



Estrategias para el fomento del uso de la Aplicación Móvil en clientes mayores de 40 años en el Banco Davivienda S.A, Principal Bucaramanga.

Modalidad: Práctica Empresarial

Naraly Torres Tolosa  
1095809593

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIECONÓMICAS  
TECNOLOGÍA EN BANCA Y FINANZAS  
BUCARAMANGA 31-01-2020**



Estrategias para el fomento del uso de la Aplicación Móvil en clientes mayores de 40 años en el Banco Davivienda S.A, Principal Bucaramanga.

Modalidad: Práctica Empresarial

Naraly Torres Tolosa  
1095809593

**Informe de práctica para optar al título de  
Tecnólogo en Banca y Finanzas**

**DIRECTOR**

Mónica Liliana Chaparro Mantilla

Alexander Rodríguez Pedraza  
Director Administrativo

I & D Financiero

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIECONOMICAS  
TECNOLOGÍA EN BANCA Y FINANZAS  
BUCARAMANGA 31-01-2020**

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

Firma del Evaluador

---

Firma del Director

## DEDICATORIA

Este trabajo de grado lo ofrezco en primer lugar a Dios por permitirme llegar a este punto de mi carrera, en segundo lugar, a mis profesores que me impartieron el conocimiento necesario para mi formación y por último, pero menos importante, a mi familia y compañeros de estudio, quienes hicieron parte de este recorrido que finalmente ha llegado a su meta.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD.....</b>	<b>9</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>10</b>
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	10
2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA .....	11
2.3. OBJETIVOS.....	12
2.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	12
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
2.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA .....	13
<b>3 MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>13</b>
<b>4 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA.....</b>	<b>16</b>
<b>5 RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
<b>6 CONCLUSIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>7 RECOMENDACIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>42</b>
<b>9 ANEXOS.....</b>	<b>43</b>
<b>A. LISTADO DE TARIFAS .....</b>	<b>43</b>

## LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Formato encuesta clientes.....	17
<i>Figura 2.</i> Formato encuesta funcionarios .....	18
<i>Figura 3.</i> Encuesta clientes pregunta 1 .....	19
<i>Figura 4.</i> Encuesta clientes pregunta 2 .....	19
<i>Figura 5.</i> Encuesta clientes pregunta 3 .....	20
<i>Figura 6.</i> Encuesta clientes pregunta 4 .....	21
<i>Figura 7.</i> Encuesta funcionarios pregunta 1 .....	22
<i>Figura 8.</i> Encuesta funcionarios pregunta 2 .....	23
<i>Figura 9.</i> Encuesta funcionarios pregunta 3 .....	24
<i>Figura 10.</i> Asignación de clave: paso 1 .....	25
<i>Figura 11.</i> Asignación de clave: paso 2 .....	26
<i>Figura 12.</i> Asignación de clave: paso 3 .....	27
<i>Figura 13.</i> Consulta de saldo: paso 1 .....	28
<i>Figura 14.</i> Consulta de saldo: paso 2 .....	29
<i>Figura 15.</i> Movimientos y extractos: paso 1 .....	30
<i>Figura 16.</i> Movimientos y extractos: paso 2 .....	31
<i>Figura 17.</i> Movimientos y extractos: paso 3 .....	32
<i>Figura 18.</i> Apertura cuenta existente: paso 1 .....	33
<i>Figura 19.</i> Apertura cuenta existente: paso 2 .....	34
<i>Figura 20.</i> Apertura cuenta existente: paso 3 .....	35
<i>Figura 21.</i> Apertura cuenta existente: paso 4 .....	36

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Comparativo de costos</i> .....	37
Tabla 2. <i>Comparativo Tiempos</i> .....	37

## INTRODUCCIÓN

Uno de los principales avances tecnológicos parte del auge reciente de las aplicaciones móviles en el sector financiero, dispuestas para todo público.

De acuerdo a un estudio realizado por la compañía Brandstrat (Forero, 2018) se determinó que 5 de cada 10 personas conocen las aplicaciones móviles bancarias y de la misma manera que los mayores conocedores de éstas son las personas entre 18 y 40 años. Por otro lado, los números han venido en aumento, cifras que demuestran que Colombia en servicios financieros se ha venido posicionando cada vez más como uno de los mayores prestadores de dichos servicios móviles, así lo indica Daniel Aguilar, vicepresidente de ventas para Latinoamérica de Latinia, empresa fabricante de software para notificaciones financieras en 2017 (Ballesteros, 2018), el país destronó a Brasil del primer lugar en la Región con más servicios financieros móviles, al pasar de un crecimiento de 14 % en 2015 a 58 %. “Ese cambio se debe a una explosión de servicios móviles financieros para los usuarios el año pasado”.

Sin embargo, las entidades financieras continúan en la intensa búsqueda de día a día aunar esfuerzos para que sus clientes aprendan el manejo de estas nuevas herramientas a su disposición, junto con las ventajas que ello representa y así seguir evolucionando dentro del mercado porque aún hay una población que se resiste al cambio. Población de personas mayores a 40 años y un cambio que este trabajo de práctica quiere apoyar en ellos mediante un diagnóstico al interior del banco y en sus clientes para crear estrategias y fomentar el uso de la aplicación móvil.



## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

Banco Davivienda, un banco colombiano que actualmente pertenece al Grupo Empresarial Bolívar y que fue fundado en el año de 1972 prestando sus servicios financieros a personas y empresas, cuenta con filiales en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Estados Unidos, además Fiduciaria Davivienda y Corredores Davivienda.

Banco Davivienda es tipo negocio y establecimiento crediticio, con servicios financieros como administradora de fondos, mercados de valores, líneas de crédito para personas, empresas y Estado, seguros, entre otros.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción de la Problemática

Las entidades financieras tienen en auge sus plataformas digitales o aplicaciones móviles, herramientas que buscan que sus clientes tengan su banco a la mano, todo ello en consecuencia del mundo tecnológico que embarga y rige cada vez más nuestras actividades diarias; pero ¿qué sucede con las personas que rondan las edades de los 40 años y más?...Ellas tienden a ver como complejo el uso de dichas plataformas y encuentran inseguridad en su uso, desconocen las aplicaciones móviles, o simplemente prefieren acercarse a una oficina más cercana y buscar apoyo de un asesor digital, que en últimas hará la misma gestión que puede realizar el cliente desde su celular.

Son muchos los involucrados en esta problemática, desde el cliente que no da el uso debido a su aplicación o página web, pasando por el asesor digital que podría atender a otros clientes que apenas se unen a esta era digital o las personas de la tercera edad que sin duda requieren un acompañamiento en este tipo de casos, hasta el banco, que busca cada día que sus oficinas físicas sean menos asistidas por pequeños procesos financieros y más por asuntos complejos o de estricta presencia física. Este último tiene como objetivo que sus clientes se vinculen de manera digital a los productos del banco y realicen sus procesos de manera ágil y rápida, para ello, hizo una inversión en tecnología para asistir estas plataformas, por consiguiente, ésta no se estaría viendo retribuida con la asignación de clientes y el uso de las mismas si esta problemática continúa. (Forero 2018) afirma: “Los bancos han hecho inversiones recientes en nuevas tecnologías para poder revertir este

concepto”. Por lo tanto, ¿Qué estrategias se podrían proponer para el fomento del uso de estas aplicaciones móviles en personas mayores de 40 años en el Banco Davivienda S.A, Principal Bucaramanga?

