

Innovación y escalabilidad de las Fintech en Colombia

Claudia Marcela Torres Algarra

Yenny Marcela Gómez López

Jessica Alejandra Morales Perilla

Universidad EAN

Facultad de Administración Finanzas y Ciencias Económicas

Especialización Inteligencia Comercial y de Mercadeo

Especialización en Administración Financiera

Bogotá, Colombia

18/11/2022

<b>RESUMEN</b>	<b>3</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.</b>	<b>5</b>
<b>PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>6</b>
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
<b>JUSTIFICACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
<b>MARCO INSTITUCIONAL</b>	<b>14</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>18</b>
ENFOQUE, ALCANCE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	18
POBLACIÓN Y MUESTRA	18
SELECCIÓN DE MÉTODOS O INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	19
TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	19
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>22</b>
IDENTIFICAR EL IMPACTO DE LAS FINTECH EN LA BANCA TRADICIONAL.	22
IDENTIFICAR POSICIONAMIENTO DE COLOMBIA EN LATINOAMÉRICA EN EL CRECIMIENTO DE LAS FINTECH.	24
ANALIZAR LA ESCALABILIDAD DE LOS DIFERENTES SERVICIOS FINANCIEROS QUE ADAPTARON LAS EMPRESAS.	25
RECONOCER LA ADAPTABILIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS TECNOLÓGICOS EN LAS DIFERENTES GENERACIONES EXISTENTES.	26
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>28</b>

## Resumen

El presente trabajo abarca un análisis e investigación del sistema financiero a nivel tecnológico actualmente conocido como Fintech y su desarrollo e ingreso en la economía colombiana potenciado por el efecto postpandemia, donde generó mayor fuerza de incursión en el país dada la incertidumbre desatada a nivel mundial. En Colombia las Fintech han tenido un crecimiento veloz frente a otros países en Latinoamérica y han surtido un proceso de adaptación en términos culturales rompiendo los estigmas de la desconfianza de los colombianos en temas tecnológicos relacionados con sus finanzas y aspectos transaccionales. Por tal motivo desde el desarrollo del trabajo se busca maximizar el conocimiento del territorio Fintech en el país incentivando el desarrollo de propuestas financieras tecnológicas generando innovación en los productos y servicios actualmente ofertados en el mercado y que permitan generar soluciones adaptables para todas las generaciones presentes en el país permitiendo un aporte constante de visibilidad y crecimiento en un mundo globalizado.

**Palabras clave:** Finanzas, tecnología, globalización, innovación, desarrollo.

## Problema de Investigación

Cuando se refieren al concepto Fintech automáticamente se identifica como la unión de dos palabras inglesas que da el significado de tecnología financiera (Ocampo, 2017), sin embargo, abarca mucho más de lo que se consideraría como un concepto bancario ya que este no se puede clasificar en algún servicio puntual porque puede estar en cualquier tipo mercado o empresa. Por lo tanto, hoy se ha convertido en una ayuda para el crecimiento de la economía a nivel mundial y muchos hablan de su evolución en la civilización incluso del apoyo que le está prestando a los nuevos emprendimientos, para entender que es todo lo que abarca es importante conocer sus orígenes.

Algunos indican que nació desde hace unos 25 años con la salida de PayPal al mercado y que tomó fuerza en la crisis económica del 2007 en Estados Unidos (López, 2018), pero si vemos cómo la tecnología ingresó al servicio económico encontramos que aproximadamente desde el año 1918 empezó con las primeras transferencias de fondos en el Banco Federal de EEUU por medio del código morse y el telégrafo (Gedesco), de aquí se desplegaron muchos servicios como lo fueron en los años cincuenta cuando salió la primera tarjeta física de crédito de Diners Club, luego los cajeros electrónicos para retiro de dinero y después si llegaron los modelos de pagos electrónicos como el de PayPal, desde ese momento se generó una explosión de ideas y modelos para facilitar la vida financiera unida con la tecnología y así mismo como ha ido avanzando con más herramientas, las cuales ofrecen una ayuda al ciudadano para realizar todas sus transacciones. Pero es cierto que, aunque inicio en estados unidos, para el resto del mundo empezó a replicarse solo hasta que se vivió la crisis del COVID en el 2020, muchas personas lograron iniciar y continuar su vida financiera a través de estos servicios, en especial en Latinoamérica donde arranco por países como México y posteriormente en Brasil.

## **Descripción del problema.**

Las Fintech han avanzado con una variabilidad tecnológica, generando nuevos procesos con su diversidad de servicios en el sistema financiero; por otra parte, la banca tradicional tiene una muy baja adopción a la innovación para desarrollar en este tipo de modelo de negocios (Ocampo, 2017). Esto crea un impacto en la inclusión financiera en la oferta y demanda en Colombia, en la cobertura de algunos servicios desde aplicativos hasta la desconfianza de los usuarios en el uso de plataformas digitales, al no ser reconocida o que no se realice a través de entidades financieras.

La adopción digital y la interacción con las diferentes tecnologías puede disminuir el uso de los servicios que ofrecen las Fintech, implica una corta acogida, en el caso las generaciones como las Baby Boomer, Generación X, Millennials, y Generación Z, según el estudio realizado se evidenció que en Colombia las generaciones Z son las que adquieren mayor tendencia por las nuevas tecnologías y la transformación digital (Mejía & Mejía 2022). Para el caso de México en la generación Millennials, adoptan más el uso de estas nuevas plataformas tecnológicas (Mendoza, et al., 2021). Esto genera una corta apertura del uso de los servicios financieros en Colombia, sesgando el uso de las Fintech en otras generaciones que no tengan contacto con este poder adquisitivo.

## **Pregunta de investigación.**

¿Cuál es el impacto y cuáles son las implicaciones postpandemia que ha generado el desarrollo tecnológico de las Fintech en Colombia?



## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar e investigar el ingreso de las Fintech en Colombia y el impacto postpandemia.

### **Objetivos específicos**

- Identificar el impacto de las Fintech en la banca tradicional.
- Identificar posicionamiento de Colombia en Latinoamérica en el crecimiento de las Fintech.
- Analizar la escalabilidad de los diferentes servicios financieros que adaptaron las empresas.
- Reconocer la adaptabilidad de los servicios financieros tecnológicos en las diferentes generaciones existentes.

## Justificación

La presente investigación aborda información acerca de la llegada de las Fintech en Colombia y el impacto postpandemia, dada la importancia y el boom tecnológico que se generó a nivel financiero con la aparición del Covid-19 y la incertidumbre macroeconómica mundial que conllevó a un cambio cultural en la adopción de la tecnología para los diferentes productos y servicios financieros transaccionales que buscaron salvaguardar la economía manteniendo la seguridad de la salud pública en tiempos de crisis.

A nivel financiero en Colombia se han ido poniendo a prueba cambios representativos en temas socioeconómicos, culturales y geopolítico que han generado impacto en el ecosistema empresarial donde los empresarios buscan innovar haciendo uso de la tecnología para facilitar la transaccionalidad financiera contribuyendo al cierre de brechas en el acceso a los servicios financieros.

