

Fintech: alternativas de inclusión financiera para los habitantes en el departamento de Antioquia

Aleyda María Tamayo Loaiza

Administración Financiera, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, atamayol@escolme.edu.co

Jhon Ferney Gaviria Tabares

Administración Financiera, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, jfgaviriati@escolme.edu.co

Laura Marcela Pinto Salazar

Administración Financiera, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, lpintos@escolme.edu.co

Robinson Loaiza Gutiérrez

Administración Financiera, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, rloiazag@escolme.edu.co

José Alfredo Jiménez Londoño

Docente Investigador, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, jajimenezl@escolme.edu.co

Recibido: 27/11/2020 - **Aceptado:** 09/12/2020 – **Publicado:** 17/12/2020

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación busca proponer las Fintech como alternativas a la hora de adquirir los diferentes productos y servicios financieros contribuyendo a la inclusión financiera para los habitantes en el departamento de Antioquia que, mediante las diferentes consultas realizadas en la literatura y la ejecución de una encuesta a una muestra de la población, permitieron Identificar causas, factores y/o motivos que impiden la inclusión financiera así mismo, se logra comparar las ventajas y desventajas que ofrecen las Fintech frente a la banca tradicional para finalmente mediante un análisis cuantitativo y cualitativo proponer las FINTECH como opción para la inclusión financiera a los habitantes del departamento de Antioquia.

Palabras clave: Fintech; Inclusión financiera; servicios financieros; banca tradicional.

ABSTRACT

The following research work seeks to propose Fintech as alternatives when purchasing the different financial products and services contributing to the financial inclusion for the inhabitants in the department of Antioquia that, through the different consultations carried

out in the literature and the execution of a survey to a sample of the population, they allowed to identify causes, factors and / or reasons that prevent financial inclusion as well, it is possible to compare the advantages and disadvantages offered by Fintech against traditional banking and finally through a quantitative and qualitative analysis propose FINTECH as an option for financial inclusion to the inhabitants of the department of Antioquia.

Keywords: Fintech; Financial inclusion; financial services; traditional banking.

1. INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera hoy día es una prioridad en el mundo para contribuir en la economía de las personas, el acceso a los servicios financieros facilita la vida y contribuyen al cumplimiento de objetivos y proyectos que se desean para mejorar su calidad de vida. Antioquia en cuanto a la inclusión financiera, posee una cifra aceptable con respecto a otros departamentos, sin embargo, aun teniendo un porcentaje incluyente financieramente, los servicios ofrecidos tradicionalmente no logran llegar a todas las personas, por ello cada vez son más las diferentes modalidades y maneras en que se ofertan estos servicios; la tecnología llega como una revolución al sistema tradicional en que estos se prestan; ha cambiado la forma en que hoy se percibe el mundo de los negocios permitiendo mayor inclusión financiera al introducir nuevos modelos y alternativas para todas las personas. Esta nueva era tecnológicade las finanzas se presenta como una opción fácil, rápida y con menos costos para adquirir los servicios financieros a tan solo un clic y sin ninguna condición horaria (Bermeo-Giraldo, López-Tovar y Valencia-Arias, 2020), sin embargo, se evidencian diferentes causas como la falta de conocimiento que tienen las personas sobre las FINTECH, la desconfianza en las plataformas digitales por miedo al robo de su información, el choque generacional (Díaz-Fernández et al. 2019), la dificultad en el acceso a la conectividad los llevan a hacer uso de un mercado financiero limitado, rezagado y en otros casos a un mercado financiero sostenido en un ámbito ilegal con más sobrecostos y sin ningún respaldo legal.

Las FINTECH llegan con el objetivo de prestar los servicios financieros a través de plataformas de fácil acceso y respuesta inmediata, suprimiendo así el gasto innecesario de tiempo en traslados a una sucursal, tanto como la solicitud y entrega de documentos físicos para adquirir algún servicio financiero, pero, aun cuando la tecnología promete mejores alternativas y fácil acceso para la obtención de los servicios financieros como lo son las Fintech, el sistema tradicional e informal sigue teniendo mayor preferencia en los usuarios (Carballo y Dalle-Nogare, 2019).

Por ello, el trabajo de investigación se llevará a cabo a través de las diferentes fuentes de información utilizadas como la toma de una muestra de la población que permita determinar y confirmar las causas y efectos que impiden el acceso financiero, las ventajas y facilidad que ofrecen las herramientas tecnológicas y también la búsqueda basadas en la información suministrada de las fuentes secundarias, permiten determinar diferentes opciones que contribuyen a una mayor inclusión financiera en los servicios que ofrecen las FINTECH a los habitantes de Antioquia, permitiendo el crecimiento económico del país y

mejorando en parte la calidad de vida.

2. MARCO TEÓRICO Y/O ANTECEDENTES

Llevando a cabo la revisión de fuentes que indiquen información de primera mano sobre el Fintech como fuente de inclusión financiera, se hizo un primer encuentro con la tesis titulada, *“Solución para la inclusión financiera de las personas naturales no bancarizadas: Las Fintech”*. En ella se lleva a cabo un análisis de tipo cualitativo, en la que se recogen las experiencias de encuestados con herramientas tecnológicas como el Fintech, que busca cerrar la brecha social y económica que tienen algunas personas en el país, para acceder a servicios financieros. Con esta investigación se buscó establecer cuáles son las percepciones que tiene la población analizada sobre dicha incorporación de estas tecnológicas, para llevar a cabo una inclusión financiera y de este modo acceder a servicios dentro del área en mención que antes solo serían posibles por medio y directamente con entidades financieras (Monsalve & Polo, 2020).

