



## **Influencia de las herramientas tecnológicas en el posicionamiento estratégico y la expansión de la banca digital en la ciudad de Popayán. Estudio de caso: Banco Agrario y Bancolombia.**

### **Influence of technological tools on the strategic positioning and expansion of digital banking in the city of Popayán. Case study: Banco Agrario and Bancolombia.**

Natalia Ordoñez Matacea, Karen Julieth Muñoz Martínez  
Nataliaordonez222@gmail.com, munozkarenjulieth2@gmail.com

Fundación universitaria de Popayán  
Contaduría Pública

#### **Resumen**

El artículo analiza el impacto del uso de herramientas tecnológicas en el fortalecimiento de la banca digital en ciudades intermedias de Colombia, enfocándose en el caso de Popayán. A través de un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo y documental, se estudian las estrategias digitales adoptadas por el Banco Agrario y Bancolombia, así como los efectos de dichas tecnologías en términos de cobertura, eficiencia y accesibilidad. La investigación surge ante la falta de estudios específicos sobre cómo estas herramientas tecnológicas inciden en el posicionamiento estratégico y la expansión de la banca digital en contextos regionales como Popayán, donde las condiciones sociales y de infraestructura difieren de los grandes centros urbanos. El análisis se basó en fuentes secundarias oficiales y académicas, permitiendo evaluar el impacto de las estrategias digitales de ambas entidades, tanto para personas naturales como jurídicas. Los hallazgos muestran que cada banco adoptó enfoques diferenciados según su público objetivo, generando avances importantes en inclusión financiera, cobertura territorial y competitividad digital.

**Palabras clave:** banca digital, transformación digital, herramientas tecnológicas, posicionamiento estratégico.



## Summary

The article analyzes the impact of the use of technological tools in strengthening digital banking in intermediate cities in Colombia, focusing on the case of Popayán. Through a quantitative approach, with descriptive and documentary design, the digital strategies adopted by Banco Agrario and Bancolombia are studied, as well as the effects of said technologies in terms of coverage, efficiency and accessibility. The research arises due to the lack of specific studies on how these technological tools affect the strategic positioning and expansion of digital banking in regional contexts such as Popayán, where social and infrastructure conditions differ from large urban centers. The analysis was based on official and academic secondary sources, allowing the impact of the digital strategies of both entities to be evaluated, both for natural and legal persons. The findings show that each bank adopted differentiated approaches according to their target audience, generating important advances in financial inclusion, territorial coverage and digital competitiveness.

**Keywords:** digital banking, digital transformation, technological tools, strategic positioning

### 1. Introducción

En la actualidad, el sector financiero se encuentra inmerso en un entorno altamente competitivo, marcado por el surgimiento de tecnologías disruptivas que han dado lugar a un nuevo modelo: la Banca Digital. Este escenario ha transformado la dinámica tradicional del sistema bancario, generando una confrontación directa entre las entidades financieras convencionales y los nuevos actores del ecosistema financiero, representados por las Fintech. (Bueno Campos, Longo Somoza, Salmador, & Morcillo, S.f)

En este contexto, el presente artículo se enfoca en analizar el impacto de la transformación digital del sector bancario en ciudades intermedias de Colombia, tomando como caso de referencia la ciudad de Popayán. Esta elección obedece a que, en este tipo de territorios, se han comenzado a implementar procesos de digitalización bancaria por parte de entidades como el Banco Agrario y Bancolombia (Banco Agrario y Bancolombia, S.f) , con el fin de



mejora la eficiencia operativa, ampliar la cobertura de servicios y facilitar el acceso a productos financieros. Según el Reporte de Inclusión Financiera 2023 (Banca de las Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia, 2024), la proporción de transacciones monetarias digitales pasó del 23 % en 2019 al 62,9 % en 2023, lo que evidencia una tendencia sostenida hacia la digitalización y cierta descentralización del acceso financiero, incluso en municipios de categoría intermedia.

Pese a los avances en digitalización financiera en Colombia, persiste una brecha en el conocimiento sobre su impacto en el posicionamiento estratégico y la expansión de la banca digital en ciudades intermedias como Popayán. Aunque a nivel nacional se han logrado progresos en adopción de canales digitales y diversificación de servicios bancarios, el panorama local sigue poco estudiado y requiere un análisis específico. En Popayán confluyen factores que generan experiencias digitales desiguales, como limitaciones en infraestructura tecnológica, desigual acceso a internet y distintos niveles de educación financiera, que condicionan el uso de servicios de entidades como Banco Agrario y Bancolombia. Por ello, más que describir la expansión tecnológica en términos generales, es necesario conectar la oferta digital de los bancos con las particularidades socioeconómicas locales para comprender su efectividad real en competitividad e inclusión financiera.

En consecuencia, se hace necesario identificar las tecnologías implementadas, estudiar su impacto en términos de cobertura, eficiencia y accesibilidad, y comparar sus estrategias para determinar su efectividad en el fortalecimiento de su presencia digital en el mercado local. Frente a este contexto, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo influye el uso de herramientas tecnológicas en el posicionamiento estratégico y la expansión de la banca digital del Banco Agrario y Bancolombia en la ciudad de Popayán?

La importancia de este trabajo radica en comprender cómo las herramientas tecnológicas influyen en el posicionamiento y expansión en ciudades intermedias, donde las condiciones socioeconómicas e infraestructura digital difieren de los grandes centros urbanos. Abordar el caso de Banco Agrario y Bancolombia en Popayán permite identificar prácticas exitosas, áreas de mejora y barreras para la inclusión financiera efectiva. Según Montoya A. M (2022), aunque la digitalización ha impulsado una evolución estratégica en las dinámicas bancarias del país,



persisten retos normativos y estructurales que deben superarse para garantizar plenamente los derechos de los usuarios en el entorno digital.

## 2. Marco teórico

El desarrollo de este ítem parte de una revisión conceptual y analítica sobre los procesos de transformación digital en el sector financiero, con enfoque en el rol que desempeñan las innovaciones tecnológicas en la redefinición de las dinámicas estratégicas y operativas de las entidades bancarias. Más allá de representar un cambio exclusivamente técnico, la digitalización se ha consolidado como un componente estructural para la modernización institucional, al facilitar nuevas formas de gestionar recursos, ampliar cobertura y fortalecer la interacción con los usuarios.

En Colombia, la adopción de herramientas tecnológicas ha trascendido la simple automatización de servicios para convertirse en un eje central del posicionamiento competitivo de las entidades financieras. Luna Hernández y Vargas Rojas (2020) , muestran cómo la digitalización reformula los canales de atención al cliente y exige cambios internos, especialmente en contextos de crisis como la pandemia. Esta visión se ve fortalecida por el estudio de Torres Herrera (2024) , quien complementa esta perspectiva al mostrar cómo la digitalización no solo responde a dinámicas de mercado, sino que también está acompañada por transformaciones regulatorias destinadas a garantizar la eficiencia operativa y la protección del consumidor financiero. En conjunto, ambas investigaciones permiten comprender que la tecnología, más que un soporte, se ha consolidado como una estrategia central para garantizar sostenibilidad, cobertura y competitividad en el sistema financiero colombiano. Sin embargo, estos aportes se concentran en una visión general del sector, sin profundizar en cómo estas dinámicas se manifiestan en ciudades intermedias como Popayán, donde la infraestructura tecnológica y las características socioeconómicas pueden alterar de manera significativa el impacto de dichas transformaciones. Este vacío constituye un espacio de análisis que el presente estudio busca atender.

