



Programa de Administración de Empresas Comerciales

Impacto de las fintech corporativas Nequi y Daviplata como herramienta de inclusión  
financiera en los estudiantes del programa de administración de empresas en la  
Unicolmayor

Autores:

Morera Piracun Sonia Lorena

Pedraza Poveda Jennifer Catherine

Bogotá, mayo 2021

## Índice

Resumen	4
Introducción	6
1. Naturaleza y dimensiones del tema de estudio	7
1.1. Problema	7
1.1.1. Enunciado del problema	7
1.1.2. Formulación del problema	7
1.2. Objetivos del estudio	7
1.2.1. Objetivo general	7
1.2.2. Objetivos específicos	8
2. Justificación	8
3. Marco Teórico	8
3.1. Marco Conceptual	8
3.2. Marco Histórico	14
3.3. Marco Legal	33
3.3.1. Marco Legal del sistema financiero digital.	33
3.3.2. Leyes	34
3.3.3. Decretos	35
4. Diseño Metodológico	36
4.1. Técnica de Muestreo.	36
4.2. Tipo de Estudio	38
4.3. Método de entrevista.	38
5. Resultados	39
5.1. Análisis de la Inclusión Financiera en Colombia	39
5.2. Análisis de la Inclusión Financiera en las Fintech Nequi y DaviPlata	40
5.3. Análisis de la Inclusión Financiera en los estudiantes de la Unicolmayor	42
Conclusiones	48
Recomendaciones	49
Bibliografía	50
Anexos	56

## Índice de Gráficos

Gráfico No. 1: Histórico cantidad de usuarios Nequi	22
Gráfico No. 2: Cantidad de usuarios DaviPlata	25
Gráfico No. 3: Evolución del indicador de acceso a productos financieros 2015-2020	30
Gráfico No. 4: Cantidad de adultos con algún producto financiero 2015-2020	31
Gráfico No. 5: Indicador de acceso a productos financieros por grupos de edad	32
Gráfico No. 6: Participación de los Canales Transaccionales	33
Gráfico No. 7: Crecimiento de usuarios en las fintech corporativas Nequi y DaviPlata	40
Gráfico No. 8: Participación estudiantes programa Administración de Empresas Comerciales periodo 2021-1	42
Gráfico No. 9: Relación de tipos de productos financieros preferidos y utilización de billeteras digitales	43
Gráfico No. 10: ¿Para qué tipo de operaciones usted utiliza las billeteras digitales?	44
Gráfico No. 11: ¿Cuánto dinero ha utilizado a través de las billeteras digitales?	45
Gráfico No. 12: Rango de edades de los encuestados	46
Gráfico No. 13: Tiempo y frecuencia de uso de las billeteras digitales	46

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1:</i> Indicador de inclusión financiera en Colombia 2015-2020	39
---	----

## **Resumen**

En este documento se analiza el crecimiento que han tenido las fintech corporativas Nequi y Daviplata y su impacto en la inclusión financiera de Colombia y de los estudiantes del programa de Administración de Empresas Comerciales de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Se realizó un análisis cualitativo con las cifras de crecimiento de la inclusión financiera en Colombia desde el año 2015 hasta el tercer trimestre del año 2020. En el texto abordamos información conceptual, histórica y legal en torno a la tecnología financiera y su evolución en el mercado financiero colombiano. Así mismo, se realiza una inmersión en las principales fintech corporativas de Colombia, en donde se destaca información referente a inclusión de usuario, portafolio de servicios y alianzas corporativas. Para dar respuesta al planteamiento del problema de investigación se utiliza el método de recolección de datos aplicados a la población estudiantil por medio de encuestas. Los resultados demuestran que Nequi y Daviplata han tenido una gran aceptación por parte de los estudiantes permitiendo así comprobar el impacto positivo que las mismas han generado dentro de la inclusión financiera del país, gracias a su reducción de costos en procesos financieros y su facilidad de adquisición.

**Palabras clave:** *Inclusión financiera, Fintech, Bancarización, Nequi, DaviPlata.*

## **Abstract**

The document presents the analysis of the growth that the corporate fintech companies of Nequi and Daviplata, It's have had and their impact on Colombia's financial inclusion of and the students of the Business Administration program of the Colegio Mayor de Cundinamarca university. Its qualitative analysis was carried out with the financial inclusion growth figures in Colombia from 2015 to the third quarter of 2020. This research deals with conceptual, historical, and legal information of financial technology and its evolution in the Colombian financial market. The document provides an overview of corporate fintech information companies in Colombia, also where information regarding user inclusion, portfolio of services, and corporate alliances. According to the sample of students the collection method is used through surveys to respond to the statement of the research problem. The results found show that Nequi and Daviplata have had a great acceptance by the students, which allows them to verify the positive impact they have generated within the

financial inclusion of the country, thanks to their reduction in costs in financial processes and its ease of use and acquisition.

***Key Words: Financial inclusion, Fintech, Banking, Nequi, DaviPlata.***

## **Introducción**

La presente investigación tiene como finalidad analizar el impacto que tienen las fintech sobre la inclusión financiera en Colombia y en los estudiantes del programa de Administración de Empresas Comerciales de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. El periodo en el que se enfoca la investigación es a partir del año 2015, año en donde surgen los principales ecosistemas fintech corporativos para el sector financiero, y en donde se recopila información con respecto a su impacto y crecimiento a corte de tercer trimestre del año 2020.

De esta manera se realiza énfasis en los conceptos básicos referentes a la inclusión financiera y como ésta se ha transformado tecnológicamente para contribuir al desarrollo de las plataformas digitales dentro de las entidades financieras que brindan al público mayor posibilidad de acceso a productos y servicios financieros. Es por esto, que se realiza un recorrido entorno a la evolución de la tecnología financiera (Fintech) dentro del sistema financiero a nivel global y se enfatiza en Colombia desde que se creó el ecosistema fintech a través de la entidad “Colombia Fintech”. De esta manera, la investigación se genera en torno a las fintech corporativas financieras que se encuentran constituidas dentro del segmento de pagos y remesas, enfocado directamente en las billeteras digitales que se manejan en las entidades financieras de Bancolombia con Nequi y Davivienda con Daviplata, haciendo alusión a su funcionamiento y acceso al portafolio de servicios, a su vez la identificación de las principales alianzas. Por otra parte, se menciona la normativa con la que operan las fintech en Colombia, y se realiza un análisis cualitativo a través de los reportes históricos de la Superintendencia Financiera sobre la inclusión financiera en el país.

Finalmente, con el fin de abarcar el problema que conlleva la presente investigación, se lleva a cabo una metodología de recolección de datos aplicadas a los estudiantes de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, con lo que se permitió identificar el impacto que han tenido las fintech corporativas Nequi y Daviplata en la inclusión financiera de esta población.

## **1. Naturaleza y dimensiones del tema de estudio**

### **1.1. Problema**

Las Fintech en Colombia según informe de Colombia Fintech para el año 2019 tuvo un crecimiento del 26%, en el cual se logra identificar la necesidad de servicios financieros ofrecidos por las fintech al momento de realizar movilización de recursos. Por lo que se pretende analizar el impacto que han generado las Fintech Corporativas en los últimos cinco (5) años en la inclusión financiera en Colombia. (Finnovista, 2020)

#### **1.1.1. Enunciado del problema**

Las Fintech en Colombia han generado soluciones digitales en el mercado financiero, logrando la inclusión de usuarios para el manejo de productos y servicios bancarios. Para el tercer trimestre del año 2020 se obtuvo un crecimiento del 87,1% en el acceso a productos financieros según el reporte anual de Inclusión Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Banca de las Oportunidades. Por lo que es importante precisar el impacto que han generado las Fintech corporativas colombianas Nequi y Daviplata en la inclusión financiera de los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Comerciales de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

#### **1.1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el impacto de las fintech corporativas Nequi y Daviplata en la inclusión financiera de los estudiantes del programa de Administración de Empresas Comerciales de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca?

### **1.2. Objetivos del estudio**

#### **1.2.1. Objetivo general**

Analizar el impacto que generan las dos Fintech corporativas financieras más representativas de Colombia en el desarrollo de la inclusión financiera de los estudiantes de Administración de Empresas Comerciales de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en el período comprendido entre los años 2015 -2020.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

1. Identificar la inclusión financiera de Colombia para el periodo comprendido entre los años 2015 y 2020.
2. Identificar cuál ha sido la inclusión financiera a través del crecimiento de usuarios de las Fintech Corporativas Nequi y Daviplata para el periodo comprendido entre los años 2015 y 2020.
3. Identificar cuál ha sido la inclusión financiera en los estudiantes del programa de Administración de Empresas Comerciales de la Unicolmayor.

## **2. Justificación**

El objeto de estudio de esta investigación pretende analizar el impacto que tienen las Fintech corporativas en el mercado financiero, esto a partir del desarrollo de nuevas plataformas digitales en la que se obtienen productos financieros que permiten la inclusión y la activación de usuarios que dejaron de lado los productos tradicionales que ofrece el mercado. En este contexto, con base en los datos estadísticos registrados por Superintendencia Financiera de Colombia y la información reportada por Colombia Fintech, se pretende identificar el impacto que han tenido las fintech Nequi y Daviplata en la inclusión financiera. Así mismo, se busca identificar la inclusión financiera que se ha obtenido en los estudiantes del programa de Administración de Empresas Comerciales de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Por otro lado, con esta investigación se quiere llegar a establecer la importancia que tiene para Colombia la creación y el fortalecimiento de las Fintech, así como la importancia de implementar estrategias digitales con la aplicación de nueva tecnología en las empresas, con la cual lograrán aportar cada vez más al crecimiento financiero y económico del país.

## **3. Marco Teórico**

### **3.1. Marco Conceptual**

#### **3.1.1. Tecnología financiera**

La tecnología financiera ha tenido un gran protagonismo en los últimos años a raíz del impacto positivo que ha generado a las economías emergentes y las entidades de crédito que las implementan. En este sentido, es preciso aclarar que la *Financial Technology* se refiere a la combinación de las finanzas y el campo tecnológico, en donde según el Corporate Finance



Institute (CFI, s.f.), señala que son utilizadas principalmente para la optimización de las operaciones financieras logrando suplir las necesidades del sector bancario.

Las tecnologías financieras de ahora en adelante las denominadas Fintech han generado un cambio en la estructura de los servicios financieros y las bases competitivas en el mercado financiero. Según el informe *Más allá del Fintech: una evaluación pragmática del potencial de disrupción en la industria de servicios financieros*, elaborado por el World Economic Forum y Deloitte, señalan que las Fintech ofrecen aportan al desarrollo de soluciones financieras tradicionales a través de la innovación de nuevas tecnologías, y en donde la irrupción de las mismas han permitido que se remodelen las expectativas de los clientes a través de las experiencias ofrecidas por las instituciones financieras que lo han logrado implementar. (Deloitte, s.f)

### **3.1.2. Transformación digital**

La transformación digital es una realidad que ha evolucionado a grandes pasos en los últimos años, el cual denota una transformación en el entorno y un avance en todos los sectores de la economía. Es el proceso de inclusión y aplicación de nuevas tecnologías en la sociedad y las empresas, las cuales tienen el reto de avanzar en términos de digitalización para no quedar a la vanguardia de los cambios tecnológicos. Según Virtru (2020), la transformación digital tiene una importancia fundamental que garantiza una competitividad empresarial, dado que esto implica nuevas oportunidades de crecimiento en la automatización de los procesos y la mejora de la experiencia de servicios digitales.

En la actualidad, la transformación digital ha sido una pieza clave en el entorno mundial creando nuevas soluciones que permiten el desarrollo, progreso e interacción entre entidades y clientes teniendo en cuenta la crisis sanitaria creada por el Coronavirus (Covid-19). Este hecho ha incrementado el uso de las herramientas tecnológicas y la alta automatización de procesos, así como una rápida adaptación para los empresarios y las formas en que deben incursionar en sus mercados, generando así una mayor satisfacción en la prestación de sus servicios.