La siguiente tesis analizada dentro de los antecedentes lleva por título *“El rol de las Fintech en la Inclusión Financiera: Una aproximación a los servicios bancarios y el mercado crediticio colombiano”*. Esta investigación busca establecer la relación y la finalidad que existe en lo que se conoce como la bancarización y la inclusión financiera, a través de metodologías administrativas, de expansión de mercados, que pueden servir por un lado al crecimiento de las empresas que apliquen este tipo de herramientas como el Fintech a sus organizaciones, como la cerrar la brecha que por años se ha dado en la exclusión de cierta población, al no permitirles acceso a servicios financieros y bancarios dentro de centro de la economía nacional (Restrepo, 2020).

Al momento de llevar a cabo cada indagación sobre la literatura con respecto a las Fintech, en cada una de las bases de datos especializadas sobre el asunto, se encontró que en el trabajo de Chajin (2019), se recogen las apreciaciones de las posibilidades que ofrece para el país este tipo de herramientas y tecnologías en materia de crecimiento económico, pues permite no solo que se puedan acceder a los servicios de tipo financiero y bancario, sino que al tiempo da paso al incremento dentro de las dinámicas económicas de oferta y demanda, que posibilitan el crecimiento de índices como el del PIB nacional.

Continuando con las investigaciones encontramos información de las Fintech en el trabajo de Restrepo (2020), en ella se busca implementar y establecer qué características derivadas del uso de las nuevas tecnologías aplicadas al sector financiero y la bancarización, tienen el potencial de superar las barreras de acceso y mejorar la inclusión financiera en Colombia.

Bases teóricas

Las bases teóricas del trabajo se sustentan en un primer momento sobre el concepto definido de Fintech y su utilidad en el campo financiero y de la banca en general. Sobre ello, Cano (2019), lleva a cabo un primer acercamiento teórico a la definición de los Fintech, cuando indica que estos, son vistos como la aplicación de nuevas tecnologías

disruptivas al sistema financiero, las cuales buscan ofrecer a los consumidores beneficios a través de la optimización del tiempo sin la intermediación del sistema financiero y la posibilidad de mayor individualización o personalización de dichos servicios que le permiten al usuario una mayor satisfacción de sus necesidades. Esto en cierto sentido da paso a unas nuevas dinámicas y relaciones entre los usuarios y los sistemas financieros, en los que, estos últimos, muchas veces limitan el acceso de las personas a los sistemas financieros, dificultando de cierta manera su crecimiento económico personal, ya que el acceso a ahorros o créditos, puntualizando en uno de los muchos casos que se presentan, no son posibles sin contar con la debida autorización de una entidad bancaria.

De este concepto parte al mismo tiempo una clasificación de los servicios de las empresas que ofrecen servicios financieros por medio de las herramientas de tipo Fintech, en las cuales se hace una caracterización de cada una de ellas desde su actividad (Nieto, 2019), o que ofertan servicios de crowdfunding (Rincón, 2020), cada uno de ellos con un tipo metodológico de acción dentro del campo de las finanzas, pero al mismo tiempo que sirve para visualizar cuales son las opciones que actualmente se encuentran en el mercado

Fintech según su actividad en Colombia

Las FINTECH viene con un crecimiento exponencial en Colombia, poseen un amplio portafolio para los clientes, se clasifican según su actividad económica, porcentaje ofrecidos en Colombia en comparación de los demás países que ya participan de este modelo universal e innovador (Colombiafintech, 2020).

La inclusión en las Fintech

La inclusión es un factor social, en el que se busca que personas naturales puedan pertenecer a relaciones igualitarias entre símiles, sin importar sus diferencias personales (Red papaz, 2018).

La inclusión financiera

Se relacionan con las actividades que se llevan a cabo de manera cotidiana en una nación o país específico. Aportan al crecimiento de dicho país, ya que reducen los costos financieros, con los que se puede asegurar, no solo las reducciones de los aspectos financieros, sino a la vez, incentiva el uso de dichos medios para llevar a cabo intercambios comerciales de bienes y servicios, lo que se traduce en incremento de los índices económicos de la nación (Banco de la República, 2014). Así, se tiene acceso a productos financieros que pueden ayudar a superar las brechas económicas y sobre todo a satisfacer las necesidades de las personas en materia bancaria y de acceso a productos en el mercado (Banco Mundial, 2018).

La otra alternativa, que se ha ido diversificando a lo largo de la implementación de las Fintech, es el uso del dispositivo móvil para acceder a este tipo de cuentas virtuales, que apoyan la inclusión en finanzas. Con ellas se ha extendido el acceso de población vulnerables, para acceder a recursos varios, y para el manejo de las finanzas de forma

correcta. Dan paso a la participación en productos financieros a bajo costo, y llegan a sitios remotos, con un menor riesgo (Banco Mundial, 2018).

Así, de acuerdo a la investigación realizada, se puede llegar a pensar que la inclusión financiera a través de herramientas como las Fintech, permite el acceso a personas y empresas en formación, a contar con servicios del sector financiero, a los cuales se han visto relegados por diversas índoles, y en este sentido, el Estado colombiano tiene la responsabilidad de llevara cabo, junto a la Superfinanciera, y a los ministerios relacionados con las TIC, a ir incursionando en este tipo de procesos de transformación de la banca, que ayudarían a mejorar las condiciones de las personas, y a la vez mejoran el crecimiento económico de un país como el colombiano.

Inclusión educativa y social

Para (UNESCO) se busca integrar a los niños, adolescentes, jóvenes y adultos a las escuelas y universidades, de donde son discriminados y excluidos diferencias étnicas, lenguaje, raciales, de clase o comportamiento (O'Hanlon, 2019). Y se busca garantizar las oportunidades a todos en materia de educación, el cual se vuelve un desafío mundial, este trabajo lo vienen realizado bajo "El Marco de Acción Educación 2030", precedido en corea en mayo del 2015. (UNESCO, s.f.).