No obstante, el éxito de la digitalización no depende exclusivamente de la infraestructura tecnológica implementada por las entidades, sino también de la disposición de los usuarios a



adoptar estas herramientas. En esta línea, el estudio de López Rodríguez y Rodríguez Calderón (2024), basado en el modelo UTAUT, demuestra que aspectos como qué tan fácil resulta usar la plataforma, si las personas cuentan con los medios y el apoyo necesarios y la influencia del entorno o de quienes los rodean inciden directamente en la decisión de utilizar la banca digital en Colombia. Esto significa que la adopción no depende solo de la existencia de la tecnología, sino también de que los usuarios perciban facilidad en su manejo, cuenten con los recursos necesarios para acceder a ella y reciban respaldo o validación social para incorporarla en su vida cotidiana. Este hallazgo conecta con lo planteado por Díaz Valencia y Villa Martínez (2023), quienes en su análisis sobre microempresas colombianas evidencian que la apropiación de tecnologías digitales, especialmente plataformas móviles, ha contribuido a mejorar el acceso a servicios financieros en sectores históricamente excluidos. Ambas investigaciones convergen en destacar que la percepción del usuario, la cultura tecnológica y el entorno social son determinantes clave para que las herramientas digitales realmente logren un impacto en términos de inclusión y expansión bancaria. En el caso de ciudades como Popayán, estos factores cobran especial relevancia, ya que la brecha en educación financiera y la desigualdad en el acceso a internet limitan la apropiación plena de las plataformas digitales. De este modo, el éxito de iniciativas impulsadas por entidades como Bancolombia y Banco Agrario depende no solo de la innovación tecnológica, sino también de la capacidad institucional para diseñar estrategias de acompañamiento, formación y confianza que respondan a las realidades de sus usuarios locales.

Desde una mirada panorámica y de mayor alcance comparativo, el análisis bibliométrico realizado por Acosta Prado, Rojas Rincón y colaboradores (2024) sitúa la experiencia colombiana en un marco global al destacar en economías emergentes tendencias como ciberseguridad, confianza digital, open banking e inteligencia artificial, claves en la evolución financiera. Este enfoque muestra que la digitalización bancaria trasciende lo tecnológico e involucra aspectos institucionales, regulatorios y socioculturales. Aunque Colombia comparte estas preocupaciones, su impacto depende de la gestión en contextos locales como Popayán, donde persisten desafíos estructurales en la apropiación tecnológica.

Así, los estudios revisados coinciden en señalar que las herramientas tecnológicas han reconfigurado la manera en que las entidades bancarias operan, compiten y se relacionan con sus usuarios. Sin embargo, también advierten la necesidad de desarrollar investigaciones más



específicas a nivel territorial, especialmente en contextos como Popayán, donde confluyen desafíos estructurales y oportunidades emergentes en materia de digitalización e inclusión financiera. El análisis de estos escenarios locales es clave para diseñar estrategias efectivas que respondan a las particularidades de las ciudades intermedias y para cerrar brechas persistentes en el acceso y uso de servicios financieros modernos.

## 2.1 Perspectiva internacional: crecimiento global y retos estratégicos

A nivel internacional, la transformación digital bancaria muestra una trayectoria más consolidada, pues ha incrementado eficiencia, reducido costos y reforzado la seguridad, además de impulsar modelos crediticios innovadores y operaciones más ágiles (Vargas García, 2021). Sin embargo, esta consolidación sirve también como punto de contraste: mientras en los sistemas financieros de países desarrollados la digitalización se integra como estándar operativo, en contextos de economías emergentes como la colombiana persisten barreras estructurales que dificultan su adopción plena. Este escenario deja en claro que la brecha digital no depende solo de infraestructura tecnológica, sino que también está determinada por factores institucionales, culturales y de gestión que condicionan su implementación efectiva.

Esta evolución global puede evidenciarse en las cifras del mercado internacional. De acuerdo con SEON Technologies Ltd. (2025), tecnologías como inteligencia artificial, machine learning y sostenibilidad son pilares del crecimiento y la permanencia en mercados competitivos. Esto muestra que la competitividad financiera depende de la innovación continua y que, en Colombia, es necesario cerrar brechas de infraestructura y educación financiera para que la digitalización promueva inclusión y no exclusión. Sin embargo, esta transformación va más allá de la adopción tecnológica. Como señala Flores Vidal (2024), la transformación digital en la banca no es solo un proceso técnico, sino un factor decisivo para la competitividad y sostenibilidad en un entorno global de volatilidad e innovación constante. Implica implementar nuevas tecnologías y, al mismo tiempo, realizar ajustes estructurales y culturales con visión estratégica a largo plazo. Por ello, bancos internacionales invierten no solo en plataformas digitales, sino también en formación de talento, rediseño de procesos y cambios culturales orientados a la innovación. En Colombia, y especialmente en ciudades intermedias, no basta con



digitalizar servicios, es necesario transformar la cultura organizacional para asegurar una adopción sostenible en el tiempo.

Además de sus beneficios operativos, este proceso también tiene implicaciones sociales relevantes. La digitalización ha favorecido la inclusión financiera en distintos países, promoviendo estándares más altos de seguridad y eficiencia en la gestión de activos digitales. En este sentido, el proceso no solo fortalece a las instituciones financieras, sino que también contribuye al desarrollo económico y social mediante la democratización del acceso a productos y servicios financieros (Sanchez Quiroz, Castañeda Julca, & Fabian Galarza, 2024). Sin embargo, este beneficio no se distribuye de manera homogénea: mientras en economías desarrolladas la digitalización ha permitido ampliar el acceso a poblaciones tradicionalmente excluidas, en contextos como Popayán la brecha tecnológica y cultural puede limitar ese impacto. Por tanto, resulta fundamental analizar cómo las experiencias globales pueden adaptarse a realidades locales para evitar que la digitalización reproduzca desigualdades en lugar de superarlas.

## 2.2. Perspectiva nacional: la digitalización financiera en Colombia

En Colombia, la incorporación de herramientas tecnológicas ha generado una transformación sustancial en el sistema financiero, fortaleciendo el posicionamiento estratégico de las entidades bancarias y facilitando su expansión hacia regiones tradicionalmente excluidas del acceso formal a productos financieros. Un ejemplo de ello es el crecimiento significativo de los depósitos electrónicos en 2020, con un aumento del 96 % en hombres y del 102,9 % en mujeres, lo que evidencia el papel de las cuentas móviles como mecanismos efectivos de inclusión financiera, especialmente entre adultos mayores y habitantes de zonas rurales (Echevarría Silva & Lopera Orrego, 2021). Estos datos muestran que la digitalización no solo amplía la cobertura geográfica, sino que también contribuye a disminuir brechas de género en el acceso financiero. Sin embargo, este crecimiento debe analizarse con cautela, pues gran parte pudo estar impulsado por la coyuntura de la pandemia, lo que plantea la necesidad de verificar si se mantiene como una tendencia estable en el tiempo.

