



**Incidencia de la confiabilidad de las plataformas bancarias sobre la percepción del
servicio actual en los usuarios del Valle de Aburrá**

Ana María Palacio Giraldo

**Universidad Santo Tomás, Medellín
Maestría en Inteligencia de Negocios**

2025

**Incidencia de la confiabilidad de las plataformas bancarias sobre la percepción del
servicio actual en los usuarios del Valle de Aburrá**

Ana María Palacio Giraldo

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Magister en Inteligencia de Negocios

Eduardo Nicolás Cueto Fuentes

Asesor

Magister en economía

Vladimir Álvarez Roja

Co Asesor

Magister en Administración de Organizaciones

Universidad Santo Tomás, Medellín

Maestría en Inteligencia de Negocios

2025

Anexos

Anexo 1. Encuesta

Enlace para recopilar respuestas: <https://forms.office.com/r/KBaty8Azac>

Confiabilidad de las plataformas bancarias en el Valle de Aburrá

Gracias por participar en esta encuesta.

El objetivo es conocer cómo perciben los usuarios del Valle de Aburrá la confiabilidad de las plataformas bancarias digitales y su influencia en la calidad del servicio y el impacto que pueden tener diferentes variables socioeconómicas.

La información será anónima y usada únicamente para fines académicos.

SECCIÓN 1: Datos demográficos y caracterización de usuarios

Objetivo relacionado: Identificar cómo pueden influir los factores de la población (edad, género, sector económico, etc.) en la percepción de la confiabilidad de las plataformas digitales.

1. Edad:

- Menos de 18
- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-60
- Más de 60

2. Género con la que se identifica:

- Mujer

- Hombre

3. Nivel educativo alcanzado:

- Básica primaria
- Secundaria
- Técnica o tecnológica
- Universitaria
- Posgrado

4. Ocupación actual:

- Estudiante
- Empleado/a
- Independiente
- Desempleado/a
- Pensionado/a

5. Estrato socioeconómico: (Opción de 1 a 6)

6. Municipio de residencia:

- Barbosa
- Bello
- Caldas
- Copacabana
- Envigado

- Girardota
- Itagüí
- La Estrella
- Medellín
- Sabaneta

SECCIÓN 2: Uso y valoración de los servicios digitales bancarios

Objetivo relacionado: Conocer la importancia que le dan los usuarios a los servicios que prestan las compañías bancarias de forma digital.

7. Responda la siguientes preguntas según la escala:

Preguntas	Nada	Poco	Neutral	Importante / fácil	Muy
¿Qué tan importante considera los servicios digitales bancarios para su vida cotidiana?					
¿Qué tan fácil considera el acceso a los servicios digitales de su(s) banco(s)?					

7. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios digitales de su(s) banco(s) (app o web)?

- Diario
- Varias veces por semana
- Una vez por semana

- Raramente
- Nunca

9. ¿Qué productos tiene actualmente con su(s) banco(s)? (Puede seleccionar varias respuestas)

- Cuenta de ahorro
- Cuenta corriente
- Tarjeta de débito
- Tarjeta de crédito
- Crédito
- Certificado de deposito a termino (CDT)
- Inversiones (Fondos o portafolios de inversión)

10. ¿Cuál canal digital usa con mayor frecuencia?

- App móvil
- Página web
- Línea telefónica
- No uso servicios digitales

11. ¿Qué tipo de operación realiza más habitualmente a través de plataformas digitales?

- Transferencias
- Pagos de servicios
- Consulta de saldos/movimientos
- Apertura de productos

- Créditos o inversiones
- Atención al cliente

SECCIÓN 3: Conocimiento sobre beneficios y servicios digitales

Objetivo relacionado: Caracterizar cómo el conocimiento o desconocimiento de los servicios digitales afecta la percepción de los usuarios.

12. ¿Cuál de los siguientes grupos de funciones corresponde a servicios digitales ofrecidos por la mayoría de bancos en Colombia a través de sus plataformas bancarias?