Colombia no ajeno a la inclusión educativa, desde el 2013 trabaja en acciones específicas con Las comunidades Indígenas (decreto 1953 de 2013), para que estas puedan avanzar en la posibilidad de crear en sus territorios Instituciones Educativas; de otro lado la población con discapacidad, crea el fondo "Apoyo financiero para sus estudiantes en educación superior, la población del conflicto armado, Comunidades negras, Afrocolombianas, Palanqueras y Raizales y la población Rrom o poblaciones gitanas, que estas puedan participar de una educación digna que contribuya a una paz estable y duradera. (Mineducación, s.f.).

La inclusión social busca acabar con años de exclusión que lleva a la pobreza y desigualdad, que promuevan la inclusión social, tarea que vienen implementando las políticas de cada país (Banco Interamericano de Desarrollo, 2004).

Banca tradicional

En Colombia el sistema financiero está conformado por un grupo de instituciones públicas y privadas, cuyo objetivo principal es la captación y administración de los recursos financieros, de las personas, empresas, sector público y el estado. Los principales productos de las entidades bancarias son: Cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, créditos (Escuela Nacional Sindical, 2015). Los Bancos han evolucionado en la forma de llegar a sus clientes y obtener mayor participación en el mercado financiero

Según la fuente de Grupo Bancolombia (2020), las entidades bancarias tradicionales cuentan con productos básicos con el que participan en el sector financiero como: Crédito, leasing, inversión, cuentas de ahorros y seguros

Para García y Betancur (2020), los subproductos financieros como los créditos comerciales y de consumo, CDT, fiducia, factoring y microcrédito, se definen como los productos básicos específicos que se acomodan a las necesidades de cada cliente

3. METODOLOGÍA O DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El desarrollo de los objetivos planteados en el trabajo de investigación se llevó a cabo teniendo en cuenta la metodología cuantitativa (fuentes de información primaria) y cualitativa (fuentes de información secundaria), las cuales permitieron extraer la información relevante para dar respuesta a los objetivos consignados en la investigación. Basados en la literatura consultada se procedió a identificar las causas, efectos, motivos, circunstancias, ventajas y desventajas que impiden la inclusión financiera en los habitantes de Antioquia y así mismo se realizó una encuesta como fuente de información primaria diseñada bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo; este instrumento de recolección de información se diseñó con preguntas con posibilidad de respuesta única y/o respuesta múltiple, también se incluyó dentro del cuestionario la escala Likert, que, a través de dicha escala ordenada y unidimensional, se podrá medir que tan de acuerdo o no se encuentran los entrevistados sobre las afirmaciones consignadas en la encuesta (Matas, 2018).

Se encuestaron 123 habitantes del departamento de Antioquia, sin distinción de estrato socioeconómico dando posibilidad a recolectar la mayor cantidad de información posible. Se utilizó la tecnología como intermediario para la recolección de la información que se procedió a analizar y se transformó en variables con datos estadísticos y probabilísticos.

Para obtener el tamaño de la muestra para la recolección de la información se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2(p * q * N)}{N(e^2) + Z^2(p * q)}$$

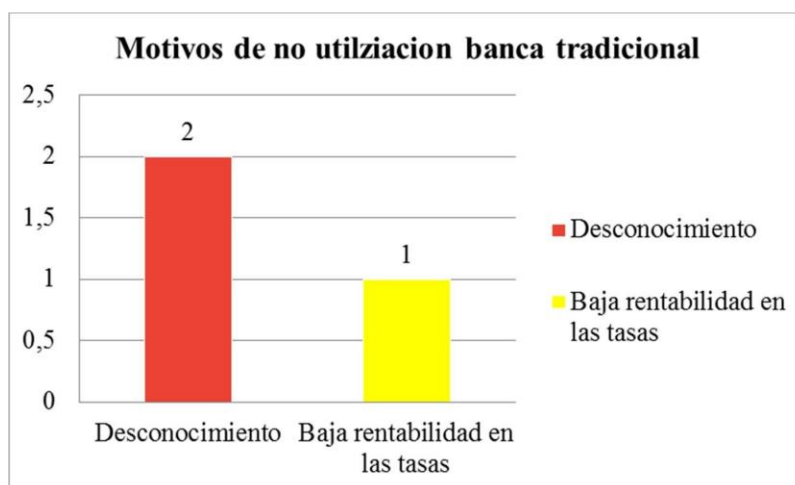
Para el análisis de los resultados también se ejecutó bajo el procedimiento metodológico cualitativo que basado en la teoría e información de las fuentes secundarias permitió la construcción, la conceptualización y contexto de las FINTECH, la participación en el entorno, su impacto, contribución a la inclusión financiera, el alcance tecnológico, fortalezas, beneficios, servicios ofertados y capacidad de alcance para la población. Así mismo, se obtuvo de estas fuentes información de los diferentes servicios, requisitos, beneficios, alcance, cobertura e inclusión del sector financiero fuertemente sostenido por la banca tradicional, que permitió realizar un comparativo en términos de ventajas, beneficios y oportunidades. Con toda la información recolectada (fuente de información primaria) y la literatura consultada (fuentes de información secundaria) se procedió a dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS O HALLAZGOS

La investigación basada en la consulta de fuentes primarias y secundarias permitió encontrar los siguientes resultados basados en las preguntas realizadas a los encuestados sobre las causas, motivos, factores por los cuales no hacen uso de las FINTECH,

Resultado 1. Identificar las causas, factores y/o motivos que impiden la inclusión financiera a los habitantes del departamento de Antioquia.