Como sabemos durante la pandemia la mayoría de la población en Colombia y el mundo se vio obligada a quedarse en casa, cuidar de su salud y la de sus familiares, lo cual cambió la cotidianidad mundial que llevó a parar muchas de las actividades transaccionales a nivel económico donde los diferentes frentes financieros tuvieron que buscar nuevas soluciones para evitar un mayor impacto en el ecosistema encontrando así como hacer un mejor aprovechamiento de las Fintech que a pesar de que antes ya existía durante, después de la pandemia se hizo más fuerte, un sistema que nos permite realizar de manera más efectiva, eficaz y rápida transacciones de manera virtual y no tener que desplazarse hasta el banco o cajero para realizar compras o acceder los diferentes productos o servicios del sector financiero evolucionando conforme a los factores de inclusión financiera, bienestar económico y estabilidad socioeconómica.

## Marco Teórico

Las grandes entidades bancarias colombianas que usualmente tienen un cubrimiento nacional con sus grandes sedes, desde su arranque de operación siempre han trabajado por ofrecer presencialmente todos sus servicios bancarios, pero así mismo como cada generación ha realizado cambios importantes en la cotidianidad, la banca tradicional ha realizado grandes inversiones para ir en línea con esos cambios, que en especial han sido por avances tecnológicos. El objetivo de estas entidades es formalizar o vincular la mayor cantidad de usuarios posibles a sus servicios y así es que en las últimas décadas ha invertido dinero en desarrollos logísticos y administrativos buscando lograr que cada ciudadano pueda tener acceso y uso a estos servicios bancarios.

También es de destacar que han realizado un buen trabajo en servicio al cliente, entregando variedad de servicios que facilitan al usuario como lo son las cuentas corrientes o de ahorros, el pago de un servicio público, impuesto o transferencias, pago de pensiones y otros, haciendo que se preste todo en un mismo lugar. Estas sedes físicas que cuenta con personal de asesoría y gerencia ayudan a tomar esas decisiones financieras importantes que requieren apoyo al ciudadano y generan seguridad. Cuando estos servicios se han prestado correctamente hacen que los usuarios siempre busquen esta sede y sean atendidos por personal especial, pero, así como con esto ganan más audiencia también debemos relacionar esas situaciones que han hecho que el usuario pierda confianza o busque otras alternativas Ortiz, A. 2 de octubre (2020), ya que temas como el cobro por cada uno de los movimientos, sus horarios exclusivos de atención, la exposición al robo físico y otros, hace buscar alternativas al usuario que hoy están relacionadas a experiencias digitales.



Sin dudar la experiencia del confinamiento por COVID nos exigió cambiar muchas decisiones financieras a soluciones digitales y esto porque ya no podíamos contar con esa asesoría presencial a la que estábamos acostumbrados. Aquí es donde el ingreso al mercado y la velocidad de las Fintech toma fuerza, como lo menciona Camacho, D. (2020), aunque entro a Colombia tal vez hace unos 14 años como empresas emergentes o de base tecnológica dedicadas al campo financiero, solo hasta esta época tomo protagonismo, ya que si bien nuestra vida continua en confinamiento, también continuaron las obligaciones financieras y allí es donde la banca tradicional intento agilizar sus iniciativas financieras y donde bancos con alternativas digitales les dieron la mano a los usuarios, pero las Fintech ya estaban preparadas con su portafolio. Este fue el momento de mayor crecimiento entre la sociedad, porque se empezaron a vivir y descubrir los beneficios que puede ofrecer, como la formalización del movimiento del dinero, flexibilidad del servicio, pagos fáciles, decisiones rápidas entre otros, pero también al transcurrir el tiempo de detectaron oportunidades de mejora que hace que no ingrese a todas las generaciones en especial las mayores, como lo indica Ortiz, A. 2 de octubre (2020), por ejemplo, tasas de interés más altas en cuentas de ahorro, la privacidad de la información y el riesgo de lo que llaman los piratas informáticos.

Sin embargo, como lo reporto la Superfinanciera, Cifuentes, V. (2021) el primer semestre del 2020 se realizaron 4.685 operaciones digitales como transferencias o pagos online e incluso no monetarias como consultas de saldos y certificaciones, esto muestra que la banca siguió funcionando. Para nuestro país fue un buen momento ya que Colombia comparando a nivel mundial, en el mercado de las finanzas alternativas creció un 48%, Camacho, D. (2019), y donde Colombia en el año 2021 ocupo el 3 lugar en Latino América según la publicación de Finovista “Fintech en América Latina y el Caribe”, esta medición desde el 2017 al 2021, donde contamos con 3 bancos digitales y aproximadamente 333 empresas al cierre del 2020

que cuentan con un servicio con modelo Fintech, contando con diferentes segmentos como créditos, pagos de finanzas, redes de financiación colectiva que fortalecen las MiPymes entre otros.

Esto ha hecho que gran parte de los usuarios bancarios inicien adoptar nuevos modelos digitales, sean aplicaciones o bancos netamente digitales. Colombia ha avanzado al nivel de ya contar con una agremiación, Colombia Fintech, la cual reúne todas estas empresas que desean prestar este servicio financiero a través de la tecnología.

Como lo indica Colombia Forbes en una entrevista a Felipe Noval de Asobancaria, Cifuentes, V. (2021) “la coyuntura de la pandemia permitió que se lograra avanzar en tres aspectos principalmente: mayor uso de canales digitales, mayor inclusión financiera (sobrepasando -a mitad de 2020- la meta para 2022 de que el 85 % de los adultos en Colombia tuviera un producto financiero) y masificación de productos y servicios digitales. “. También es de destacar que este servicio financiero también ha sido impulsado por el incremento en el suso de tecnología, donde hoy una gran mayoría cuenta con algún dispositivo y realiza la mayoría de sus actividades sociales, personales y financieras. La Superintendencia Financiera en su primer observatorio de finanzas, presentado por Castaño, J. (2020), indicó que el 42% de las operaciones bancaria monetarias y no monetarias, se realizaron a través de un móvil o celular y el 21% a través desde un ordenador con internet, computador. Así es como se sigue afianzando la idea de que este tipo de servicios se quedaran en nuestra civilización.

Los desafíos que representan la revolución de las Fintech no solo han tocado el sector financiero sino también a los emprendedores y la necesidad del mercado para tener soluciones en diferentes tipos de negocios, en el estudio realizado por (BID, INVEST, FINNOVISTA, 2018) las Fintech se distribuyen en segmentos, logrando llegar al cliente que el

sector financiero tradicional excluye, creando una oportunidad para estos nuevos modelos y así obtener soluciones eficaces y eficientes.