- Hacer transferencias inmediatas a cuentas de otros bancos, solicitar préstamos personales en línea, editar los datos de contacto registrados en la cuenta, hacer consignaciones en un cajero.
- Pagar servicios públicos por la app, hacer consignaciones en un cajero, hacer recargas móviles desde la plataforma, conocer el perfil de otros usuarios de la plataforma bancaria.
- Consultar movimientos de cuenta, hacer transferencias a cuentas de otros bancos, generar certificados tributarios, agendar pago de facturas, abrir inversiones 100% digitales.

13. ¿Con qué frecuencia se informa sobre las actualizaciones o nuevos servicios digitales de su(s) banco(s)?

- Nunca
- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente

- Siempre

14. ¿Cuál es el medio que usted utiliza con mayor frecuencia para informarse sobre los servicios digitales que ofrece su(s) banco(s)?

- Página oficial
- Atención al cliente
- Redes sociales
- Publicidad en medio de comunicación
- Amigos/familiares
- No me informo

15. ¿A través de qué medio le gustaría más aprender sobre el manejo y las funcionalidades de la plataforma digital de su(s) banco(s) y recibir información sobre sus novedades o actualizaciones?

- Asesoría presencial personalizada
- Publicaciones en redes sociales
- Notificaciones dentro de la app bancaria
- Atención personalizada por chat o videollamada
- Página web del banco
- No me interesa

16. Responda la siguientes preguntas según la escala:

Preguntas	Nada	Casi nada	Neutral	Poco	Mucho
-----------	------	-----------	---------	------	-------

¿Qué tanto cree que su conocimiento sobre la banca digital influye en su experiencia con ella?					
¿Cree que su nivel de conocimiento sobre la banca digital influye en su satisfacción con los servicios?					

17. ¿Cómo calificaría su conocimiento general sobre la banca digital?

- Muy bajo
- Bajo
- Medio
- Alto
- Muy Alto

SECCIÓN 4: Confiabilidad y percepción del servicio digital

Objetivo relacionado: Evaluar si la confiabilidad del sistema bancario influye significativamente en la efectividad del uso de la banca digital.

18. En el último mes, ¿ha experimentado fallos técnicos (caídas, lentitud, errores) en la app o web de su(s) banco(s)?

- Nunca
- 1 o 2 veces
- Varias veces
- Siempre

19. ¿Cree que los problemas técnicos (lentitud, caídas, errores) afectan su percepción general del banco?

- Sí, mucho
- Sí, en parte
- No realmente
- No afecta en absoluto

20. ¿Ha considerado cambiar de banco por problemas con la plataforma digital?

- Sí
- No
- Lo estoy considerando

21. Responda la siguientes preguntas según la escala:

Preguntas	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de los servicios digitales de su(s) banco(s)?					
¿Qué tan satisfecho está con la atención al cliente que recibe cuando tiene					

problemas con la plataforma digital?					
---	--	--	--	--	--

22. Responda las siguientes preguntas según la escala:

Preguntas	Nada	Poco	Neutral	Confiable/ eficiente/ importante	Muy
¿Qué tan confiable considera la plataforma digital de su(s) banco(s)?					
¿Qué tan eficiente es la plataforma digital de su(s) banco(s) para realizar operaciones?					
¿Qué tan importante es para usted la seguridad en las transacciones digitales realizadas a través de la plataforma bancaria?					

SECCIÓN 5: Preguntas abiertas

23. ¿Cuál considera que es el beneficio que más influye en usted a la hora de elegir si utiliza una plataforma bancaria o medios físicos?

24. ¿Cuál sería la principal razón por la cual ha dejado o dejaría de usar los servicios de una plataforma bancaria digital?

25. ¿Qué cambios considera necesarios para que usted confíe más en la banca digital?

26. Comparta alguna experiencia positiva o negativa relacionada con el uso digital de su(s) banco(s).

SECCIÓN 6: Tratamiento de datos

27. ¿Autoriza usted el tratamiento de la información suministrada en esta encuesta conforme a la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, exclusivamente con fines académicos y de investigación?

- Sí
- No

Mensaje final:

¡Gracias por tu tiempo y valiosa participación! Tus respuestas aportan significativamente al entendimiento y mejora de los servicios bancarios digitales.