### **3.1.3. Inclusión financiera**

El desarrollo tecnológico en las instituciones financieras ha permitido la transformación de los procesos y productos financieros tradicionales, llevándolos a entornos

digitales en donde se da origen a los nuevos servicios financieros que permiten ofrecer un servicio de forma directa al cliente.

La inclusión financiera según Erick Rincón (2020) presidente de Colombia Fintech, señala que “Se trata de una nueva aproximación de las personas al mundo financiero y una nueva manera de interrelacionarse económicamente a través de una comunicación que no precisa de la presencia física”, esto mediante el uso de nuevas tecnologías que promueven la creación de productos financieros y comerciales que buscan facilitar la interacción de los clientes. En este sentido, la inclusión financiera también ha permitido el aumento de los conocimientos y capacidades de las personas en cuanto al entendimiento del funcionamiento de los productos y servicios financieros, asegurando que los diferentes tipos de poblaciones tengan un mayor acceso a estos servicios.

En Colombia, el acceso a productos financieros ha incrementado considerablemente, según el Reporte de Inclusión Financiera del Departamento Nacional de Planeación y la Banca de las Oportunidades para el tercer trimestre del año 2020, se pudo evidenciar que tuvo registro del 87,1%, incrementando un 4,6% con respecto al año 2019 en donde el registro fue del 82,5%. Este aumento en la inclusión financiera en gran medida tiene relación con la crisis sanitaria que generó la pandemia del Covid-19, pues en el tercer trimestre del año los ciudadanos buscaban realizar uso de sus productos y transacciones financieras a través de canales digitales y servicios móviles, permitiendo así la bancarización de gran parte de la población colombiana. (Banca de las Oportunidades, 2020)

#### **3.1.4. Tipos de Fintech en Colombia**

En Colombia, en diciembre de 2016 se crea la asociación Colombia Fintech la cual se encuentran conformada por más de 210 empresas que prestan servicios financieros a través de la tecnología, permitiendo el desarrollo de un ecosistema Fintech que genera el fortalecimiento de la economía y el aumento de inclusión financiera de los consumidores entorno a la seguridad, transparencia y agilidad de cada servicio asegurando una mejor experiencia.

En el sector Fintech colombiano existen subdivisiones y/o segmentos en los que se clasifican las diferentes empresas adscritas a esta sociedad, y las cuales se caracterizan por su nivel de innovación y capacidad de respuesta ante las necesidades de expansión y crecimiento de las empresas y personas. Entre las que se encuentran:

- **Seguros:** Son instrumentos financieros que ayudan a reducir la incertidumbre económica sobre el futuro, este instrumento nace mediante un contrato denominado póliza, en donde el cliente paga una prima a la compañía de seguros, transfiriendo un tipo de riesgo a la entidad aseguradora si llega a materializarse el siniestro y esta se hace cargo. (Saber más ser más, s.f.)
- **Pagos y Remesas:** Son las plataformas por las cuales los ciudadanos nacionales o extranjeros realizar operaciones financieras a través de medios electrónicos. Esto permitirá el envío e ingreso de dinero, así como operaciones de pagos en diferentes establecimientos comerciales.
- **Trading:** Mercado financiero en el cual se transan (compra y venta) de acciones, divisas y futuros, los cuales son activos con mucha liquidez en el mercado electrónico. (BBVA, 2018)
- **Educación Financiera y de Ahorro:** Estudio que trabaja sobre los conceptos económicos y financieros en el cual se estimula la importancia del ahorro, salud y jubilación económica individual y social. (National Financial Educators Council, 2020)
- **Comparación Financiera:** Es el servicio en el cual se genera una evaluación de una compañía en el mercado con respecto a otras del mismo segmento o actividad económica.
- **Gestión de Finanzas Empresariales:** Son plataformas que ayudan las actividades económicas en el asesoramiento sobre temas financieros como: procesos financieros, creación o mejoramiento de etapas de gestión financiera para la transformación digital.
- **Crowdfunding:** El cual funciona como un esquema de financiación para proyectos de empresas, negocios y actividades individuales que en su mayoría se ejecutan a través de internet, y el cual va dirigido a cualquier persona natural o jurídica. (Johnson, 2021). En Colombia actualmente se encuentra constituida una empresa bajo esta

modalidad, y teniendo en cuenta la última regulación del año 2018, y de la que se esperan actualizaciones para que sea más flexible la creación de nuevas plataformas, y así se logre un mayor dinamismo en el mercado financiero. (Seminario, 2020)

- **Gestión de Riqueza:** En ambiente fintech corresponde al servicio de asesoría de inversiones en los cuales se introducen algunos servicios financieros, en donde se adaptan estrategias para el manejo apropiado de los recursos y servicios financieros de acuerdo con las necesidades del cliente. (Finance Management, 2011)
- **Préstamos Online:** Es la operación en la cual una entidad financiera presta una cantidad de dinero a un deudor a través de herramientas tecnológicas e internet. Actualmente esta modalidad está en auge a raíz de sus ventajas y beneficios que ofrecen a comparación de los préstamos tradicionales. (Konfio, s.f.)
- **Calificación, Identidad y Fraudes:** Empresas que brindan soluciones tecnológicas a través de tecnología Blockchain privada, con la cual buscan custodiar documentos digitales confidenciales, así como servicios de consultoría en manejo adecuado de administración de riesgos. (Bahamon, 2020)
- **Gestión de Finanzas Personales:** Herramienta que permite al usuario consultar todas sus transacciones financieras diarias, con el que pueden organizar y optimizar el uso de cada uno de sus gastos e incluso de sus inversiones.

Es importante precisar que en este proyecto de investigación se realizará énfasis en el Segmento de Pagos y Remesas. Esto, considerando que es el subgrupo más grande y que se encuentra a la vanguardia del crecimiento global.

### 3.1.5. Fintech corporativas

Las Fintech corporativas se crean a mediados del periodo 2014 -2016 en Colombia, como una respuesta a las necesidades del mercado y la transformación digital a fin de brindar una mayor cobertura financiera, dado que actualmente se encuentra población excluida del sistema financiero tradicional en el mercado nacional e internacional.

Las Fintech corporativas son un modelo de negocio innovador e inclusión social en el cual corporaciones financieras establecidas han visto un potencial proyecto de inversión, en donde entidades financieras como Bancolombia y Davivienda, han decidido invertir y generar sus propias fintech corporativas, como lo son Nequi y Daviplata respectivamente. Este tipo de entidades bancarias con el fin de crear estrategias para dinamizar el mercado y ofrecer una mayor diversidad de soluciones crean una segmentación de sus servicios fintech en donde el segmento de Pagos y Remesas es el que ha generado una mayor acogida, teniendo así este segmento un crecimiento del 27% en solo el 2018, por la gran aceptación del comercio electrónico, para lo cual debemos destacar dentro de la segmentación de pagos y remesas hay una segunda sub-segmentación en la que se incluyen servicios como pagos móviles, billetera electrónica, entre otros.

Para lo anterior debemos aclarar que la presente investigación se enfocará en el servicio de Billeteras electrónicas o también llamadas billeteras móviles el cual representa un 36.8% de la segmentación pagos y remesas. (Inter-American Development Bank, 2018)

### **3.1.6. Billeteras digitales**

Las billeteras digitales consisten en un programa y/o aplicación apta para dispositivos móviles inteligentes el cual tiene funcionamiento asociado a las tarjetas débito o crédito, dado que en estas se pueden realizar y recibir pagos, así como realizar transferencias electrónicas asociadas a una cuenta Bancaria.

Sin embargo, la principal diferencia en este tipo de producto, es que para acceder a las mismas no es necesario contar con una cuenta vinculada a un banco, dado que solo basta con la vinculación del número de identificación personal y número de teléfono celular en la aplicación.

Una de las principales ventajas de las billeteras digitales ha sido la reducción del uso de efectivo y la reducción de costos en comisiones y tiempos de transacciones. (Kagan, 2021) Lo que ha generado un gran impacto en las instituciones financieras que tienen implementado estas alternativas digitales dentro de sus servicios, como lo son Bancolombia con Nequi, y Davivienda con Daviplata; entidades que han permitido la inclusión de nuevos usuarios y la ampliación de acceso a diferentes poblaciones.

## 3.2. Marco Histórico

### 3.2.1. Evolución de las Fintech en el mundo

La evolución de los medios digitales ha sido notable desde mucho tiempo atrás con las diferentes revoluciones que ha sufrido la humanidad y se puede decir que las Fintech solo han sido el producto de muchos cambios que se han presentado en desarrollo de servicios financieros y su importancia en la revolución humana, así mismo la expansión de conocimientos tecnológicos ha generado también cambios para satisfacer nuevas necesidades en el mercado mundial.

De acuerdo al artículo de *The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm* creado por Arner, Basberis y Buckley (2015) se tiene una evolución progresiva de las fintech en los últimos 100 años, en donde se pueden ver etapas fundamentales en la tecnología financiera donde se puede identificar su importancia en la historia y el desarrollo económico global.

La historia de las fintech se clasifica en tres periodos: Las Fintech 1.0, Fintech 2.0 y Fintech 3.0. Con lo anterior se quiere mencionar a grandes rasgos la importancia de cada etapa y los hechos que contribuyen a los avances del sector financiero con ayuda de la tecnología digital:

- **Fintech 1.0 (1866 – 1987):** Esta es una etapa de transición entre los sistemas analógicos a los sistemas digitales, para lo cual cabe aclarar que los sistemas análogos se refieren a la traducción de datos para su transmisión en forma de impulsos eléctricos de amplitud variada; mientras que la tecnología digital traduce la información a través de un sistema binario (0 y 1). (Arner, Barberis, & Buckley, 2015)

La revolución industrial para este periodo fue de gran importancia dado que para finales del siglo XIX la tecnología y las finanzas comienzan un periodo de consolidación en donde se desarrolla la primera etapa de globalización financiera y se evidencian avances en la tecnología de la información a través de mecanismos para la desactivación de códigos. Entre otros acontecimientos, la International Business Machines (IBM) desarrolla de manera comercial las primeras computadoras, y en 1967 la Texas Instruments crea la primera calculadora financiera, para este mismo año la BARCLAYS PLC, una compañía de servicios financieros instaló en el Reino Unido el primer cajero automático (ATM). Por consiguiente, se impulsó un nuevo

periodo en el sector financiero en las formas de pago y el intercambio monetario entre bancos, lo que llevó a crear en 1971 la *National Association of Securities Dealers Automated Quotation (NASDAQ)*, con el objetivo de impulsar el mercado de valores generando negociaciones totalmente de forma electrónica. Así mismo las entidades financieras pasaron de los formatos de papel a formatos de electrónicos y con esto pensar en la administración, el riesgo tecnológico y las nuevas amenazas que esto traería con la adaptación digital.

- **Fintech 2.0 (1987 – 2007):** Para este periodo se generó una transformación en los servicios financieros en lo que sería la regulación de la interconexión de muchos jugadores de la banca digital tradicional con ayuda de la digitalización, ya que para este periodo sucedería un hecho clave en la historia de la banca como lo es la crisis de 1929 con el desplome de la bolsa mejor conocida como Lunes Negro (Black Monday), lo que generó impacto en el mercado mundial; de igual forma se identificó la esencia de la interconectividad tecnológica entre los países.