A continuación, seleccione los motivos por los cuales no utiliza o ha utilizado la banca tradicional.



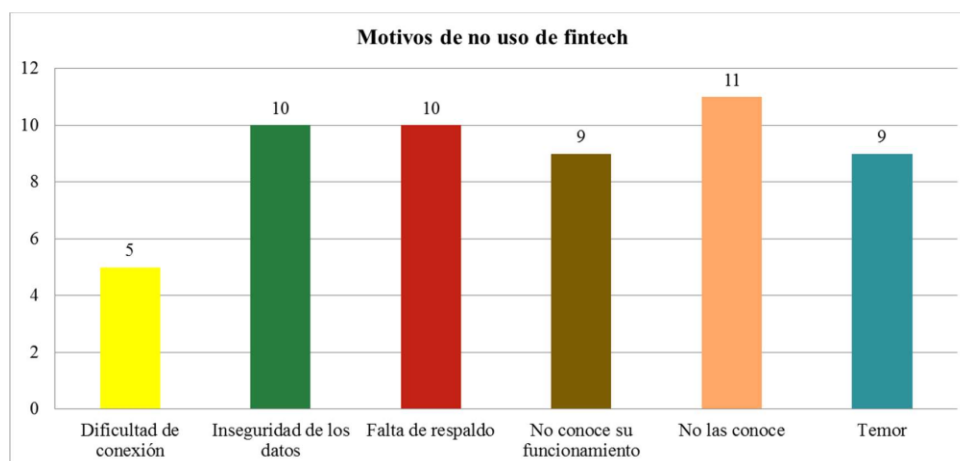
Gráfica 1. Motivos de no uso banca tradicional. Fuente: elaboración propia.

Tabla 1. Motivos de no uso banca tradicional.

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Desconocimiento	2	66,7%
Baja rentabilidad en las tasas	1	33,3%
Total	3	100,0%

Fuente: elaboración propia.

A continuación, seleccione los motivos por los cuales no utiliza o ha utilizado las Fintech (banca digital).



Gráfica 2. Motivos de no uso de Fintech. Fuente: elaboración propia.

Tabla 2. Motivos de no uso de Fintech.

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Dificultad de conexión	5	9.3%
Inseguridad de los datos	10	18.5%
Falta de respaldo	10	18.5%
No conoce su funcionamiento	9	16.7%
No las conoce	11	20.4%
Temor	9	16.7%
Total	54	100.0%

Fuente: elaboración propia.

Cuando se trata de identificar las fuentes, factor o motivos, por los cuales los habitantes del departamento de Antioquia no hacen uso del sistema financiero, se hace evidente la variedad de situaciones y opiniones que se da entorno de dicho sistema; sin embargo los factores más representativos siempre son los más repetitivos, este es el caso del desconocimiento que hace referencia directa a la poca educación financiera que aún se presenta en la sociedad antioqueña, por otro lado es evidente que aunque el portafolio de servicios es amplio y está diseñado para intentar llegar a la mayor cantidad de personas posibles, no lograsen lo suficientemente atractivo a la hora buscar obtener un producto o servicio, debido a que las tasas de colocación (créditos) son muy altas, mientras que las de captación (inversión) son muy bajas.

Teniendo en cuenta los motivos, causas o efectos mencionados anteriormente, se puede asegurar que aún hace falta impulsar proyectos que permitan el acceso al sistema financiero para personas que deseen ingresar desde pequeños montos, ya que para llegar a lograr muchos de sus objetivos el sistema financiero se hace indispensable. Es una realidad cuando se afirma que la labor de dicho sistema es indispensable para el correcto funcionamiento de la economía, es en este punto donde cobra vital importancia lo que denomina el sector bancario como historial creditico, ya que este permite referenciar las personas y basados en esto, suministrarles los recursos necesarios para cumplir sus

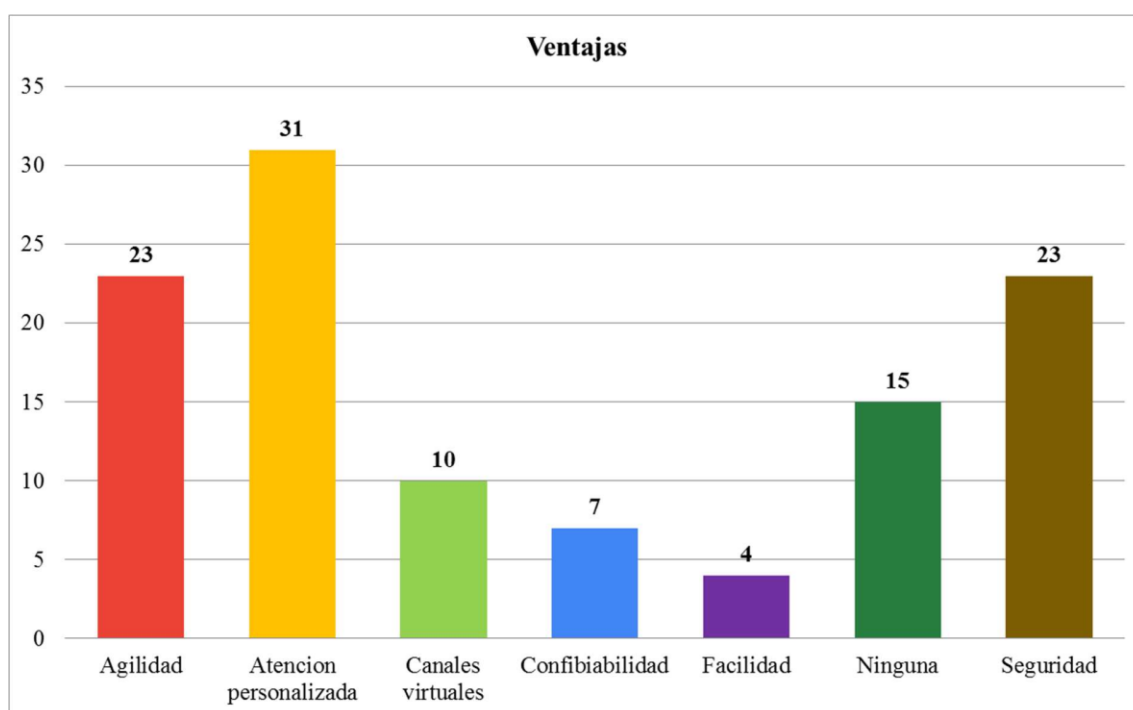
proyectos, pero es necesario hacer la claridad que dicho sistema de medición también puede llegar a perjudicar los mismo usuarios al obtener una mala calificación, ya sea debido a un mal hábito de pago, una época de desempleo o simplemente no contar con un amplio historial.