Por otro lado, el desarrollo de nuevas tecnologías en el sector financiero ha tenido un gran crecimiento y esto genera que las empresas empiecen a adaptarse de manera exponencial en los diferentes servicios que ofrece las Fintech, se evidencia que las empresas tienen nuevas oportunidades para hacer cambios en su estructura en la oferta de valor de sus servicios según estudio de (Somoza et al., 2022). Al mismo tiempo los retos de los nuevos modelos de negocio han generado que las empresas empiecen adecuar sus herramientas, para Sánchez & Quintanero (2022), el tener instrumentos para analizar estos nuevos productos y servicios para realizar el tratamiento de información de la actividad de las Fintech; así mismo, para formar nuevos modelos de negocios y mejorar la eficiencia del sector, como facilitar el acceso a estos nuevos servicios financieros. Con esto han generado una nueva evolución económica para Colombia, después de la pandemia se empieza activar este modelo para que las personas puedan acceder a traslaciones de una manera más ágil.

En Colombia los servicios a los cuales están vinculadas las empresas encierran, “criptomonedas y blockchain, financiamiento colectivo y alternativo, finanzas personales y empresariales, seguros, banca digital, pagos digitales, cumplimiento normativo de las empresas, inversión y patrimonio” (Chaparro 2021, p.4). Estos servicios ayudan a la innovación de la tecnología como uno de los modelos más utilizados por las empresas.

La normatividad que rige a las Fintech, Gil (2020) identifica que las actividades que encierran los servicios financieros, en Colombia a través de las leyes mencionan que todo servicio que sea de carácter financiero fondos reembolsables está dentro del orden jurídico financiero y lineamientos establecidos en Colombia. Por otro lado, Flórez & Silva (2021), indican que se debe separar de la banca tradicional debió a que su operación es diferente,

las Fintech contienen otros elementos como la inteligencia artificial, y el proceso de digitalización y es necesario tener una regulación totalmente autónoma que se adapte a estas diferencias.

Finalmente debemos tener en cuenta los beneficios o riesgos procedentes de un entorno digital, para Amado (2021), la información es un activo de mucho valor las cuales pueden tener riesgo de hackers, tanto internos como externos. Por eso las Fintech ofrecen tecnologías de seguridad que eviten los fraudes y ataques cibernéticos con el cumplimiento de las normas en la protección de datos.

En cuanto a los beneficios, la aplicación de las tecnologías Fintech es reducir los riesgos Sánchez & Santos (2021) afirma que se ha fortalecido esta regulación financiera, además garantizar la gestión y control de los datos adecuadamente y no generar riesgos operativos.

Así mismo, el ingreso de estos servicios y la transformación hoy en día son más rápidos Arango, Saldarriaga et al., (2020) indican que están fomentado recientes modelos de negocio ofreciendo un nuevo valor al usuario, realizando transacciones de forma digital, generando un cambio de mentalidad y adaptación.

Mencionado lo anterior, la adaptabilidad a las tecnologías del sector financiero está permitiendo que se pueda añadir nuevas generaciones al mercado Fintech, en el estudio realizada por Aminah et al., (2020) expresan que uno de los grandes retos en la banca tradicional es el crecimiento del proceso de digitalización y cambio de mentalidad de sus clientes. El acceso a productos financieros puede generar una percepción en las personas sobre estos servicios sean un riesgo en las transacciones de su dinero. Al mismo tiempo Jakšič & Marinč, (2019) confirman que los clientes están cambiando y quieren que todo sea más digital, más accesible a todas sus necesidades a través de plataformas en línea formando adopción a la banca por internet.



Las actividades relacionadas con los servicios de transacciones financieras como los pagos electrónicos, las monedas digitales, inversiones, etc. Todos estos procesos se deben de examinar para su adopción, en la investigación realizada por Huarng & Yu (2022) señalan que los clientes están generando el uso frecuente en transacciones financieras en línea, para esto se debe tener, una aceleración de las tecnologías TIC con el fin que toda la población pueda acceder a estos servicios y así tener sostenibilidad en el tiempo.

Una forma de estimar el uso de estas líneas financieras es a través de las generaciones las cuales son los principales difusores de aceptación de las Fintech, el estudio realizado Daqar et al., (2021) identifican la apreciación los Millennials (entre el 1980 hasta el 2000) y Gen Z, Z (del 2000 en adelante), estas generaciones son los más altos en uso de tecnologías este gran segmento “son las principales generaciones con mayor interés en los servicios Fintech” (p.21) así mismo, se identifica que viven a cuenta de del uso de las tecnologías siendo pioneros en adoptar estos servicios móviles.

La aceptación de las Fintech en los segmentos del mercado depende de las personas que están en manos de la tecnología con teléfonos inteligentes, redes sociales entre otros que mejoran y simplifican su experiencia (Atehortúa. 2019), esto obedece a cada una de sus necesidades. Todo esto abarca que el mundo de las Fintech, las personas puedan acceder a operaciones digitales como lo menciona Ruiz & Hernández (2022) los diferentes productos ofrecidos permiten la creación de nuevos caminos y oportunidades para toda clase de clientes a introducirse en el mercado financiero y en el sector económico.



## Marco institucional

Pese a que Colombia no cuenta con una regulación Fintech específica, las empresas bajo este modelo están sujetas al cumplimiento de distintas disposiciones propias del ordenamiento jurídico colombiano, dependiendo del origen de su financiamiento y de otras particularidades de estas. A continuación, se relacionan algunas de las normas más relevantes en la materia, como los menciona, Colombia Fintech (2022)

- Ley 527 de 1999, conocida también, como Ley de Comercio Electrónico, constituye el marco jurídico integral autorizando el uso de mensajes de datos en todas las actividades de sectores público y privado. Aplica las consecuencias jurídicas propias del uso de medios físicos o tradicionales a la utilización de medios electrónicos. Regulación Fintech Colombia (2022)
- Ley 1266 de 2008 o Ley de Hábeas data financiero y manejo de información en bases de datos personales, desarrolla el derecho de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se han recogido sobre las personas los bancos de datos con la que se conforma la historia crediticia. Colombia Fintech (2022)
- Ley 1328 de 2009 o Ley de Protección al consumidor financiero que Instituye los principios de debida diligencia, libertad de elección, transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas, manejo adecuado de los conflictos de interés y educación para el consumidor financiero. Regulación Fintech Colombia (2022)
- Ley 1273 de 2009 o Ley de delitos Informáticos que tipifica los delitos informáticos y la protección de la información y de los datos. Regulación Fintech Colombia (2022)
- Ley 1480 del 2011 o Estatuto del Consumidor que determina las obligaciones de las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y

vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular. Regulación Fintech Colombia (2022)