Por otro lado, la aparición de la internet generó un escenario idóneo para dar el siguiente paso en el sector de los servicios financieros para el año 1998, tuvieron un acrecentamiento en la revolución tecnológica siendo así la primera industria digital. Para el sector bancario mundial fue la forma de internacionalizar sus productos y diversificar sus clientes, para el año 2001 los ocho (8) principales bancos estadounidenses habían logrado tener una acogida llegando a tener un millón de clientes en línea cada uno. Pero todo no es la digitalización, también llegaba con nuevos retos de seguridad crediticia y los riesgos financieros que tenían que administrar de tal forma que se minimizaran márgenes de error en sus productos y servicios.

- **Fintech 3.0 (2008 – Actualidad):** En esta fase de la historia el sector financiero se divide entre la banca tradicional y las instituciones financieras emergentes, para lo cual se evidencia una nueva crisis por los nuevos participantes en el mercado, “las Fintech”. De acuerdo con lo anterior cabe aclarar que el sector bancario había quedado estancado creando un deterioro en sus productos y servicios, lo cual generó para una crisis económica y un incremento en el desempleo, dando un impulso para que las fintech sobresaliera de una forma rápida y llamativa para la inclusión de

nuevos participantes en el mercado, así mismo suplir la limitante del sector bancario tradicional para cubrir la demanda de los diferentes tipos de clientes que el mercado tenía excluido.

Las Fintech llegan al sector financiero con nuevos enfoques que reflejan innovación en sus productos y la manera de brindar servicios personalizados basados en nuevas formas de pago y estructuras de aplicaciones en las cuales se aprovecha el uso de teléfonos inteligentes y la internet, generando un enfoque en torno al cliente y como objetivo principal la inclusión financiera, por ende, el cliente pueda utilizar de manera cómoda, reduciendo costos y tiempos de esperas en cada trámite.

De acuerdo a lo anterior, se crea un nuevo concepto de ecosistema en el sector financiero creando una alternativa de desarrollo económico en el mundo, dando una relevancia en el financiamiento e inversión a las plataformas digitales (Apps), y otros mecanismos alternativos de financiamiento particularmente como el crowdfunding y préstamos de persona a persona.

### **3.2.2. Origen de la tecnología financiera en Colombia**

La tecnología financiera se origina a raíz de la necesidad del mercado de competir con los métodos financieros tradicionales en los que se centra el sector financiero del país. En este sentido, en la década de los años 90 surgieron compañías que unieron la tecnología con las finanzas, esto a través del desarrollo e implementación de nueva tecnología a los procesos financieros como lo fueron los préstamos, inversiones, pagos y transferencias, entre otros.

Esta unión permitió que se generará una gran revolución para la economía, transformando la manera en que realizan las operaciones, así como el comportamiento del mercado en el cual para el año 2020 cerca del casi el 40% de la población del país carece de cobertura bancaria, por lo que se hace necesario poseer diferentes canales de distribución digital los cuales se hacen más accesibles para la comunidad. Aunado a esto, se encuentran las compañías emergentes y actores del mercado financiero los cuales han logrado la implantación de la telefonía móvil que ha permitido la inclusión de gran parte de la población en estas nuevas tecnologías sin necesidad de incurrir en altos costos de inversión.

Actualmente, esta transformación digital para Colombia ha significado el acceso eficiente a las tecnologías y las comunicaciones, brindando una gran oportunidad para las



diferentes empresas que conforman los sectores económicos del país y así mismo la bancarización de la población. (Suarez, 2020)

### **3.2.3. Evolución de las Fintech en Colombia**

El ecosistema de las fintech ha revolucionado el mundo financiero y Colombia no se queda atrás con la tecnología financiera ya que esto es una oportunidad de atraer inversionistas al país y así mismo dinamizar el mercado nacional. La industria de las fintech proporciona al mercado financiero innovación y un fuerte impacto en la inclusión de usuarios al sistema financiero, así mismo, la forma de brindar servicios digitales 24/7 enfocado en la comodidad y los bajos costos de uso, con un portafolio de productos y servicios diversificados a las tendencias del mercado.

Las fintech llegan a Colombia con una alternativa diferente a la banca tradicional, para el año 2017 según las estadísticas de Asobancaria presentadas en su artículo de semana económica 2018 edición 1162, menciona a Colombia como el tercer país con mayor número de fintech en Latinoamérica con 124 fintech para finales del año 2017, después de México liderando con 238 y Brasil en segundo lugar con 230 fintech. Este dinamismo en el mercado ha generado una atracción en la inversión tanto nacional como internacional a esta industrial. (Asobancaria, 2018)

Una de la brecha más significativa para el ambiente fintech es la adaptabilidad que al que se somete el sector bancario tradicional, el cual transitoriamente debe adoptar una penetración de la telefonía móvil a través de los diferentes convenios con entidades financieras que cuenten con la tecnología para responder al mercado, como lo son Bancolombia con Nequi y Davivienda con DaviPlata. Permitiendo así brindar soluciones digitales al 100% a los usuarios. (Caicedo, 2020)

Por otro lado, para el año 2020 las fintech en Colombia han sido fundamentales, dado que han aportado en gran manera en la Inclusión Financiera, esto considerando que según el presidente de Colombia Fintech, indica que más de 20 millones de colombianos tienen acceso a billeteras digitales, lo que contribuye al crecimiento del segmento fintech de pagos, y por lo tanto a la bancarización y crecimiento económico del país. (De Ovando, 2020)

### **3.2.4. Medios de pago en Colombia**

En Colombia existen diversos medios autorizados para efectuar pagos y transacciones financieras, aunque aún existen los medios tradicionales de pago como el pago en efectivo y

pagos en efectivo contra entrega. Adicional a esto se ha registrado un gran avance en la configuración de pasarelas de pago en el país permitiendo el desarrollo e implementación de medios de pago online. (Jumpseller)

Estos medios de pago han brindado mayores soluciones y facilidades a las personas. Actualmente en el país los medios más utilizados son PSE, Bancolombia, Banco Davivienda, Banco de Bogotá, PayPal y Tarjetas de crédito/débito. Dentro de los cuales se destaca su gran servicio, cobertura y facilidad de conexión a través de medios móviles y de telecomunicación. En este sentido, a continuación, se realiza una breve explicación acerca del funcionamiento de estos medios de pago más comunes en el país:

- **PSE:** Esta herramienta es implementada por ACH COLOMBIA en la que se brinda servicio a las empresas para ofrecer a los clientes la facilidad de realizar los pagos de las compras debitando a través del botón de pagos seguros en línea - PSE de la entidad financiera donde el cliente tiene su dinero y depositándolos en la entidad financiera recaudadora que defina la Empresa tomadora del servicio.
- **Bancos:** Actualmente se abrió la posibilidad de realizar pagos de compras en bancos sin necesidad de tener una tarjeta de crédito, entre las posibilidades existe la del pago en oficinas bancarias y puntos corresponsales como lo son los de Bancolombia y Banco de Bogotá; también con las billeteras electrónicas creadas por Bancolombia y Davivienda que son Nequi y Daviplata. Estas han permitido que gran parte de la población tenga acceso y facilidad de realizar pagos y/o transferencias en línea.
- **PayPal:** Este servicio de pagos en línea es uno de los más representativos en el mercado, dado que tiene disponibilidad en diferentes mercados y en diferentes tipos de moneda. Este método de pago coordina todo el proceso de pago para los compradores, facilitando su proceso de compra. Para realizar uso e implementación de este medio de pago es indispensable que la empresa tenga vinculada una cuenta comercial de PayPal.

En este sentido, para Colombia los diferentes métodos de pagos que se han implementado gracias a la tecnología y la innovación que han sido necesarios y han contribuido al desarrollo económico de las empresas y del país. Así mismo, estos métodos

han brindado beneficio a los usuarios al tener a disposición diferentes canales por los cuales realizar pagos, lo que ha permitido la bancarización de gran parte de la población.

### 3.2.5. Impacto de las billeteras digitales en Colombia

Las billeteras digitales en Colombia han tenido una gran acogida, dado que en los últimos años ha incrementado su uso y participación en el mercado pese al riesgo financiero que estas aún representan. Sin embargo, el mercado cada vez ofrece varias alternativas de billeteras digitales, es por eso que Colombia cuenta con alrededor de 11 billeteras electrónicas entre aplicaciones bancarizadas e independientes como las Fintech, las cuales han permitido que la población realice uso de las mismas, (EBANX, s.f.)

Según la Vicepresidenta de Banca Personal de Davivienda afirmó que para el año 2019 cerca del 76% de los clientes realizaban sus transacciones desde el teléfono móvil con lo que han logrado una oferta 100% digital. Por otra parte, Bancolombia pone a disposición dos alternativas de billeteras digitales las cuales son la *Billetera Móvil Bancolombia* y Nequi que están enfocadas a todo el público. (Lorduy, 2019) Una de las grandes ventajas de estas dos billeteras (Daviplata y Nequi) es que no se hace necesario que el usuario cuente con una tarjeta de crédito/débito.

Estas billeteras digitales tienen diferentes funcionalidades, entre las cuales se destacan:

- **Pagos del Gobierno:** Estos pagos los realiza el gobierno por incentivos y/o programas de ayuda con los cuales se busca el favorecimiento de las condiciones de la población con escasez de recursos. Actualmente en Colombia y con todo el desarrollo de la pandemia por el Covid-19, el gobierno colombiano otorgó un Ingreso Solidario a las personas de bajos recursos y que a raíz de la coyuntura necesitaban apoyo para el sustento vital de sus familias. Así mismo como el programa de Familias en Acción y la Devolución del IVA a la población de menor estrato socioeconómico. Estos pagos el gobierno los realiza a través de las billeteras Nequi y Daviplata lo que ha permitido una gran inclusión financiera de la población.
- **Pagos por Trabajo:** Corresponden a los pagos efectuados por algunas economías en donde los adultos reciben el pago por la venta de sus productos (en su mayoría

agrícolas) en efectivo y algunos en cuentas bancarias que cuentan con acceso a billetera móvil para facilitar el intercambio de recursos. En Colombia es de conocimiento que la población campesina realiza uso de corresponsales bancarios como Bancolombia que tiene una amplia cobertura, y se está implementando el uso de las billeteras electrónicas como Nequi y Daviplata.

- **Pagos por Remesas Nacionales:** Estos pagos son comunes en los países en desarrollo, dado que las personas que reciben o envían remesas domésticas tienen la tendencia a tener una cuenta para realizar estas transacciones.

Para el año 2020 en Colombia los Bancos, Billeteras Digitales y aplicaciones del sistema especializado financiero tuvieron un gran crecimiento y uso debido a los aislamientos obligatorios declarados por la pandemia del Covid-19 en el que se era necesario acudir a estas herramientas para dar cumplimiento al pago de obligaciones financieras, pagos de servicios públicos, compras y/o transferencias de cualquier otro tipo, sin tener que tener contacto físico con la entidad bancaria o con la población en general. Es por esto que para el tercer trimestre del año se alcanzó el promedio de 1,5 millones de nuevos registros en estas plataformas logrando acelerar el proceso de inclusión financiera en el País.

### **3.2.6. Principales Fintech Corporativas en Colombia**

En la presente investigación se realizará énfasis en las fintech corporativas Nequi y DaviPlata que lideran el mercado de las billeteras digitales en el país. Y de esta manera se pretende identificar el impacto que las mismas han tenido en el desarrollo e inclusión financiera.

#### **3.2.6.1. Nequi**

Es una plataforma digital establecida como neo-banco por sus bajos costos de estructura y por el alto crecimiento financiero que ha tenido gracias a la tecnología, brinda información en tiempo real y su atención es netamente virtual. (Nequi, s.f)

La plataforma Nequi permite a sus usuarios la transferencia de dinero a sus contactos, las compras digitales sin costos y además de planificar sus metas como principales usos, dando así la posibilidad a los usuarios de usar el dinero de acuerdo a sus necesidades.