Este avance, sin embargo, ha estado acompañado de nuevos desafíos, particularmente en materia de seguridad digital. La ciberseguridad se ha convertido en una prioridad estratégica para



las entidades financieras, debido al incremento del 45 % en los ciberataques en los últimos tres años. Ante este panorama, los bancos han reforzado sus inversiones en tecnologías de protección avanzadas, tales como la autenticación biométrica, el monitoreo en tiempo real y los sistemas inteligentes de defensa (Díaz Fuentes & Rueda Cobos, 2024) . No obstante, en ciudades intermedias como Popayán persisten limitaciones relacionadas con la confianza del usuario: muchas personas aún desconfían de las transacciones digitales por temor al fraude, lo cual indica que las inversiones en seguridad deben complementarse con estrategias de educación y comunicación que fortalezcan la percepción de confianza en la banca digital.

Al mismo tiempo, la transformación digital ha modificado de manera profunda los hábitos de consumo financiero en la población. Según datos del diario Portafolio (2019), en el año 2019 se realizaron 3.151 millones de transacciones a través de canales digitales, superando ampliamente las transacciones efectuadas en oficinas físicas (551 millones). Además, el valor movilizado por medios digitales (\$2.798 billones) también superó al de las oficinas presenciales (\$2.691 billones). Estos resultados confirman el papel protagónico de la digitalización en la redefinición del modelo bancario colombiano, aunque también evidencian que este crecimiento podría responder a coyunturas específicas y requiere un análisis más profundo de su sostenibilidad. En el caso de ciudades como Popayán, es fundamental examinar si esta preferencia por lo digital se manifiesta con la misma intensidad, considerando las limitaciones de conectividad y la persistencia del uso del efectivo en sectores rurales.

En este contexto, la digitalización no solo responde a las exigencias del entorno competitivo, sino que también actúa como catalizador de eficiencia operativa y mejora en la calidad del servicio. La creciente globalización tecnológica exige que los bancos adopten soluciones innovadoras, como plataformas de inteligencia artificial, automatización de procesos y sistemas de gestión empresarial integrados, con el fin de garantizar su sostenibilidad y competitividad en el mercado actual (Arias Pérez, 2025). Sin embargo, el reto para Colombia no radica únicamente en la adopción de estas tecnologías, sino en su implementación adaptada a las realidades locales. Para entidades como Bancolombia y Banco Agrario en Popayán, el verdadero desafío consiste en equilibrar la innovación tecnológica con estrategias que aseguren accesibilidad, confianza y pertinencia para sus usuarios, evitando que la digitalización amplíe la



brecha entre quienes tienen acceso pleno a lo digital y quienes aún dependen de canales presenciales.

### 2.3. Perspectiva local: avances tecnológicos en Popayán

En el plano local, la ciudad de Popayán ha comenzado a consolidarse como un polo de innovación tecnológica, gracias a iniciativas institucionales que buscan fortalecer las competencias digitales de la población y dinamizar el tejido productivo. Según la Alcaldía Municipal de Popayán (2024), una de las apuestas más significativas ha sido el programa Talento Tech, orientado a formar a más de 113 mil colombianos en habilidades digitales con el propósito de avanzar hacia una transformación digital sostenible en la región. Este tipo de programas evidencia un esfuerzo por reducir la brecha digital en la ciudad, pero su verdadero impacto dependerá de la articulación con las necesidades del sector financiero y de la capacidad de las entidades para traducir estas competencias en servicios bancarios más accesibles y eficientes.

Estas acciones han sido complementadas por el sector empresarial, que también ha asumido un rol estratégico en este proceso. Según la Cámara de Comercio del Cauca (2024), Se han promovido iniciativas para desarrollar las industrias 4.0 y brindar acompañamiento técnico a empresas locales en su transición hacia modelos más digitales, sostenibles y resilientes. Estas acciones fortalecen el ecosistema económico de Popayán y facilitan que las entidades financieras adopten herramientas tecnológicas y amplíen sus canales digitales. Sin embargo, aún debe evaluarse en qué medida estas iniciativas alcanzan a las micro y pequeñas empresas, que constituyen la mayor parte del tejido productivo local y enfrentan mayores limitaciones para integrarse a la economía digital.

De acuerdo con Agredo Montenegro (2022), la transformación digital en contextos locales como Popayán depende de la capacidad organizacional para adaptarse y anticipar desafíos mediante el uso estratégico de datos. Tecnologías como el análisis de información masiva (big data) ofrecen una ventaja competitiva para mejorar la eficiencia operativa y optimizar la gestión de servicios financieros, favoreciendo una economía digital más inclusiva y resiliente. El reto en Popayán es asegurar que estas tecnologías no se concentren solo en grandes



instituciones, sino que también lleguen a entidades medianas y pequeñas para evitar ampliar brechas de competitividad.

## Marco conceptual

De acuerdo con el Banco Santander (2020), *la banca digital* es una evolución del sistema bancario tradicional que, al incorporar tecnologías basadas en Internet, permite a los usuarios acceder de forma más ágil y flexible a los mismos servicios financieros desde cualquier lugar. Mediante plataformas como aplicaciones móviles o sitios web, facilita realizar operaciones sin acudir físicamente a una sucursal, siempre que se cuente con un dispositivo con conexión a Internet. Esta transformación no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también redefine el modelo de prestación de servicios financieros. En esta línea, Restrepo y Amado Castillo (2022) señalan que la banca digital es una solución tecnológica que permite a las entidades ofrecer servicios de forma remota, eliminando barreras de acceso y reduciendo costos operativos. Esta modalidad optimiza el tiempo de los usuarios, mejora la agilidad en las transacciones y la disponibilidad de los servicios, incidiendo positivamente en su experiencia. Esto demuestra que la banca digital no es solo un canal tecnológico, sino una estrategia que redefine la relación entre usuarios y entidades financieras, aspecto clave para analizar el caso de Popayán.

Por su parte, Tascón (2023) afirma que la banca digital permite realizar múltiples operaciones desde dispositivos electrónicos, mejorando la eficiencia operativa y la rentabilidad para usuarios y entidades. Este fenómeno, ligado al uso intensivo de herramientas tecnológicas, ha transformado la forma en que las organizaciones operan, se comunican y se posicionan en el mercado financiero. Dichas tecnologías automatizan procesos, aumentan la productividad, facilitan el intercambio de información, promueven la innovación continua y favorecen la adaptación a entornos competitivos.

En este contexto, la banca digital forma parte de un fenómeno más amplio conocido como *transformación digital*, el cual abarca cambios estructurales en distintos sectores. Diversos autores han señalado que esta evolución tecnológica ha dejado de ser una tendencia emergente para convertirse en una necesidad estratégica dentro de todos los sectores productivos. Según



Medina Chicaiza, Chango Guanoluisa, Corella Cobos y Guizado Toscano (2022), este proceso implica la reconversión y adaptación de tecnologías digitales que, al estar presentes en la vida cotidiana, motivan a las organizaciones a implementar procedimientos innovadores capaces de responder a las demandas cambiantes de sus clientes. Estos autores enfatizan que la transformación digital no se limita al uso de herramientas tecnológicas, sino que requiere también un cambio de mentalidad orientado a la innovación continua y a la mejora en la calidad del servicio.

