina bancaria, mejores experiencias en las aplicaciones bancarias, entre otros demostrando que la tecnología pueden hacer más eficiente y productivo los procesos financieros que las personas necesiten. (tabla 12, figura 11)

La evolución de la banca colombiana ha tenido efectos muy positivos en la mayoría de los usuarios tanto empresarios como ciudadanos del común se han visto beneficiados con cada una de las implementaciones tecnológicas que han acoplado las entidades bancarias, se han reducido tanto costos como tiempo para realizar diversos tipos de transacciones, el uso del dinero plástico

ha generado una gran aceptación por parte de los clientes ya que le brinda la posibilidad de tener siempre a la mano su medio de manejo sin necesidad de cargar efectivo, con las tarjetas que manejan cuentas de ahorro o corriente se realiza débito automático de sus fondos para solventar sus pagos, y con la tarjeta crédito puede cubrir la falta de liquidez en el momento en el que requiera, de igual forma las herramientas que brinda la compañía ACH Colombia ha generado un impacto tan positivo que la mayoría de grandes empresas ya no tienen la necesidad de desplazarse hasta una entidad bancaria para poder mover flujos de dinero simplemente con un clic dentro una plataforma como PSE o SOI pueden pagar cuentas, liquidar seguridad social a empleados, transferir dinero a sus socios de negocios entre otras muchas funciones que ofrecen estas nuevas plataformas virtuales, que son ingenizadas precisamente para que cualquier persona pueda acceder desde cualquier lugar a los servicios que ofrecen la entidad contando siempre con seguridad en la información y agilizando todo tipo de proceso bancario, de igual forma el uso de aplicaciones bancarias para teléfonos móviles es ahora esencial para el manejo del portafolio de las entidades financieras que quieren ofrecer a los usuarios servicios más ágiles más asequibles con la seguridad respectiva en cuanto a los datos e información personal de los clientes brindando así un cambio radical a lo que era antiguamente la banca con respecto a cómo se maneja ahora, esta evolución ha sido positiva para el desarrollo tecnológico del país ya que las personas se están viendo obligadas a adquirir conocimientos tecnológicos que facilitan muchos de los procesos que hacen diariamente, además de ser también las empresas de las más beneficiadas reduciendo tiempo en operaciones determinantes para la eficiencia de su actividad comercial. Por lo cual se puede asumir que la banca no dudara en aprovechar la tendencia y ofrecer el mayor valor agregado a sus clientes a través de la banca electrónica. (Herrera, Jara Manriquez, & Jerez, 2005).

Todos los procesos que la banca colombiana ha tenido se han dado a través de los años gracias al desarrollo económico que ha experimentado el país a partir de la apertura económica, tratando de adaptar a sus procesos mecanismos usados internacionalmente como el uso de las tecnologías de la información que tienen gran repercusión en los mecanismos de pago internacionales hechos que se estudiarán en el siguiente capítulo de esta investigación analizando como estas herramientas agilizan la negociación internacional.

Capítulo II- la importancia de la tecnificación de la banca colombiana para mejorar las formas de pago en los negocios internacionales

La apertura económica en Colombia implicó un cambio significativo en todos los aspectos culturales, sociales, políticos y económicos debido a que la influencia de países desarrollados impulsó a la incorporación de un sistema tecnológico a finales del siglo XX donde se hacen visibles los computadores y se articulan los primeros sistemas On- line (Farrás, 2007). Para el siglo XXI las tecnologías de la información y la comunicación generaron un panorama más extenso en cuanto a la creación de herramientas que interrelacionan los sistemas que mueven al país en su sistema productivo, el uso de redes tecnológicas está potencializando las relaciones con objetivos en común guiados hacia una mayor capacidad de innovación, efectividad y gestión para los negocios. (Valencia Tello, 2015).

De igual forma hubo un gran impacto sobre el sector bancario, donde las herramientas cumplen la función de facilitar el acceso a información, protección de datos y volver los procesos más eficaces y eficientes, la implementación de tarjetas, aplicaciones, programas entre otros fueron los cambios más radicales que tuvo el sector, que se mantienen y se renuevan día a día hasta la actualidad, como menciona (Onetto, Revista Dinero, 2017)“Desde que la Banca encontró en la tecnología para facilitar la comunicación y el desarrollo de la omnicanalidad con sus clientes, se gestó una de las uniones más fuertes de la industria”. Lo cual hace referencia al acercamiento de las personas a las entidades financieras, brindando mayor seguridad, mejoras en términos de tiempo y administración de sus finanzas con acceso a la información de manera inmediata sin necesidad de desplazamiento hasta una oficina, es tan sencillo como que en la actualidad la tecnología permite que cada persona tenga una sucursal bancaria dentro de su celular, se asume que la banca está entrando a la era de cambio de la cotidianidad donde la clave está en conocer el contexto de los futuros clientes, los cuales pertenecen a la generación Millennial y generación Z los cuales tienen la capacidad de interactuar de una manera fácil y rápida en plataformas virtuales y así mismo la Banca ve la oportunidad de anticiparse con nuevos tipos de productos y ofertas, no solo para clientes del común, sino también para las grandes, medianas y pequeñas empresas. (Onetto, 2016).

A pesar de que en la actualidad la tecnología forma parte de casi todos los procesos bancarios y empresariales, el tema de pagos para la negociación internacional en Colombia aún tiene muchos estancamientos en cuanto a leyes, sin embargo para finales del año 2004 y comienzos del 2005 tras la insistencia de empresarios que hacían énfasis en la necesidad de tener un medio más ágil de pago para sus negocios en el exterior, el Banco de la Republica mediante la circular reglamentaria externa DCIN-83, numeral 4.1.2 informa que se permitirá que los pagos provenientes de operaciones de comercio exterior se puedan efectuar por medio del uso de tarjetas de crédito dando paso por primera vez en la nación a la inclusión de la tecnología en pagos generados por negociación internacional.

En un documento establecido por Proexport actual Procolombia se enfatiza en el proceso para realizar la transacción con tarjeta de crédito, el exportador debe establecer la franquicia a la cual pertenece el plástico (Visa, Mastercard, American Express, Diners), luego debe aperturar una cuenta ante el banco emisor de la tarjeta de crédito y se solicitara la remisión del titular ante Incocredito (Asociación de investigación, información y control de tarjetas de crédito y débito) ya que su afiliación se debe realizar en modalidad de facturación para ventas especiales no presenciales, y es de obligatorio cumplimiento el tema de la declaración de divisas. (El Tiempo, 2005).

Reintegro como forma de pago del comercio internacional

Es de saberse que toda operación de venta de mercancías al exterior genera la obligación al exportador de reintegrar las divisas obtenidas por esta venta, este tipo de transacciones denominadas Reintegro que son exactamente la trasferencia de dinero que genera el ingreso de divisas al territorio nacional, se dan por medio de los intermediarios de mercado cambiario (IMC) o una cuenta de compensación. (Banco de la republica, 2016), el empresario debe canalizar las divisas que provengan de exportaciones, lo que quiere decir que cualquier tipo de ingreso de dinero al país vinculante al comercio debe ser reportado, para cada caso específico de exportación y pago con tarjeta de crédito el Banco de la república tiene el control sobre las

divisas que ingresan al país, además de lo anterior existen dos tipos de modalidad de reintegro con este medio de pago como son:

1. Reintegro en moneda legal colombiana: en el cual la suma proveniente del negocio en el exterior se recibe en Pesos colombianos donde el exportador debe reportar ante la entidad bancaria la razón del ingreso de dinero al país mediante el formulario 2 (declaración de cambio por exportaciones de bienes) con el numeral cambiario 1061.
2. Reintegro en divisas: al igual que con la modalidad anterior el empresario debe reportar el ingreso de dinero sin embargo al ser moneda extranjera debe usar el formulario 10 con el numeral cambiario 1040 (Reintegro por exportaciones de bienes diferentes de Café, carbón, Ferroniquel, petróleo y sus derivados y por exportaciones de bienes pagados con tarjetas de crédito internacional) (Banco de la republica, 2016).

