

 UNIVERSIDAD La Gran Colombia Fundada en 1951	FORMATO CONCEPTO DE PUBLICACIÓN PARA ARTÍCULOS, TESIS, TRABAJOS Y/O MONOGRAFÍAS DE GRADO)		CÓDIGO	F – 07- 04 CPA
			FECHA	01/04/2016
			VERSIÓN	1

Bogotá D.C. 19 de Septiembre del 2019

Señores:
Departamento de Biblioteca
Universidad La Gran Colombia
Ciudad

Estimados señores:

Me dirijo a ustedes en mi calidad de Decano (a), con el fin de poner en su conocimiento la aprobación y entrega del trabajo de grado de los estudiantes **Dennis Nomelín Cárdenas, Wilson Arcadio Abril Ramírez y Sandra Milena Barragán García** titulado: **ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE BANCA MÓVIL EN COLOMBIA Y SU INCIDENCIA EN LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO DURANTE EL PERIODO 2008 – 2018.** Para optar el título como Especialista en Gerencia Financiera. Por lo anterior, informo que este trabajo reúne los requisitos exigidos en el Acuerdo 004 de Mayo de 2013.

Sin otro particular,


Javier Enrique Delgado Pérez
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales

 UNIVERSIDAD La Gran Colombia Fundada en 1951	FORMATO CONCEPTO DE PUBLICACIÓN PARA ARTÍCULOS, TESIS, TRABAJOS Y/O MONOGRAFÍAS DE GRADO)	CÓDIGO	F – 07- 04 CPA
		FECHA	01/04/2016
		VERSIÓN	1

FACULTAD Y/O PROGRAMA CIENCIAS EMPRESARIALES
RAE Resumen Analíticos en Investigación

TÍTULO

ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE BANCA
MÓVIL EN COLOMBIA Y SU INCIDENCIA EN LAS QUEJAS DE LOS
USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO DURANTE EL PERIODO 2008 – 2018.

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

ESPECIALISTA EN GERENCIA FINANCIERA

AUTOR (ES)

Abril Ramírez Wilson Arcadio, Barragán García Sandra Milena y
Nomelín Cárdenas Dennis.

DIRECTOR, ASESOR, CODIRECTOR O TUTOR

JULIO CÉSAR CHAMORRO FUTINICO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DESARROLLO ECONÓMICO Y CALIDAD DE VIDA

PALABRAS CLAVE O DESCRIPTORES

- BANCA MÓVIL
- QUEJAS
- EVOLUCIÓN
- INCLUSIÓN

MATERIAL ANEXO (Diapositivas):

RESUMEN

Handwritten signature



UNIVERSIDAD
La Gran Colombia
Fundada en 1951

**FORMATO CONCEPTO DE PUBLICACIÓN PARA
ARTÍCULOS, TESIS, TRABAJOS Y/O
MONOGRAFÍAS DE GRADO)**

CÓDIGO	F – 07- 04 CPA
FECHA	01/04/2016
VERSIÓN	1

RESUMEN

El objetivo de la siguiente investigación es identificar la relación de las transacciones realizadas a través de Banca Móvil en Colombia durante el periodo 2008 – 2018 con respecto a las quejas de los usuarios del sector financiero. Durante este periodo el Gobierno nacional y el sector privado, desarrollaron la infraestructura para ofrecer un entorno con mayor posibilidad de acceso a los servicios financieros, buscando especialmente reducir sus costos. Es allí donde esta búsqueda proporciona el crecimiento del Canal Banca Móvil. La banca móvil en Colombia lleva alrededor de una década, en la cual ha sido evidente el alto grado de crecimiento tanto en número de operaciones como en los montos que se transan en este canal. Para poder indagar acerca de esta evolución, se tomó la proporción de los datos de las quejas del sector financiero del mismo periodo que podrían tener que ver con el canal mencionado, para analizar su relación y la mejora o desmejora de la satisfacción del cliente.