En concordancia, el portal Zoom Tecnológico (2025) plantea que este proceso se caracteriza por la incorporación de tecnologías como inteligencia artificial y machine learning, que automatizan operaciones, optimizan la atención al cliente y permiten nuevos modelos de negocio. También destaca que la sostenibilidad y la digitalización empresarial se han consolidado como pilares para el crecimiento organizacional y la permanencia en mercados altamente competitivos.

Complementando lo anterior, Nebreda (2025) plantea que las estrategias digitales mejoran el desempeño empresarial, aumentan la capacidad de adaptación y permiten anticiparse a las necesidades del consumidor. Incluso en sectores como el educativo, estas tecnologías redefinen procesos y generan oportunidades de desarrollo. La base de esta transformación es el uso de *herramientas tecnológicas*, las cuales permiten materializar estos cambios dentro de las organizaciones. Según Stripe (2024), soluciones como la nube, aplicaciones, automatización, inteligencia artificial y dispositivos conectados transforman procesos internos, incrementan la eficiencia y crean valor, fortaleciendo el posicionamiento estratégico.

Este proceso responde también a los cambios en el comportamiento del consumidor. Benaissa (2021), señala que los clientes demandan experiencias digitales personalizadas, lo que obliga a las organizaciones a innovar y adaptarse para mantener relevancia y consolidar su presencia en el mercado.

Además, el uso intensivo de tecnologías no se limita únicamente al ámbito empresarial. García Lanzas, García Osegueda y Fitoria Saballo (2021) señalan que las herramientas digitales también han transformado la manera en que se imparte y recibe la educación, promoviendo el



crecimiento personal e intelectual de los estudiantes. Este ejemplo demuestra que, cuando se utilizan de forma adecuada, las tecnologías representan no solo una ventaja operativa, sino también una ventaja competitiva y social, aplicable a diversos contextos.

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico, las organizaciones deben definir con claridad cómo desean ser percibidas por el mercado para consolidar su presencia y lograr ventajas sostenibles. Según Faster (2025), el *posicionamiento estratégico* es la manera en que una empresa se diferencia de sus competidores, proyectando una identidad clara que influye directamente en la percepción de los clientes. Una organización que establece correctamente su posicionamiento logra construir una propuesta de valor única, lo cual incrementa su nivel de competitividad y fortalece la fidelización de sus consumidores. De forma complementaria, UNIR (2023), destaca que la diferenciación estratégica permite a la empresa autodefinirse frente al mercado en productos, servicios y valores, impactando su imagen ante clientes, competidores y sociedad. Señala además que para posicionarse con éxito se deben atraer nuevos clientes, aumentar la rentabilidad e impulsar procesos de innovación que respondan a las necesidades cambiantes del entorno. Así, los conceptos de transformación digital y posicionamiento estratégico se articulan en este estudio para evaluar cómo Banco Agrario y Bancolombia construyen ventajas competitivas mediante herramientas tecnológicas en el contexto local de Popayán.

## Metodología

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación descriptivo y documental. Su objetivo fue analizar el impacto del uso de herramientas tecnológicas en el posicionamiento estratégico y la expansión de la banca digital en la ciudad de Popayán, tomando como unidades de análisis al Banco Agrario y a Bancolombia. Aunque no se aplicaron encuestas ni entrevistas, el enfoque cuantitativo se fundamentó en el análisis riguroso de fuentes secundarias verificables, como informes institucionales, reportes oficiales, literatura científica y bases estadísticas de organismos del sector financiero.

Para la sistematización de la información, se definieron criterios de inclusión y exclusión: se incluyeron documentos oficiales publicados entre 2019 y 2025, ya que este periodo refleja la



aceleración de la digitalización tras la pandemia y los cambios regulatorios recientes; se excluyeron fuentes no verificables o con información duplicada. Las variables clave analizadas fueron: cobertura geográfica, número de usuarios digitales, frecuencia de transacciones, infraestructura física de atención y herramientas tecnológicas implementadas. Estas variables fueron organizadas en matrices comparativas que permitieron identificar patrones y diferencias entre las dos entidades.

Asimismo, se utilizaron bases estadísticas provenientes de la Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades y reportes de los propios bancos, lo que facilitó la identificación de tendencias y patrones sobre la expansión de la banca digital, especialmente en lo relacionado con inclusión financiera, eficiencia operativa y adopción tecnológica.

La elección del Banco Agrario y Bancolombia como unidades de análisis responde a su relevancia en los procesos de transformación digital en ciudades intermedias. Según Bancolombia (2024) , en un entorno donde la innovación avanza a pasos agigantados, las organizaciones enfrentan el desafío constante de incorporar, asimilar y aprovechar las tendencias emergentes para mantenerse relevantes y competitivas. Por su parte, el Banco Agrario de Colombia ha documentado su proceso de modernización tecnológica con énfasis en la transformación operativa, la atención ágil al cliente y la gestión del cambio cultural, como parte de una estrategia integral de fortalecimiento institucional (Banco Agrario, 2022) . Estas evidencias refuerzan la pertinencia del caso de estudio y proporcionan una base sólida y verificable dentro del enfoque documental de la investigación.

### 3. Resultados

La transformación digital en el sector financiero ha intensificado la inclusión y el acceso a servicios bancarios mediante el uso de canales digitales, especialmente relevantes en contextos regionales como Popayán. Diversos estudios han resaltado que las tecnologías Fintech, como billeteras móviles, big data, inteligencia artificial, y Open Banking, han contribuido significativamente a reducir costos, ampliar la cobertura y facilitar el acceso de segmentos no bancarizados (Perdomo Ibáñez, 2023) . Además, el incremento de transacciones digitales en Colombia muestra una tendencia sostenida, con un aumento del uso del 23 % al 62,9 % entre



2019 y 2025 (Superintendencia Financiera de Colombia, 2024). Por su parte, la implementación de políticas públicas y estrategias regulatorias ha sido clave para consolidar una infraestructura digital viable e inclusiva (Jaramillo Restrepo & Sierra Madrid, 2023). En este contexto, los resultados que se presentan a continuación evalúan cómo Bancolombia y Banco Agrario han desarrollado herramientas digitales, ampliado su cobertura y fortalecido su presencia digital en Popayán, con un enfoque estratégico y social orientado a la inclusión efectiva.

### 5.1 Herramientas digitales bancarias-Bancolombia y Banco Agrario

Más allá de la disponibilidad de herramientas tecnológicas y la cobertura física, resulta clave analizar cómo las estrategias digitales implementadas por las entidades financieras se traducen en una presencia efectiva en el mercado local. Para ello se analizan factores como enfoque estratégico, innovación, perfil de usuarios, reconocimientos e impacto social, contrastando los resultados de Bancolombia y Banco Agrario en el fortalecimiento de su posicionamiento digital en Popayán y la coherencia entre sus objetivos y la respuesta del mercado regional.