- Ley 1581 de 2012 o Ley de Protección de datos personales que acopia disposiciones en materia de protección de datos personales y su recolección en el territorio colombiano. Regulación Fintech Colombia (2022)
- Ley 1735 de 2014 también conocida como Ley de Inclusión Financiera, promueve el acceso a los servicios financieros transaccionales al crear las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos – SEDPES. Colombia Fintech (2022)
- Ley 1955 de 2019 o Plan Nacional de Desarrollo, cuyo artículo 166 permitió la regulación de desarrollos tecnológicos para la realización de las actividades propias de las entidades vigiladas por la Super Financiera sin pedir licencia previa. Colombia Fintech (2022)
- Ley 2009 de 2019 o Ley de Gratuidad de Servicios Financieros establece que las entidades que cobren cuotas de manejo por las cuentas de ahorros, las tarjetas débito y las tarjetas crédito, deben ofrecer un paquete mínimo de productos sin costo adicional.
- Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES 3920 de 2018 que establece la Política nacional de explotación de datos - Big data política que tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos. Colombia Fintech (2022)
- CONPES 4005 de 2020 que establece la Política nacional de inclusión y educación económica y financiera que incorpora los servicios financieros a las actividades cotidianas de los ciudadanos y de las micro, pequeñas y medianas empresas. Colombia Fintech (2022)

- CONPES 4011 de 2020 de Política nacional de emprendimiento que forma condiciones para creación, sostenibilidad y crecimiento de emprendimientos que contribuyan a la generación de ingresos, riqueza y aumentos en la productividad e internacionalización de las empresas del país. Colombia Fintech (2022)
- CONPES 4012 de Política nacional de Comercio electrónico para generar las capacidades técnicas y económicas para el uso y apropiación del comercio electrónico en el sector empresarial. Colombia Fintech (2022)
- Decreto 1074 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo con disposiciones para crédito no vigilado, operaciones de libranzas, entre otras. Colombia Fintech (2022)
- Decreto 2443 de 2018, Inversiones en Fintech por parte de entidades vigiladas por la Super Financiera que autoriza la inversión de los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros y las sociedades de capitalización, en el capital de sociedades de innovación y tecnología financiera. Colombia Fintech (2022)
- Decreto 222 de 2020 que provee instrucciones relacionadas con los corresponsales, las cuentas de ahorro electrónicas, los depósitos electrónicos y las entidades que pueden proveer el crédito de bajo monto, entre otras características. Colombia Fintech (2022)
- Decreto 1234 de 2020 que define normas, procedimientos, planes, condiciones, requisitos y requerimientos prudenciales que permite probar desarrollos tecnológicos innovadores en la prestación de actividades propias de las entidades vigiladas por la Super Financiera. Colombia Fintech (2022)

- Decreto 1692 de 2020 que promociona la actividad de adquirencia, permitiendo que sea ofrecida por nuevos actores no vigilados por la Super Financiera que complementen los esquemas tradicionales con modelos de negocio disruptivos basados en tecnología. Colombia Fintech (2022)

## **Metodología**

### **Enfoque, alcance y diseño de la investigación**

Esta investigación es de tipo documental que según Zorrilla (1993:43); hace referencia a la búsqueda de conocimientos netamente teóricos desde recursos ya existentes donde se realizan las diversas consultas desde los cuales se obtiene toda la información.

Adicionalmente nuestra investigación no es experimental ya que nuestro equipo investigador se limitará a realizar procesos de observación sin intervención en el desarrollo de esta investigación. Aunque se realizará un proceso de entrevistas con preguntas previamente revisadas y estipuladas para ser acordes al objeto de investigación. La indagación recolectada de este proceso se tomará para complementar la información del objeto de estudio de esta investigación.

### **Población y Muestra**

Prosiguiendo con lo anterior se realizaron entrevistas en la ciudad de Bogotá, de esta manera se utiliza los datos proporcionados por los expertos en modelos de crecimiento Fintech, se aplicó un diseño no experimental para la recolección de información en un solo momento; para Hernández & Mendoza (2018) dentro de este método emperico donde las variables no se manipulan se toman de su contexto natural para que se ajusten a la investigación.

Así mismo; se aplicó un muestreo por conveniencia, la cual hace referencia a qué se puede escoger intencionalmente a las personas de un segmento que por lo general se tiene fácil acceso (Hernández & Carpio, 2019), para obtener información que nos permita complementar la investigación se formalizaron 2 encuestas donde se profundiza temas de la Fintech para comprender los diferentes fenómenos económicos, que permite realizar un análisis adecuado para la investigación.



## **Selección de métodos o instrumentos para recolección de información**

En cuanto al alcance de esta investigación se definió como documental para Tancara (1993), este tipo de investigación se caracteriza por la búsqueda de información que se encuentra contenida en documentos para esto se realizó una revisión literaria como resultado de la búsqueda en bases de datos con las palabras claves para para llevar a cabo la investigación las cuales fueron: Fintech, crecimiento económico, tecnología, innovación para el análisis del estudio conforme con los objetivos establecidos.

Adicional se utilizó como complemento a la investigación para la recolección de información una entrevista semiestructurada, para Folgueiras (2016) este tipo de entrevista se establece un guion de preguntas de forma abierta donde permite extraer información más adecuada. Para esto se realiza una breve explicación del propósito de la investigación con un número específico de preguntas, en este caso 15, con la que se puede decidir la información necesaria del crecimiento de las Fintech, la cual se definió como Exploratoria con un enfoque cualitativo, que hace referencia a la búsqueda de recolección de la información dependiendo de las características de una situación (Quintana, 2006), de acuerdo con esto se tiene una sola medición en el tiempo la cual permite extraer datos relevantes de la entrevista que optimiza la investigación.

## **Técnicas de análisis de datos**

Este análisis documental muestra la cronología del sector financiero en el mundo, especialmente en Colombia acercándolo al nuevo modelo de Fintech. Se estima que este fenómeno de las Fintech en el mundo data alrededor de 20 años, tiempo que en que tomo fuerza el desarrollo digital, pero en realidad su historia es aún más larga, puesto dado que la civilización lleva alrededor de 110 años desarrollando modelos financieros y acercándolos a

la sociedad. A continuación, se relacionan los datos más relevantes y eventos históricos que lograron desarrollar hasta el día de hoy este modelo de las Fintech.

Se cuentan con tres épocas, iniciando con Fintech 1.0, como lo indica Fintech Latinoamérica (2021), arranca en 1866 con el primer cable transatlántico el cual ayudo con las comunicaciones en diferentes latitudes, como lo hicieron Norteamérica y Europa, posterior a este evento llega en el año 1.918 a los Estados Unidos el Ferdwire el cual fue el primer sistema electrónico de transferencia de fondos que manejaba el telégrafo y el código morse. Ya para 1950 se introduce la primera tarjeta de crédito, Diner's Club y en 1958 sale la tarjeta American Express como lo indica Ortiz, A (2020).

La segunda época se denomina Fintech 2.0, y abarca los años 1967 a 2008, cuando la compañía Barclays inauguro su primer cajero automático, en 1971 llega NASDAQ, el primer mercado de valores digital, y que hoy conocemos como mercados financieros. En 1973 aparece el SWIFT que significa Sociedad de Telecomunicaciones Financieras Interbancarias Mundiales, Ortiz, A (2020). En enero de 1980 Hewlett Packard saca al mercado la primera microcomputadora de 16 kilobytes, luego en 1981 se crea Innovative Market Solutions dedicada a servicios financieros digitales, el teléfono móvil llega en el año 1983 y otro evento importante en esta época fue el envío del primer pago móvil por mensaje de texto en 1997. El lanzamiento de Confinity que se convertiría en PayPal en 1998 y esta segunda época termina en el 2008 con la crisis financiera mundial.