## **2.2. Justificación de la Práctica**

Las organizaciones crean planes definidos e inversiones a futuro para ser concretados, de esta manera, Davivienda creó dentro de su portafolio de servicios los canales virtuales, como lo son el punto ágil, los cajeros multifuncionales y en especial la aplicación móvil, entre otros, canales a disposición de sus clientes que puede encontrar en su Smartphone o en su oficina más cercana. Las personas estamos en constante búsqueda de procesos cortos y rápidos debido a la aceleración del mundo de hoy, incluidas claro está las personas mayores de 40 años, que por sus múltiples ocupaciones, el hogar o su trabajo necesitan tiempo también, pero sucede que cuando esta necesidad de ahorrar tiempo no se crea en el ámbito financiero o se desconoce que hay una solución para ello, los clientes caen en la monotonía de los procesos y se pierde la oportunidad de aprovechar estos canales y la nueva tecnología a la mano para realizarlos. De la misma manera acarrea una implicación social debido a la aglomeración de gente que hace una fila o espera un ficho por procesos que personalmente toman más tiempo y como consecuencia las demás personas se impacientan en su turno de espera, crean reclamaciones, exigen más personal para atender sus solicitudes, entre otros; cuando realmente los procesos por los cuales se crea esta situación pueden resolverse en minutos y personalmente.

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1 Objetivo General**

Proponer estrategias para el fomento del uso de la aplicación móvil en clientes mayores de 40 años en el Banco Davivienda S.A, Principal Bucaramanga.

### **2.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar por qué las personas mayores de 40 años no usan la aplicación móvil del Banco, por medio de una encuesta dirigida a los clientes para obtener un diagnóstico de la problemática planteada.
- Determinar la forma por la cual el Banco está impulsando el uso de la aplicación móvil entre sus clientes, por medio de una encuesta a los funcionarios encargados de la colocación de los productos, para identificar fortalezas y debilidades.
- Identificar los pasos a seguir en los procesos más comunes dentro de la aplicación mediante una revisión a la misma, para determinar su complejidad o facilidad al momento de su uso.
- Definir un comparativo de costos generados y tiempos promedios cuando se usa la aplicación móvil y cuando los procesos se hacen directamente en la oficina del Banco con el fin de justificarle al cliente las ventajas de la aplicación móvil.

## **2.4 Antecedentes de la Empresa**

El Banco Davivienda SA, principal Bucaramanga, es una entidad que va evolucionando con el mercado financiero, a medida que este crea nuevas fórmulas de atención al cliente para facilitar sus procesos bancarios, el banco lo hace. La tecnología es una parte fundamental de estos cambios, las aplicaciones móviles por ejemplo se han convertido en parte esencial del sector financiero y con ello los clientes se han venido adaptando, así, el Banco Davivienda adoptó su propio App Davivienda móvil, donde se puede realizar procesos como expedir extractos, certificaciones, consultas de saldos, crear cuentas, entre otros.

La aplicación móvil se impulsa a través de televisión, radio, prensa, los funcionarios del banco y por un asesor digital que exclusivo en la oficina para dicha acción. La aplicación está dirigida a todo público y puede ser descargada en cualquier tipo de Smartphone.

## **3 MARCO REFERENCIAL**

### **MARCO TEORICO**

Las entidades financieras se unieron a la transformación tecnológica y por ende a la satisfacción de las nuevas necesidades nacientes que ello conlleva, muchas de ellas han dejado atrás a otras que no han evolucionado al ritmo de estos avances. Actualmente crean, innovan, y programan la banca virtual al mismo tiempo que funcionan las oficinas físicas. La prestación de los servicios está enfocada a que los clientes saquen el mayor provecho de su banca digital y que puedan realizar sus operaciones financieras a la mano, ágiles y con la seguridad que ir a la banco le proporcionaría.

Actualmente, Bancolombia, Davivienda y BBVA, se encuentran en los primeros lugares de entidades con mayores usuarios de sus aplicaciones móviles (El Tiempo,

2018). La nueva tendencia está dirigida a las tarjetas virtuales, que se pueden obtener accediendo a través de estas mismas plataformas, a las cuales se les puede transferir dinero para una compra específica y luego ésta caduca después de un determinado tiempo evitando así su clonación y por ende si se requiere usar de nuevo, el sistema le generara una nueva tarjeta virtual. Por estos beneficios las entidades se esfuerzan en educar a sus clientes en el uso de las aplicaciones móviles porque les representa ventajas de tiempo y menores costos; de esta manera lograr disminuir la brecha digital entre aquellos que les gusta, conocen y aprenden sobre estas aplicaciones y aquellas personas mayores de 40 años que prefieren una manera ambigua de hacer sus transacciones por la desconfianza que la tecnología les representa.

## **MARCO CONCEPTUAL**

La Banca digital es un servicio proporcionado por un banco u otra institución financiera que permite a sus clientes realizar una serie de transacciones financieras de forma remota mediante un dispositivo móvil como un teléfono celular o Tablet.

Las aplicaciones móviles, uno de los medios más usados por los Bancos para brindar a sus clientes mejores experiencias, control de su tiempo y agilidad en los procesos, son programas destinados a telefonía móvil y que en el sector financiero están estrechamente relacionados a procesos de ahorro, de pagos particulares, nómina, captación y colocación de productos.

Todas estas nuevas herramientas creadas para proporcionar un mejor servicio al cliente, están ligadas a sistemas de seguridad que, aunque básicos son muy confiables. La clave virtual, por ejemplo, es una contraseña numérica o alfanumérica (dependiendo de la aplicación) que controla la operación de ingreso a la aplicación móvil permitiendo accederle a su portfolio de servicios y cerrar sesión como un

correo electrónico, clave que el mismo usuario asigna basado en su criterio personal.

## **MARCO LEGAL**

Uno de los interrogantes que se plantean los clientes con respecto a las aplicaciones móviles y que genera desconfianza al momento del uso, es la seguridad que estas plataformas disponen; pues no solo está en juego sus datos personales sino los recursos que confían dentro de ellas y se podrían ver vulnerados.

En Davivienda, la aplicación móvil parte de una autenticación biométrica del cliente al momento de su registro, puesto que se escanea la cédula por la parte posterior y se coteja con la toma de huellas para validar su identidad y confirmar que es la misma persona quien realiza el proceso; así mismo con ello autoriza la divulgación de sus datos para futuros procesos dentro de la misma entidad con fines comerciales e informativos, ello con el fin de responder a la Ley de protección de datos personales. Por otra parte, los procesos que se realizan dentro de la aplicación como la solicitud de tarjetas de créditos, créditos móviles, CDT, entre otros, se encuentran avalados y supervisados por la Superintendencia Financiera de Colombia y los depósitos amparados por el Seguro de Depósitos de Fogafín, es decir, los procesos realizados digitalmente no se excluyen de las supervisiones legales, todos cumplen con dichas disposiciones.

Por último, Davivienda acata El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) propuesto por la Superfinanciera, a fin de que los funcionarios indaguen sobre la actividad a que se dedican los clientes que se desean vincular al Banco y prevenir que se introduzcan a la entidad dineros provenientes de actividades ilícitas.