## **Historia**

Nequi surge como un proyecto corporativo de Bancolombia en el año 2016 con el objetivo de atraer público joven (Millennials) por medio de la tecnología móvil, esta app está disponible para usuarios desde los 13 años en adelante, con lo cual Nequi cierra una brecha entre los productos financieros y la nueva generación de clientes, este proyecto estableció una alternativa más rápida y segura de manejar productos financieros.

Adicionalmente es importante aludir que, aunque Nequi proviene de un proyecto corporativo de Bancolombia y cuenta con el respaldo de este, la app se muestra como independiente. Por otro lado, esta aplicación ofrece innovación en su estructura y facilidad en el manejo de los servicios financieros, la aplicación se descarga de manera gratuita en el teléfono inteligente y la cuenta se crea en cinco minutos y se brinda seguridad en el uso por medio del reconocimiento facial y la biometría, siendo así una de las primeras plataformas que incorporan estos mecanismos en el proceso para la autenticación y reconocimiento del cliente.

Nequi como parte de su dinamismo digital brinda entre su portafolio de productos la recarga a celulares a cualquier tipo de operador, recarga cívica, el pago de otros servicios como Netflix, servicios públicos, servicio de médico en línea, SOAT, pago de administración, energía prepaga, DirecTV prepago, TV, internet y telefonía, pago de facturas de ventas por catálogo, PayPal, además de brinda la opción de generar donaciones. Por otro lado, entre los productos más recientes Nequi como un modo de incentivo para la adquisición y uso de productos crediticios, préstamo salvavidas y préstamos de paracaídas.

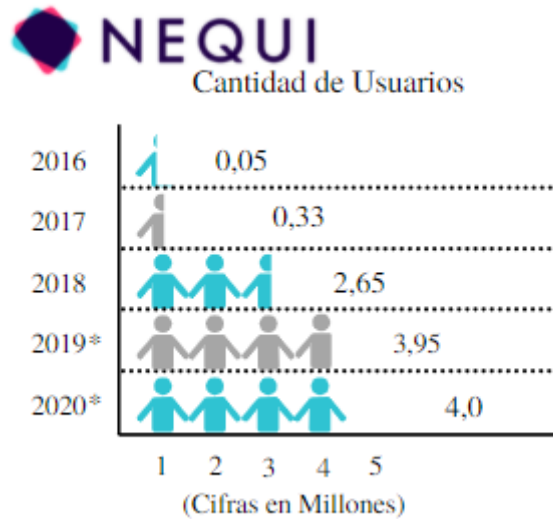
Teniendo en cuenta el crecimiento de la plataforma, Nequi lleva a cabo la creación de una Tarjeta Visa física y digital para pagos nacionales e internacionales la cual se encuentra vinculada directamente al usuario Nequi, y con la cual los colombianos pueden realizar compras a crédito, y por ser una tarjeta prepago habilita la opción de realizar recargas desde la cuenta Nequi directamente. (LABS, 2020)

## **Usuarios**

De acuerdo con los datos estadísticos encontrados Nequi y analizados por medio de publicaciones realizadas en entrevistas se pudieron establecer los datos plasmados en el Gráfico No. 1 en donde se puede identificar en el incremento del nivel de usuarios desde sus inicios en el 2016 a corte de 2020. No se puede identificar una cifra clara para el año 2019,

pero en el que se puede ver el incremento de 1.35 millones de usuarios del 2018 al cierre del 2020.

*Gráfico No. 1: Histórico cantidad de usuarios Nequi*



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de la investigación “Crecimiento de la Banca Digital en Colombia - Universidad EAFIT”<sup>1</sup>

### **Alianzas**

Dentro de las alianzas estratégicas que ha establecido Nequi podemos encontrar:

- **Alianza con Protección pensiones y cesantías:** Protección y Nequi se unen en el año 2020 para brindar soluciones a sus clientes y contribuir a la inclusión financiera mediante servicios financieros desde dispositivos móviles. Por medio de esta alianza los usuarios van a poder acceder a sus cesantías de acuerdo a los establecido para su retiro por medio de la plataforma Nequi de una manera fácil, rápida y segura. (Nequi, 2021)
- **Alianza con PayPal:** PayPal líder mundial de pagos en línea se une con Nequi, esta alianza internacional permite que cualquier negocio o persona que vende un producto o servicio fuera de Colombia pueda realizar transacciones de dinero de las cuentas de

<sup>1</sup> Cifra proyectada de usuarios de Nequi para el año 2019 según crecimiento a través del método de proyección de valor absoluto y cifra año 2020 aproximada en el informe de Gestión de Bancolombia 2020.

PayPal a las cuentas Nequi y llegan el mismo día, aunque hay que resaltar que por estas transacciones se deberá pagar 5% de comisión por cada transacción, además de que es un costo considerablemente bajo, este un servicio facilita el ingreso de remesas al país de una forma fácil, rápida, segura y sin papeleos. (Nequi, s.f.)

- **Donaciones:** Mediante esta alianza las diferentes personas naturales como jurídicas pueden ayudar realizando donaciones para los departamentos de San Andrés, Providencia y Dabeiba a través Nequi con el código QR, esto debido al desastre natural que ocurrió y que ha afectado a miles de personas en estos lugares. (Nequi, 2020)
- **Icetex:** Nequi con Icetex, alianzas para recibir subsidios del Icetex a personas que quieran estudiar y quieran buscar financiar estos estudios mediante el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, esta alianza permite que por medio de esta plataforma digital estudiantes puedan acceder a subsidios que le permitan tener mejores beneficios. (Nequi, 2020)
- **Alianzas por medio del uso de la tarjeta de crédito digital Nequi:**
  - Pinbus con Tarjeta Nequi o con Nequi a través de PSE, se tendrá un descuento del 15% por usuario.
  - Viva Air con Tarjeta Nequi o con Nequi a través de PSE, se tendrá un descuento del 25% sobre el valor de la tarifa aérea en los tiquetes adquiridos con Viva Air en vuelos sin restricción, (tarifa aérea de la aerolínea que no incluye tasas e impuestos, ni servicios adicionales. (Nequi, 2021)

### **Programas administrativos del gobierno Nacional**

Estas alianzas se realizaron mediante el desarrollo de programas fomentados por el gobierno nacional, para distribuir ayudas monetarias que aliviarán los problemas económicos generados por la pandemia del Covid 19.

- **Ingreso Solidario:** Esta es una alianza entre la plataforma digital y el gobierno nacional para distribuir los recursos de ayuda para familias vulnerables en medio de la pandemia del Covid 19, gracias a esto son cerca de 3 millones de familias beneficiadas por esta plataforma digital para recibir estos subsidios en alrededor de 32 departamentos del país. (Nequi, 2021)

- **Ingreso Bogotá Solidario en Casa:** Esta es una alianza entre las plataformas digitales y la alcaldía mayor de Bogotá en el que personas bancarizadas o no bancarizadas pueden llegar a recibir estas ayudas por medio del cual la alcaldía entregará un Ingreso mínimo garantizado a las familias más vulnerables de Bogotá por el tiempo que dure el aislamiento por el Covid 19. (Nequi, 2021)

### **3.2.6.2. Daviplata**

Según la definición tomada del portal web de Daviplata indica que “DaviPlata es un producto que le permite manejar de forma fácil y gratis la plata desde su celular sin necesidad de tener una cuenta bancaria o tarjeta débito”.

#### **Historia**

Davivienda en el año 2009 se propone como objetivo un nuevo proyecto de acceso a productos financieros en el país. Es por esto que en el año 2011 nace DaviPlata como herramienta de inclusión financiera del Banco. El lanzamiento de la plataforma se realiza en abril de este mismo año. Sin embargo, este servicio fue ofrecido únicamente a los clientes del banco Davivienda con opciones de Pasar plata y Sacar Plata a través de los cajeros automáticos de la entidad.

Posteriormente, en diciembre de 2011 se ofrece la aplicación a todo el público, sin considerar si era cliente o no de Davivienda y se crean los depósitos electrónicos centrados en el marco normativo del país, permitiendo así que para finales de este año se encontraran registrados más de 434.000 usuarios en DaviPlata. Dentro de los servicios también se incluyen para el año 2012 los giros gratis y las remesas internacionales, permitiendo que cada vez más usuarios realicen uso de la aplicación y se amplíe la cobertura a nivel internacional. Para este mismo año se crean alianzas empresariales para el pago de servicios de personal.

Davivienda entró al negocio de pagos de subsidios gracias a que el Gobierno en el año 2012 tomó la decisión de licitar en la Banca privada, proceso en el cual Davivienda participó con DaviPlata planteando una cobertura a diferentes grupos de poblaciones y reducción en el cobro por cada giro para el gobierno quedando este en \$6.000. A partir de este momento, Davivienda convirtió el pago de subsidios en uno de los principales usos de DaviPlata.

El pago de los subsidios que se realizan a través de DaviPlata son los del programa de Jóvenes en Acción y pago a Víctimas. También el uso que realizan los soldados del ejército



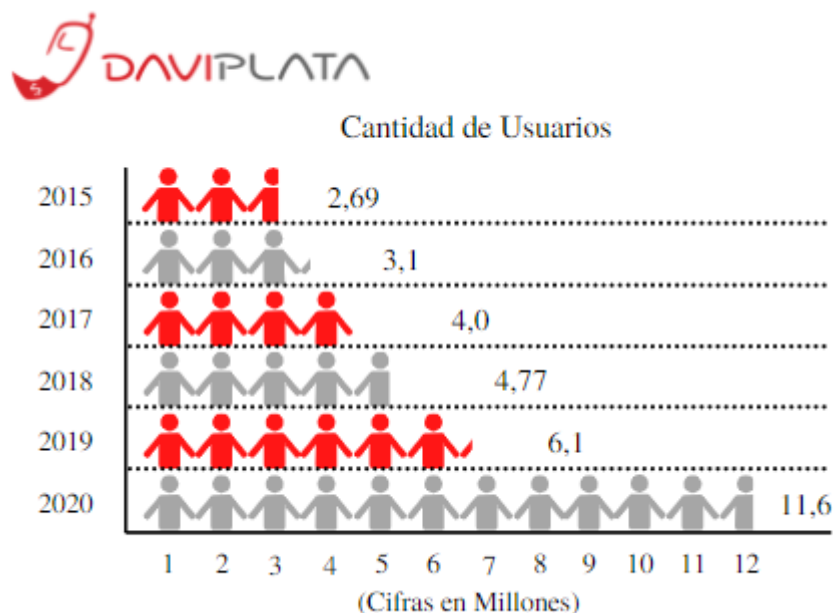
al realizar giros a sus familias. Por otra parte, se consolida como herramienta de pago de nóminas de bajo valor para Pymes, y pago de bonificaciones.

Actualmente Daviplata cuenta con diversos servicios los cuales permiten realizar diferentes tipos de transacciones a los usuarios, tales como recargas a celulares a cualquier operador móvil, realizar compras, pagos de servicios, y uno de los principales componentes de la plataforma es Pasar plata y Sacar plata de un celular a otro a través de los cajeros automáticos del Banco Davivienda. (Colombia Fintech, 2020)

### Usuarios

DaviPlata ha evolucionado notablemente desde su operación, y esto se ve reflejado en los informes de gestión y sostenibilidad del Banco Davivienda, de los cuales se pudo determinar los datos correspondientes a la cantidad de usuarios inscritos en la plataforma y su gestión desde el año 2015 que se dio inicio al proyecto de Inclusión Financiera del Banco y hasta el año 2020 (Ver Gráfico No. 2), en donde se reflejó un crecimiento del 90.16% en comparación con el año 2019.

**Gráfico No. 2:** Cantidad de usuarios DaviPlata



Fuente: Elaboración propia. Datos tomados del informe de sostenibilidad del Banco Davivienda 2015-2020.