**Tabla 1**

*Aplicaciones digitales especializadas: comparativo funcional entre Bancolombia y Banco Agrario*

	Aplicación	Descripción
<b>BANCOLOMBIA</b>	<b>Mi Bancolombia</b>	Es la aplicación principal para personas naturales, lanzada en 2025 para reemplazar la antigua app “Personas”. Permite realizar transferencias, pagos, consultas, inversiones y muchas otras operaciones bancarias desde el celular
	<b>Bancolombia Negocios</b>	Dirigida a clientes empresariales y negocios, permite gestionar productos, realizar pagos y transferencias empresariales desde el móvil.
	<b>eTrading Bancolombia</b>	Aplicación enfocada en inversiones y operaciones bursátiles para clientes que manejan portafolios de inversión
	<b>Nequi</b>	Aunque es parte del grupo Bancolombia, funciona como plataforma aparte.



<b>BANCO AGRARIO</b>	<b>Banco Agrario App</b>	Aplicación oficial para realizar consultas, transferencias (incluidas interbancarias), pagos de servicios públicos, retiros sin tarjeta con PIN, gestión de productos como cuentas, créditos y tarjetas, y localización de oficinas y cajeros.
	<b>BICO</b>	Billetera digital del Banco Agrario que permite administrar dinero, hacer recargas, transferencias, retiros, pagos con QR y consultar movimientos desde el celular

Fuente: Propia adaptada de páginas web de Bancolombia y el Banco Agrario

En el marco de la transformación digital en Colombia, Bancolombia y el Banco Agrario han desarrollado aplicaciones que, más allá de sus funciones técnicas, evidencian estrategias distintas para ampliar la inclusión financiera. Bancolombia, con “Mi Bancolombia”, “Bancolombia Negocios”, “eTrading Bancolombia” y “Nequi” (Bancolombia, 2025) .concentra servicios avanzados y segmentados para distintos clientes; mientras que el Banco Agrario, con su “App Banco Agrario” y la billetera “BICO” (Banco Agrario, 2025) ,prioriza el acceso de poblaciones rurales y vulnerables. Estas diferencias muestran cómo cada entidad adapta la digitalización a sus públicos y al contexto de ciudades intermedias como Popayán.

Desde una perspectiva analítica, Bancolombia apuesta por una digitalización intensiva y segmentada, con aplicaciones diferenciadas y alto nivel tecnológico que consolidan su liderazgo y expansión en distintos segmentos del mercado, fortaleciendo su posicionamiento competitivo en sectores urbanos y bancarizados. Sin embargo, esta estrategia puede generar barreras para usuarios con menor alfabetización digital en ciudades intermedias como Popayán, donde persisten limitaciones de conectividad y cultura financiera, lo que limita su contribución a la inclusión financiera plena.

El Banco Agrario adopta un modelo más inclusivo pero menos sofisticado, orientado a ofrecer servicios básicos y accesibles a poblaciones históricamente marginadas, reforzando su imagen social y misión de inclusión financiera, aunque con el reto de mantener calidad tecnológica y seguridad ante el aumento de usuarios. En Popayán, mientras Bancolombia atrae clientes con mayor capital digital y financiero (lo que refuerza su expansión), el Banco Agrario amplía su base de usuarios en sectores tradicionalmente excluidos pero necesita reforzar acompañamiento, educación y soporte para asegurar la adopción efectiva de sus plataformas.



Así, el impacto real de estas herramientas digitales no depende solo de su número o funcionalidad, sino de la coherencia entre estrategia tecnológica, perfil de usuarios locales y capacidad institucional para cerrar brechas, aspecto clave para entender cómo influyen en el posicionamiento estratégico, la inclusión financiera y la expansión de la banca digital en ciudades intermedias como Popayán.

## 5.2 Servicios Financieros Digitales: Cobertura y Acceso

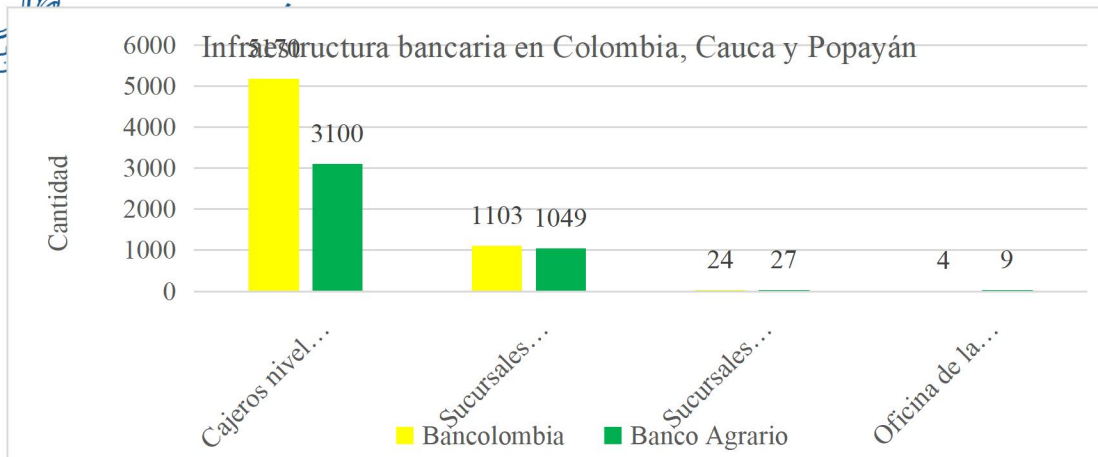
La cobertura geográfica y la presencia física siguen siendo esenciales para complementar la estrategia digital, sobre todo en ciudades intermedias como Popayán. Aunque la digitalización otorga mayor autonomía al usuario, la infraestructura tradicional continúa siendo crucial en territorios con brechas de conectividad o alfabetización digital limitada. Por ello, se compara la red de cajeros y sucursales de Bancolombia y Banco Agrario, a nivel nacional, departamental y local, para evaluar su incidencia en el acceso a servicios financieros digitales.

**Tabla 2**

*Distribución geográfica de infraestructura bancaria en Colombia y en el Cauca: un contraste entre entidades*

	<b>Bancolombia</b>	<b>Banco agrario</b>
<b>Cajeros nivel nacional</b>	5170	3100
<b>Sucursales nivel nacional</b>	1103	1049
<b>Sucursales nivel del departamento del Cauca</b>	24	27
<b>Oficinas nivel de la ciudad de Popayán</b>	4	9

Fuente: Propia adaptada de páginas web de Bancolombia y el Banco Agrario



El estudio realizado sobre Bancolombia demuestra que esta entidad se encuentra un paso adelante en comparación con el Banco Agrario, en términos de cobertura física y canales de atención. Bancolombia cuenta con un total de 5.170 cajeros automáticos a nivel nacional (Bancolombia, S.f), lo cual refuerza su red de servicios autosuficientes. Inicialmente, la entidad tenía 469 sucursales, pero en los últimos años ha realizado una significativa expansión al incrementar en 634 el número de oficinas, alcanzando así un total de 1.103 sucursales a nivel nacional . (Bancolombia, 2020) . En el departamento del Cauca, Bancolombia cuenta con 24 sucursales, y específicamente en la ciudad de Popayán opera con 4 oficinas (Sucursales, S.f).