UNIVERSIDAD
La Gran Colombia
Fundada en 1951

**FORMATO CONCEPTO DE PUBLICACIÓN PARA
ARTÍCULOS, TESIS, TRABAJOS Y/O
MONOGRAFÍAS DE GRADO)**

CÓDIGO	F – 07- 04 CPA
FECHA	01/04/2016
VERSIÓN	1

Bogotá D.C., 19 de Septiembre del 2019

Señores:

Departamento de Biblioteca
Universidad La Gran Colombia
Ciudad

Estimados señores:

Nosotros:

DENNIS NOMELÍN CÁRDENAS	, con C.C. No	1.030.611.576
WILSON ARCADIO ABRIL RAMÍREZ	, con C.C. No	79.643.115
SANDRA MILENA BARRAGÁN GARCIA	, con C.C. No	52.336.141

Autores exclusivos del Trabajo De Grado titulado: **ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE BANCA MÓVIL EN COLOMBIA Y SU INCIDENCIA EN LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO DURANTE EL PERIODO 2008 – 2018**. Para optar el título como ESPECIALISTA EN GERENCIA FINANCIERA presentado y aprobado en el año 2019 autorizamos a la Universidad La Gran Colombia obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación; conforme al art. 2, 12, 30 (modificado por el art 5 de la ley 1520/2012), y 72 de la ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, art. 4 y 11 Decisión Andina 351 de 1993 art. 11, Decreto 460 de 1995, Circular No 06/2002 de la Dirección Nacional de Derechos de Autor para las Instituciones de Educación Superior, art. 15 Ley 1520 de 2012 y demás normas generales en la materia.

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	X	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	X	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer	X	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet	X	



UNIVERSIDAD
La Gran Colombia
Fundada en 1951

**FORMATO CONCEPTO DE PUBLICACIÓN PARA
ARTÍCULOS, TESIS, TRABAJOS Y/O
MONOGRAFÍAS DE GRADO)**

CÓDIGO	F - 07- 04 CPA
FECHA	01/04/2016
VERSIÓN	1

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previo convenio perfeccionado con la Universidad para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas Facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones	X	
6. La inclusión en el repositorio Biblioteca Digital de la Universidad La Gran Colombia	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, el presente consentimiento parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

"son propiedad de los autores los derechos morales sobre el trabajo", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables; la Universidad La Gran Colombia está obligada a RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas convenientes para garantizar su cumplimiento.

NOTA: Información Confidencial:

Esta Monografía o Trabajo de Grado contiene información privilegiada, estratégica, confidencial y demás similar, o hace parte de una investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. SI ☐ NO ☒

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta, tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

Firma 
Nombre Dennis Nomelín Cárdenas
C.C. No 1.030.611.576 de Bogotá

Firma 
Nombre Wilson Arcadio Abril Ramírez
C.C. No 79.643.115 de Bogotá

Firma 
Nombre Sandra Milena Barragán García
C.C. No 52.336.141 de Bogotá

 UNIVERSIDAD La Gran Colombia Fundada en 1951	FORMATO CONCEPTO DE PUBLICACIÓN PARA ARTÍCULOS, TESIS, TRABAJOS Y/O MONOGRAFÍAS DE GRADO)	CÓDIGO	F – 07- 04 CPA
		FECHA	01/04/2016
		VERSIÓN	1

Bogotá D.C. 19 de Septiembre del 2019

Señores:

Departamento de Biblioteca
Universidad La Gran Colombia
Ciudad

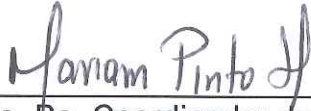
Estimados señores:

El Comité de Investigaciones de la Facultad de Postgrados, tiene el gusto de informarles a ustedes, que el que el trabajo de grado, de los estudiantes **Dennis Nomelín Cárdenas, Wilson Arcadio Abril Ramírez y Sandra Milena Barragán García** titulado: **ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE BANCA MÓVIL EN COLOMBIA Y SU INCIDENCIA EN LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS DEL SECTOR FINANCIERO DURANTE EL PERIODO 2008 – 2018**, ha sido revisado y aprobado su contenido como pertinente, de apoyo a la investigación y a la formación académica, por lo cual expreso que puede ser publicado en el Repositorio Institucional y disponer de la consulta pública en formato electrónico del documento, conforme a la carta de cesión de derecho de autor firmada por los autores.

Por lo anterior, informo que el contenido de este trabajo es conforme a las normas legales de derecho de autor.

Sin otro particular,


Vo. Bo. Decano o Delegado Autorizado


Vo. Bo. Coordinador de Investigaciones *cc.*