También existen operaciones denominadas sin reintegro en donde no se registra ingreso de dinero al país, sin embargo, en cada tipo de exportación que no exija reintegro debe ser justificado ante la entidad de control con los soportes respectivos (Banco de la republica, 2012).

Formas de pago en las exportaciones.

Tabla 13

Formas de pago en los procesos de Exportación Colombianos entre el 2013-2017

FORMAS DE PAGO	PERIODO DE TIEMPO					
	2013	2014	2015	2016	2017	2013-2017
CON REINTEGRO	56855	52999	34301	30125	35484	209766
SIN REINTEGRO	1898	52999	1525	1630	2277	60330

Nota. Datos numéricos dados en millones de dólares (Valor FOB), Elaboración propia, fuente de datos legiscomex con la información de la Dirección De Impuestos Y Aduana De Colombia DIAN

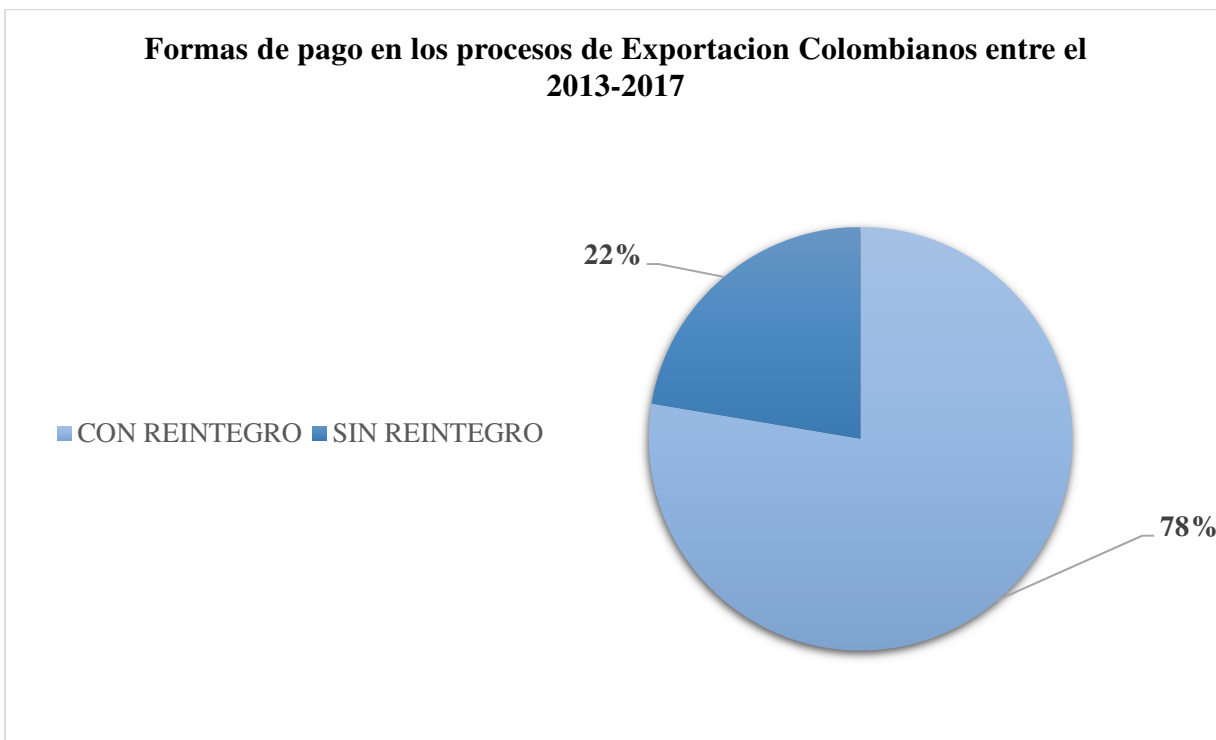


Figura 12 Formas de pago en los procesos de Exportación Colombianos, elaboración propia, fuente de datos legiscomex con la información de la Dirección De Impuestos Y Aduana De Colombia DIAN

Las operaciones internacionales tienen diferentes formas de pago entre las cuales se destacan los reintegros, que se pueden realizar a través de herramientas bancarias, la tendencia actual se centra en el uso de la tecnología por ende desde que se aprobó el uso de las tarjetas de crédito para las transacciones internacionales los empresarios han optado por usar esta herramienta como medio de pago de uso cotidiano; para las exportaciones colombianas en datos obtenidos por la DIAN desde el año 2013 hasta el 2017 los reintegros registran la mayor participación con un 78% seguido por las operaciones sin reintegro las cuales presentaron solo un 22% (tabla 13, Figura 12). Por lo anterior se puede inferir que en cuanto a los reintegros la mayor participación corresponde a tarjetas de crédito esto debido a que el uso de esta herramienta empresarial para compras internacionales se ha aumentado de acuerdo con el análisis posterior que se realiza en este capítulo relacionado con el monto en millones de pesos de compras en el exterior con tarjeta de crédito empresarial (Figura 19)

Formas de pago en las importaciones.

Tabla 14

Formas de pago en los procesos de importación colombianos entre el 2013-2017

FORMAS DE PAGO	PERIODO DE TIEMPO					
	2013	2014	2015	2016	2017	2013-2017
CREDITO EXTERNO DE MEDIANO Y LARGO PLAZO	162	78	48	52	23	363
CARTA DE CREDITO SOBRE EL EXTERIOR	1718	1686	1.243	871	969	6487
PAGOS ANTICIPADOS	2405	2772	2147	2007	1928	11259
MECANISMO DE COMPENSACIÓN O CUENTA DE COMPENSACIÓN EN EL EXTERIOR	3422	3386	4018	4190	4694	19710
CON REINTEGRO	38495	41421	33331	27638	20564	161448

Nota. Datos numéricos dados en millones de dólares (Valor FOB), Elaboración propia, fuente de datos legiscomex con la información de la Dirección De Impuestos Y Aduana De Colombia DIAN