## **4 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA**

### **Diseño de Encuesta Clientes**

Con el fin de obtener un diagnóstico a la problemática planteada, se formuló una encuesta dirigida a los clientes mayores de 40 años del Banco Davivienda, Principal Bucaramanga.

Se abordaron 50 clientes en el área de información durante un periodo de 2 semanas.



*Figura 1. Formato encuesta clientes*

---

### ENCUESTA CLIENTES

Con el fin de llevar a cabo un estudio dentro del Banco Davivienda, principal Bucaramanga, agradecemos responder la siguiente encuesta marcando UNA sola opción a cada pregunta planteada.

1. ¿Conoce usted la aplicación móvil que tiene el Banco Davivienda a disposición de sus clientes?
  - a. Si
  - b. No
  
2. Si su respuesta anterior es Si. Con que frecuencia hace usted uso de la aplicación móvil del Banco Davivienda.
  - a. Frecuentemente
  - b. Regularmente
  - c. Nada
  
3. ¿Cuál cree usted que es la principal causa del desconocimiento de la aplicación móvil por parte de los clientes del Banco Davivienda?
  - a. La falta de información y asesoría por parte del Banco.
  - b. La presencia de un asesor digital que le puede ayudar en sus procesos.
  - c. No le interesa usar la aplicación móvil.
  
4. ¿Confía usted en las aplicaciones móviles bancarias y los procesos que se pueden realizar dentro de ellas?
  - a. Si
  - b. No
  - c. Regular

Fuente: Autor

### Diseño de Encuesta Funcionarios

Con el fin de determinar cómo los funcionarios del área de información del Banco Davivienda, Principal Bucaramanga, están impulsando el uso de la aplicación móvil, se formuló una encuesta para los 9 funcionarios de la sede y se aplicó durante un periodo de dos semanas.

*Figura 2. Formato encuesta funcionarios*

### ENCUESTA FUNCIONARIOS

Con el fin de llevar a cabo un estudio dentro del Banco Davivienda, principal Bucaramanga, agradecemos responder la siguiente encuesta marcando UNA sola opción a cada pregunta planteada.

1. ¿Impulsa usted como funcionario del Banco Davivienda, el uso de la aplicación móvil entre sus clientes mayores de 40 años?
  - a. Si
  - b. No
  - c. Regular
  
2. ¿Cómo impulsa usted la aplicación móvil en estos clientes en específico?
  - a. Con folletos informativos y/o publicidad.
  - b. Lo asesora interactuando dentro de la aplicación sobre los procesos que puede hacer y cómo los puede realizar.
  - c. Ofreciendo de voz el servicio sin llegar a interactuar.
  
3. ¿El Banco Davivienda imparte como deber entres sus funcionarios el impulso de la aplicación móvil para sus clientes mayores de 40 años?
  - a. Si
  - b. No

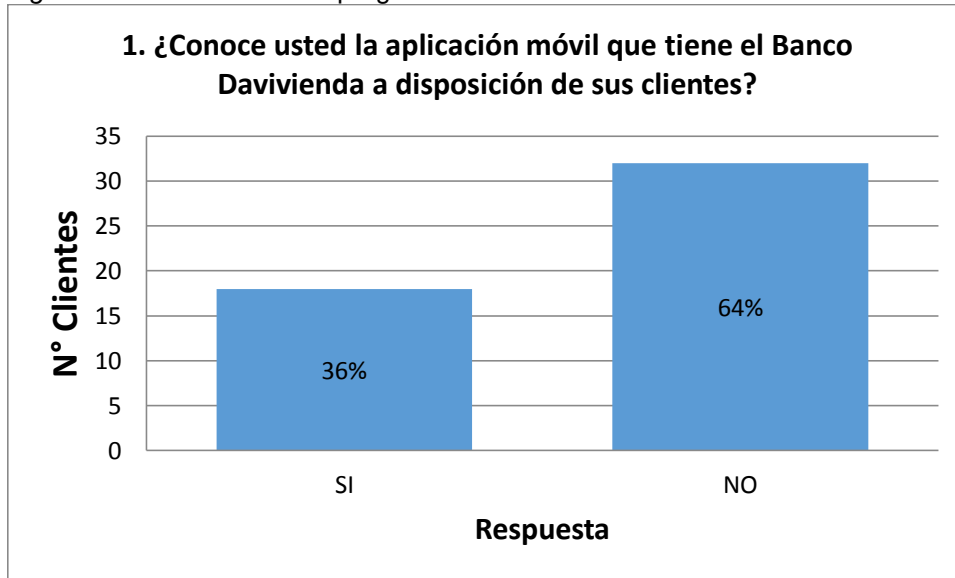
Fuente: Autor

### Diagnóstico

De acuerdo a las encuestas aplicadas tanto a clientes mayores de 40 años del Banco Davivienda, Principal Bucaramanga, como a sus funcionarios, se procedió a graficar los resultados de cada pregunta y de esta manera analizar los resultados obtenidos del estudio para concluir en un diagnóstico y determinar las posibles causas de la problemática planteada.

A continuación, se presentan las gráficas correspondientes a la encuesta de clientes:

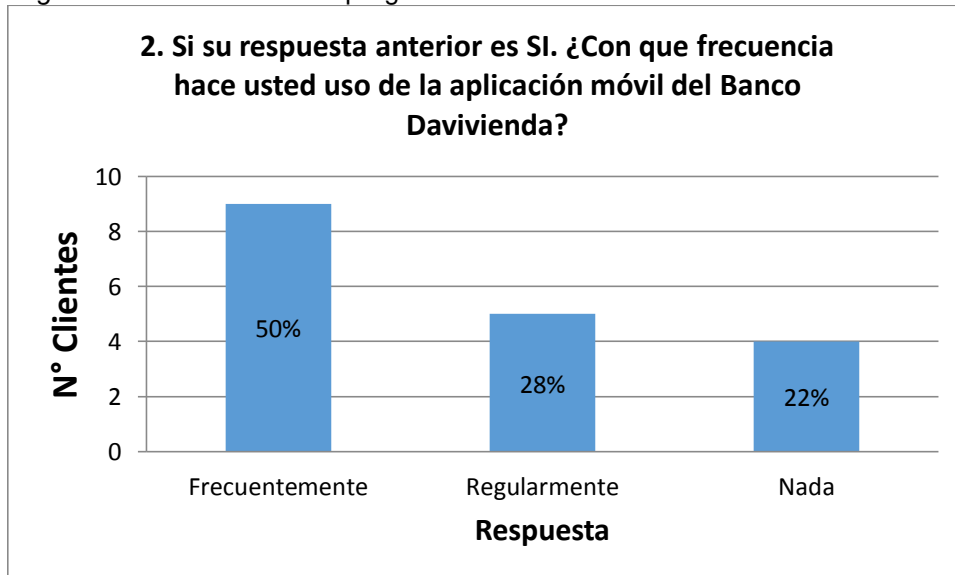
Figura 3. Encuesta clientes pregunta 1



Fuente: Autor

**Análisis:** La mayoría de los clientes (64%) dicen desconocer la aplicación móvil que el Banco tiene para ellos.

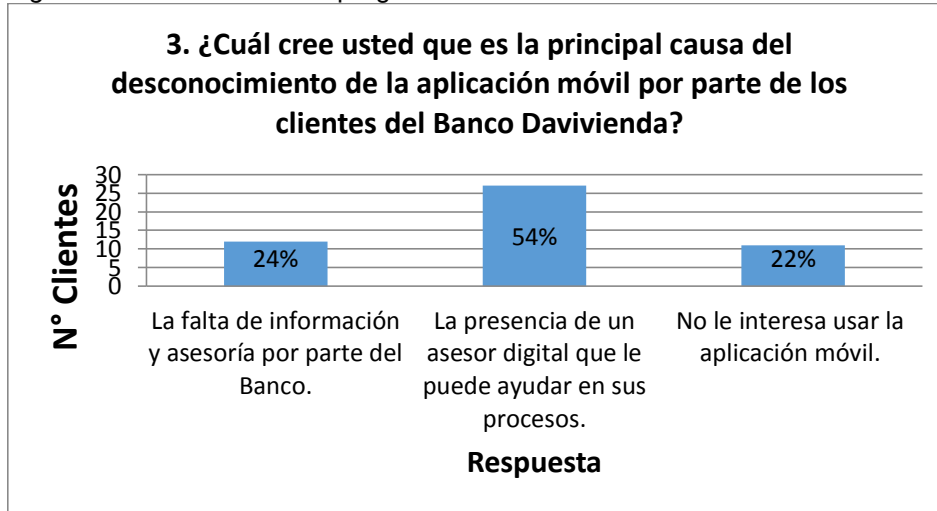
Figura 4. Encuesta clientes pregunta 2



Fuente: Autor

**Análisis:** La mitad de los clientes (50%) que respondieron SI a la pregunta anterior, usan frecuentemente su App móvil. El otro 50% regularmente le da uso o prácticamente nada.

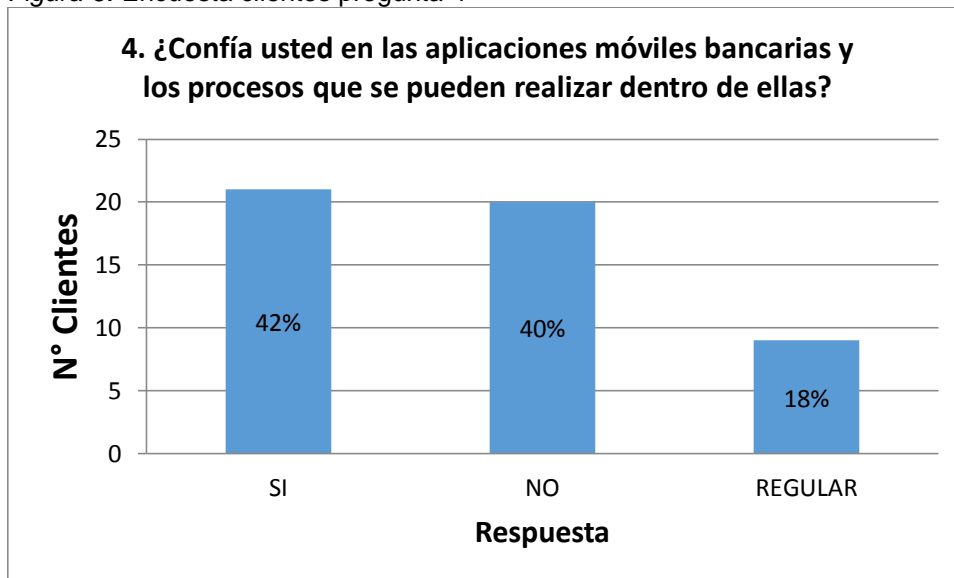
Figura 5. Encuesta clientes pregunta 3



Fuente: Autor

**Análisis:** La mayoría de los clientes (54%) aseguran que la principal causa por la que el App móvil se desconoce es por la presencia de un asesor digital en una oficina física que le puede ayudar hacer los procesos, es decir, no hay necesidad que el mismo cliente deba hacerlo desde su celular o por él mismo sino con ayuda de su asesor.

Figura 6. Encuesta clientes pregunta 4

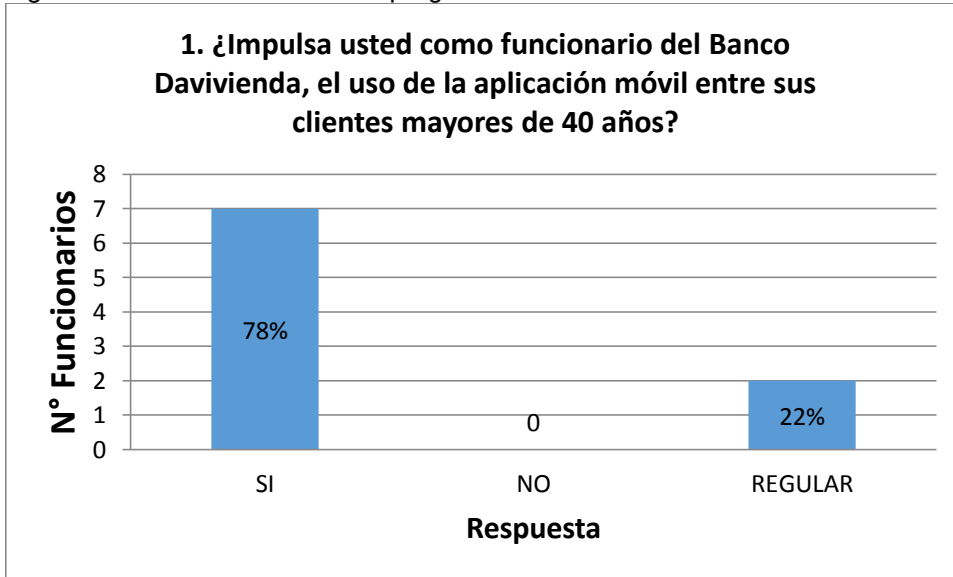


Fuente: Autor

**Análisis:** Con opiniones divididas y tan solo un 2% de diferencia, un 42% dice si confiar en las Apps móviles y un 40% dice no hacerlo. Se podría deducir y analizando en conjunto con la pregunta 3, que los clientes que respondieron si confiar, serían la mayoría de quienes indicaron que la presencia de un asesor digital les puede ayudar en los procesos, brindando así dicha confianza y la certeza del buen uso de la aplicación móvil ya que lo está haciendo un funcionario del Banco, por otro lado que quienes dijeron no confiar, serían quienes desconocen o no saben usar la aplicación.