## **Alianzas**

Davivienda se ha centrado en fortalecer la aceptación de Daviplata como plataforma digital de pagos en los diferentes sectores económicos del país. Es por esto que ha creado alianzas estratégicas que han permitido promover su desarrollo en cada sector y lograr una mayor conexión a cualquier parte del país, así como el impulso a la reducción de uso de efectivo.

- **Rappi:** Es uno de los principales aliados de DaviPlata, en el que se logra tener miles de comercios conectados a través de **RappiPay**. Esta alianza ha potenciado los pagos digitales en Colombia, disminuyendo los costos de transacciones y el uso de efectivo, así como el fortalecimiento de los comercios, empresas y emprendedores por sus grandes beneficios y facilidades, como lo son el pago en establecimientos sin tarjetas ni efectivo utilizando el código QR que hagan arte de RappiPay. Así mismo, esta alianza permite al usuario transferir y recibir dinero entre otros Bancos, hacer retiros en los diferentes cajeros automáticos de Davivienda, pagar en cualquier comercio electrónico. (Atkins, 2019)
- **Metro de Medellín:** Esta alianza estratégica permite a través de su innovación visualizar la Medellín del futuro, es por esto que se crea la aplicación **Cívica Pay** la cual brinda a los ciudadanos una gran experiencia por medio de la optimización en los tiempos de desplazamiento y diligencias de compra de tiquetes; esta aplicación permite realizar compra digital de tiquetes y sin necesidad de estar conectado a una red de datos, pues el servicio será completamente gratuito. Por otra parte, esta aplicación permitirá al usuario planificar cada uno de sus viajes, pagarlos y transferir dinero de una cuenta a otra desde el teléfono móvil. (Pedraza, 2020)
- **Bavaria:** Esta alianza brinda a los tenderos una solución en medios de pago más innovadora, con la cual conectan a más usuarios a través de los pagos con código QR, así mismo se diseñó un modelo de crédito con el que se busca apoyar a los emprendedores y pymes reactivar sus negocios y lograr un mayor apalancamiento financiero. Este crédito es 100% digital y se encuentra respaldado por el Fondo Nacional de Garantías. (Bavaria, s.f.)

- **Fenalco:** Con esta alianza se busca llegar a los diferentes negocios de barrio con una propuesta innovadora de pagos, en el cual se ofrece a DaviPlata y códigos QR como medios efectivos de pago. Logrando así una mayor bancarización de las diferentes agremiaciones. (Banco Davivienda, 2021)
- **WorldRemit:** Esta alianza le permite transferir dinero en línea desde países extranjeros a Colombia, y hacia cualquier cuenta bancaria. No tiene incluido el cobro de 4x100, el servicio es completamente gratuito y se puede movilizar recursos entre 3 a 8 SMMLV. (WorldRemit, s.f.)
- **Artesanías de Colombia:** Esta alianza busca principalmente apoyar a dos municipios que cuentan con vocación artesanal, estos son Sibundoy en Nariño, y Guacamayas en Boyacá. (Banco Davivienda, 2021)

### **Programas de ayuda del Gobierno**

Daviplata se ha aliado con el Gobierno para el pago de incentivos locales y nacionales y más aún en esta época de pandemia. En este sentido, el Gobierno brinda a la ciudadanía una serie de ayudas entre las que se destacan:

- **Familias en Acción:** El programa busca apoyar a las familias más pobres de la nación, y es considerado uno de los principales programas de promoción social del país. Consiste en la entrega de un incentivo que contribuya en la asistencia de los niños, niñas, jóvenes y adolescentes en edad escolar y así aportar a su desarrollo educativo y proporcionar mecanismos de prevención y cuidado en la salud. Actualmente el programa hace parte de una Ley de la República (Ley 1948 de 2019), en la que se tiene cobertura a nivel nacional. Este incentivo se realiza a través de entidad financiera de Davivienda con su operador DaviPlata con el que se está contribuyendo consideradamente en la bancarización de las familias. (Prosperidad Social, 2019)
- **Jóvenes en Acción:** Este programa del Gobierno busca apoyar a todos los jóvenes en su proceso de formación técnica, tecnológica y profesional con el ánimo de mejorar

sus condiciones de bienestar, sus capacidades, habilidades y oportunidades de vida para contribuir a su desarrollo personal y profesional. (Prosperidad Social, 2019) Actualmente se encuentra enfocado en la población de municipios que cuenten con oferta de formación permanente en el SENA y en el IES en las diferentes modalidades de estudio, (distancia y virtual). El reconocimiento de este programa se realiza a través de DaviPlata de manera permanente y completamente gratuito.

- **Devolución de IVA:** Este apoyo económico que se brinda a los hogares más pobres del país, según Prosperidad Social este apoyo consiste en “que las familias de menores ingresos reciben recursos que aliviarán el impacto del impuesto que grava el consumo de productos y servicios de las personas más vulnerables”. Todo esto con el fin el objetivo de promover una mayor equidad en el sistema de impuesto sobre las ventas (IVA). (Prosperidad Social, s.f.)

Consiste en la devolución IVA por la suma de \$75.000 durante cinco ciclos cada dos meses. Para el año 2020 se beneficiaron 1.000.000 de hogares entre los cuales se encuentran 700 mil hogares del programa de Familias en Acción y 300 mil del programa de Colombia Mayor. Cabe resaltar que los hogares beneficiarios seleccionados son los que están catalogados con mayor vulnerabilidad y/o pobreza. La canalización de los recursos según el capítulo 19, artículo 1.3.1.19.4 del Decreto 419 del 18 de marzo 2020, señala que la compensación del beneficio se realizará a través del sistema de transferencias de entidades financieras adscritas a los diferentes programas de apoyo del gobierno entre los que se encuentra Davivienda con DaviPlata. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2020)

- **Ingreso Solidario:** Es un apoyo económico que brinda el Gobierno Nacional con el que busca subsanar el impacto que ha generado la pandemia del Covid-19 en las familias en condiciones de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad económica. (Prosperidad Social, s.f.)

Está dirigido a las familias que no se encuentran como beneficiarios en los programas de Familias en Acción, Jóvenes en Acción, Compensación del IVA, Protección al Adulto Mayor. Lo que en cierta medida contribuye con la bancarización de ciudadanos. Ahora bien, este apoyo es compensado a través de los diferentes

operadores y entidades financieras entre los que se encuentran Davivienda y DaviPlata.

- **Renta Básica Bogotá:** Es un sistema de ayuda monetaria en el cual realizan entrega de un Ingreso mínimo a las familias vulnerables y en condiciones de pobreza extrema en la ciudad de Bogotá durante la emergencia por la pandemia del Covid-19. Este sistema también se encuentra constituido por las donaciones privadas que realizan algunas empresas y el presupuesto del distrito. El aporte que recibirá cada familia oscila entre los \$160.000 y \$233.000 con el cual se puede contribuir al complemento de la canasta familiar.

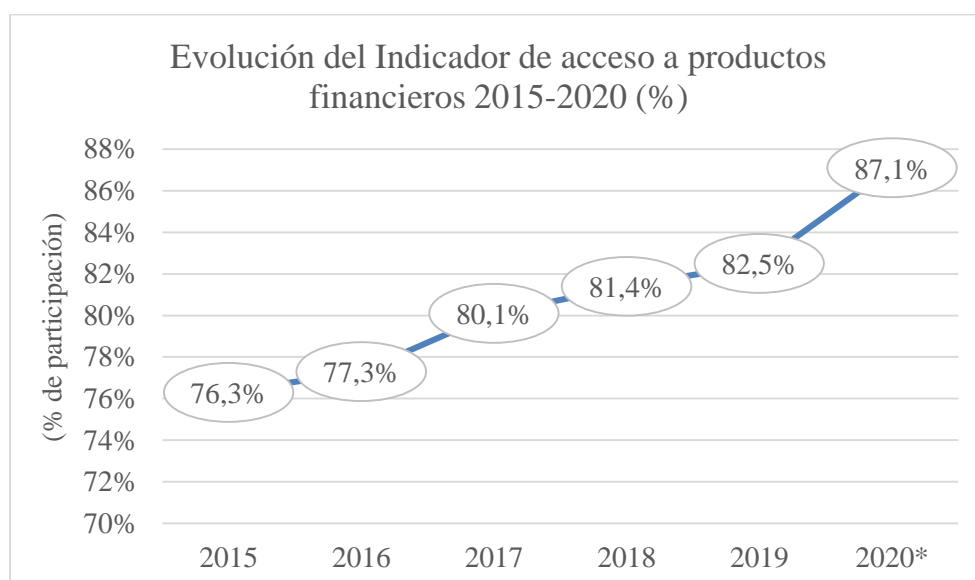
La transferencia se realiza a través de instituciones financieras y operadores con lo que se tiene convenio directamente, entre ellos se encuentra Davivienda con DaviPlata. (Alcaldía de Bogotá, 2020)

### 3.2.7. Inclusión financiera en Colombia

La inclusión financiera es un tema que abarca muchas perspectivas en el sector bancario y por el cual se han creado muchas herramientas de acceso digital, alianzas y nuevos productos financieros en los últimos años, los cuales han permitido un mayor ingreso de personas en el mercado financiero, reduciendo las barreras de la banca tradicional, así como los altos costos y tiempo en los extensos trámites para adquisición de algún producto o servicio financiero.

El acceso a los productos financieros ha incrementado en los últimos 5 años gracias a las nuevas tecnologías y a la implementación de productos digitales a través de las Fintech Corporativas que brindan diversos productos a sus usuarios, logrando un servicio más eficiente y personalizado. En el Gráfico No. 3 Se puede evidenciar que para el año 2015 se tuvo un crecimiento del 76,3% en la Inclusión Financiera, y la cual ha ido incrementado año tras año. Así mismo, para el tercer trimestre del año 2020 se evidenció un crecimiento del 87,1%.

**Gráfico No. 3:** Evolución del indicador de acceso a productos financieros 2015-2020



Fuente: Elaboración propia. Datos tomados de los informes de Inclusión Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia 2015-2020.<sup>2</sup>

Por otra parte, para esta investigación es pertinente especificar la cantidad de usuarios que cuentan con algún producto financiero con relación al crecimiento de la Inclusión Financiera en el país presentado en el gráfico anterior. Es por esto que con el Gráfico No. 4 se puede concluir que Colombia ha tenido una gran reducción en las barreras de acceso a los productos financieros para las diferentes poblaciones del país, y ha permitido un desarrollo sólido en aplicación de la tecnología para cubrir estas brechas de acceso.

Para el año 2019, se presentó un crecimiento de 1,4 millones de adultos con algún producto financiero con respecto al año anterior. Esto, teniendo en cuenta que para el año 2018 entró en funcionamiento la primera SEDPE (Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos) en el país, lo que significó que las operaciones a través de internet tuvieran un gran impulso y contribuyeran al crecimiento de la Inclusión Financiera a partir de este año. (SuperFinanciera, 2019)

El incremento de adultos con algún producto financiero en el periodo comprendido entre el año 2015 y el tercer trimestre del año 2020 fue de 6,7 millones de adultos. Esta cifra nos permite concluir que el acceso al sistema financiero durante los últimos años ha tenido un progreso significativo gracias a la intervención de cada una de las entidades financieras y a su

<sup>2</sup> Cifra aproximada para septiembre del 2020.

vez la aplicación de las nuevas tecnologías desarrolladas en plataformas digitales de pagos y transferencias.