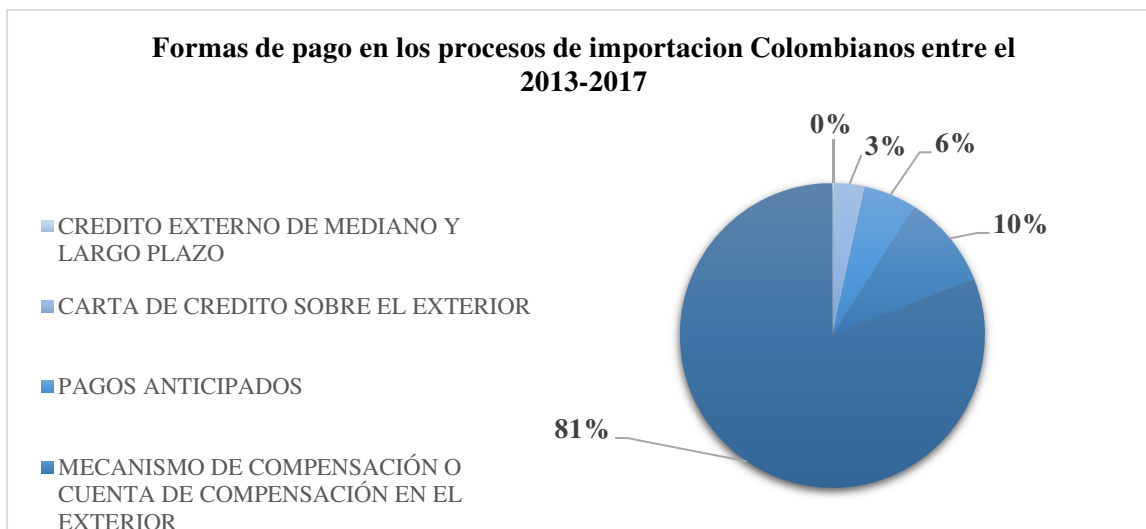


Figura 13 formas de pago en los procesos de importación colombianos entre el 2013-2017, elaboración propia, fuente de datos legiscomex con la información de la Dirección De Impuestos Y Aduana De Colombia DIAN

Al igual que las exportaciones, las importaciones también utilizan formas de pago como los créditos externos, carta de crédito al exterior, pagos anticipados, mecanismos de compensación y

reintegros; para esta última forma de pago el porcentaje de participación es de 81% seguido por mecanismo de compensación con un 10%, los pagos anticipados representaron el 6% y las cartas de crédito al exterior el 3% y por último el crédito externo de mediano y largo plazo tiene una participación muy baja casi nula. (tabla 14, Figura 13).

Debido a que el reintegro es la forma de pago más utilizada por los importadores, los bancos han optado por involucrarse en este tipo de operaciones internacionales facilitando a los empresarios medios de manejo internacional como las tarjetas de crédito.

Tabla 15

Bancos involucrados en los procesos de importación colombianos entre el 2013-2017

NOMBRE DEL BANCO	PERIODO DE TIEMPO					
	2013	2014	2015	2016	2017	2013-2017
BANCO GNB SUDAMERIS	940	953	901	817	876	4490
BANCO AGRARIO	3017	1829	2208	16318	1034	24408
BBVA COLOMBIA	3021	3211	3029	2890	3854	16005
BANCOLOMBIA	20718	22245	17360	14271	12312	86906
BANCO CORPBANCA	156	5490	8434	6819	6808	27707
BANCO POPULAR	657	708	607	539	629	3140
BANCO COLPATRIA	250	507	341	62	76	1236
BANCO DE OCCIDENTE	11452	10687	8854	5825	6645	43463
CITIBANK	3724	5000	5006	5252	6647	25629
BANCO BCSC SA	30	28	32	66	71	227
NO DEFINIDO	1682	1449	1245	1091	1213	6680

Nota. Datos numéricos dados en millones de dólares (Valor FOB), Elaboración propia, fuente de datos legiscomex con la información de la Dirección De Impuestos Y Aduana De Colombia DIAN

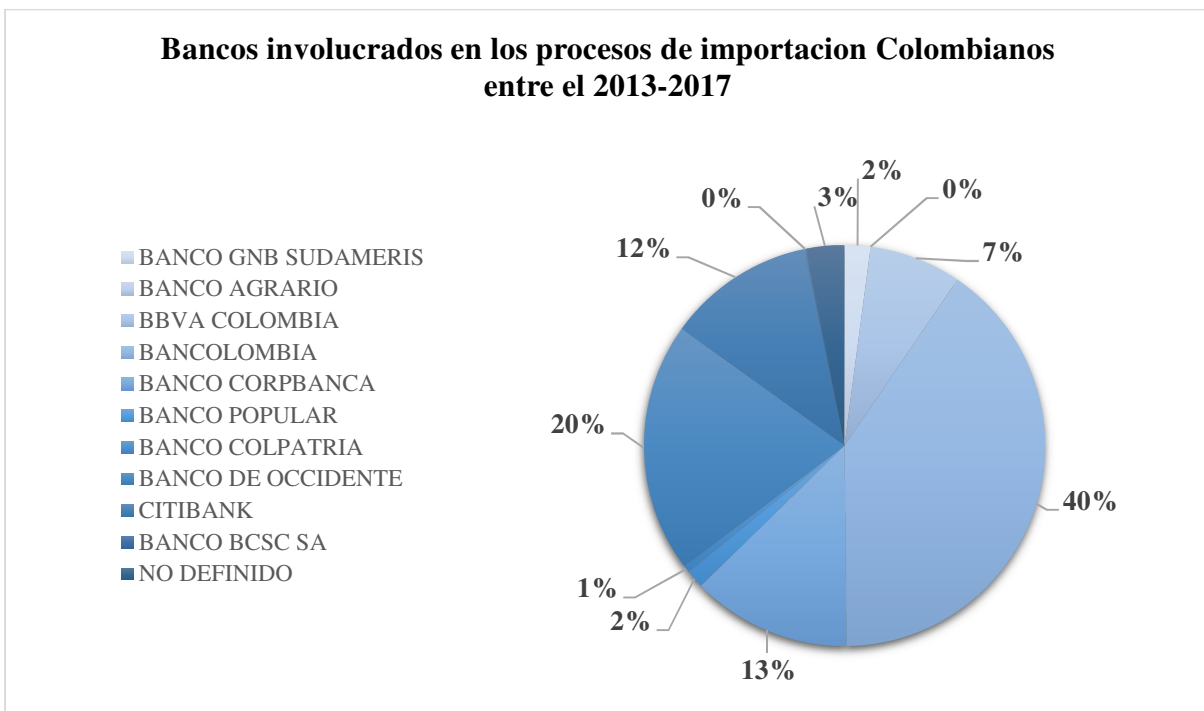


Figura 14 Bancos involucrados en los procesos de importación colombianos entre el 2013-2017, elaboración propia, fuente de datos legiscomex con la información de la Dirección De Impuestos Y Aduana De Colombia DIAN

Se puede inferir que los reintegros al ser manejados por la banca colombiana y al actualmente estar dotados por herramientas tecnológicas, los empresarios han visto la necesidad de utilizar este tipo de herramientas para poder realizar las transacciones al exterior; entre los bancos más elegidos por las industrias están: Bancolombia, banco de occidente y Banco CorpBanca los cuales cuentan con un porcentaje de participación en las importaciones de los años estudiados de 40%, 20% y 13% respectivamente. (tabla 15, Figura 14).

Tarjeta de crédito empresarial y su importancia en los negocios internacionales

Al ser el reintegro la forma de pago más usada en exportaciones e importaciones y haciendo énfasis en que la tarjeta de crédito es la que obtiene la mayor participación en esta forma de pago, es importante resaltar el nivel de aceptación que los empresarios le han otorgado a esta

herramienta bancaria, por esta razón se analiza el número de empresas con tarjeta de crédito, el monto de compras y de avances en el exterior.