A continuación, se presentan las gráficas correspondientes a la encuesta de funcionarios:

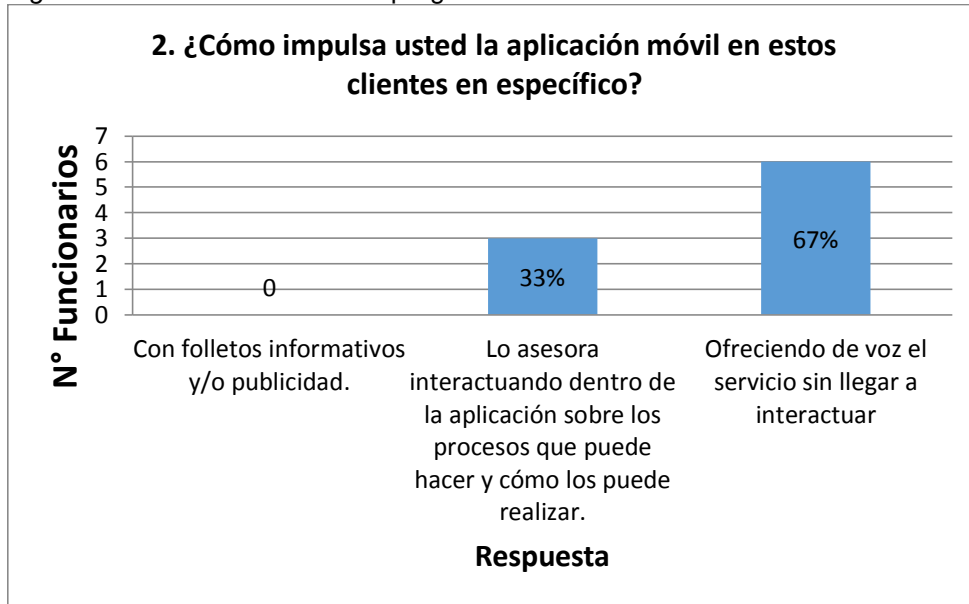
Figura 7. Encuesta funcionarios pregunta 1



Fuente: Autor

**Análisis:** La mayoría de sus funcionarios del área de información (78%) dicen si impulsar o dar a conocer entre sus clientes mayores de 40 años la aplicación móvil del Banco.

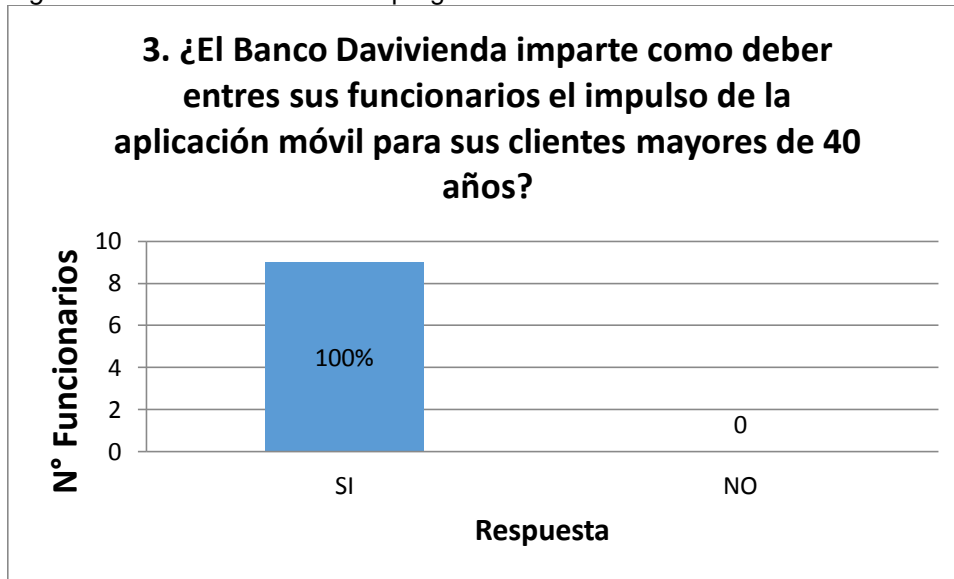
Figura 8. Encuesta funcionarios pregunta 2



Fuente: Autor

**Análisis:** La mayoría de los funcionarios del área de información (67%), dicen ofrecer el servicio del App móvil de viva voz sin llegar a interactuar con el cliente. ¿Podría ser la edad uno de los factores por los cuales el funcionario no interactúa digitalmente con el cliente...?

Figura 9. Encuesta funcionarios pregunta 3



Fuente: Autor

**Análisis:** El 100% de los funcionarios aseguró que efectivamente el Banco Davivienda imparte como deber entre sus funcionarios el impulso de la aplicación móvil.

### **Determinar complejidad o facilidad de la aplicación para su uso.**

Con el fin de identificar si la aplicación móvil del Banco Davivienda es compleja o no para clientes mayores de 40 años y tomando en cuenta que la edad podría ser un factor de dificultad para su uso, se muestra a continuación un paso a paso de los procesos más comunes por los cuales los clientes van a una oficina en busca de ayuda y que se podrían realizar por medio del App Davivienda Móvil.



### Asignación clave virtual (3 pasos)

Figura 10. Asignación de clave: paso 1

Tipo de documento

Cédula de Ciudadanía

Número de documento

#

Recordar mis datos

Ingresar

¿Olvidó o bloqueó su clave?

Términos y condiciones

**Davivienda Móvil**  
Realice en un clic, consultas, transferencias  
y pagos, dónde y cuándo quiera.

Abrir Productos en Línea   Atención en Línea   Apps   Puntos de Atención   Más...

Fuente: Aplicación móvil Davivienda

Figura 11. Asignación de clave: paso 2

¿Olvidó o bloqueó su clave?

Tipo de documento

Cédula de Ciudadanía

Número de documento

13658956

Continuar

Fuente: Aplicación móvil Davivienda

Figura 12. Asignación de clave: paso 3

¿Olvidó o bloqueó su clave?

Ingrese los últimos 4 dígitos de su Tarjeta Débito

Ingrese su clave de cajero automático

Continuar

Fuente: Aplicación móvil Davivienda

## Consulta de Saldo (2 pasos)

Figura 13. Consulta de saldo: paso 1



The image shows the login screen of the Davivienda mobile application. At the top, there is a red header with the Davivienda logo. Below the header, the screen is divided into several sections. The first section is labeled 'Tipo de documento' and contains a dropdown menu with 'Cédula de ciudadanía' selected. The second section is labeled 'Número de documento' and contains a text input field with the number '\*\*\*\*\*622'. Below this is a checkbox labeled 'Recordar mis datos' which is checked. A large red button labeled 'Ingresar' is positioned below the input fields. Underneath the button, there are links for '¿Olvidó o bloqueó su clave?' and 'Términos y condiciones'. At the bottom of the main content area, there is a circular icon with a QR code and the text 'Comprar'. The bottom of the screen features a navigation bar with five icons: 'Abrir Productos en Línea', 'Atención en Línea', 'Apps', 'Puntos de Atención', and 'Más...'. The 'Apps' icon is highlighted with a white background.

Fuente: Aplicación móvil Davivienda

Figura 14. Consulta de saldo: paso 2



Fuente: Aplicación móvil Davivienda

## Consulta de movimientos (3 pasos) Expedir extractos (3 pasos)

Figura 15. Movimientos y extractos: paso 1



Fuente: Aplicación móvil Davivienda

Figura 16. Movimientos y extractos: paso 2



Fuente: Aplicación móvil Davivienda

Figura 17. Movimientos y extractos: paso 3

The screenshot shows the Davivienda mobile app interface for user NARALY TORRES. The account type is 'Cuentas Ahorros' with a masked card number '\*\*\*\*2832'. The interface displays several balance items:

NARALY TORRES	
Cuentas Ahorros ****2832	
Saldo total	<b>\$887,618.32</b>
Saldo total bolsillos	<b>\$0.00</b>
Saldo disponible	<b>\$887,618.32</b>
Canje Local	<b>\$0.00</b>
Canje plaza	<b>\$0.00</b>
Saldo contingente	<b>\$0.00</b>
Movimientos	Extractos
Activar Bolsillo	

Fuente: Aplicación móvil Davivienda



## Abrir cuenta cliente existente (4 pasos)

Figura 18. Apertura cuenta existente: paso 1

The screenshot shows the Davivienda mobile application interface. At the top, there is a red header with the Davivienda logo. Below the header, the screen displays a login form for an existing account. The form includes a dropdown menu for 'Tipo de documento' (Document type) with 'Cédula de ciudadanía' (Citizenship ID) selected. Below that is a text input field for 'Número de documento' (Document number) containing '\*\*\*\*\*622'. A checkbox labeled 'Recordar mis datos' (Remember my data) is checked. A prominent red button labeled 'Ingresar' (Log in) is positioned below the form. Underneath the button, there are links for '¿Olvidó o bloqueó su clave?' (Forgot or blocked your key?) and 'Términos y condiciones' (Terms and conditions). At the bottom of the screen, there is a 'Comprar' (Buy) button with a QR code icon. The bottom navigation bar contains five icons: 'Abrir Productos en Línea' (Open Online Products), 'Atención en Línea' (Online Attention), 'Apps' (Apps), 'Puntos de Atención' (Attention Points), and 'Más...' (More...).