La tercera etapa denominada Fintech 3.0, arranca del 2008 hasta nuestros días, e inicia con una gran desconfianza en el sector bancario y por esto se debió cambiar de mentalidad debido a las crisis financiera vivida. También tuvo eventos importantes como la creación Wealthfront el cual proporciona servicios de inversión automatizados, luego en 2009 con la entrada del primer BITCOIN al mercado financiero, también inicio operaciones la plataforma

de Kickstarter en Nueva York, empresa de financiación colectivo recaudando fondos para proyectos nuevos, en el año 2011 se crea el servicio de transferencia Transferwise para enviar dinero de un país a otro, en el 2014 se crea la Fintech más grande le mundo, Ant Financial Services Group, la cual cuenta con seis áreas de negocio y el lanzamiento del Apple Pay en 2016. Esta etapa es un modelo adaptable al crecimiento tecnológico, por ello hoy ya hablamos de una era de Fintech 3.5 como una evolución tecnológica, iniciando la formalización las Fintech con asociaciones y agremiaciones a nivel mundial.

También es importante también entender el desarrollo del sector financiero en Colombia, este inicia en 1865 con la entrada de diferentes bancos internacionales que estuvieron por varios años en el país prestando sus servicios, posterior a ello en 1870 se fundó el Banco de Bogotá y en 1875 el Banco de Medellín, en 1880 llega el Banco Nacional, tal vez uno de los hechos más importantes para esta era es la creación de la Superintendencia Bancaria en 1923 y luego en 1928 se crea la bolsa de Bogotá, también se presentó el auge de las entidades financieras en los años 30 entre ellas Banco Popular, Cafetero y el Ganadero. Ya en 1970 aparece el UPAC (Unidad de Poder Adquisitivo Constante) y hacen su aparición todas las entidades que hoy conocemos entre ellas, Davivienda, Colpatria, Colmena. En 1985 se creó Fogafin (Fondo de Garantías de Instituciones Financieras) entidad encargada de proteger los ahorros de los ciudadanos depositados en entidades financieras y gracias a este evento se oficializo el Banco de Colombia.

Toda esta trayectoria muestra en su mayoría acontecimientos ocurridos en países como Estados Unidos o países del continente Europeo, por su parte Latinoamérica replico dichas actividades de acuerdo con sus capacidades tecnológicas, iniciando en México y Brasil. Estos fenómenos financieros digitales llegan a Colombia a principios de la década del 2000, sin embargo fue hasta el 2016 en que se crea la Asociación Colombia de Fintech, cuya

intención fue agremiar todas las empresas o iniciativas que desarrollen temas financieros que involucren tecnología, iniciaron con cuatro de nueve empresas que existían con formato Fintech y hoy cuentan con más de 250 empresas afiliadas, aquí los apoyan con temas regulatorios, los ayudan a desarrollar todo su proyecto realizando alianzas entre diferentes actores que también sean asociados, aquí no dan asesorías de proyectos o ideas, ni dan servicios financieros, los agremian como empresa financieras, Colombia Fintech (2020).

La estructura del sistema financiero en Colombia está conformada por los establecimientos de crédito (EC), las entidades de servicios financieros (ESF) y otras, las cuales actualmente están supervisadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, las Fintech están en la estructura de establecimientos de crédito y sociedades de servicios financieros. Se debe tener presente que hoy estas empresas deben cumplir las normas establecidas en el marco institucional del presente trabajo.

## **Análisis y discusión de los resultados**

### **Identificar el impacto de las Fintech en la banca tradicional.**

Fintech es el término que se le da a los servicios financieros digitales, los cuales en la actualidad y sobre todo después de la pandemia han tomado relevancia a nivel mundial haciendo que todos veamos de una manera completamente diferente los servicios financieros, así mismo asumiendo los retos que conlleva esta nueva forma de manejar nuestras finanzas, aunque al principio no fue fácil, ya que por condiciones culturales la desconfianza de las personas por manejar servicios financieros a través de las plataformas digitales no permitía que cambiaran sus costumbres de manejar las finanzas tradicionales, esto se ve sobre todo en las generaciones anteriores o mayores, ya que para las generaciones como los Millennials en adelante es mucho más fácil manejar una app que les



ayude con sus finanzas, por lo cual la banca tradicional vio que debía innovar para hacer que sus servicios fueran más accesibles, así que asumieron los retos que se presentaban y decidieron digitalizar algunos de ellos para que a sus clientes no les fuera tan complicado acceder a sus servicios y procesos y así también lograr estar a nivel para no tener que salir del mercado prontamente. Se percibe como una competencia, considerado como amenaza para el desarrollo del mercado financiero frente al desarrollo tecnológico exigiendo a la banca tradicional generar innovación, para los bancos esta competencia implica hacer alianzas o realizar transformaciones en sus procesos o tienden a desaparecer del mercado. Por eso la banca tradicional tiene que asumir estos nuevos retos para poder digitalizarse, y ser más dinámicos en diferentes elementos formando cambios más rápidos y relevantes en servicios no atendidos de fácil acceso a nuevos mercados, estos cambios en su oferta más que una decisión propia también es por exigencia del mercado o usuario.

El impacto no solo afecta la banca tradicional si no las grandes empresas que les ha tocado realizar modificaciones para ingresar a estos mercados apuntando a ser más flexibles, para el caso en general de las StarMeUp tienen unas barreras muy marcadas, en particular lo que tiene que ver con la parte cultural pero las empresas que están vinculadas al sector Fintech o SarMeUp en Colombia su principal queja es la regulatoria, si bien es cierto que Colombia está haciendo un gran trabajo con el desarrollo de este modelo financiero también es importante identificar que tiene muchos retos pues por ejemplo existen vacíos legales, aunque existen muchos decretos y leyes no son formalizados o dirigidos para este ecosistema financiero. Un ejemplo son las Fintech que se encargan en mover criptoservicios o basados en cripto, no hay una regulación exacta sobre el tipo de servicio o alcance que ofrecen y de esta manera el usuario no logra entender hasta donde van sus derechos o las obligaciones de este tipo de empresas. Políticas para este tema hay muchas, pero



últimamente se destacan Crowdfunding que regula la actividad de financiación colaborativa y la ley de pagos inmediatos y otras que se están trabajando y revisando con el cambio de gobierno pagos inmediatos, se considera que estos vacíos legales se pueden trabajar con diálogos, investigación y dedicación de parte del gobierno, pero también de las empresas y usuarios involucrados.