**Gráfico No. 4:** Cantidad de adultos con algún producto financiero 2015-2020



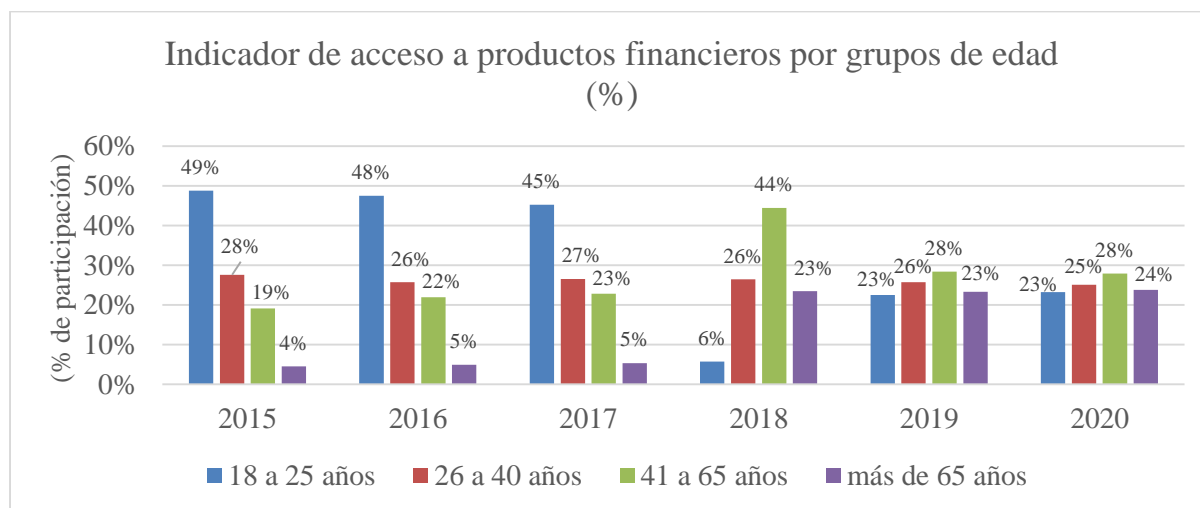
Fuente: Elaboración propia. Datos tomados de los informes de Inclusión Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia 2015-2020.<sup>3</sup>

El informe de Inclusión Financiera SuperFinanciera (2018) señala que “En el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 se estableció como meta para los próximos cuatro años aumentar el indicador de inclusión financiera al 85,0%.” (p.11). En este sentido, se puede afirmar que la meta propuesta ha sido superada en 2,1 p.p en un periodo de solo 2 años, superando así las expectativas de Inclusión Financiera del gobierno.

Siguiendo este razonamiento, en la presente investigación se pretende denotar el indicador de acceso que se han tenido a través de los diferentes rangos de edad en la inclusión financiera. De acuerdo a el Gráfico No. 5, se puede concluir que en los años 2015 al 2017 se tiene una mayor inclusión financiera en las edades de 18 a 40 años obteniendo un descuido en las personas de mayor edad. Sin embargo, se genera un cambio de perspectiva en la inclusión financiera para el año 2018, presentándose un aumento significativo en el acceso de la población mayor entre las edades de 41 años en adelante a productos financieros.

<sup>3</sup> Cifra a corte del tercer trimestre del año 2020.

**Gráfico No. 5: Indicador de acceso a productos financieros por grupos de edad**



Fuente: Elaboración propia. Datos tomados de los informes de Inclusión Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia 2015-2020.

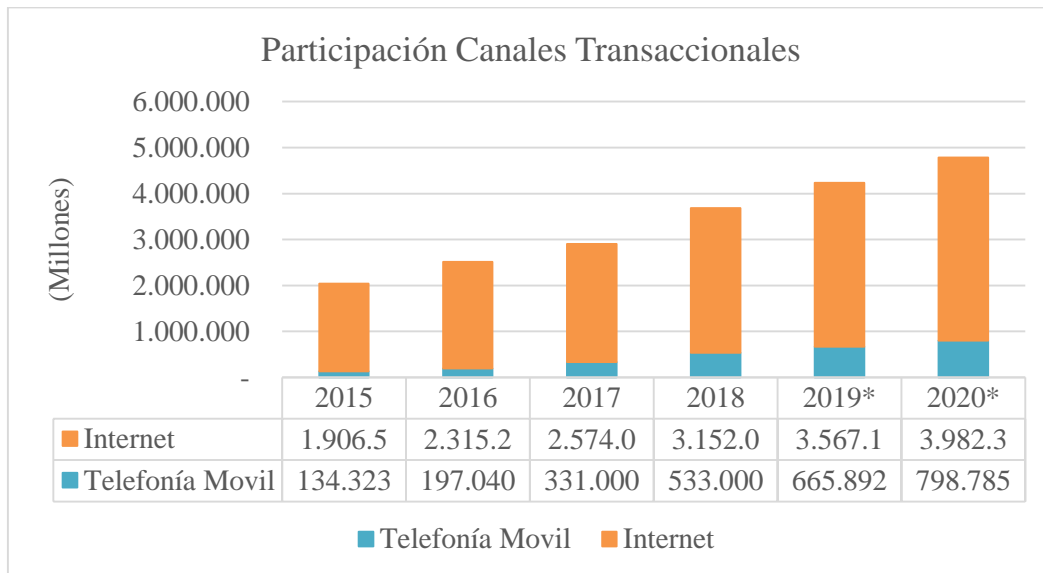
Por otro lado, para el periodo comprendido entre el año 2018 y el tercer trimestre del año 2020 se tuvieron grandes avances en materia de adopción de nuevos canales y productos que permitieron mejorar la cobertura, transaccionalidad y acceso al sistema financiero (SuperFinanciera, 2018) Esto potenció la inclusión financiera de cerca de 6,3 millones de adultos colombianos en las diferentes ciudades y zonas rurales de 41 años a más de 65 años que al año 2018 no tenían acceso a ningún producto financiero. Así mismo, para el tercer trimestre del año 2020 se logra una equidad en la inclusión financiera de toda la población colombiana, evidenciando que ya no se cuenta con esa brecha de los diferentes tipos de edad.

Agregando a lo anterior, dentro de la inclusión financiera se resaltan los diferentes tipos de canales más utilizados en el sistema financiero durante los últimos cinco (5) años, en el que se identifican los corresponsales bancarios, cajeros automáticos, oficinas, ACH, audio-respuesta, telefonía móvil, internet, pagos automáticos y datafonos. Sin embargo, el objetivo de la presente investigación conlleva a resaltar el uso y participación de los canales digitales utilizados a través de Internet y Telefonía Móvil.

Por lo anterior, en el Gráfico No. 6 se puede determinar el crecimiento progresivo que ha tenido el manejo de productos financieros a través de Internet y el cual tiene relación con la telefonía móvil al momento de realizar alianzas estratégicas con los diferentes operadores móviles. Lo que en gran medida contribuye al crecimiento del uso de las nuevas tecnologías de la información (Tic 's), y a la creación de nuevos productos digitales en entidades financieras que buscan de alguna manera cubrir las necesidades de los ciudadanos.



**Gráfico No. 6: Participación de los Canales Transaccionales**



Fuente: Elaboración propia. Datos tomados de los informes de Inclusión Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia 2015-2020.<sup>4</sup>

Dentro de estas nuevas tecnologías sobresale la participación de las Fintech en el ecosistema bancario. Es por esto que en la presente investigación se resaltan las fintech corporativas Nequi y Daviplata como herramienta de inclusión financiera para Colombia.

### 3.3. Marco Legal

Las Fintech corporativas como parte de la estructura del sistema financiero son reguladas mediante leyes, decretos y normativas al igual que la banca tradicional, así mismo la banca digital tienen sus propias características en donde la regulación es un factor importante para garantizar transparencia en los procesos y un control en el uso de las mismas para el crecimiento en la economía del país. Por lo tanto, se establece la necesidad de regular el mercado para la inclusión de nuevas alternativas financieras mediante el uso de la tecnología.

#### 3.3.1. Marco Legal del sistema financiero digital.

La constitución política como primordial regulador de los derechos y deberes en Colombia, establece los siguientes artículos para delegar y controlar las actividades en el

<sup>4</sup> Cifras proyectadas 2019 y 2020 con base en el promedio de participación de años anteriores.

mercado financiero que puedan afectar a la nación y directamente a la economía propia del país, por consiguiente, se destacan los siguientes artículos:

En el artículo 150 establece:

...Funciones para controlar y supervisar las actividades financieras, para lo cual se dispone al congreso de la república crear las leyes que puedan hacer posible la armonía del sistema, de acuerdo con esto se establece especialmente el numeral 19, en cual se dictan las normas generales, y señalar en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno para los siguientes efectos, como el literal d) Regular las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público (Artículo 150, 1991, p.31).

Otro artículo importante es el artículo 335 “en el cual se establece parámetros en las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación del público”. (Artículo 335, 1991, p. 85).

### 3.3.2. Leyes

Dentro de las leyes que se han establecido en Colombia para regular el mercado financiero digital, el congreso de la república ha tendido que estar a la vanguardia de los cambios y nuevas tecnologías que se hacen esenciales en los manejos de los innovadores productos y servicios ofrecidos por las fintech, por lo cual se mencionan las siguientes leyes:

- **Ley 1273 de 2009** esta ley establece:  
...Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones (Ley Protección de la información, 2009, p.1) .
- **Ley 1735 de 2014:** Por la cual se dictan medidas tendientes a promover el acceso a los servicios financieros transaccionales y se dictan otras disposiciones (Sociedades Especializadas en Depósitos Electrónicos – SEDPE) (Ley promotora de servicios financieros 2014, p.1).

### 3.3.3. Decretos

Dentro de las regulaciones se expiden normas y se delega a entidades especializadas el control de actividades puntuales en el proceso e implementación de nuevas tecnologías en el marco regulatorio colombiano.

- **Decreto 1357 de 2018**, mediante el cual:

...se establece la actividad de financiación colaborativa a través de la emisión de valores, en el cual se adiciona el Libro 41 a la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010. Se generan disposiciones para el potencial de figuras como el crowdfunding en la profundización financiera y su marco regulatorio.

De acuerdo al decreto se establece literalmente lo siguiente: “La actividad de financiación colaborativa es aquella desarrollada por entidades autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, a partir de una infraestructura electrónica, que puede incluir interfaces, plataformas, páginas de internet u otro medio de comunicación electrónica, a través de la cual se ponen en contacto un número plural de aportantes con receptores que solicitan 'financiación en nombre propio para destinarlo a un proyecto productivo de inversión” (Decreto1357, 2018, p.1-5).

- **Decreto 1234 de 2020**, por medio del cual:

...en el cual se crea el Sandbox regulatorio como un espacio controlado de prueba, en el cual se denomina literalmente como el conjunto de 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 Superintendencia Financiera de Colombia (Decreto1234, 2020, p. 1-3).

- **Decreto 222 de 2020**, mediante el cual:

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público tomó medidas para facilitar la inclusión financiera, además de la reglamentación de depósitos de bajos montos para ser instrumentos canalizadores de recursos en medio de la pandemia Covid-19 (Decreto 222, 2020, p.1-3).

En este decreto se establecen los siguientes lineamientos de funcionamiento:

- Las personas solo tendrán un depósito financiero por entidad.

- Los topes de las fintech no pueden superar los 8 SMMLV (\$7.268. 208) al mes.
  - El uso del depósito puede cancelarse por falta de fondos durante el término de tres meses.
  - La entidad debe asegurar la calidad del tratamiento de la información y datos del cliente.
  - Se debe garantizar la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo establecidos por el sistema financiero.
- **Decreto 2555 de 2010:** “Mediante el cual recoge y reexpide las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores, el decreto se mencionan las entidades sujetas a inspección, vigilancia y sujetas a control” (Decreto 2555, 2020, parte 2) .