Por otro lado, el Banco Agrario dispone de una red de 2.300 cajeros automáticos propios en todo el país (En Nuestro Campo, 2024) . Además, cuenta con 1.049 sucursales bancarias abiertas en Colombia y a nivel regional, en el departamento del Cauca, posee 27 oficinas, mientras que en la ciudad de Popayán tiene presencia con 9 sucursales. (Banco Agrario, S.f).

Desde un análisis crítico, la distribución muestra que la infraestructura física sigue siendo esencial para entender el impacto de las herramientas digitales. Bancolombia ha construido una red nacional sólida centrada en autoservicio y cobertura urbana, lo que le da ventaja para masificar sus canales digitales en segmentos con mayor conectividad y capital financiero; sin embargo, su menor presencia en Popayán y municipios del Cauca limita la efectividad en contextos rurales, donde la atención presencial sigue siendo decisiva. En contraste, el Banco Agrario, aunque menos sofisticado tecnológicamente, cuenta con una infraestructura más cercana al territorio que actúa como puente entre la población rural y los servicios digitales. Esto facilita que sus plataformas móviles lleguen a usuarios que aún dependen de oficinas físicas para



comprender y usar los canales virtuales, potenciando la inclusión financiera donde la digitalización avanza lentamente, pero exigiendo mantener estándares tecnológicos y de seguridad comparables a los de sus competidores. Así, la distribución geográfica refleja estrategias distintas: Bancolombia prioriza expansión nacional y autoservicio para fortalecer su ecosistema digital, mientras que el Banco Agrario refuerza su presencia local para apoyar la adopción progresiva de herramientas digitales en poblaciones excluidas. Esta diferencia incide en el posicionamiento estratégico y la expansión de la banca digital en Popayán, demostrando que la infraestructura física sigue siendo un complemento clave para cerrar brechas y garantizar la efectividad de la transformación digital en ciudades intermedias.

### 5.3 Efectividad en el fortalecimiento de su presencia digital en el mercado local

Más allá de contar con herramientas tecnológicas y cobertura física, es fundamental analizar cómo las estrategias digitales se convierten en una presencia efectiva en el mercado local. Esto incluye factores como enfoque estratégico, innovación, perfil de usuarios, reconocimientos e impacto social, contrastando los resultados de Bancolombia y Banco Agrario en el fortalecimiento de su posicionamiento digital en Popayán y la coherencia entre sus objetivos y la respuesta del mercado regional.

**Tabla 3**

*Indicadores de desempeño digital e impacto social de Bancolombia y Banco Agrario en Popayán*

criterio	Bancolombia	Banco Agrario
<b>Enfoque estratégico</b>	Digitalización avanzada, centrada en el cliente urbano y rural	Inclusión financiera centrada en zonas rurales y en el fortalecimiento de sectores productivos vulnerables.
<b>Innovaciones</b>	App móvil premiada, Sucursal Virtual Personas, uso de tecnologías innovadoras	Wifi gratuito en oficinas, Moviagro, asesores rurales con tabletas
<b>Usuarios digitales</b>	2,2 millones activos en sucursal virtual, 7,8 millones en app móvil (2023)	Usuarios rurales y microempresarios, con acceso mejorado mediante herramientas móviles y nuevos canales digitales.
<b>Reconocimientos</b>	Destacado por el MIT, Google y BCG como referente en madurez digital en América Latina.	Premio Oro en Transformación Digital (FinTech Americas, 2025) por su enfoque inclusivo e innovador.



Consolidarse como líder tecnológico en Colombia y Latinoamérica con visión global.

Incorpora principios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) como parte integral de su estrategia empresarial.

Usuarios urbanos, bancarizados y digitalmente activos.

Ampliación del acceso financiero rural y fortalecimiento de la economía popular mediante herramientas digitales inclusivas.

Alta orientación social y territorial, contribuyendo al desarrollo económico de comunidades rurales.

Pequeños productores, microempresarios, comunidades rurales y sectores tradicionalmente excluidos.

Fuente: Propia adaptada de páginas web de Bancolombia y el Banco Agrario

Bancolombia y el Banco Agrario han adoptado estrategias digitales distintas según su público objetivo. Bancolombia impulsa una digitalización avanzada para usuarios urbanos y bancarizados mediante su app móvil y sucursal virtual, ampliando su base de clientes y obteniendo reconocimientos internacionales. En cambio, el Banco Agrario orienta su transformación digital a la inclusión financiera rural con iniciativas como Moviagro, wifi en oficinas y asesoría con tabletas. Así, mientras Bancolombia lidera la innovación en contextos urbanos, el Banco Agrario busca cerrar brechas digitales en zonas rurales y fortalecer el desarrollo social y económico.

Este análisis evidencia que el liderazgo tecnológico de Bancolombia le permite competir en escenarios globales y atender segmentos con alta disposición digital, mientras que el Banco Agrario actúa como catalizador de inclusión financiera en contextos rurales y menos bancarizados. En Popayán, Bancolombia puede captar usuarios con mayor capital financiero y digital, pero requiere reforzar su acompañamiento pedagógico para ampliar la adopción; el Banco Agrario amplía su base en sectores tradicionalmente excluidos, aunque debe mantener altos estándares tecnológicos y de seguridad para sostener su credibilidad. Así, la efectividad en fortalecer la presencia digital no depende solo del número de usuarios o premios, sino de la coherencia entre estrategia tecnológica, perfil del público y capacidad institucional para atender las particularidades locales. Este contraste muestra cómo las herramientas digitales influyen de manera diferenciada en el posicionamiento estratégico y la expansión de la banca digital en Popayán, cumpliendo los objetivos del estudio.



#### 5.4 Comparativo de costos de servicios digitales

El costo de los servicios bancarios digitales es un factor clave para la adopción y consolidación del uso de estos canales. A continuación, se presenta un comparativo que evidencia las diferencias en tarifas y beneficios ofrecidos por Bancolombia y el Banco Agrario, con base en la información oficial publicada por ambas entidades.

Servicio / Característica	Bancolombia	Banco Agrario
Apertura de cuenta	Gratis (en línea)	Gratis (en la mayoría de productos)
Cuota de manejo mensual	Plan Cero: \$0 Plan Bronce: \$5.990 Plan Plata: \$8.990 Plan Oro: \$14.190	\$0 en cuentas básicas
Transferencias entre cuentas del mismo banco	Gratis	Gratis (por canales digitales)
Transferencias interbancarias (ACH)	Mi Bancolombia: \$7.090 + IVA Nequi: \$1.900 aprox.	0,15 % a 0,30 % del monto (mínimo \$15.900 + IVA, en oficina)
Retiros en cajeros externos	\$2.600 por transacción (según plan)	\$2.500 – \$3.300 por retiro
Reposición tarjeta débito	Incluida en planes pagos	\$24.500 aprox.
Consulta de saldo en app	Gratis	Gratis

Fuente: Propia adaptada de páginas web de Bancolombia y el Banco Agrario

Con la base en la evidencia se muestra dos estrategias distintas. Bancolombia utiliza una estructura tarifaria segmentada por planes, que ofrece beneficios progresivos según el nivel de pago, atrayendo diferentes perfiles de clientes. Sin embargo, esta segmentación puede desincentivar a usuarios de bajos ingresos o con poca frecuencia de uso, sobre todo en regiones intermedias donde los costos adicionales siguen siendo decisivos.

