



COMPORTAMIENTO FINANCIERO EN COLOMBIA 2026: PYMES

Abril 2026

Contenidos



Características sociodemográficas y perfil tecnológico del segmento



Calidad de servicio

- Satisfacción general, Satisfacción con canales de relación, Satisfacción con la oferta de productos y servicios



Imagen

- Entidad ideal, atractivos de los bancos, modelo de atributos asociados a las entidades financieras. RSE y Sostenibilidad.



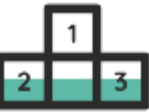
Canales de relación

- Uso de canales. Nivel de digitalización, Intensidad de uso. Gestor de empresas.



Uso de productos y servicios

- Productos de financiación, Productos de ahorro e inversión, Servicios, Seguros, Comercio electrónico, Cobros a clientes en establecimientos comerciales.



Posicionamiento

- Notoriedad, Penetración, Participación, Promedio de bancos, Motivos de elección.



Dinamismo del mercado

- Concentración financiera, Nuevas relaciones, Abandonos.



Fidelización

- Funcional (intensificación, reducción y abandono), Emocional (recomendación NPS), Percibida (fidelización)

Ficha técnica



Universo

Empresas bancarizadas – clientes de alguna entidad financiera – que emplean a un mínimo de 10 trabajadores y un máximo de 200 y facturan entre \$700 MM y \$60,000 MM anuales, y que estén ubicadas en las principales ciudades del país detalladas a continuación. 133.000 empresas (Fuente: Registro Único Empresarial y Social (RUES) y Confecámaras).



Muestra

920 entrevistas

Distribución geográfica

Bogotá	220	Cartagena	60
Medellín	150	Pereira	60
Cali	150	Ibagué	60
Barranquilla	100	Cúcuta	60
Bucaramanga	60		



Distribución por facturación

Pequeña: \$700 MM a \$7.000 MM	600
Mediana: \$7.000 MM a \$60.000 MM	320



Diseño muestral

Se fijan cuotas por las variables de zona geográfica y número de empleados, siendo proporcional por sector de actividad.

Posteriormente, de forma previa al análisis, se aplicará un equilibrio para devolverles la representatividad respecto al Universo

Error muestral

$E = \pm 3.30\%$ para un intervalo de confianza del 95,5% y siendo $p=q= 50\%$.

Recogida de datos

Entrevista personal con el **responsable de las relaciones financieras** de la empresa aplicando un cuestionario estructurado y precodificado..

Trabajo de campo

Mayo - Julio

Entrega de resultados

Septiembre

Entregables

1. Informe de resultados, con el análisis detallado de todos los contenidos del estudio
2. Resumen ejecutivo, con los principales indicadores
3. Base de datos para ser utilizada con QVESTOR 4, software informático cedido por inmark. Si el cliente lo requiere, también se facilita en versión Excel o similar.
4. Presentación de resultados por parte de un consultor de inmark

inmark

Inmark nace en el año 1977 con el objetivo de cubrir las necesidades de las empresas en sus requerimientos de consultoría, información y desarrollo de negocio. A partir de ese momento se produce una expansión en dos direcciones:

- Ampliando las actividades desarrolladas, faceta en la que emerge la actuación de Outsourcing de Equipos de Venta, así como la relativa a la comercialización de productos y servicios a través de Contact Center.
- Expandiendo geográficamente la actuación profesional, tanto en el ámbito de Unión Europea como en América.

Europa: con oficinas en Madrid, Barcelona, Sevilla, Ourense y Coímbra, y red europea de partners que permite actuar a inmark en la Europa de los 27.

Hispanoamérica: desde el año 1989 se desarrolla el negocio en la región contando con oficinas en México, Colombia y Perú, y un partner de negocio en Puerto Rico.



Propósito

El propósito de inmark es acompañar a los clientes en:

- En el descubrimiento de oportunidades de negocio, aportando información del mercado y asesoramiento preciso.
- En el desarrollo de su estrategia para que la conviertan en realidad.
- A través de personas y servicios externos de soporte.

Y se pone en práctica a través de las divisiones de:

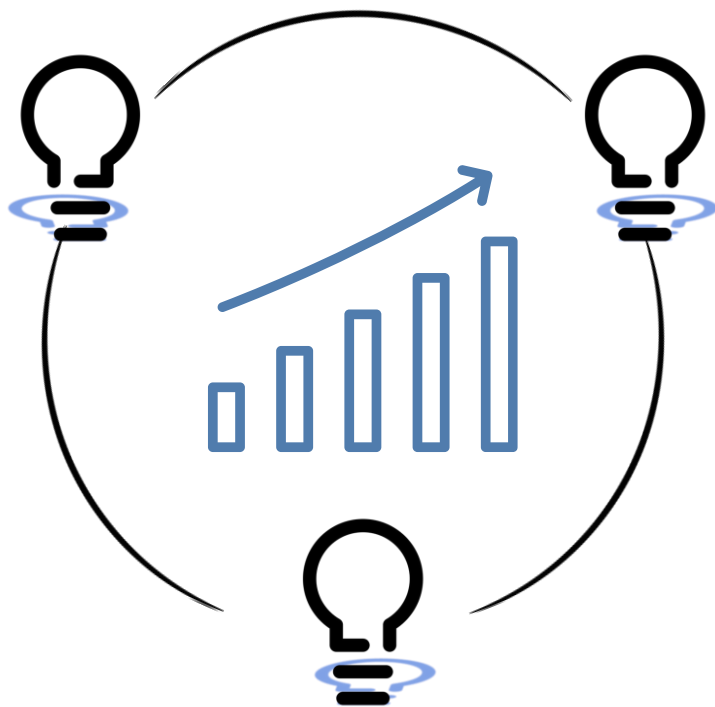
- Consultoría y Estudios de mercado.
- Outsourcing comercial, tanto presencial como a través de Contact Center.



Valor diferencial

Detección de oportunidades, amenazas y propuesta de soluciones

Compromiso con el éxito comercial de las soluciones



Apoyo a los equipos para llevar a la práctica las propuestas

La actuación de Inmark proporciona a sus clientes elementos diferenciales como son:

- **Conocimiento profundo** de las necesidades empresariales.
- Se va **más allá de las soluciones convencionales**: reflexión sobre la problemática concreta de cada cliente para ofrecerle lo que realmente necesita.
- **Visión global** del entorno, del mercado y de las necesidades de los clientes.
- Combinación de diversas prácticas para ofrecer **respuestas integrales**, con excelencia operativa y creatividad.
- **Especialización** en determinados sectores.
- **Integración de soluciones tecnológicas** en todos los servicios ofrecidos.

Cumplimiento normativo

Certificaciones

- ISO 9001:2015, Gestión de la Calidad
- ISO 14001:2015, Gestión Ambiental
- ISO 27001:2023, Gestión de Seguridad de la Información

Seguridad de la Información

- Todos los controles de seguridad de la ISO 27002:2023
- Alineados con: NIS2, ENS, Continuidad del Negocio
- Auditorías externas anuales
- Proveedores principales homologados y certificados

Protección de Datos

- DPO Externo
- Auditorías externas anuales
- Sistemas de Gestión de la Protección de Datos



inmark



España
Portugal
Colombia
Perú
México
Puerto Rico



enrique.galindo@grupoinmark.com



Av. Llano Castellano 13, planta 2;
28034 Madrid



+34 91 448 02 03



www.grupoinmark.com