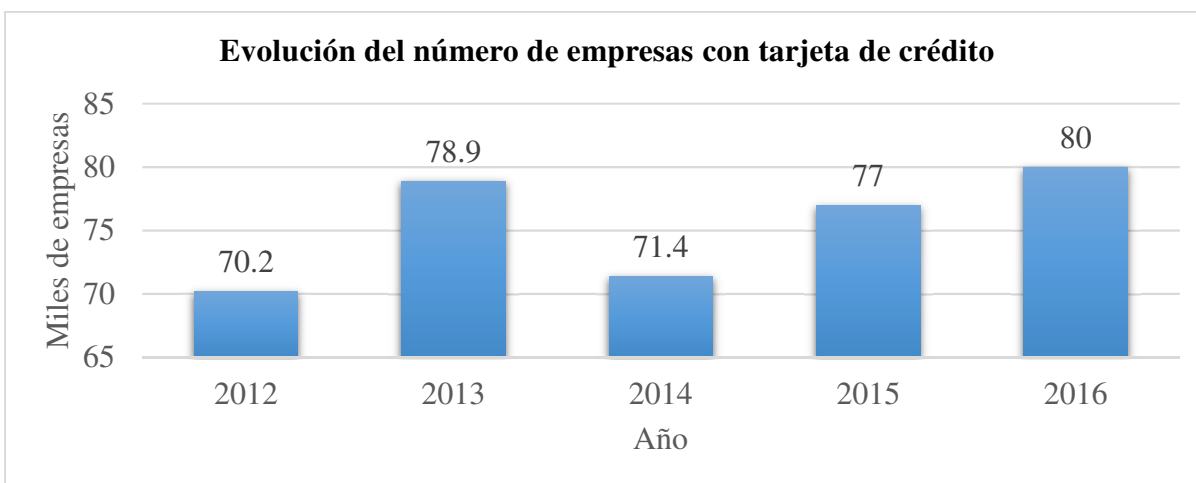


Figura 15 Evolución del número de empresas con tarjeta de crédito (Bejarano Castillo, Adan Nieto, Montoya Gonzales, & Gonzales Quintero, 2017)

La figura 15 muestra la evolución del número de empresas con tarjetas de crédito en un periodo correspondiente a los años 2012 hasta el 2016, registrándose un aumento de las empresas que han adquirido su tarjeta de crédito al pasar de más de setenta mil empresas a ochenta mil para el último año, demostrando que cada vez son más compañías las que optan por medio de pago tecnológicos como se observa en la tabla 16 y figura 16 que relaciona el número de tarjetas de crédito empresarial vigentes a la fecha de corte de diciembre de los años 2015, 2016 y 2017.

Tabla 16

Reporte mensual de tarjetas de crédito- número total de tarjetas empresariales vigentes a la fecha de corte de diciembre de los años 2015,2016 y 2017

AÑO	NÚMERO TOTAL DE TARJETAS DE CRÉDITO VIGENTES A LA FECHA DE CORTE
2015	306.151
2016	313.063
2017	306.375

Nota. Elaboración propia, fuente de datos: Asobancaria

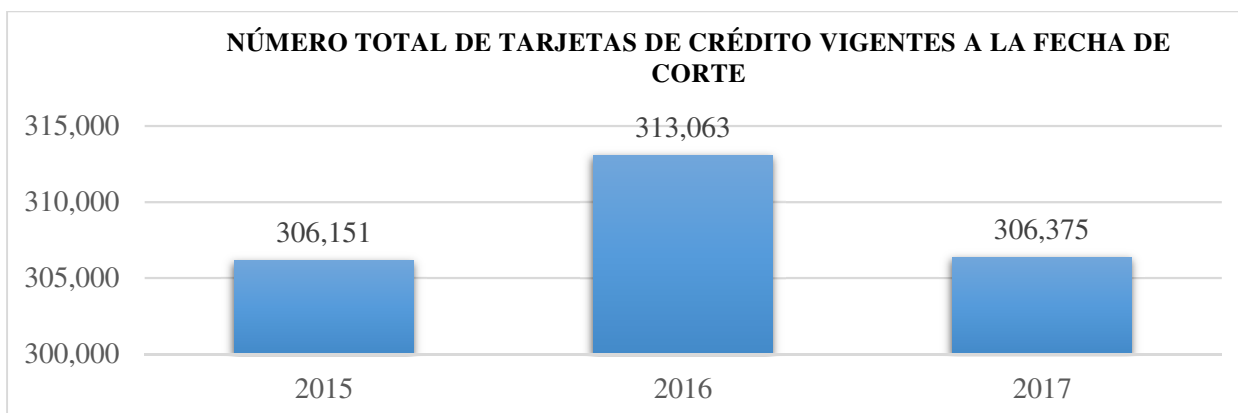


Figura 16 número total de tarjetas de crédito empresarial vigentes a la fecha de corte, elaboración propia, fuente de datos: Asobancaria

Tabla 17

Reporte mensual de tarjetas de crédito- número total de tarjetas empresariales canceladas a la fecha de diciembre de los años 2015,2016 y 2017.

AÑO	NÚMERO TOTAL DE TARJETAS DE CRÉDITO CANCELADAS
2015	9.365
2016	11.815
2017	10.924

Nota. Elaboración propia, fuente de datos: Asobancaria

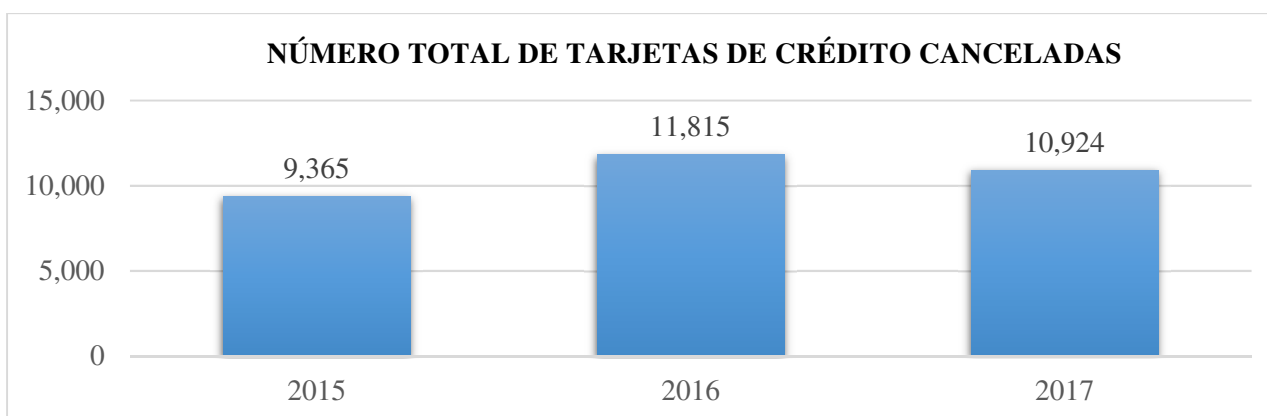


Figura 17 número total de tarjetas de crédito empresarial vigentes en diciembre, elaboración propia, fuente de datos: Asobancaria

Si bien es cierto que la tarjeta de crédito como medio de pago empresarial internacional ha sido aceptado e incorporado a los procesos de negociación existen factores externos como el cobro de los bancos por el uso de la misma, tasas de interés, incremento del dólar, entre otros,

han hecho que algunas empresas decidan cancelar este medio de pago, los reportes generados por Asobancaria para el año 2015 reportan 9.365 tarjetas canceladas que equivale a un 3,05% de las tarjetas vigentes para este mismo año , para el año 2016 se cancelaron 11.815 siendo un 3,77% de las tarjetas vigentes de ese mismo año y para el 2017 se registran 10.924 tarjetas canceladas que representa el 3,56% de las tarjetas de crédito vigentes para ese año demostrando que el porcentaje de cancelación es mínimo en comparación con las tarjetas en uso.(Tabla 16 y 17 , Figura 17)

Una de las formas de demostrar cómo ha sido el auge de las tarjetas de crédito empresariales a nivel de los negocios internacionales, es observando el comportamiento en cuanto a compras y avances en el exterior.