Resultado 2. Comparar las ventajas y desventajas que ofrecen las Fintech frente a la banca tradicional como opción para la inclusión financiera a los habitantes del departamento de Antioquia.

Ventajas de la banca tradicional: Atención personalizada, agilidad, canales virtuales, confiabilidad, seguridad y facilidad

Desventajas de la banca tradicional: Poca agilidad, altos costos, inseguridad, desconocimientos, desplazamientos, horarios, tramitología.

¿Cuál o cuáles cree usted que son las ventajas que presentan las entidades bancarias, frente a las plataformas digitales que prestan los mismos servicios?



Gráfica. 3. Ventajas banca tradicional. Fuente: elaboración propia.

Tabla 3. Ventajas banca tradicional

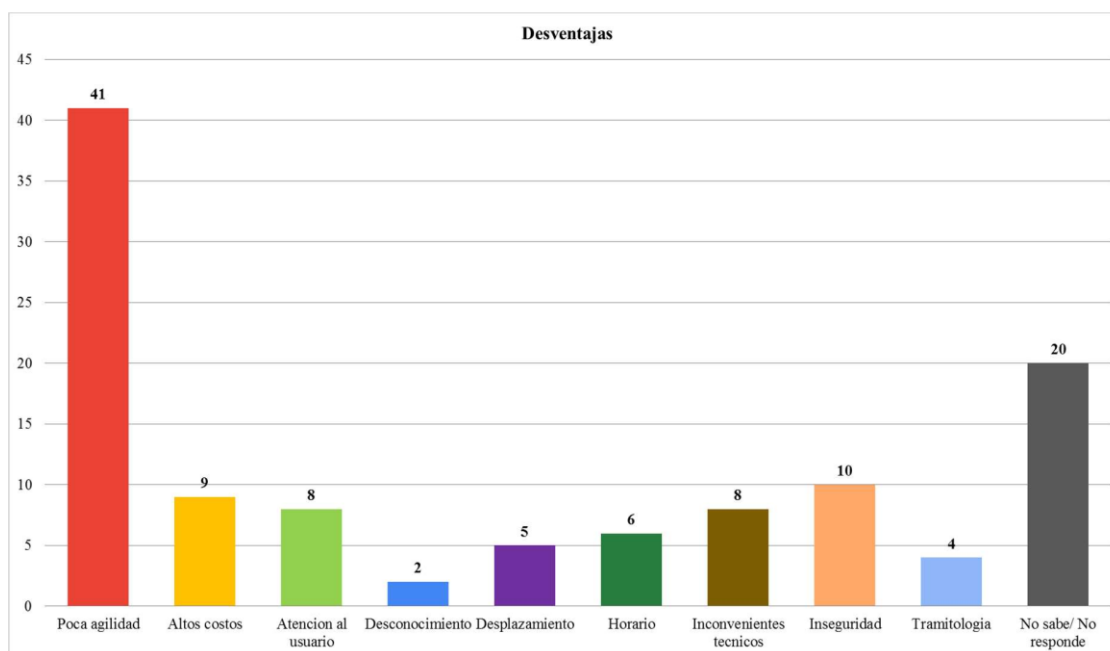
Ventaja	Cantidad	Porcentaje
Agilidad	23	20,4%
Atención personalizada	31	27,4%
Canales virtuales	10	8,8%
Confiabilidad	7	6,2%
Facilidad	4	3,5%

Ninguna	15	13,3%
Seguridad	23	20,4%
Total	113	100,0%

Fuente: elaboración propia.

¿Cuál o cuáles cree usted que son las Desventajas que presentan las entidades bancarias, frente a las plataformas digitales que prestan los mismos servicios?

Desventajas de la banca tradicional: Poca agilidad, altos costos, inseguridad, desconocimientos, desplazamientos, horarios, tramitología.



Gráfica 4. Desventajas banca tradicional. Fuente: elaboración propia.