#### **4. Diseño Metodológico**

##### **4.1.Técnica de Muestreo.**

Para esta investigación se selecciona la técnica de muestreo por conveniencia que hace parte del muestreo no probabilístico, dado que nuestra población objetivo de usuarios en las fintech (Nequi y Daviplata) es demasiado grande para la aplicación del estudio en la ciudad de Bogotá, y por lo tanto se decide aplicarla en la investigación a los estudiantes del programa de Administración de Empresas Comerciales de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, dado que es la técnica de muestreo no probabilística más común, debido a su velocidad, costo-efectividad y facilidad de disponibilidad de la muestra, la cual nos permite llevar a cabo el estudio de manera satisfactoria gracias a las características de la misma (QuestionPro, 2018)

Para determinar el tamaño de la investigación se decidió tomar la cantidad de estudiantes inscritos en el periodo 2021-1 del programa de Administración de Empresas Comerciales de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca entre las edades desde los 18 años hasta los 56 años, debido a que se considera que esta población cumple con las

características necesarias para llevar a cabo un estudio apropiado de las preferencias en cuanto al uso de billeteras digitales, considerando que son un público diverso que cuentan con la necesidad de utilizar servicios digitales como las fintech Nequi y Daviplata que les permitan ser parte del sistema financiero. Para ello, se toma el mercado objetivo de la investigación, y se aplica la fórmula para hallar el tamaño de la muestra en una población finita, de la cual se obtiene el siguiente resultado:

**Ilustración 1.** Fórmula para Muestras Finitas

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

**Fuente:** Normasapa.net. “Fórmula para calcular la muestra de una población”

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N = Población o universo.

Z = Nivel de confianza.

p = Probabilidad a favor.

q = Probabilidad en contra.

e = Error muestral

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 1281}{0,05^2 * (1281 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 296$$

Reemplazando las variables con los valores correspondientes para el estudio que corresponden a un tamaño de la población igual a 1.281 estudiantes, un nivel de confianza del 95%, probabilidad de éxito y fracaso del 50% y un nivel de error del 5%, se obtiene que el tamaño de la muestra para la investigación se compone de un total de 296 estudiantes.

**Error Estadístico y Justificación.**

El margen de error utilizado para la determinación de la muestra es del 5%, el cual abarca los errores presentados principalmente por el muestreo, que se presentan por las respuestas de los encuestados, las pautas dadas por el encuestador y principalmente por la aplicación de la técnica del muestreo por conveniencia, con la cual se toma una porción desconocida de la población, que puede o no representativa de la misma. (Explorable, 2009)

### **Nivel de Confiabilidad y Justificación.**

El nivel de confianza aplicado para la determinación de la muestra corresponde al 95%, considerando que este intervalo es el más adecuado para el estudio, con el cual esperamos que 281 de las encuestas que se realicen (correspondiente al 95% de 296), contengan los parámetros buscados en el estudio y lograr así, establecer las conclusiones pertinentes.

### **4.2. Tipo de Estudio**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo dado que se realiza un análisis del impacto que generan las fintech colombianas Nequi y Daviplata en la inclusión financiera de los estudiantes del programa de Administración de Empresas Comerciales de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Por otro lado, es importante precisar que el alcance de la investigación será exploratoria, pues según conceptúa el Dr. Sampieri “el estudio exploratorio se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”, y es por esto que se toma como referencia el análisis del impacto que generan las fintech colombianas Nequi y Daviplata en la inclusión financiera, puesto que actualmente no se cuenta con ninguna investigación que aborde a detalle el tema del estudio de investigación.

### **4.3. Método de entrevista.**

Para la recopilación de los datos de la investigación se aplicará un método de entrevista de preguntas cerradas, las cuales se caracteriza por ser el modelo de entrevista más cerrado, donde se implementó un cuestionario estandarizado (Ver Anexo No. 1), con un orden que el encuestador debe respetar, y la respuesta es con una elección limitada; este modelo permitirá obtener los datos requeridos por el estudio y así lograr analizar las variables del mercado.

## 5. Resultados

### 5.1. Análisis de la Inclusión Financiera en Colombia

Con la presente investigación, se analiza el comportamiento de la inclusión financiera en Colombia en los años 2015 a 2020, considerando que entre estos últimos seis (6) años iniciaron operación las Fintech corporativas Nequi y Daviplata, y por lo cual se pretende hacer alusión al crecimiento de la bancarización en este periodo.

Por lo anterior, se puede afirmar que la inclusión financiera ha tenido un mayor impacto y crecimiento gracias a la implementación de las nuevas tecnologías que han desarrollado las entidades financieras, lo que ha permitido que se tenga un mayor porcentaje y nivel de acceso de la población colombiana logrando brindar servicios más eficientes y personalizados.

En la Tabla No. 1, se puede evidenciar el comportamiento progresivo que ha tenido la inclusión financiera en los últimos años, esto teniendo en cuenta que para el año 2015 se tuvo un crecimiento del 76,3% gracias a la incorporación de las fintech corporativas al mercado financiero. Así mismo, es importante resaltar que al cierre del año 2019 se tuvo un crecimiento de 6,2% en la inclusión financiera.

**Tabla 1:** Indicador de inclusión financiera en Colombia 2015-2020

Indicador de Inclusión Financiera en Colombia 2015 - 2020		
Año	Indicador de Crecimiento (%)	Cantidad de Adultos
2015	76,3%	24.900.000
2016	77,3%	25.700.000
2017	80,1%	27.100.000
2018	81,4%	28.000.000
2019	82,5%	29.400.000
2020*	87,1%	31.600.000

Fuente: Elaboración propia. Datos tomados de los informes de Inclusión Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia 2015-2020.

Ahora bien, para el tercer trimestre del año 2020 se obtiene un crecimiento de 4.6 p.p con respecto al cierre del año 2019, esto a raíz del desarrollo de la pandemia del Covid-19 que afectó considerablemente la operación financiera del país, obligando a las entidades

financieras a transformar y reestructurar la manera en la que se accedían a los diferentes productos financieros y fue entonces cuando se llevó a cabo el ingreso masivo de las poblaciones colombianas a través de soluciones digitales.

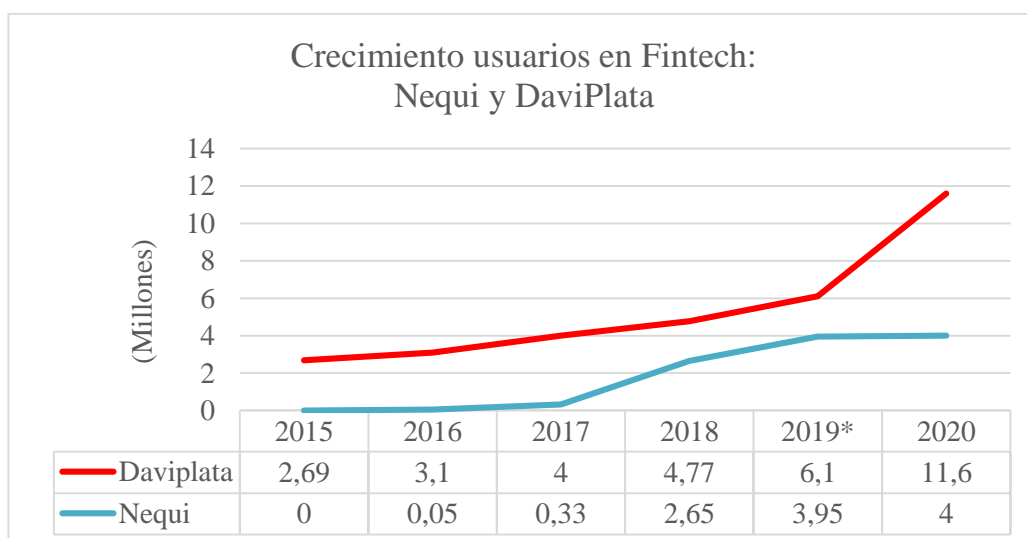
El gobierno apalanco en gran medida este crecimiento en la inclusión financiera a la hora de crear los diferentes programas sociales que buscaban brindar ayudas económicas a las poblaciones más vulnerables del país a través de giros realizados en convenio con entidades financieras que permitieran llevar a cabo la distribución de recursos de manera más ágil y segura. Las entidades financieras de Bancolombia y Davivienda permitieron que para el tercer trimestre del año 2020 ingresaran más 2,2 millones de adultos por primera vez al sistema financiero a través de sus plataformas de pagos Nequi y DaviPlata.

## 5.2. Análisis de la Inclusión Financiera en las Fintech Nequi y DaviPlata

De acuerdo a la investigación realizada, en Colombia se identifican tres (3) fintech corporativas dentro del segmento de pagos y remesas, como lo son Nequi, DaviPlata y Fis. Las cuales han contribuido en la expansión del mercado financiero en el país.

Sin embargo, Nequi y DaviPlata son considerados los líderes en Billeteras Digitales, por lo que esta investigación está orientada al análisis del impacto que las mismas han tenido dentro de la inclusión financiera del país. Por consiguiente, en el Gráfico No. 7 se señala cuál ha sido el crecimiento y participación de los ciudadanos colombianos en estas plataformas.

**Gráfico No. 7:** Crecimiento de usuarios en las fintech corporativas Nequi y DaviPlata





Fuente: Elaboración propia. datos tomados de los informes de sostenibilidad de Davivienda 2015-2020. Prensa (Declaraciones públicas ejecutivos Nequi).<sup>5</sup>

En los primeros años relacionados se evidencia una baja participación de las billeteras digitales, a raíz de que para los años 2015 y 2016 se da inicio a la operación de ambas plataformas, además hay que precisar que estos servicios eran ofrecidos únicamente para los clientes vinculados directamente a las entidades financieras de Davivienda y Bancolombia. Ya para el año 2017 Davivienda y Bancolombia toman la decisión de expandir el uso de estas plataformas a todo el público, permitiendo el incremento de usuarios inscritos y uso de la plataforma.

Ahora bien, en el año 2020 se evidencia un crecimiento del 90,1% en los usuarios de DaviPlata, duplicando la cifra de usuarios reportados el año anterior. Este incremento se ve representado gracias a las diferentes alianzas con entidades financieras para la entrega de subsidios de los programas del gobierno como Familias en Acción y Jóvenes en Acción. De este mismo modo, se puede determinar que el crecimiento de usuarios en esta plataforma surgió a raíz de la pandemia del Covid-19, la cual obligó al gobierno a brindar apoyos económicos a las familias más vulnerables del país a través de los programas del Ingreso Solidario y la Compensación del IVA con los que se busca mitigar en cierta manera el impacto de la pandemia en la economía de las familias y así mismo contribuir a su bienestar.

Por otro lado, evidenciamos también un crecimiento del 5% Nequi en el 2020 con respecto al año anterior, hay que mencionar que esta plataforma inició su operación un año después que DaviPlata al mercado financiero, pero que ha logrado incrementar su nivel de usuarios en poco tiempo; Además esta plataforma ha se ha convertido en una herramienta de inclusión financiera dirigido al público joven desde los 13 años en adelante, permitiéndole así incursionar y adquirir usuarios con otros rangos de edad. Adicionalmente esta plataforma generó alianza con el Icetex para que los estudiantes puedan tener beneficios en sus tarifas y descuentos en la adquisición de créditos de sus estudios.

Así mismo, cabe mencionar que también tienen alianzas con el gobierno para la entrega de apoyo económico a las familias más vulnerables y en situación de pobreza y pobreza extrema a través del programa de Ingreso Solidario que estará vigente durante la crisis sanitaria de la pandemia del covid-19, generando una mayor distribución de fondos de forma segura para los beneficiarios.