Compras con tarjeta de crédito empresarial en el exterior.

Tabla 18

Reporte mensual de tarjetas de crédito: transacciones totales por compras, número y monto de transacciones – empresarial

AÑO	COMPRAS EN EL EXTERIOR	
	NÚMERO	MONTO EN MILLONES DE PESOS
2015	199.850	90.407
2016	278.710	94.413
2017	308.472	90.689
TOTAL	787.032	275.509

Nota. Elaboración propia, fuente de datos: Asobancaria

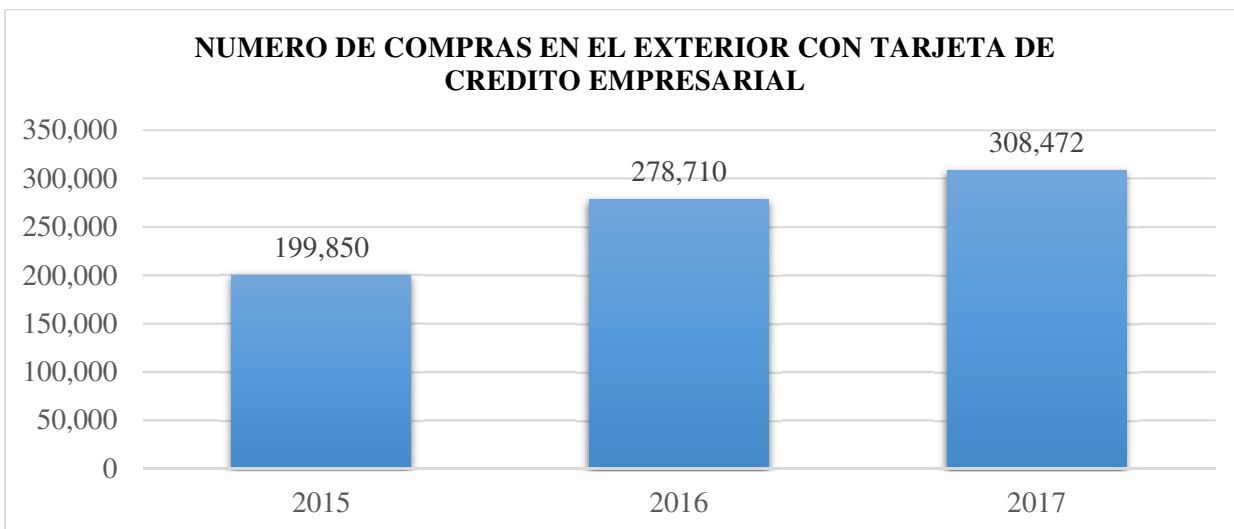


Figura 18 Numero de compras en el exterior con tarjeta de crédito empresarial, elaboración propia, fuente de datos: Asobancaria

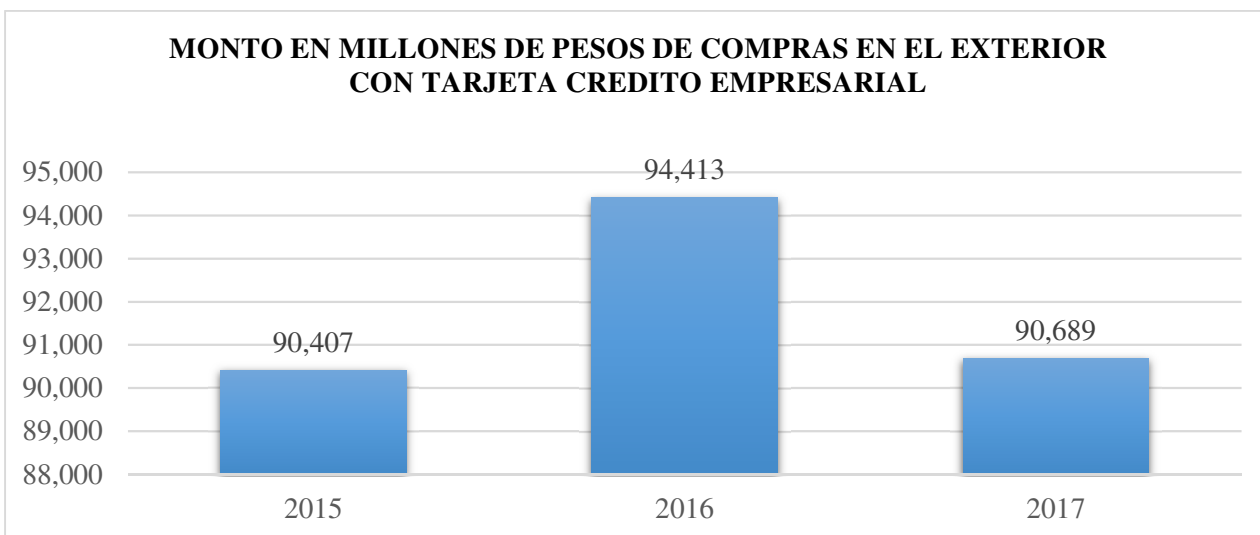


Figura 19 monto en millones de pesos de compras en el exterior con tarjeta crédito empresarial, elaboración propia, fuente de datos: Asobancaria

Debido a la gran aceptación y fácil uso de esta herramienta las cifras no solo aumentan en cuanto a compras en el interior del país sino también en el exterior; Asobancaria registró para el año 2015 a 2017 se han realizado un total 787.032 compras en el exterior representando 275.509 millones de pesos. (Tabla 18, Figura 18 y 19)

Avances con tarjeta de crédito empresarial en el exterior.

Además de las compras en el exterior, las tarjetas de crédito también se han vuelto un mecanismo de solvencia de efectivo para las empresas ya que tienen la posibilidad de realizar

avances en el exterior, para el año 2015 con un total de 1.364 avances que representan más de novecientos millones de pesos, aunque en el 2016 y el 2017 el número de avances y su monto ha disminuido, sin embargo este servicio de la tarjeta de crédito ha tenido gran acogida por los empresarios quienes ya cuentan en casos de emergencia con este medio de manejo electrónico. (Tabla 19, figura 20 y 21).