Por su parte, el Banco Agrario aplica una política de gratuidad en productos básicos y transferencias internas, fortaleciendo su imagen de inclusión financiera y facilitando el acceso de sectores rurales y microempresarios. No obstante, mantiene costos altos en operaciones presenciales y reposiciones, lo que afecta a quienes aún dependen de canales físicos. Su menor segmentación aporta simplicidad y previsibilidad, aunque debe equilibrar sostenibilidad con su misión social.



En conjunto, se evidencia que el costo de los servicios digitales condiciona tanto la adopción como el posicionamiento estratégico: Bancolombia impulsa su ecosistema en clientes con mayor capacidad de pago, mientras que el Banco Agrario prioriza inclusión con tarifas básicas gratuitas, aunque requiera mayor esfuerzo pedagógico y tecnológico. En Popayán, esto significa que Bancolombia puede tener menor alcance en sectores de bajos ingresos, mientras que el Banco Agrario puede ampliar inclusión digital, siempre que logre consolidar el uso de sus canales digitales.

## Conclusiones

El análisis realizado permite concluir que la incorporación de herramientas tecnológicas constituye un factor decisivo para el posicionamiento estratégico y la expansión de la banca digital en Popayán, pero sus impactos dependen del modelo adoptado por cada entidad. Bancolombia ha consolidado una digitalización avanzada dirigida a usuarios urbanos y bancarizados, con un ecosistema tecnológico robusto y reconocido internacionalmente. El Banco Agrario, en cambio, ha priorizado la inclusión financiera de comunidades rurales y sectores tradicionalmente excluidos, mediante soluciones móviles y estrategias adaptadas al contexto local. Esta diferenciación evidencia que no existe un único modelo de éxito: la efectividad de la banca digital depende de la adecuación de la tecnología al perfil de los usuarios y a las condiciones del territorio.

La transformación digital ha mejorado la eficiencia operativa, la cobertura y la experiencia del usuario, pero el estudio identificó que su éxito no depende exclusivamente de la infraestructura tecnológica. Factores como la cultura financiera, la confianza digital y la disposición de los usuarios condicionan la adopción de estos canales. En este sentido, la implementación de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y la interoperabilidad financiera ha contribuido a fortalecer la inclusión, la seguridad y la eficiencia del sistema, consolidando un modelo de banca centrado en la experiencia del cliente y en la democratización del acceso, tal como lo ha destacado el evento Digital Bank Bogotá (2025). Sin embargo, estos avances no son homogéneos: en Popayán persisten brechas de conectividad y educación financiera que limitan el aprovechamiento pleno de los servicios digitales.



De igual forma, se evidencia la necesidad de fortalecer políticas públicas y alianzas institucionales que permitan cerrar brechas de acceso y promover una digitalización más equitativa. La experiencia de Popayán demuestra que la banca digital, cuando se adapta a las condiciones del entorno, puede convertirse en una herramienta poderosa para impulsar el desarrollo económico regional, fomentar la inclusión financiera y fortalecer la competitividad del sistema bancario colombiano. No obstante, para lograrlo, las entidades deben equilibrar la innovación tecnológica con estrategias de acompañamiento, educación y comunicación que incrementen la confianza del usuario y eviten que la digitalización amplíe desigualdades.

Finalmente, la implementación de modelos tarifarios diferenciados refleja una estrategia clave para atraer y retener clientes digitales: el control de costos sigue siendo un factor determinante para la permanencia y confianza de los usuarios en los canales digitales. Este hallazgo sugiere que la masificación de la banca digital en ciudades intermedias no depende únicamente de innovaciones tecnológicas, sino también de políticas de precios accesibles, infraestructura física complementaria y programas de formación financiera que garanticen la sostenibilidad y la equidad del proceso.

## Referencias

- Acosta Prado, J. C., Rojas Rincón, J. S., Mejía Martínez, A. M., & Riveros Tarazona, A. R. (2024). Tendencias en la literatura sobre la adopción de la banca digital. *Risk And Financial Management*, 20.
- Agredo Montenegro, A. (2022). Análisis de estrategias tecnológicas y de transformación digital en Colombia. Estudio de caso centro de desarrollo tecnológico “Creativ” en el municipio de Popayán. *Corporación Universitaria Comfacaucá*, 64.
- Alcaldía Municipal De Popayán, Cauca. (2024 De Abril De 2024). *Alcaldía Municipal De Popayán, Cauca*. Obtenido De <https://Popayan.Gov.Co/Nuestraalcaldia/Saladeprensa/Paginas/Popay%C3%A1n-La-Apunta-A-Ser-Potencia-Del-Conocimiento-Y-La-Tecnolog%C3%ADa.Asp#Gsc.Tab=0>
- Arias Pérez, A. (2025). Plan de negocio para la modernización y expansión de una consultoría de gestión empresarial tradicional. *Universidad Pontificia De Comillas*, 49.
- Banca De Las Oportunidades & Superintendencia Financiera De Colombia. (2024). *Reporte De Inclusión Financiera 2023*. Bogotá: Programa Banca De Las Oportunidades.



Banco Agrario. (2024). *Tarifas Vigentes*.

Banco Agrario. (2025). *Google Play Store*. Obtenido De <https://play.google.com/store/apps/details?id=Co.Com.Bancolombia.Personas.SuperaPP>

Banco Agrario. (S.F). *Bancos*. Obtenido De [https://www.bancos.guide/sucursales-banco-agrario/#google\\_vignette](https://www.bancos.guide/sucursales-banco-agrario/#google_vignette)

Banco Agrario Y Bancolombia. (S.F). *Banco Agrario*. Obtenido De Bancolombia: <https://www.bancoagrario.gov.co/personas/asalariado-independiente-pensionado/cuenta-de-ahorros-digital>

Banco Santander. (4 De Septiembre De 2020). *¿Qué Es La Banca Digital?* Obtenido De *¿Qué Es La Banca Digital?*: <https://www.santander.com/es/stories/que-es-la-banca-digital>

Bancolombia. (11 De Mayo De 2020). *Bancolombia*. Obtenido De <https://www.bancolombia.com/acerca-de/sala-prensa/noticias/productos-servicios/bancolombia-incrementa-sucursales>

Bancolombia. (23 De Enero De 2024). *Bancolombia*. Obtenido De <https://www.bancolombia.com/acerca-de/sala-prensa/noticias/productos-servicios/nuevos-planes-bancolombia-cuenta-de-ahorros>

Bancolombia. (15 De Enero De 2024). *Innovación Tecnológica: ¿Cómo Adaptarse A Las Tecnologías Emergentes?* Obtenido De *Innovación Tecnológica: ¿Cómo Adaptarse A Las Tecnologías Emergentes?*: <https://blog.bancolombia.com/innovacion/empresarial-innovacion-tecnologica/>

Bancolombia. (2025). *Centro De Ayuda*. Obtenido De <https://www.bancolombia.com/centro-de-ayuda/canales/app-bancolombia>

Bancolombia. (S.F). *Bancos*. Obtenido De <https://www.bancos.guide/sucursales-bancolombia/>

Benaissa, N. (22 De Febrero De 2021). *Bpc*. Obtenido De <https://www.bpcbt.com/es/blog/la-evolucion-de-la-banca-digital>

Bueno Campos, E., Longo Somoza, M., Salmador, M., & Morcillo, P. (S.F). *La innovación del modelo de negocio bancario: el reto de la banca digital* . *Congreso Acea*, 23-28.