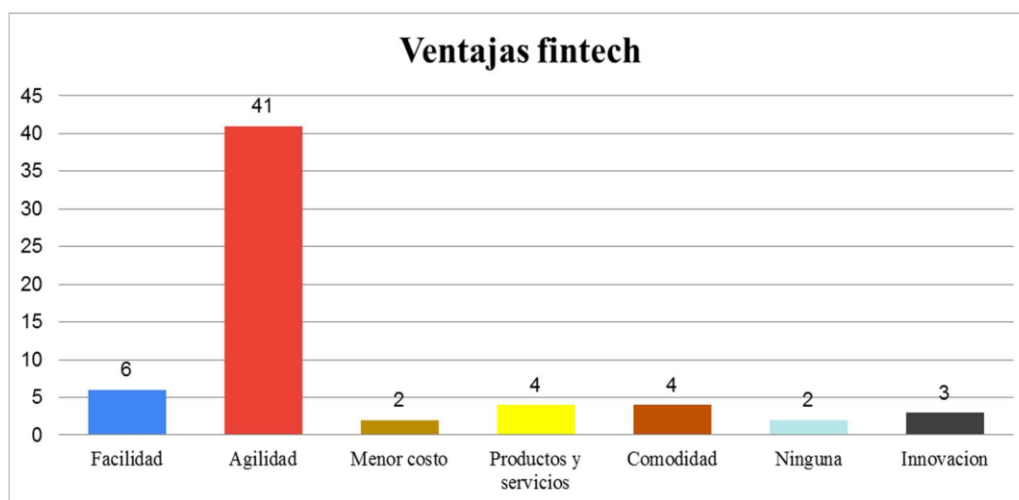
Tabla 4. Desventajas banca tradicional.

Desventaja	Cantidad	Porcentaje
Poca agilidad	41	36,3%
Altos costos	9	8,0%
Atención al usuario	8	7,1%
Desconocimiento	2	1,8%
Desplazamiento	5	4,4%
Horario	6	5,3%
Inconvenientes técnicos	8	7,1%
Inseguridad	10	8,8%
Tramitología	4	3,5%
No sabe/ No responde	20	17,7%
Total	113	100,0%

Fuente: elaboración propia.

¿Cuál o cuáles cree usted que son las ventajas que presentan las Fintechs (banca digital), frente a la banca tradicional?

Ventajas que ofrecen las Fintech: Agilidad, facilidad, comodidad y producto



Gráfica 5. Ventajas de las Fintech. Fuente: elaboración propia.

Tabla 5. Ventajas de las Fintech

Ventajas	Cantidad	Porcentaje
Facilidad	6	9,7%
Agilidad	41	66,1%
Menor costo	2	3,2%
Productos y servicios	4	6,5%
Comodidad	4	6,5%
Ninguna	2	3,2%
Innovación	3	4,8%
Total	62	100,0%

Fuente: elaboración propia.

El sector financiero hace parte fundamental de cualquier economía, siendo uno de los pilares fundamentales para el correcto desarrollo de esta, dentro de dicho sistema financiero se encuentran dos sectores o ecosistemas, los cuales son la banca tradicional y la banca digital también llamada Fintech y aunque brindan productos y servicios parecidos, su funcionamiento es bastante diferente y cada uno cuenta con ventajas al igual que desventajas que brindan al consumidor un abanico de posibilidades para suplir sus necesidad financieras. Es en dicho punto, donde al comparar ambos sectores se identifica que en cuanto a su portafolio de servicios, no son muy diferentes ya que ambos cuentan con los productos insignia del mercado, como lo son cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, créditos, pagos, entre otros; sin embargo es en este punto donde la banca digital tiene ciertas ventajas sobre la banca tradicional, ya que logra incorporar nuevos productos y servicios al mercado, logrando dinamizar el consumo financiero, entre dicho productos se encuentran los crowdfunding, la gestión de patrimonios y la gestión financiera personal.

Las Fintech a simple vista, demuestran tener un poco más de empatía hacia el usuario, buscando obtener beneficios pero a su vez generar un impacto positivo, enfocándose en la salud y educación financiera de cada cliente, pero no solo en esto se encuentra su atractivo, ya que su mayor ventaja es la agilidad con la que cualquier persona puede realizar transacciones, desde cualquier lugar y sin restricción de horario, pero claro, cuenta con otras bondades como la facilidad de obtener un producto o servicio al igual que la comodidad al usarlas. No se debe dejar de lado que el componente de innovación juega un papel fundamental en el posicionamiento de dichas plataformas que día a día se hacen más competitivas ofreciendo menor costo en muchos de sus procesos. Por otro lado, la banca tradicional cuenta con una historia y unos fundamentos muchos más claros y firmes desde la perspectiva de cliente que la banca digital, por lo que sus mayores ventajas frente a dichas plataformas son la atención personalizada, que nunca será reemplazada en su totalidad por la inteligencia artificial, no se podría dejar de lado la seguridad en los datos y transacciones lo que ocasiona que muchos usuarios sean sus clientes fieles (Bermeo, et al, 2020; Mosquera et al. 2020).

Aunque dichos entornos financieros tienen una gran cantidad de bondades, también tienen una serie de desventajas que se pueden hacer bastante visibles a la hora de hacer uso de ellas, por un lado, las Fintech o plataformas digitales, las cuales desde la perspectiva de usuario tienen como mayor desventaja frente a la banca tradicional la inseguridad de los datos, este factor es realmente significativo en el mercado, ya que al ser medios digitales los datos se convierten en los pilares de dichos sistemas y a su vez su activo más susceptible a robo y suplantación, no se puede dejar de lado que el hecho de ser un sistema relativamente nuevo lo convierte en una desventaja, debido a que aún es poco conocido, también se hace evidente la falta de atención personalizada por parte de otro ser humano lo que en muchos casos es indispensable para muchos usuarios.

También se hace necesario mencionar que la banca tradicional frente a las Fintech presenta evidentes desventajas como la falta de agilidad siendo punto de quiebre conocido por cualquier usuario del sistema financiero que ha tenido que pasar horas en una fila esperando su turno para obtener un producto o servicio y sin dejar de lado la tramitología que conlleva algunos procesos. El sistema financiero bancario funciona hace mucho tiempo, sin embargo, aún cuenta con un alto desconocimiento de su funcionamiento, estructura y costos (en ocasiones siendo muy elevados) y los transforma en una visible desventaja.