Tabla 19

Reporte mensual de tarjetas de crédito: transacciones totales por avances, número y monto de transacciones - empresarial

AÑO	AVANCES EN EL EXTERIOR	
	NÚMERO	MONTO EN MILLONES DE PESOS
2015	1.364	924
2016	1.303	753
2017	1.270	846
TOTAL	3.937	2.523

Nota. Elaboración propia, fuente de datos: Asobancaria

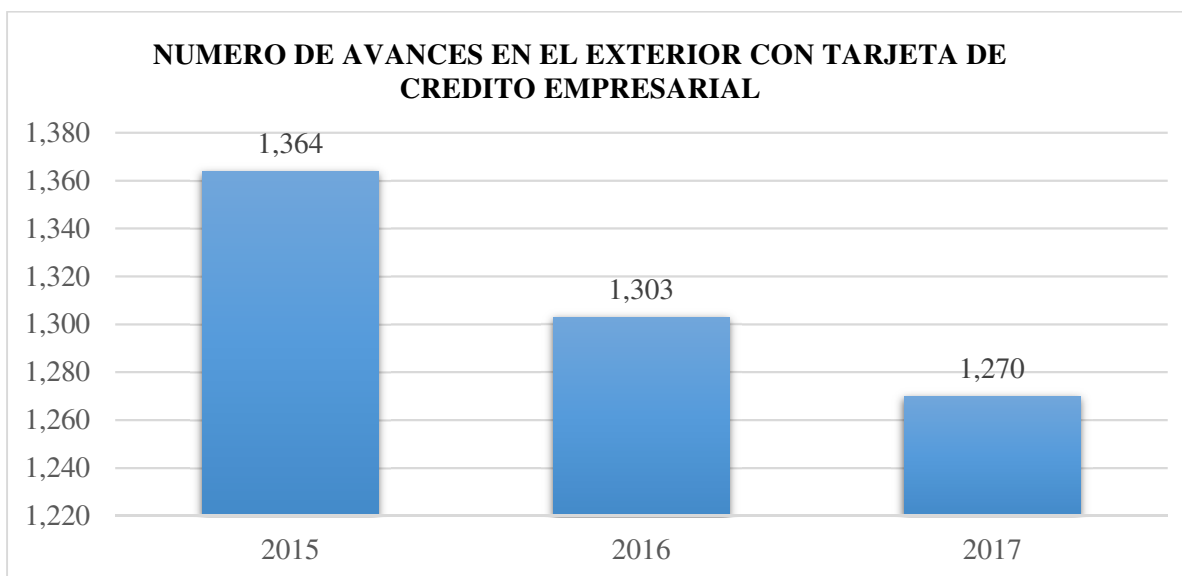


Figura 20 número de avances en el exterior con tarjeta de crédito empresarial, elaboración propia, fuente de datos: Asobancaria.

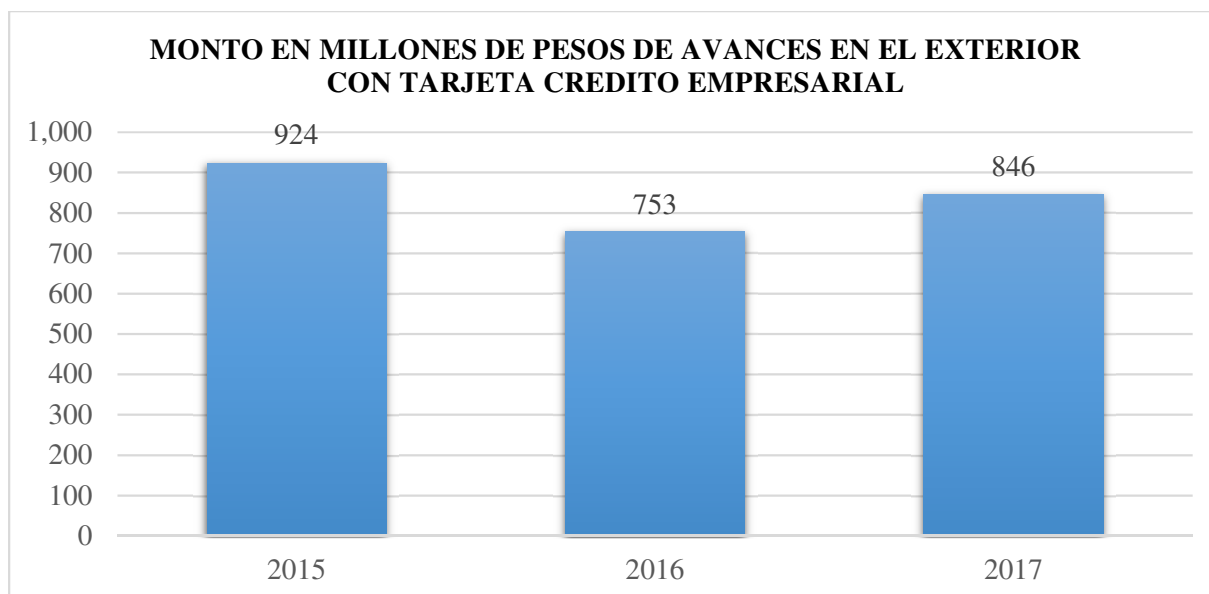


Figura 21 monto en millones de pesos de avances en el exterior con tarjeta crédito empresarial, elaboración propia, fuente de datos: Asobancaria.

Transferencias internacionales a través PayPal

PayPal es un método de pago que realiza una conexión entre tarjetas de crédito a una cuenta para hacer pagos y transferencias en línea con tan solo ingresar a la cuenta, lo cual logra una interconexión entre el vendedor ya sea nacional o internacional y la franquicia de una tarjeta de crédito adquirida en una entidad bancaria, permitiendo que el empresario tenga la facilidad de ofrecer sus productos o servicios en cualquier parte del mundo teniendo la certeza de que el banco intermediario garantizará el pago de este; actualmente es una de las herramientas virtuales de pago más usadas en el mundo, contando con más de 152 millones de usuarios activos y teniendo una capacidad de transacción superior a los 27 millones de dólares (NEXT U, s.f.), esta pasarela de pagos ha tenido tanto éxito que en el 2015 se presentó más de cinco mil millones de pagos a través de la plataforma de los cuales un 28% fue por medio de un Smartphone.

Antiguamente PayPal no tenía regulación alguna por parte del gobierno colombiano, ya que dicha plataforma tiene que adaptarse a las leyes del país en el que incursiona por esta razón para el año 2015 PayPal le dice adiós a Colombia como lo establece un artículo de él tiempo, donde dice que “La compañía revisa sus términos y condiciones con regularidad y siempre actúa conforme con las reglamentaciones locales” (El Tiempo, 2015) sin embargo para esta plataforma países como Colombia, Chile y Argentina son potenciales y desean incursionar en estos, por tal

razón después de unos años vuelve esta PayPal a Colombia, controlada y supervisada por la superintendencia financiera del país al incorporarse al portafolio de servicios del Banco Davivienda quien se unió a esta empresa digital de pagos con el objetivo de facilitar a las pymes y a las personas la realización de compras en el exterior y de igual forma permitir a los exportadores realizar negocios internacionales.

La banca colombiana ha dado este gran paso hacia la tecnificación de sus herramientas influyendo de manera radical en las operaciones de negociación internacional, haciendo que una transacción se realice de manera ágil a través del mundo, evitando procesos adicionales que impliquen tiempo y dinero para las partes negociantes por esta razón, a través de un clic el empresario puede hacer transferencias de dinero para pagar sus importaciones ya sea por medio de la tarjeta de crédito o de plataformas virtuales como Pay Pal u otras que de manera legal permitan el ingreso o salida de dinero del país. A pesar de que en Colombia hasta ahora se está empezando a regular la entrada de divisas al país provenientes del comercio por medios virtuales, las referencias de otros países han permitido la adaptación local de estrategias que vinculan la banca como ente intermediario que logra controlar la canalización de divisas, haciendo que estas herramientas virtuales estén reglamentadas, generando beneficios para el país, mayor legalidad para los comerciantes exteriores y la banca siga ejerciendo su papel como uno de los principales agentes de la economía nacional.