## **Identificar posicionamiento de Colombia en Latinoamérica en el crecimiento de las Fintech.**

La llegada de las Fintech ayudo a que muchos países innovaran y adaptaran sus sistemas financieros son una serie de servicios que están utilizando innovaciones tecnológicas para poder mejorar la experiencia de los clientes, en Colombia las Fintech tuvieron una acogida tan significativa que ocupa el tercer lugar gracias a la demanda de servicios digitales que se manejan, el crecimiento y las condiciones de los diferentes agentes económicos que antes no se encontraban en la banca tradicional hacen que en términos de regulación Colombia este punteando frente al posicionamiento latinoamericano.

Pero otro enfoque son las empresas StarMeUp que utilizan la tecnología particularmente la enfocan en los temas de plataformas de reconocimiento las Fintech estarían incluidas dentro de esta gran categoría y están dentro de ese punteo, debido a que las Fintech están facilitando un acceso que antes la banca tradicional no se encontraba.

Esto se relaciona con el de desarrollo y las condiciones de acceso para los diferentes agentes económicos y tipos de servicios ofrecidos por todo tipo de empresas, sin importar su tamaño y estas incluyen en ellos tecnologías disruptivas, las cuales hacen que se genere un nuevo mercado con mayor eficiencia y calidad, el principal objetivo es que los usuarios perciban beneficios con estos nuevos modelos. Hoy Colombia cuenta con una gran cantidad de empresas que están desarrollando este nuevo modelo y se encuentran transformando e innovando el

mercado financiero, así es como hoy nuestro país se encuentra posicionado entre los tres países con mayor impacto y desarrollo de servicios Fintech.

## **Analizar la escalabilidad de los diferentes servicios financieros que adaptaron las empresas.**

Así como la banca tradicional tuvo que adaptarse a las nuevas tecnologías financieras, muchas de las empresas se vieron obligadas a adaptarse también para subsistir en medio de la coyuntura a nivel mundial, adquiriendo las apps y dispositivos que ahora se utilizan para realizar las diferentes transacciones y así permitir que sus clientes pudieran acceder a una mejor experiencia al comprar sus productos.

Los sistemas financieros digitales ayudan a que las empresas realicen menos transacciones en efectivo, permitiéndoles tener mayor control de los movimientos para su parte contable, conocer el origen de los recursos minimizando el riesgo de manejo de dinero relacionado con LAFT y ayuda a que las empresas cuenten con una mejor rentabilidad.

La escalabilidad se puede ver afectada por condiciones culturales relacionadas a la desconfianza frente al uso de productos financieros por parte de las personas, está relacionada con manejo de datos personales inadecuadamente a través de plataformas, además la poca familiaridad y el desconocimiento del funcionamiento del en el uso de estos servicios.

Como parte de los procesos de regulación de los procesos que debe adaptarse la empresas en la adopción del proceso know your customer tienen la obligación y les permite conocer las características de los clientes, con los que se están involucrando, para hacer negocios y ayuda para que las personas sean conscientes de su identidad digital, en la medida que tenga más personas vinculadas al sistema financiero sus efectos económicos de crecimiento son más interesantes hasta llegar al punto que las transacciones en efectivo sean menos frecuentes.

El futuro para este nuevo método alrededor de 5 años, donde estará mejor constituida la banca, pero también se espera que exista una disminución en la cantidad de Fintech debido a la situación actual del mundo, que se encuentra en una recesión financiera y esto hará que muchas Fintech no logren pasar esta temporada. Pero las que permanezcan, tomarán fuerza y potenciarán el mercado haciendo que el gran porcentaje de estos servicios financieros sean manejados digitalmente y con ayuda tecnológica.

### **Reconocer la adaptabilidad de los servicios financieros tecnológicos en las diferentes generaciones existentes.**

Cómo se nombraba anteriormente en la actualidad para la generación de los Millennials fue mucho más fácil adaptarse a estos nuevos servicios digitales ya que son las personas con más alto conocimiento y uso de la tecnología, también cabe resaltar que muchos de ellos aunque manejan estas nuevas tecnologías digitales se controlan mucho con ellas ya que las Fintech les dan un acceso más fácil a generar endeudamientos por esto se debe hacer un buen uso de las mismas y no generar a largo plazo un mal reporte en sus vidas crediticias, por lo contrario para generaciones como la de nuestros abuelos, padres o tíos, etc. no ha sido nada fácil ya que a muchos se les complica la tecnología o desconfían de estos nuevos servicios financieros y prefieren continuar con sus finanzas tradicionales, aunque se hace todo el proceso para empalmarlos o relacionarlos con las nuevas tecnologías será más lento el proceso de que puedan entrar y entender cómo se mueve este nuevo sistema digital, ya que es un mercado que cada día crece más rápido.

Estos desarrollos permiten mejorar la calidad de vida de los usuarios, se ha demostrado que estos impactos en su mayoría son positivos, ya que estos ecosistemas son tan dinámicos que tienen alcance para todo tipo de persona y aunque puede asumirse que es para las nuevas generaciones ya vemos como todos ya se involucran con este proceso. Estas nuevas

generaciones tienen más acceso a la información, se considera que deberían actuar racionalmente, pero es mejor acompañarlos en el proceso como también debemos acompañar a las generaciones mayores que aún se niegan adaptarse a este nuevo modelo son los que en general tienen mayor nivel ingresos y en ese caso mayor participación en el proceso.

La visión de las Fintech está orientada al ingresando de mercados que necesita más crecimiento y mayor rentabilidad en la cual la enfocan en las generaciones que tiene una vida potencial, de lo contrario a las generaciones anteriores son mercados que pueden existir y hay una manera de enlazarlos, pero lo harán tarde ya que es un mercado que necesita más desarrollo ya que las Fintech necesitan crecer rápidamente en el mercado y los clasifican como una población excluida.

## Conclusiones

A lo largo de la investigación hemos evidenciado que las Fintech han marcado a nivel mundial un antes y después para el ámbito financiero, tomando mucha más fuerza durante la pandemia y haciendo que todos conociéramos una forma de manejar nuestras finanzas. Esto para muchos fue un alivio ya que podían hacer sus transacciones y tramites financieros por medios virtuales sin tener que salir de casa; por otro lado, para muchos otros fue más complejo debido al acceso reducido de estas nuevas tecnologías para gran parte de la población debido al alto número de negocios informales o alejados de las grandes urbes. En los últimos años, la región ha visto un fuerte aumento en el número de empresas Fintech que ofrecen servicios más convenientes formas de pago, y las grandes empresas de tecnología han comenzado a integrar los servicios de pago en sus comercios electrónicos o plataformas de redes sociales como lo menciona Alfonso et al., (2020). Sin embargo, los incentivos del sector privado no son siempre alineados con objetivos sociales.

Colombia y los países latinoamericanos con su rápido crecimiento en las Fintech deben garantizar, consolidar y avanzar con las regulaciones legales, en especial para reconocer este modelo como uno de los más importantes y entender su alcance en cada uno de sus servicios. Esta transformación financiera es inevitable por el gran impacto que tiene la tecnología en nuestro diario vivir, así que cada usuario debe sentirse seguro con el uso de este tipo de servicio y este también es un gran reto ya que estas empresas debe garantizar el uso de estas plataformas para evitar cualquier tipo de suplantación, alteración de información electrónica o mal uso que pueda afectar al usuario o la empresa Fintech.