Cámara De Comercio Del Cauca. (3 De 12 De 2024). *Cámara De Comercio Del Cauca*. Obtenido De [https://www.ccauca.org.co/detallenoticia/166\\_la-cccauca-impulsa-la-transformacin-digital-y-el-desarrollo-econmico-a-travs-de-las-industrias40](https://www.ccauca.org.co/detallenoticia/166_la-cccauca-impulsa-la-transformacin-digital-y-el-desarrollo-econmico-a-travs-de-las-industrias40)

Díaz Fuentes, A. J., & Rueda Cobos, K. T. (2024). *Análisis sobre la modernización del sistema bancario en Colombia durante el periodo comprendido entre 2020 y 2023*. *Unidades Tecnológicas De Santander*, 80.



Díaz Valencia, G. A., & Villa Martínez, Á. (2023). Inclusión financiera y tecnologías de la información y comunicación en las mipymes en Colombia. Caso micronegocios período 2019-2021. *Universidad Nacional De Colombia*, 27.

Digital Bank Bogotá. (6 De Mayo De 2025). *Trycore*. Obtenido De <Http://Trycore.Co/Trycore/Digital-Bank-Bogota-2025/>

Echevarría Silva, L., & Lopera Orrego, M. (2021). Las Fintech y su impacto social en la banca colombiana más representativa 2015-2020. *Tecnológico De Antioquia Institución Universitaria*, 35.

En Nuestro Campo. (18 De Agosto De 2024). *En Nuestro Campo*. Obtenido De <Https://Ennuestrocampo.Co/Banco-Agrario-Garantiza-15-700-Canales-De-Atencion-En-1-090-Municipios-De-Los-32-Departamentos/>

Faster Capital. (5 De Mayo De 2025). *Fastercapital*. Obtenido De <Https://Fastercapital.Com/Es/Contenido/Que-Es-El-Posicionamiento-Estrategico.Html#Definici-N-De-Posicionamiento-Estrat-Gico>

Flores Vidal, R. (16 De Septiembre De 2024). Transformación digital del sector bancario: ¿por qué es importante? *Prometeo*.

García Lanzas, R. D., García Osegueda, B. A., & Fitoria Saballo, P. I. (2021). Uso de herramientas básicas de microsoft office excel, word y powerpoint y su incidencia en la calidad del aprendizaje significativo en el área de ciencias naturales, modalidad de primaria regular, del centro público salomón ibarra mayorga, distrito Iv, D. *Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua*, 116.

Jaramillo Restrepo, D., & Sierra Madrid, F. (2023). Avanzando hacia una banca más inclusiva: el potencial del open banking en Colombia. *Universidad Eafit*.

Lopez Rodríguez, C. E., & Rodríguez Calderón, L. F. (2024). Aceptación e uso da tecnolojía: a influencia no consumo no sector bancario colombiano. *Corporación Universitaria Minuto De Dios (Uniminuto)*, 20.

Luna Hernandez, L. C., & Vargas Rojas, L. M. (2020). La transformación digital en el sector bancario y la atención al cliente en épocas de pandemia. *Universidad Católica De Colombia*, 16.

Medina Chicaiza, P., Chango Guanoluisa, M., Corella Cobos, M., & Guizado Toscano, D. (2022). Transformación digital en las empresas: una revisión conceptual. *Journal Of Science And Research*, 14.

Montoya, A. M. (2022). La banca digital y su aplicación en Colombia. *Universidad Cooperativa De Colombia*, 74.

Nebreda, M. (8 De Abril De 2025). *Campus Training*. Obtenido De <Https://Www.Campustraining.Es/Noticias/Que-Son-Herramientas-Tecnologicas/>



Perdomo Ibáñez, M. E. (2023). Impacto de las fintech en la digitalización financiera y su rol en la inclusión financiera. *Universidad Tecnológica De Bolívar*, 5.

Portafolio. (11 De Junio De 2019). *Portafolio*. Obtenido De <https://www.portafolio.co/economia/transacciones-digitales-sextuplican-las-de-las-oficinas-bancarias-530482>

Restrepo, J. P., & Amado Castillo, C. (2022). Análisis de los avances de la banca electrónica en las entidades financieras de Bogotá, Colombia, en tiempos de post pandemia. *Fundación Universitaria Del Área Andina*, 33.

Sanchez Quiroz, C., Castañeda Julca, C., & Fabian Galarza, W. (2024). Inclusión financiera: análisis de la gestión del banco de la nación con aplicación de la transformación digital, en el periodo 2020-2022. *Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas (Upc)*, 134.

Seon Technologies Ltd. (2025). *Bancos Digitales En 2025: Navegando Por El Crecimiento Y La Innovación*. Obtenido De <https://seon.io/resources/neobanking-index/>

Stripe. (16 De Julio De 2024). *Stripe*. Obtenido De <https://stripe.com/es-us/resources/more/what-is-digital-transformation-a-guide-for-businesses>

Sucursales. (S.F). *Sucursales*. Obtenido De <https://sucursales.net/bancolombia-popayan/>

Superintendencia Financiera De Colombia. (4 De Junio De 2024). *Superintendencia Financiera De Colombia*. Obtenido De <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10115193/reporte-de-inclusion-financiera-2023-avances-y-retos-en-colombia/>

Tascón, J. M. (22 De Septiembre De 2023). *Business School*. Obtenido De [Business School: https://www.obsbusiness.school/blog/banca-digital-que-es-y-cuales-son-sus-ventajas](https://www.obsbusiness.school/blog/banca-digital-que-es-y-cuales-son-sus-ventajas)

Torres Herrera, J. D. (2024). Estudio de la evolución y transformación de la banca en Colombia: perspectivas económicas y sociales desde el siglo xx hasta la era digital. *Universidad El Bosque, Bogotá.*, 59.

Unir. (7 De Julio De 2023). Obtenido De [Unir: https://www.unir.net/revista/empresa/posicionamiento-estrategico-empresa/](https://www.unir.net/revista/empresa/posicionamiento-estrategico-empresa/)

Vargas García, A. (2021). Inclusión financiera en Perú y Latinoamérica en tiempos del covid-19. *Universidad Nacional Mayor De San Marcos*, 10.

Zoom Tecnológico. (24 De Abril De 2025). *Zoom Tecnológico*. Obtenido De <https://www.zoomtecnologico.com/2025/04/24/transformacion-digital-2025/>