Conclusiones

- Se pudo analizar que la implementación de las TIC en la banca colombiana ha estado guiada por los avances tecnológicos de otros países lo cual ha sido muy significativo para el desarrollo de la nación, herramientas como la tarjeta de crédito, cajeros automáticos, aplicaciones móviles y portales como ACH han cambiado la mentalidad de las personas de un esquema tradicional a uno más eficaz. Ha sido tal la acogida de estas nuevas tendencias que en menos de una década las personas han incorporado estos instrumentos a su vida cotidiana con la expectativa de que cada día encuentren una forma más ágil para realizar sus transacciones.
- De la investigación realizada se puede resaltar la influencia que ha tenido la tecnología bancaria en los negocios internacionales, esto debido a que la evolución tecnológica que han presentado los bancos después de la apertura económica ha impulsado al empresario colombiano a adquirir nuevos métodos de pago que le permitan realizar las transacciones de una manera más rápida minimizando tiempo y costos usando herramientas como la tarjeta de crédito que se ha vuelto uno de los principales instrumentos bancarios para hacer reintegros de dinero siendo esta la forma de pago más usada en las operaciones de comercio exterior colombiano en los últimos años representando un porcentaje superior frente a las otras formas utilizadas actualmente, demostrando que la tecnología actualmente es parte fundamental del buen desempeño de la industria, siendo una de las razones por las cuales se ha venido implementando el uso de las aplicaciones móviles cuyo principal ideal es que en un futuro cercano todas las operaciones bancarias se realicen de manera virtual generando que los empresarios realicen sus transacciones de manera más eficaz y tengan la posibilidad de acceder al portafolio bancario desde un dispositivo móvil.

Recomendaciones

La importancia del estudio de este tema radica en el hecho de que la tecnología es parte esencial en todos los aspectos actualmente, y usarla para el beneficio del sector económico fue uno de los más grandes aciertos que se pudo obtener para las transacciones nacionales e internacionales en Colombia, por tal razón es recomendable considerar más herramientas de este tipo para mejorar todos los sectores de la economía colombiana e incorporar leyes que las regulen apropiadamente para que un día Colombia logre ser competitivo como los países que son potencias mundiales en el sector bancario.

Referencias

- ACH Colombia. (2018). *Historia ACH Colombia*. Recuperado el 25 de 03 de 2018, de https://www.achcolombia.com.co/inicios_ach
- Arbelaez, M. A., Melendez, M., & Zuluaga, S. (08 de 2006). *Medios de pago electronicos en Colombia: Evolucion y perspectivas*. Obtenido de http://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/1274/Repor_Agosto_2006_Arbelaez_Melendez_y_Zuluaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco BBVA. (06 de 04 de 2016). *Consultas de movimientos y saldo, los más utilizado en las "apps" bancarias*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/consultas-movimientos-saldo-mas-utilizado-apps-bancarias/>
- Banco de Bogota . (15 de 09 de 2017). *Banco de Bogota*. Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion/nuestro-banco/historia-mision-vision>
- Banco de la republica. (04 de 04 de 2012). *JDS-06627*. Obtenido de Banco de la Republica: <http://www.banrep.gov.co/es/node/29113>
- Banco de la republica. (2016). *regimen cambiario de las operaciones de comercio exterior de bienes*. Recuperado el 15 de 04 de 2018
- Banco de la republica. (s.f.). *Carta de Credito*. Recuperado el 25 de 03 de 2018, de http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Carta_de_cr%C3%A9dito
- bbva. (19 de 04 de 2015). Obtenido de <https://www.bbva.com/es/historia-de-los-cajeros-automaticos/>
- BBVA. (21 de 09 de 2017). *Lo que el 'big data' financiero revela y cómo se usa en BBVA*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/big-data-financiero-revela-usa-bbva/>

BBVA. (16 de 01 de 2017). *Los cuatro cambios tecnológicos que están transformando la banca*.
Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/los-cuatro-cambios-tecnologicos-estan-transformando-la-banca/>

Bejarano Castillo, L. M., Adan Nieto, A., Montoya Gonzales, C., & Gonzales Quintero, D.
(2017). *informe de tipificacion la banca colombiana en 2016*. Asobancaria. Recuperado
el 09 de 04 de 2018

camara de comercio de bogota. (s.f.). *consultoria,elaboracion y presentacion de contenidos*.
Recuperado el 25 de 03 de 2018, de
<http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/11285/100000815.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Davila, C. C. (20 de 12 de 2017). *Banda magnética, chip, 'contactless'... ¿cómo ha evolucionado la seguridad de las tarjetas?* Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/banda-magnetica-chip-contactless-ha-evolucionado-seguridad-tarjetas/>

Diners Club. (2014). *Diners Club*. Recuperado el 28 de 02 de 2018, de
<https://www.mundodinersclub.com/quienes-somos-mundo.html>

El Tiempo. (30 de 10 de 1991). *20 años de historia*. Obtenido de El tiempo:
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-181712>

El Tiempo. (30 de 03 de 2005). *Pago de exportaciones tambien se podra hacer con tarjeta de credito* . Obtenido de El Tiempo: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1632896>

El Tiempo. (28 de 08 de 2015). *PayPal le dice adios a Colombia*. Obtenido de El Tiempo:
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16305735>

El tiempo. (22 de 06 de 2017). *InvesBot, el robot que le dice cómo y en dónde invertir su dinero*.
Obtenido de El tiempo: <http://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/avances-tecnologicos-en-la-banca-colombiana-101614>

- El tiempo. (17 de 08 de 2017). *MinTIC lanza Observatorio de Comercio Electrónico en Colombia*. Obtenido de El Tiempo : <http://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/mintic-presenta-observatorio-de-comercio-electronico-en-el-pais-120820>
- Farrás, J. P. (2007). El sector financiero y su mercado de trabajo desde la apertura económica. Medellín, COLOMBIA: ENS, Escuela Nacional Sindical. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/ens/20121204012640/farras.pdf>
- Fernandez, C. (19 de 12 de 2016). *Criptonoticias*. Obtenido de <https://www.criptonoticias.com/entrevistas/carlos-kuchkovsky-bbva-blockchain-solucion-necesidades-financieras-cosas-automatizadas-conectadas/#axzz4TTkD8s4K>
- Hernandez buelvas, R. (28 de 01 de 2017). *El sistema financiero, el sector de mayor crecimiento en los últimos años*. Obtenido de El Heraldó: <https://www.elheraldo.co/mas-negocios/el-sistema-financiero-el-sector-de-mayor-crecimiento-en-los-ultimos-anos-323885>
- Herrera, J. S., Jara Manriquez, M., & Jerez, M. B. (03 de 2005). *Los Bancos y las Nuevas Tecnologías*. Obtenido de Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/111497/Herrera%2C%20Juan%20S..pdf?sequence=1>
- Kaloo, M. (s.f.). *connet americas*. Recuperado el 23 de 03 de 2018, de <https://connectamericas.com/es/content/c%3%B3mo-recibir-pagos-en-el-comercio-internacional>
- La Republica. (27 de 03 de 2017). *El uso de apps móviles bancarias crece más de 50% al año*. Obtenido de La Republica: <https://www.larepublica.co/finanzas/el-uso-de-apps-moviles-bancarias-crece-mas-de-50-al-ano-2489011>
- La Republica. (30 de 01 de 2018). *Aval, Bancolombia, Davivienda, Bbva y Colpatria, bancos con billeteras virtuales*. Obtenido de La Republica: <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/conozca-los-bancos-que-ofrecen-el-servicio-de-billeteras-moviles-2593878>
- Lopez, R. S. (1991). *tarjeta de credito bancaria* . Santiago de Chile : Editorial Juridica de Chile.