Fuente: Aplicación móvil Davivienda

Figura 19. Apertura cuenta existente: paso 2



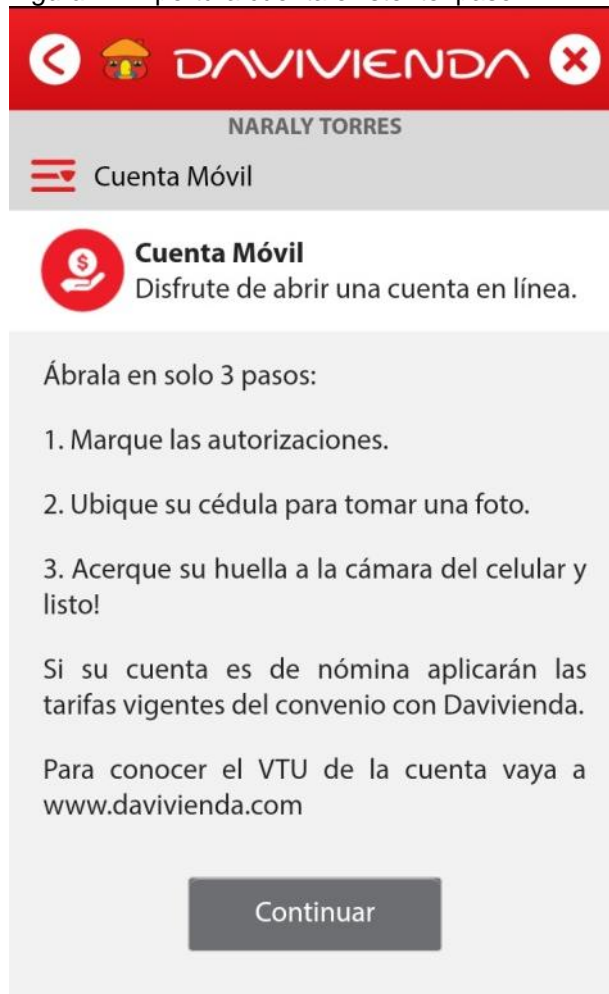
Fuente: Aplicación móvil Davivienda

Figura 20. Apertura cuenta existente: paso 3



Fuente: Aplicación móvil Davivienda

Figura 21. Apertura cuenta existente: paso 4



Fuente: Aplicación móvil Davivienda

Luego de este paso a paso, se concluye que la aplicación móvil no presenta dificultad, y por el contrario es fácil al manejo del cliente, siendo esta muy práctica e ilustrativa especialmente para los procesos más requeridos por ellos en las oficinas.

### Comparativo de Costos y Tiempos

Con el fin de mostrar argumentos sólidos al cliente al momento de presentarle y motivarlo al uso de la aplicación móvil, se hizo el siguiente comparativo con ayuda

de los funcionarios para establecer unos costos generados en oficina vs costos generados en la aplicación por procesos bancarios, de la misma manera tiempos promedios en procesos por oficina vs tiempos promedios por procesos en la aplicación.

Los costos varían por año de acuerdo a las nuevas tarifas y los tiempos en su mayoría dependen de lo concurrido que se encuentre la oficina y el personal atendiendo, para el caso de la sede Principal Bucaramanga, son 3 los funcionarios en atención al público diariamente.

Tabla 1. *Comparativo de costos*

	COSTOS GENERADOS	
	Por App Móvil	Por Oficina
<b>Extracto</b>	\$ -	\$ 5.500
<b>Certificación Bancaria</b>	\$ -	\$ 5.500
<b>Avance</b>	\$ 5.500	\$ 10.500
<b>Consulta de Saldo</b>	\$ -	\$ -
<b>Retiro sin Tarjeta</b>	\$ -	\$ 10.500

Fuente: Banco Davivienda

Tabla 2. *Comparativo Tiempos*

	TIEMPO PROMEDIOS	
	Por App Móvil	Por Oficina
<b>Extracto</b>	3 min.	20 - 25 min.
<b>Certificación Bancaria</b>	3 min.	20 - 25 min.
<b>Avance</b>	5 - 7 min.	10 - 15 min.
<b>Consulta de Saldo</b>	1 min.	5 - 10 min.
<b>Retiro sin Tarjeta</b>	5 - 7 min.	10 - 15 min.

Fuente: Funcionarios Davivienda

*\*Tiempos estimados de acuerdo a espera en sala, proceso de pago y atención final del funcionario.*

### **Desarrollo de estrategias para la solución de la problemática.**

Finalmente, basados en un diagnóstico previamente mencionado y las conclusiones que arrojó el estudio en general, en cuanto a la encuestas, el paso a paso dentro de la aplicación móvil y los cuadros comparativos se formularon una serie de estrategias como propuesta para fomentar el uso de la aplicación móvil en clientes mayores de 40 años en el Banco Davivienda, Principal Bucaramanga.

Ver resultados...

## **5 RESULTADOS**

Con un trabajo de práctica concluido, luego del análisis de un diagnóstico previo, el resultado final es el documento con las estrategias que se presentaron como propuesta al Banco Davivienda SA, Principal, Bucaramanga; para fomentar el uso de la aplicación móvil en personas mayores de 40 años.

Estrategias basadas en priorizar la atención al cliente, reducir tiempos en procesos especialmente rápidos y fáciles tanto para el cliente como para el funcionario, por último, concientizando al cliente de costos y tiempos que podría ahorrarse en sus operaciones que generalmente son los más requeridos por los clientes.



## Estrategias

1. El asesor digital en primer contacto con el cliente al momento de brindarle información y este no tiene el App, deberá proceder a instalar la aplicación móvil o en su defecto si ya la tiene asignarle clave virtual para su uso inmediato o posteriores solicitudes.
2. El funcionario al momento de gestionar la vinculación del cliente al banco, deberá brindarle la información básica pero esencial sobre la aplicación y los procesos que dentro de ella se desarrollan, posteriormente debe proceder a instalar la aplicación móvil y asignarle clave virtual para su uso inmediato o posteriores solicitudes.
3. El asesor digital deberá interactuar con el cliente dentro de la aplicación, indicándole los pasos a seguir para solucionar su consulta.