Actualmente en Colombia todavía existe desconfianza frente a uso de productos digitales, las Fintech pueden mitigar y generan un cambio de cultura como lo menciona Mareton & Gutierrez



(2022) se pueden crear mecanismos para orientar normatividades bajo las cuáles estas regidas y que tiene a una mayor regulación, generando un alto uso de estas herramientas tecnológicas aumentando el mercado y aprovechar estos beneficios.

Debido al proceso que ha tenido la banca tradicional en el transcurso de los años, surgieron las Fintech, tratando de cubrir las insatisfacciones del consumidor, con soluciones financieras apalancadas en la tecnología, hoy entregan ofertas de servicios completas y en los últimos 3 años avanzaron con rapidez en Colombia haciendo que hoy sea uno de los 3 países con mayor influencia en este modelo financiero, somos la tercera economía en Latinoamérica en el segmento Fintech después de Brasil y México, Morales (2022). La expectativa de este tipo de negocios financieros es hacer que toda la banca tenga una transformación tecnológica haciendo que todas las generaciones puedan tener acceso a estos servicios.

Las Fintech se han posicionado con un alto crecimiento económico, la pandemia ha generado un cambio a estas tendencias y realizando procesos más rápidos en actividades económicas como: pagos, préstamos, financiamientos, Blockchain etc. Pero para llegar a tener una agilización de los procesos se debe se mejoren los niveles de desarrollo en cuanto acceso a tecnologías en Colombia las brechas digitales que se encuentran hoy en día, según Morales & Macias (2020) estas brechas afectan a la población con mayor vulnerabilidad como poca habilidad bajo conocimiento en el manejo de herramientas digitales. Para lograr su explotación y automatizar los servicios que ofrecen las Fintech deben de ir de la mano con las TIC, generando nuevas estrategias e innovando sus procesos para abarcar este mercado.

## Referencias

- Alfonso, V., A Tombini y F. Zampolli. 2020. Retail payments in Latin America and the Caribbean: present and future. BIS Quarterly.  
[https://www.bis.org/publ/qtrpdf/r\\_qt2012f.pdf](https://www.bis.org/publ/qtrpdf/r_qt2012f.pdf).
- Amado, J. P. (2021). Riesgos y vulnerabilidades informáticas en el uso del FINTECH como innovación en servicios financieros de la economía digital colombiana. [Monografía]. *Repositorio Institucional UNAD*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42672>
- Aminah, S., Erisna, N., Tarmizi, R. & Redaputri, A. P. (2020). The role of Fintech and Sharia Banking Industries in Increasing Economics Inclusion in Indonesia. *Increasing Economics Inclusion in indonesia*. <http://www.ijstr.org/final-print/feb2020/The-role-Of-Fintech-And-Sharia-Banking-Industries-In-Increasing-Economics-Inclusion-In-Indonesia.pdf>
- Arango, V. L., Saldarriaga. H. S., Gallego, S. L., (2020). Caracterización de la industria Fintech: análisis e implicaciones. *Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria*.  
<https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/676>
- Atehortúa, T. S. (2019). Fintech: ¿Freno de mano o turbo para la banca colombiana? *Universidad EAFIT*. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/13567>
- Banco de la República, (2013). Estructura Financiero en Colombia. [rbr\\_nota\\_1023.pdf](https://www.banrep.gov.co/rbr_nota_1023.pdf)  
([banrep.gov.co](https://www.banrep.gov.co))
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). Estudio: Industria Fintech dobla su tamaño en América Latina y Caribe en 3 años. Comunicado Prensa.  
<https://universidadeaneducos.sharepoint.com/>

Camacho, D. (2020). Que son las Fintech y cuál es su futuro (Blog) *Platzi*.

<https://platzi.com/blog/que-son-fintech-futuro/>

Castaño, J. (2020) Fintech y los retos del sistema financiero. Superintendencia Financiera de Colombia. <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/>

Chaparro, A. (2021). Fintech, una apuesta de la tecnología para la Inclusión Financiera en Colombia. *Alianza EFI- Colombia Científica*.

[https://www.researchgate.net/profile/Adriana-](https://www.researchgate.net/profile/Adriana-Chaparro2/publication/354666157_Fintech_una_apuesta_de_la_tecnologia_para_la_inclusion_financiera_en_Colombia/links/6145152c3c6cb31069771ec1/Fintech-unaapuesta-de-la-tecnologia-para-la-inclusion-financiera-en)

[Chaparro2/publication/354666157\\_Fintech\\_una\\_apuesta\\_de\\_la\\_tecnologia\\_para\\_la\\_incl  
u23\\_sion\\_financiera\\_en\\_Colombia/links/6145152c3c6cb31069771ec1/Fintech-  
unaapuesta-de-la-tecnologia-para-la-inclusion-financiera-en](https://www.researchgate.net/profile/Adriana-Chaparro2/publication/354666157_Fintech_una_apuesta_de_la_tecnologia_para_la_inclusion_financiera_en_Colombia/links/6145152c3c6cb31069771ec1/Fintech-unaapuesta-de-la-tecnologia-para-la-inclusion-financiera-en)

Cifuentes, V. (2021) ¿Hacia dónde va la banca tradicional Colombiana? (Artículo) *Colombia Forbes*, <https://forbes.co/2021/02/16/economia-y-finanzas/>

Colombia Fintech (2020) Fintech ¿la evolución de la banca tradicional en Colombia?

<https://www.colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/>

Colombia Fintech (2020), Nosotros. [Colombia Fintech - Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera](#)

Colombia Fintech (2022), Regulación Fintech Colombia [Regulación Fintech Colombia | Colombiafintech](#)

Daqar, M. A., Arqawi, S., & Karsh, S. A. (2021). Fintech in the eyes of Millennials and Generation Z (the financial behavior and Fintech perception). *Banks and Bank*. Volume 15 2020, Issue #3, pp. 20-28 [https://doi.org/10.21511/bbs.15\(3\).2020.03](https://doi.org/10.21511/bbs.15(3).2020.03)

DOI: [10.1016/j.jbusres.2022.08.030](https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.08.030)

El Comercio Electrónico en Colombia: (2017). análisis integral y perspectiva regulatoria

Colombia Fintech (*página web*). <https://www.colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/>

Fintech Latinoamérica (2021). Cuando Nacieron las Fintech. [fintechlatinoamerica.com/cuando-nacieron-las-fintech/](https://fintechlatinoamerica.com/cuando-nacieron-las-fintech/)

Flórez Rey, C. Silva, D. (2021). Fintech y sandbox regulatorio: análisis y propuestas de regulación para el Espacio Controlado de Prueba en Colombia. *Universidad de los Andes*.