Resultado 3. Determinar opciones de inclusión financiera que brindan las Fintech a los habitantes del departamento de Antioquia.

En la siguiente tabla se muestran las alternativas según el nivel de acuerdo o desacuerdo que escogieron los habitantes del departamento de Antioquia, a la hora de tomar las Fintech como opción de inclusión financiera, teniendo en cuenta la percepción al momento de realizar la encuesta.

Selección una alternativa ante las siguientes afirmaciones, dependiendo del nivel de acuerdo o desacuerdo que tenga con cada una de ellas.

Tabla 6. Escala Likert Fintech

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
A la hora de solicitar un servicio financiero prefiero realizarlo por un medio tecnológico	30	17	9	4	2	62
	48,39%	27,42%	14,52%	6,45%	3,23%	100,00%
Realizar inversiones por medio de una plataforma digital me parece completamente seguro	11	19	13	13	6	62
	17,74%	30,65%	20,97%	20,97%	9,68%	100,00%
Cuando requiere un servicio financiero prefiero acudir a una banca digital para omitir gastos	21	18	12	7	4	62
	33,87%	29,03%	19,35%	11,29%	6,45%	100,00%
Hoy en día la tecnología ofrece diferentes alternativas de acceso financiero, sin embargo, prefiero utilizar los métodos tradicionales (sucursal física)	9	20	11	13	9	62
	14,52%	32,26%	17,74%	20,97%	14,52%	100,00%
Cuando una persona que no tiene vínculos con ninguna entidad financiera y me pide ayuda, le recomiendo las Fintech como primera opción	15	22	10	6	9	62
	24,19%	35,48%	16,13%	9,68%	14,52%	100,00%

Fuente: elaboración propia.

El sistema financiero Colombiano evoluciona cada día más, generando cercanía y accesibilidad al usuario, dando la oportunidad a las personas que no tienen ningún vínculo con el sector bancario; de conocer las nuevas tecnologías a nivel financiero que brindan la posibilidad de obtener nuevos productos o servicios a bajo costo, desde pequeños montos y con mayor agilidad, por este motivo dichas personas ven las Fintech como la primera opción a la hora de tomar un producto o servicio, teniendo en cuenta que son plataformas netamente digitales que llegan a cada una de las personas siendo seguras,

confiables y fáciles de manejar. La variedad de portafolios que componen a las Fintech les permite a las personas la posibilidad de tomar un crédito, abrir su propia cuenta de ahorros, tomar algunos productos de inversión, dependiendo de su necesidad, y sobre todo dejando de lado la tramitología, es debido a esto que se presentan como un opción viable, segura y efectiva para la población que por diferentes razones, motivos o factores han sido excluidos del sistema financiero; dicho caso es el de los habitantes de los municipios rurales más alejados donde no se cuenta con acceso o conectividad limitada, teniendo en cuenta que se llevan a cabo proyectos donde se busca ampliar la cobertura de red y comunicación para facilitar la interacción con la sociedad; con este resultado se terminaría con la barrera.

Teniendo en cuenta que la inclusión financiera en Antioquia ha venido avanzando poco a poco, con la implementación de cajeros automáticos inteligentes, corresponsales bancarios, cuentas virtuales, aplicaciones bancarias, pero no es suficiente, la cobertura, falta de asesoría, la poca educación financiera y la tramitología, van disminuyendo el acceso al sector bancario; y es donde las plataformas digitales (Fintech) van ganando cada vez más participación, y son tomadas como primer alternativa, ya que las personas van migrando cada vez más estos medios tecnológicos, para poder hacer uso de los productos y servicios financieros que estas prestan.

5. CONCLUSIONES

El trabajo de investigación permitió evidenciar las causas, motivos, factores que impiden la inclusión financiera, aun cuando este porcentaje es pequeño, es importante que todos los habitantes del departamento de Antioquia tengan la posibilidad de acceder al sistema financiero y a su portafolio, es así que este trabajo también permitió identificar que las FINTECH representan una alternativa moderna y atractiva para todos los usuarios en general, ya que su fácil y rápido acceso, los pocos trámites y/o documentos y la innovación en la calidad de los diferentes servicios ofertados, la ubican en una opción viable a la hora de buscar un servicio financiero, colocando estas nuevas tecnologías financieras a la altura de un sistema bancario (tradicional de muchos años de historia). Las FINTECH con el tiempo y el auge de la tecnología, probable y muy rápidamente podrá convertirse en la mejor alternativa a la hora de acceder a cualquier servicio financiero.

El acceso a los diferentes productos y servicios financieros a través de plataformas digitales utilizadas por las FINTECH facilitan, acercan y contribuyen a mejorar la inclusión financiera, ya que permiten que todas las personas sin importar que tan lejos se encuentren, puedan hacer uso de ellas, así mismo se convierten en facilitadores en la realización de los diferentes transacciones financieras que se deseen realizar sin necesidad de horarios y sitios de atención, ya que tan solo desde la comodidad de un dispositivo móvil se podrán ejecutar todos los movimientos necesarios con la seguridad y confiabilidad de un sistema especializado en la protección de datos a través de Big data.

La inclusión es la forma en la que una sociedad se agrupa sin distinción de diferencias personales y aceptando la diversidad, permitiendo la oportunidad de crecer conjuntamente en los ámbitos social, educativo y financiero, este último es un proceso de integración de

servicios financieros a las diferentes actividades económicas que contribuyen al crecimiento económico y al acceso que tiene las personas para adquirir diferentes productos y servicios, por tal motivo, la tecnología ha permitido nuevas formas de inclusión financiera a través del avance y aumento de los dispositivos celulares, permitiendo llegar a lugares lejanos facilitando la participación en la adquisición de productos y servicios financieros a bajo costo, con menos riesgos y trámites.