4. El asesor digital y el funcionario del banco deberán proporcionar información de costos y tiempos que se pueden ahorrar los clientes dentro de su diálogo al momento de interactuar con el mismo, a fin de mostrar las ventajas del uso de la aplicación móvil.
5. Gestionar con el área encargada la entrega de folletos con información de la aplicación móvil para distribuir entre los clientes del banco.
6. Gestionar con el área encargada la entrega de un pendón con publicidad de la aplicación móvil donde indique tips de seguridad al momento de usarla para mostrar confianza al cliente a primera vista.

Estas estrategias fueron entregadas en documento físico al Director Administrativo de la oficina, como conclusión de la práctica y del trabajo de grado a fin de que sean tenidas en cuenta y logren ejecutarse en el futuro como posible solución a la problemática planteada.



## 6 CONCLUSIONES

Finalmente, se concluye el trabajo de grado con un listado de estrategias que fueron propuestas luego de un estudio y diagnóstico al interior del banco como posible solución sobre el fomento de la aplicación móvil en personas mayores de 40 años. Sin duda uno de los inconvenientes en el transcurso del desarrollo de esta práctica fue encontrar los clientes con la disponibilidad de tiempo y actitud a responder la encuesta, por lo que fue necesario actuar en ambas jornadas de atención, horario normal y adicional. Igualmente localizar los funcionarios del día sábado y que por sus múltiples labores están ocupados, pero con citas y tiempos de espera se pudo realizar el proceso de encuesta.

Las estrategias fueron planteadas y puestas a disposición del banco, se formularon en base a los resultados que arrojó el estudio al interior de su sede, entre sus clientes y funcionarios; se deja documento físico para ser consultado en tiempos futuros.

## 7 RECOMENDACIONES

Para futuros estudios o trabajos de práctica en este mismo contexto se recomienda tener en cuenta a los demás funcionarios del banco, como por ejemplo los cajeros que pueden llegar ser parte muy activa en este proceso si se realiza un estudio a fondo. Igualmente se recomienda ampliar el diagnóstico a nivel de oficinas y así obtener un análisis más amplio de la situación y si es la misma a nivel de dependencias o si las fallas recaen en una sola seccional validando de esta manera la fidelización de clientes.

## 8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Forero, G. (11 de agosto de 2018). Solo cinco de cada 10 colombianos conocen aplicaciones móviles de los Bancos. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/>

Ballesteros, A. (29 de enero de 2018). Aplicaciones evitan las filas en los bancos. *El Colombiano*. Recuperado de <https://www.elcolombiano.com/>

Piñeros, G. (19 de septiembre de 2016). Plataformas digitales, nuevas aliadas de las sucursales bancarias. *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/>

9 ANEXOS

A. Listado de Tarifas

TARIFAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		SIN COSTO
Las tarifas entraron en vigencia a partir del 01/11/2019 La última modificación se realizó el 31/10/2019		
<b>SERVICIOS BANCARIOS</b>		
1	SEIS PRIMEROS RETIROS AL MES CON TARJETA DÉBITO A NIVEL NACIONAL EN CAJEROS AUTOMÁTICOS DAVIVIENDA**** (Vigente a partir del 1 de Marzo 2014)	SIN COSTO
2	ACCESO INTERNET	SIN COSTO
3	LLAMADA TELEFONO ROJO (CONSULTA, MOV Y SALDOS)	SIN COSTO
4	TRANSACCIONES EN BANCA MÓVIL	SIN COSTO
5	REFERENCIAS BANCARIAS	SIN COSTO
6	DÉBITO AUTOMÁTICO	SIN COSTO
7	DOMICILIACIÓN	SIN COSTO
8	LÍMITES TRANSACCIONALES	SIN COSTO
9	TRANSACCIONES DECLINADAS TARJETA DÉBITO	SIN COSTO
10	ACTIVACIÓN Y UTILIZACIÓN BOLSILLO****	SIN COSTO
11	DEPOSITO O CONSIGNACIÓN A DAVIPLATA PROPIO	SIN COSTO
12	EXTRACTOS BANCARIOS DE CUENTAS DE AHORRO Y CORRIENTE A TRAVÉS DE APP DAVIVIENDA MÓVIL Y/O WWW.DAVIVIENDA.COM	SIN COSTO
13	CERTIFICACIONES DE PRODUCTO DE CUENTAS DE AHORRO Y CORRIENTE A TRAVÉS DE APP DAVIVIENDA MÓVIL Y/O WWW.DAVIVIENDA.COM	SIN COSTO
14	CERTIFICACIONES TRIBUTARIAS DE AHORRO Y CORRIENTE A TRAVÉS DE APP DAVIVIENDA MÓVIL Y/O WWW.DAVIVIENDA.COM	SIN COSTO
15	EXTRACTOS BANCARIOS DE CUENTAS DE AHORRO Y CORRIENTE EN OFICINA ***	\$5,250
16	CERTIFICACIONES DE PRODUCTO DE CUENTAS DE AHORRO Y CORRIENTE EN OFICINA ***	\$5,250
17	CERTIFICACIONES TRIBUTARIAS DE CUENTAS DE AHORRO Y CORRIENTE EN OFICINA ***	\$5,250
18	TARIFA ÚNICA TRANSACCIONES CAJEROS OTRAS REDES NACIONALES	\$5,350
19	RETIROS Y CONSULTAS EN CAJEROS INTERNACIONALES	\$5,350
20	TRANSFERENCIAS RECIBIDAS POR ACH ●	\$800
21	DEPOSITO O CONSIGNACIÓN A DAVIPLATA DE TERCEROS	\$3,800
22	TRANSFERENCIAS A CUENTAS OTRAS ENTIDADES ACH ●	\$7,500
23	A PARTIR DEL SÉPTIMO RETIRO AL MES CON TARJETA DÉBITO A NIVEL NACIONAL EN CAJEROS AUTOMÁTICOS DAVIVIENDA. APLICA PARA ALTERNATIVA DE COBRO 1 **** (Vigente a partir del 1 de Marzo 2014)	\$1,700
24	EXTRACTOS BANCARIOS DE CUENTAS DE AHORRO Y CORRIENTE SOLICITADOS A TRAVÉS DE CHAT O CALL*	\$5,250
25	CERTIFICACIONES DE PRODUCTO DE CUENTAS DE AHORRO Y CORRIENTE SOLICITADAS A TRAVÉS DE CHAT O CALL*	\$5,250
26	CERTIFICACIONES TRIBUTARIAS DE AHORRO Y CORRIENTE SOLICITADAS A TRAVÉS DE CHAT O CALL*	\$5,250
27	COPIA INJUSTIFICADA DE VOUCHER DÉBITO O CRÉDITO	\$40,500
28	TAG SERVICIO DE PEAJES (SOLICITUD O REPOSICIÓN)	\$18,000

\* Aplican a partir del 27 de Mayo de 2019  
 \*\*\* Aplican a partir del 1 de Septiembre de 2018  
 \*\*\*\* Aplica para cuentas de ahorro tradicional, nómina y rural (puede aplicar a otros subproductos). No aplica para líderes e integrantes de Portafolio Familia.  
 \*\*\*\* Tarifas modificadas a partir del 1 de Noviembre del 2016  
 ● Tarifas en vigencia a partir 1 Abril del 2018

TARIFAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		DAVVIVIENDA	
Las tarifas entraron en vigencia a partir del 01/11/2019			
La última modificación se realizó el 02/01/2020			
<b>COBROS CUENTA DE AHORROS INFANTIL</b>			
1	CUOTA DE MANEJO CUENTA INFANTIL	SIN COSTO	
<b>COBROS CUENTA DE AHORROS RURAL</b>			
1	CUOTA DE MANEJO TARJETA DÉBITO *	\$8,250	
2	TRANSACCIONES ATM OTRAS REDES	\$4,350	
<b>SIN COSTO</b>			
3	RETIRO VIAJERO CON TALONARIO/ RETIRO NACIONAL CON TALONARIO POR VENTANILLA	\$4,100	
4	RETIRO VIAJERO EN OFICINAS		
<b>COBROS POR SERVICIOS CUENTAS DE AHORRO Y CORRIENTE</b>			
1	OPCIÓN COBRO POR CADA RETIRO CON TARJETA DÉBITO (Alternativa 2)**	\$5,600	
2	OPCIÓN COBRO A PARTIR DEL TERCER RETIRO CON TARJETA DÉBITO (Alternativa 3)***	\$7,450	
3	DEPOSITO LOCAL A PARTIR DEL 31. (LOS PRIMEROS ESTAN EXCENTOS) RED DAVVIVIENDA	\$8,925	
4	TRANSFERENCIAS EN OFICINAS CUENTA A CUENTA ENTRE CIUDADES	\$13,600	
5	RETIRO SIN MEDIO EN OFICINA	\$13,900	
6	RETIRO EN OFICINAS CON TARJETA DEBITO POR UN MONTO INFERIOR O IGUAL A \$1.000.000	\$8,050	
7	REMESAS – NEGOCIADAS (% INTERMEDIACIÓN)	1.8%	
8	REMESAS – AL COBRO (% INTERMEDIACIÓN)	1.4%	
9	REMESAS – PORTES	\$3,300	
10	CUOTA DE MANEJO TARJETA DÉBITO TARIFA PLENA (Alternativa 1)*	\$12,000	
11	CUOTA DE MANEJO TARJETA DÉBITO PARA CUENTA DIGITAL * • (Aplican los demás cobros transaccionales de una cuenta de ahorros tradicional)	\$6,000	
12	OPCIÓN DE COBRO 1 PARA CUENTA MÓVIL* • •	\$2,000 + IVA	
13	OPCIÓN DE COBRO 2 PARA CUENTA MÓVIL* • • •	\$10,000 + IVA	
14	DEPOSITO Ó CONSIGNACION NACIONAL Y PAGO NACIONAL DE CHEQUES	\$14,100	
15	RETIRO VIAJERO EN OFICINA	\$13,600	
16	CHEQUES DE GERENCIA	\$ 20,200	
17	REPOSICIÓN TARJETA DE DÉBITO POR ROBO O PERDIDA	\$ 10,000	
18	COSTO TALONARIO (20 VOLANTES)	\$ 101,900	
19	CHEQUERA 30 CHEQUES PERSONA NATURAL	\$147,200	
20	TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES	USD 20	
21	CUOTA DE MANEJO TARJETA DÉBITO ALTERNATIVA BOLSA TRANSACCIONAL NÓMINA (Alternativa 4)*	\$6,000	
22	COBRO A PARTIR DEL QUINTO RETIRO ALTERNATIVA BOLSA TRANSACCIONAL NÓMINA (Alternativa 4)	\$2,600	
23	COBRO OTRAS TRANSACCIONES ALTERNATIVA BOLSA TRANSACCIONAL NÓMINA (Alternativa 4)	\$2,600	
24	CARGUE DE TRANSACCIONES INTERNACIONALES PARA TARJETAS DEBITO	TRM	
25	RETIRO SIN MEDIO EN CORRESPONSAL BANCARIO • • • •	\$ 0	
26	DEPOSITO EN CORRESPONSAL BANCARIO • • • • •	\$ 0	
27	COBRO PAQUETE DE SERVICIOS BÁSICOS • • • • • • • •	\$ 0	

LEY 2009 DEL 27 DICIEMBRE DE 2019 - SERVICIOS GRATUITOS POR PAGO DE CUOTA DE MANEJO CUENTA AHORROS (Aplica únicamente para Cuenta Móvil)		SIN COSTO
1	RETIRO POR VENTANILLA EN OFICINA DIFERENTE A LA DE RADICACIÓN DE LA CUENTA CON TALONARIO O LIBRETA	SIN COSTO
2	TALONARIO O LIBRETA PARA CUENTAS DE AHORRO	SIN COSTO
3	EXPEDICIÓN CHEQUE DE GERENCIA	SIN COSTO
LEY 2009 DEL 27 DICIEMBRE DE 2019 - SERVICIOS GRATUITOS POR PAGO DE CUOTA DE MANEJO TARJETA DÉBITO		SIN COSTO
1	CONSULTAS EN RED PROPIA	SIN COSTO
2	CERTIFICACIÓN BANCARIA	SIN COSTO
3	COPIA DE EXTRACTOS EN PAPEL Y POR INTERNET	SIN COSTO
En caso de realizarse algún cobro por estos servicios, se realizará el reintegro en un plazo máximo de 15 días posterior al cobro		
SERVICIO		Cantidad mensual incluida en el paquete
1	Entrega de tarjeta débito (únicamente la inicial y para cuentas de ahorros)	1
2	Retiro por cajeros +	6
3	Consulta por cajeros ++	2
4	Retiro por oficina +++	2
5	Transferencia entre cuentas o depósitos de la misma entidad ++++	2
6	Retiro por correspondientes bancarios	2
* Valores cobrados mes anticipado ** Aplica para fondos de inversión *** Aplica para nómina		
<b>Tarjetas modificadas a partir del 1 de Noviembre del 2018</b>		
●	Las cuentas móviles (antes cuenta digital) cuya apertura se realizó antes del 26 de Mayo de 2018 les aplicarán las tarifas y costos vigentes en el momento de la apertura (50% de descuento en cuota de manejo si asigna tarjeta débito).	
●●	Esta opción le permite utilizar ilimitadamente y sin costo adicional: - Canales virtuales Davivienda - Cajeros Davivienda	Transacciones no incluidas: - Retiros en ATM de otras redes nacionales e internacionales - Transferencias a cuentas de otras entidades financieras ACH - Transacciones en oficina
●●●	Esta opción le permite utilizar ilimitadamente y sin costo adicional: - Canales virtuales Davivienda - Cajeros Davivienda - Tarjeta débito Davivienda - Transacciones en oficina Davivienda.	
Transacciones no incluidas: - Retiros en ATM de otras redes nacionales e internacionales - Transferencias a cuentas de otras entidades financieras ACH		
●●●●	Cobro por la programación desde App Davivienda Móvil y Davivienda.com	
●●●●●	Aplica el cobro del depósito local a partir del 41 (LOS PRIMEROS ESTAN EXCENTOS)	
●●●●●●	Tarifa en vigencia a partir 1 de Junio de 2018	
●●●●●●●	+ Aplica para alternativa de cobro 1: cobro de cuota de manejo de tarjeta débito con tarifa plena y 6 primeros retiros gratis	
●●●●●●●●	++ Únicamente en la red de cajeros Davivienda	
●●●●●●●●●	+++ Aplica para retiros mayores a \$1.000.000	
●●●●●●●●●●	++++ Aplica para transferencias entre cuentas Davivienda y depósitos no viajeros	