[https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/55161/26188.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y](https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/55161/26188.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Folgueiras Bertomeu, P. (2016). La entrevista. *Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona*

<http://hdl.handle.net/2445/99003>

Galeano, S. (2018). Las 5 tendencias digitales que revolucionan el sector Fintech en Colombia.

Marketing 4 *Ecommerce*. <https://marketing4ecommerce.co/fintech-en-colombia/>

Gil linero, E. (2020) «El nuevo enfoque de regulación y supervisión para el mercado Fintech en Colombia», ed. Facultad de Derecho Universidad de los Andes, Anuario de Derecho Privado 1-49, <https://doi.org/10.15425/2017.315>

Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista Científica Del Instituto Nacional De Salud*, 2(1), 75-79.

<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Bogotá, McGraw-Hill, primera edición. <https://bit.ly/35MmICD>



Huang, K.-H., Yu, T.H.-K. Causal complexity analysis for fintech adoption at the country level.

(2022). *Journal of Business Research*, 153, pp. 228-234.

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85136578413&doi=10.1016%2fj.jbusres.2022.08.030&partnerID=40&md>

Inter-American Development Bank; IDB Invest; Finnovista (2018). Informe Fintech en América Latina 2018: crecimiento y consolidación. Pages 14 – 16

<http://dx.doi.org/10.18235/0001377>

Jakšič, M. & Marinč, M. (2019). Relationship banking and information technology: the role of artificial intelligence and FinTech. *Risk Management*, 21(1), 1–18.

<https://doi.org/10.1057/s41283-018-0039-y>

Materon Serrano, C. Gutierrez Gutierrez, J. (2022). Estrategias, mecanismos y recomendaciones que permitan reducir la desconfianza del consumidor frente al comercio electrónico. *Universidad Santo Tomas*. <http://hdl.handle.net/11634/42761>

Mejía-Delgado, O. A., & Mejía-Delgado, Y. Y. (2022). Madurez tecnológica de la generación Z: reto de la transformación digital en Colombia. *Revista CEA*,

<https://doi.org/10.22430/24223182.1913>

Mendoza, Eduardo Martínez, Briano Turrent, Guadalupe del Carmen, Castañón Nieto, Esther, & Sánchez Macías, Armando. (2021). El uso de las Fintech por la Generación Millenial en México. *Podium*, (39), 155-172. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.10>

Millete (2016). La revolución Fintech en Colombia. <https://millete.co/>

Morales R. Macias M. (2020): "La brecha digital en la base de desigualdades del mercado de trabajo en el siglo XXI". *Revista contribuciones a la Economía*

<https://eumed.net/ce/2020/1/mercado-trabajo-sigloxxi.html>

Morales, Arevalo Natlia,

Ocampo, M. (2017). Fintech: Tecnología Financiera. *Ciudad de México*

[http://foroconsultivo.org.mx/INCYTU/documentos/Completa/INCYTU\\_17-006.pdf](http://foroconsultivo.org.mx/INCYTU/documentos/Completa/INCYTU_17-006.pdf)

Ortiz, A. (2020). Banca Tradicional, ventajas y desventajas. *Host Dime Premier Global Data Center (Blog)*. <https://blog.hostdime.com.co/>

Ortiz, A. (2020). Fintech cuáles son sus ventajas y desventajas? *Host Dime Premier Global Data Center (Blog)*. <https://blog.hostdime.com.co/>

Ortiz, A. (2020). Historia de las Fintech, origen, evolución. *Host Dime Premier Global Data Center (Blog)*. [blog.hostdime.com.co/historia-de-las-fintechorigen-evolucion/](http://blog.hostdime.com.co/historia-de-las-fintechorigen-evolucion/)

Quintana Peña, A. (2006). Metodología de investigación científica cualitativa. En Quintana Peña, A. y Montgomery, W. (Eds.) *Psicología tópicos de actualidad*, (p. 65-73). *Lima: UNMSM*. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2724>

Regulación Fintech Colombia (2022) Colombia Fintech (página Web).

<https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/>

Revista Semana, (2021). La Revolución Fintech en Colombia.

<https://www.semana.com/economia/empresas/articulo/>

Ruiz, S. L. & Hernández, B. C. (2022). Análisis del posicionamiento de las Fintech en Colombia como instrumento financiero con nuevas prerrogativas en el mundo económico empresarial. Bogotá: *Fundación universitaria área andina*.

<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4487>

Sánchez, B. L., Santos, R. A. (2021). Modelo de innovación Fintech aplicado a la Banca tradicional colombiana. *Universidad de la sabana*. <http://hdl.handle.net/10818/50258>

Sánchez, C. Y Quintanero, J. (2022). Las empresas Fintech: panorama, retos e iniciativas,

*Banco de España*. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/22544>

Somoza López, A, Cataño Román, A & Escobar Moreno, F. (2022). La tecnología como eje principal para desarrollar modelos económicos digitales innovadores para la evolución de servicios financieros desempeñados por Fintech. *Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina*, 2022. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4456>

Tancara Q, Constantino. (1993). LA INVESTIGACION DOCUMENTAL. *Temas Sociales*, (17), 91-106. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0040-29151993000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29151993000100008&lng=es&tlng=es).

Uniminuto Radio. (2022) ¿Como pueden las Fintech (tecnologías financieras) revolucionar la ruralidad de Colombia? <https://www.uniminutoradio.com.co/>

Zorrilla, Arena. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación*. (11<sup>a</sup> ed), Ediciones Cal y Arena.

## Anexo 1 – Preguntas entrevista

- ¿Qué es una Fintech?
- ¿Qué productos o servicios diferenciadores ofrece este modelo financiero?
- ¿Considera que en Colombia estamos preparados para asumir estos nuevos retos de acceso a estos servicios financieros?
- ¿Cómo está el posicionamiento de Colombia en el crecimiento de las Fintech?
- ¿Cree que la entrada de las Fintech ayuda al crecimiento económico del país?
- ¿Cree que existen barreras en cuanto a la escalabilidad de los diferentes servicios financieros y que tanto se están adaptando las empresas?
- ¿Qué barreras culturales percibe en el entorno que generen brechas con la implementación del ecosistema Fintech?
- ¿Considera que las nuevas generaciones van a hacer uso responsable de estas nuevas herramientas?
- ¿Cómo quedan las personas mayores que tienen menos acceso a las tecnologías hay alguna manera de empalmarla?
- ¿Hay competencia entre los bancos y las Fintech?
- ¿Qué per-sección tiene los clientes en la banca tradicional?
- ¿Considera que las Fintech puedan generar un cambio en el modelo de negocio de la banca tradicional y su oferta de servicios?
- Basados en las lecciones aprendidas de otros países Latinoamericanos con mayor desarrollo en este tema, ¿qué podemos mejorar en el proceso de implementación de este modelo financiero?



- ¿Cómo se visualiza el futuro financiero en Colombia con los nuevos desarrollos como las Fintech?
- ¿Qué regulación se encuentra vigente o existen proyectos frente a las Fintech en Colombia?