Losardo, L. (02 de 06 de 2016). *Trabajo Practico N 6*. Obtenido de Universidad de Palermo:
http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/alumnos/trabajos/9058_8554.pdf

NEXT U. (s.f.). *¿que es PayPal y cual es su historia de exito?* Recuperado el 20 de 03 de 2018,
de Next U: <https://www.nextu.com/blog/que-es-paypal-y-cual-es-su-historia/>

Onetto, C. (20 de 07 de 2016). *El exito de la banca en las TIC*. Obtenido de Revista Dinero:
<http://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/el-exito-de-la-banca-tic-por-christian-onetto/225877>

Onetto, C. (20 de 07 de 2017). *Revista Dinero*. Obtenido de
<http://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/el-exito-de-la-banca-tic-por-christian-onetto/225877>

Ortega, J. R. (13 de 3 de 2016). *El comercio electrónico atraviesa su mejor momento en Colombia*. Obtenido de Dinero: <http://www.dinero.com/economia/articulo/mercado-del-comercio-electronico-en-colombia-y-el-mundo-2016/220987>

Periodico Extra. (29 de 09 de 2017). *En 20 años ACH Colombia alcanza 170 millones transacciones electronicos*. Obtenido de <http://bogota.extra.com.co/noticias/bogota/en-20-anos-ach-colombia-alcanza-170-millones-transacciones-e-353756>

Periodico Extra. (03 de 08 de 2017). *Las transacciones electronicas por PSE crecen a un ritmo del 32% en Colombia*. Obtenido de <http://bogota.extra.com.co/noticias/economia/las-transacciones-electronicas-por-pse-crecen-un-ritmo-del-332127>

Redaccion El Tiempo. (30 de 10 de 1991). *El banco de bogota propuso y lanzo credibanco*. Obtenido de El Tiempo: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-181311>

Revista Portafolio. (30 de 01 de 2015). *revista portafolio*. Obtenido de
<http://www.portafolio.co/negocios/empresas/bancolombia-140-anos-historia-cuenta-27898>

- Saldarriaga, J. C. (2014). *Introducción a los negocios internacionales*. medellin: Centro editorial Esumer.
- Sanchez, P. P. (04 de 2014). *Las tarjetas de credito en Colombia*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada:
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11837/1/Las%20Tarjetas%20de%20Credito%20en%20Colombia%20-%20Pedro%20Pablo%20Sanchez%20G.%20-%20Abr2014.pdf>
- Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication. (s.f.). *SWIFT*. Recuperado el 20 de 03 de 2018, de https://www.swift.com/swift_in_spanish
- Superintendencia Financiera de Colombia. (23 de 11 de 2007). *Tarjeta Debito, Tarjeta Prepago, Caracteristicas – Captacion de dinero del publico*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia:
<https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/Normativa/Conceptos2007/2007054433.pdf>
- Valencia Tello, D. C. (2015). Implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones (tic) en Colombia. *revista de Derecho comunicaciones y nuevas tecnologias*.
- Ventura, C. M. (2013). *El uso de efectivo y tarjetas debito como instrumento de pago en Colombia*. Recuperado el 20 de 03 de 2018, de Banco de la Republica:
http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_749.pdf
- VictorC. (2017). *Ejemplo de Investigación Documental*. Recuperado el 08 de 11 de 2017, de EjemploDe: http://www.ejemplode.com/13-ciencia/2422-ejemplo_de_investigacion_documental.html
- Villegas, J. C., & Ramirez Zuluaga, C. H. (2002). *Universidad Javeriana* . Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere5/TESIS43.pdf>

Lista de tablas

Tabla 1: Número de adultos con Tarjeta de Crédito en Colombia	21
Tabla 2: Uso mensual de tarjetas de crédito (TC).....	22
Tabla 3: Monto de compras de TC relacionada con el PIB consumo en Colombia	23
Tabla 4: Uso mensual de tarjeta de débito (TD)	25
Tabla 5: Monto Compra de las tarjetas débito representado en PIB consumo en Colombia...	26
Tabla 6: Monto Retiro de las tarjetas débito representado en PIB consumo en Colombia.....	27
Tabla 7: Número de transacciones ACH en Colombia	30
Tabla 8: No. de transacciones y comercios con PSE en Colombia.....	31
Tabla 9: Usuarios de aplicaciones bancarias por género.....	33
Tabla 10: Usuarios de aplicaciones bancarias por edad.....	34
Tabla 11: Frecuencia de uso de aplicaciones para visualizar la cuenta bancaria.....	35
Tabla 12: Cuales características se utilizan más cuando se usa una aplicación bancaria	36
Tabla 13: Formas de pago en los procesos de Exportación Colombianos entre el 2013 y 2017	41
Tabla 14: Formas de pago en los procesos de importación colombianos entre el 2013 y 2017	43
Tabla 15: Bancos involucrados en los procesos de importación colombianos entre el 2013 y 2017.....	44

Tabla 16: Reporte mensual de tarjetas de crédito- número total de tarjetas empresariales vigentes a la fecha de corte de diciembre de los años 2015,2016 y 2017 46

Tabla 17: Reporte mensual de tarjetas de crédito- número total de tarjetas empresariales canceladas a la fecha de diciembre de los años 2015,2016 y 2017 47

Tabla 18: Reporte mensual de tarjetas de crédito: transacciones totales por compras, número y monto de transacciones – empresarial..... 48

Tabla 19: Reporte mensual de tarjetas de crédito: transacciones totales por avances, número y monto de transacciones – empresarial..... 50

Lista de Figuras

Figura 1 Uso mensual de tarjetas de crédito en Colombia.....	22
Figura 2 Monto de compras de TC relacionada con el PIB consumo en Colombia	23
Figura 3 uso mensual de tarjetas de débito en Colombia, elaboración propia.....	25
Figura 4 Monto Compra de las tarjetas débito representado en PIB consumo en Colombia..	26
Figura 5 Monto Retiro de las tarjetas débito representado en PIB consumo en Colombia ...	27
Figura 6 Número de transacciones ACH en Colombia.....	31
Figura 7 Número de transacciones y comercios con PSE en Colombia	32
Figura 8 Usuarios de aplicaciones bancarias por género	34
Figura 9 Usuarios de aplicaciones bancarias por edad.....	35
Figura 10 Frecuencia de uso de aplicaciones para visualizar la cuenta bancaria.....	36
Figura 11 cuales características se utilizan más cuando se usa una aplicación bancaria	37
Figura 12 Formas de pago en los procesos de Exportación Colombianos.....	42
Figura 13 formas de pago en los procesos de importación colombianos entre el 2013-2017	43
Figura 14 Bancos involucrados en los procesos de importación colombianos entre el 2013- 2017.....	45
Figura 15 Evolución del número de empresas con tarjeta de crédito.....	46
Figura 16 número total de tarjetas de crédito empresarial vigentes a la fecha de corte.....	47
Figura 17 número total de tarjetas de crédito empresarial vigentes en diciembre	47

Figura 18 Numero de compras en el exterior con tarjeta de crédito empresarial.....	49
Figura 19 monto en millones de pesos de compras en el exterior con tarjeta crédito empresarial	49
Figura 20 número de avances en el exterior con tarjeta de crédito empresarial	50
Figura 21 monto en millones de pesos de avances en el exterior con tarjeta crédito empresarial.	51