La actualidad presenta nuevas maneras de interacción, es así que las nuevas tecnologías donde se puede interactuar de manera global, fácil y rápida ganan terreno rápidamente en todos los sectores económicos, y así son las FINTECH, estas nuevas tecnologías financieras prestan sus productos y servicios a través de plataformas digitales buscando llegar a toda una sociedad, ampliando la capacidad de incluir financieramente a aquellos que aún no lo logran.

6. REFERENCIAS

Banco de la República. (2014). Inclusión Financiera - Informe especial de Estabilidad Financiera. Recuperado de <https://www.banrep.gov.co/es/node/35302>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2004). Inclusión social y desarrollo económico en América Latina. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=po0g4cc_CGkC&oi=fnd&pg=PA3&dq=que+es+inclusi%C3%B3n+social&ots=WG-fn19zv9&sig=8nmnnvUkomg1maeKDdHnD_-cbl#v=onepage&q&f=false

Banco Mundial. (2018). La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

Bermeo-Giraldo, M., López-Tovar, P., & Valencia-Arias, A. (2020). Tendencias la investigación alrededor de la gestión financiera y contable. En Guzmán, A. (Comp.), *Diálogo de ciencias sociales, económicas y administrativas: perspectivas, tendencias y retos* (pp. 175-186). Bogotá: Corporación Universitaria de Asturias.

Bermeo, M. C., Valencia-Arias, A., Garcés, L. F., & García, D. A. (2020). Principales tendencias investigativas en seguridad de redes informáticas a partir del estudio bibliométrico de la literatura desde 1973 al 2019. En Sepúlveda, J. A (Ed.), *Evolución y tendencias investigativas en Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Industrial* (pp. 52-81). Medellín, Colombia: Sello Editorial Coruniamericana.

Cano, J. (2019). Fintech: servicios financieros digitales en el siglo XXI. Reflexiones sobre ciberseguridad y seguridad de la información. *ACIS*, (150), 59-68. Recuperado de <https://doi.org/10.29236/sistemas.n150a6>

Carballo, I. E., & Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10), 11-34. <https://doi.org/10.22430/24223182.1441>

Chajin, R. (2019). *FinTech en Colombia: perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía*. (Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/44267>

Colombiafintech. (2020). El número de startups Fintech creció un 26% en un año en Colombia, hasta las 200. Recuperado de <https://www.colombiafintech.co/novedades/el-numero-de-startups-fintech-crecio-un-26-en-un-ano-en-colombia-hasta-las-200>

Díaz-Fernández, M., Llorente-Marrón, M. del M., & Méndez-Rodríguez, M. P. (2019). Envejecimiento y finanzas: un modelo de comportamiento a largo plazo en España. *Revista CEA*, 5(10), 35-48. <https://doi.org/10.22430/24223182.1442>

Escuela Nacional Sindical. (2015). Sector Financiero y Bancario Colombiano. Características económicas, laborales y de negociación colectiva. Recuperado de https://www.ens.org.co/wp-content/uploads/2016/12/DOCUMENTOS-DE-LA-ESCUELA_100-Sector-financiero-y-bancario-colombiano-Econ%C3%B3mico-laboral-y-de-negociaci%C3%B3n-colectiva-2015.pdf

García, A., & Betancur, Y. (2020). *La falta de contexto de los indicadores financieros y su relación con las decisiones de los clientes en el sector bancario colombiano*. (Tesis de especialización, Universidad de Antioquia). Recuperado de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/15105/8/GarciaAngela_2020_IndicadoresFinancierosBancos.pdf

Grupo Bancolombia. (2020). Glosario. Recuperado de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/glosario>

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

Mineducación. (s.f.). Educación inclusiva e intercultural. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-340146.html?_noredirect=1

Monsalve, S., & Polo, L. (2020). *Solución para la inclusión financiera de las personas naturales no bancarizadas: Las Fintech*. (Proyecto de grado, Universidad Minuto de Dios). Recuperado de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/10336?locale-attribute=es>

Mosquera, D., Valencia-Arias, A., Sepúlveda, J., & Obando, C. (2020). Tendencias y evolución investigativa en el campo de la ingeniería en seguridad de sistemas. En Sepúlveda, J. A. (Ed.), *Evolución y tendencias investigativas en Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Industrial* (pp. 30-50). Medellín, Colombia: Sello Editorial Coruniamericana.

Nieto, N. (2019). *Análisis del fenómeno fintech y su marco regulatorio: el caso de MytripleA*. (Trabajo de grado, Universidad de Valladolid). Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/36096>

O'Hanlon, C. (2019). ¿Qué es inclusión? Obtenido de <https://www.magisterio.com.co/articulo/que-es-inclusion>

Red papaz. (2018). *¿Qué es inclusión?* Recuperado de <http://inclusion.redpapaz.org/que-es-inclusion/>

Restrepo, S. (2020). *El rol de las FinTech en la Inclusión Financiera: Una aproximación a los servicios bancarios y el mercado crediticio colombiano*. (Trabajo de grado, Colegio de Estudios Superiores de Administración). Recuperado de https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2460/ADM_108494927_2020_1.pdf?sequence=4

Rincón, F. (2020). El crowdfunding, alternativa hasta para la financiación electoral. Recuperado de <https://www.colombiafintech.co/novedades/el-crowdfunding-alternativa-hasta-para-la-financiacion-electoral>

UNESCO. (s.f.). Inclusión en la Educación. Recuperado de <https://es.unesco.org/themes/inclusion-educacion>