---

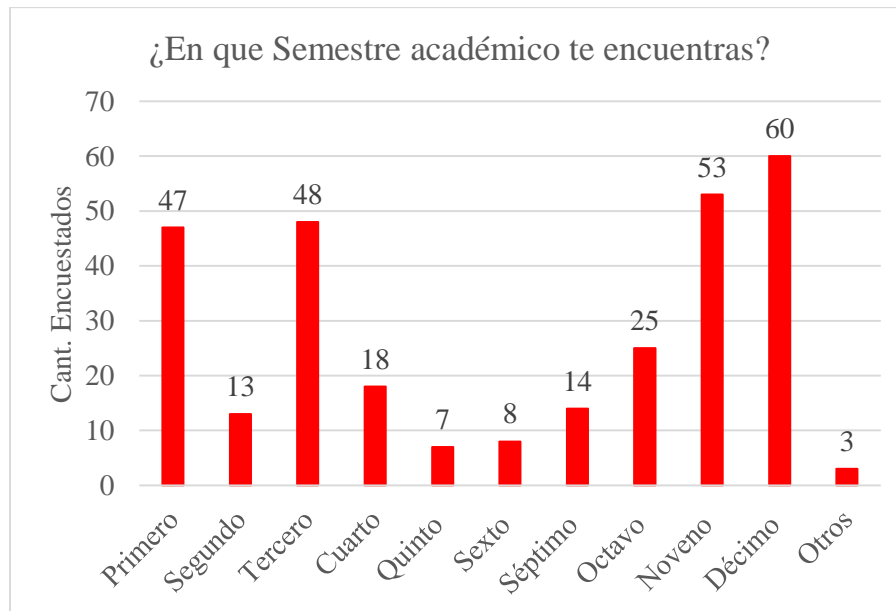
<sup>5</sup> Cifra de Nequi para el año 2019 es proyectada con base en el comportamiento de años anteriores.

Con las cifras descritas anteriormente se puede determinar que las fintech corporativas Nequi y DaviPlata han contribuido considerablemente en el crecimiento de la inclusión financiera del país, Así como la importancia que tiene para Colombia la inversión en innovación tecnológica lo que permite una transformación en todos los procesos tradicionales, llevándolos a ser mucho más eficientes y a obtener una reducción en los costos y tiempos de operación.

### 5.3. Análisis de la Inclusión Financiera en los estudiantes de la Uicolmayor

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los estudiantes del programa de Administración de Empresas Comerciales de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, en lo que en el Gráfico No. 8 se identifica la participación por semestre académico considerando la muestra de 296 estudiantes, en donde se determina que la mayor participación se realizó en los semestres Primero, Tercero, Noveno y Décimo siendo el 70% de los estudiantes encuestados.

**Gráfico No. 8:** Participación estudiantes programa Administración de Empresas Comerciales periodo 2021-1



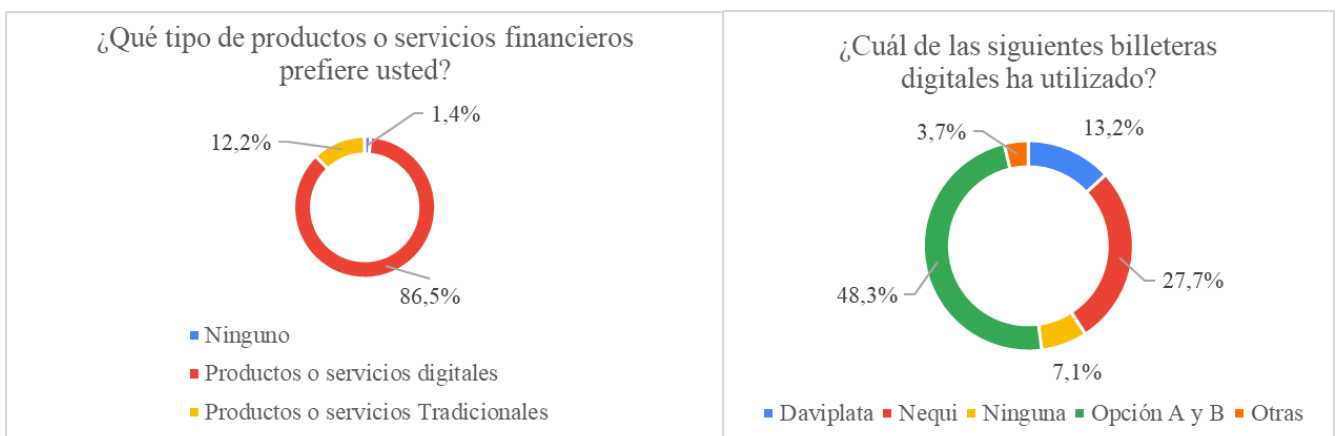
Fuente: Elaboración propia. Datos tomados a través del método de recolección de datos (entrevistas)

El método de recolección de información nos permitió identificar el uso que realizan los estudiantes del programa de Administración de Empresas Comerciales en los productos

financieros, en donde se pudo evidenciar que el 87% de los estudiantes prefieren los servicios digitales de los servicios Tradicionales. Así mismo, al momento de realizar la alusión al uso de las billeteras digitales, realizamos una pregunta al público sobre ¿Cuál de las billeteras digitales ha utilizado?, y en donde se realiza la inclusión de las billeteras Nequi y DaviPlata obteniendo un porcentaje de participación para las dos plataformas de un 89,18% el cual corresponde a 264 respuestas sobre la totalidad de los encuestados. (ver Gráfico No. 9) Con este dato también se pudo identificar que el 48,1% de los estudiantes encuestados han utilizado las dos billeteras digitales Nequi y DaviPlata, lo que nos lleva a concluir que el efecto de la implementación y puesta en marcha de las fintech en el país ha dado un gran resultado y acaparado una mayor participación en la población. Esto considerando que ambas plataformas han facilitado el acceso de las personas y ha simplificado los procesos financieros que con los productos tradicionales se hacían más demorados y costosos.

Por otro lado, el 3,7% de los encuestados indicaron utilizar otras billeteras digitales diferentes a Nequi y Daviplata, como lo son: Bancolombia Móvil, BBVA, Exchange Criptomonedas, Rappi, Moviiie y Scotiabank Colpatría. Lo que indica que, pese a que este porcentaje de participación en otras billeteras es menor, lo que da lugar a confirmar que el nivel de bancarización se encuentra cerca del 92,9% en los estudiantes del programa de administración de Empresas Comerciales.

**Gráfico No. 9:** Relación de tipos de productos financieros preferidos y utilización de billeteras digitales

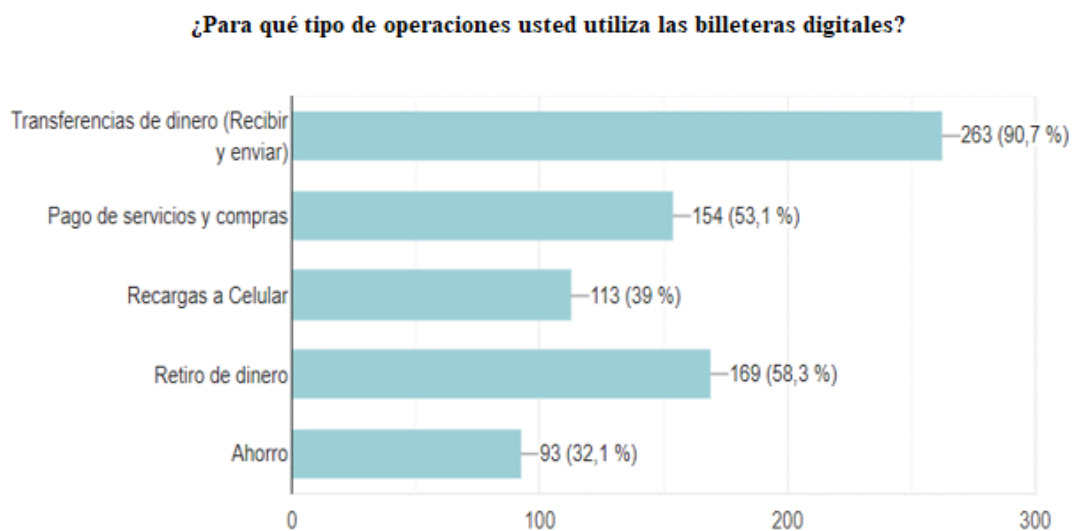


Fuente: Elaboración propia. Datos tomados a través del método de recolección de datos (entrevistas)

De acuerdo a los datos recolectados en la encuesta podemos evidenciar el impacto que tienen estas Billeteras electrónicas en la cotidianidad de los estudiantes y las ventajas de su

uso, en el Gráfico No. 10 podemos observar que 263 estudiantes de los encuestados correspondientes a un 90,7% hacen uso de estas plataformas para realizar Transferencias de dinero (enviar y recibir) sin tener costos adicionales o necesitar de terceros para hacer estos envíos. Además de convertirse en una herramienta que brinda soluciones a su cotidianidad, de los cuales se tiene un mayor uso para: Pagos de Servicios Públicos con un 53,1% y Retiro de Dinero de 58,3%, ya que esto les permite ahorrar tiempo de espera al momento de realizar estas diligencias y retirar dinero sin necesidad de tarjetas débito o crédito, lo que es de gran ayuda para este tipo de población ya que no requiere de tanta formalidad para hacer uso fácil del dinero en sus actividades diarias como estudiantes.

**Gráfico No. 10:** ¿Para qué tipo de operaciones usted utiliza las billeteras digitales?

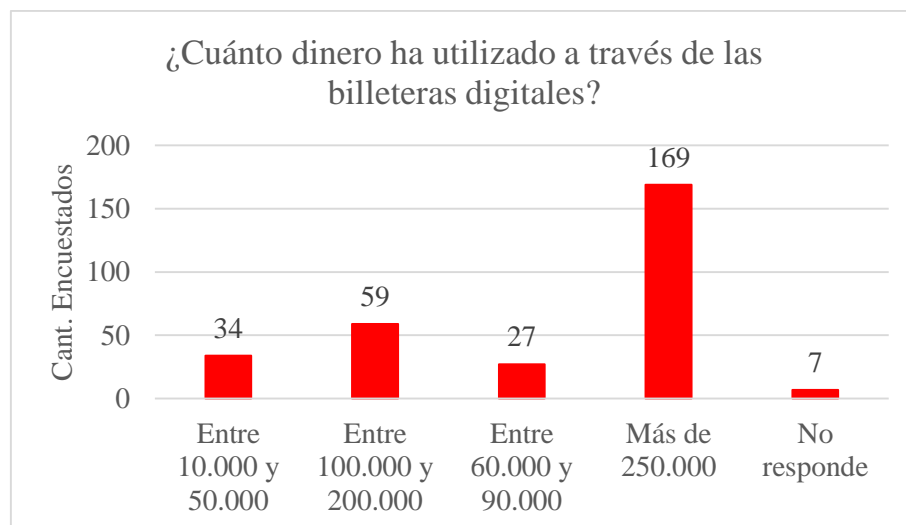


Fuente: Elaboración propia. Datos tomados a través del método de recolección de datos (entrevistas)

Así mismo, también se puede evidenciar que 113 estudiantes correspondientes al 39% los encuestados utilizan las Recargas de Celular, convirtiéndose en una solución bastante asequible para esta población, puesto que el proceso de recarga de dispositivos móviles se hace de manera fácil, rápida y sin la necesidad de acudir a un punto de red autorizadas para adquirir paquetes de datos o recargas a celular. Por otro lado, estas plataformas generan un cambio en el pensamiento de ahorro en la población joven (entre los 18 a 25 años) que utilizan estas billeteras digitales para ahorrar o destinar mejor sus recursos de manera práctica y organizada.

Con lo anterior se puede inferir, que estas plataformas han sido fundamentales y se han convertido en herramientas digitales que brindan soluciones a las necesidades financieras del público estudiantil del Programa de Administración de Empresas Comerciales de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Es por esto que en el Gráfico No. 11, se puede observar que el 57% de los estudiantes encuestados han movilizado un valor superior a los 250.000 COP a través de las billeteras digitales. A su vez, se logra identificar que la movilización de recursos se lleva a cabo en el mismo porcentaje de participación en los estudiantes del rango de edad entre los 18 y 25 años, lo que nos conlleva a determinar que estas herramientas permiten transar valores importantes de dinero en la población estudiantil joven.

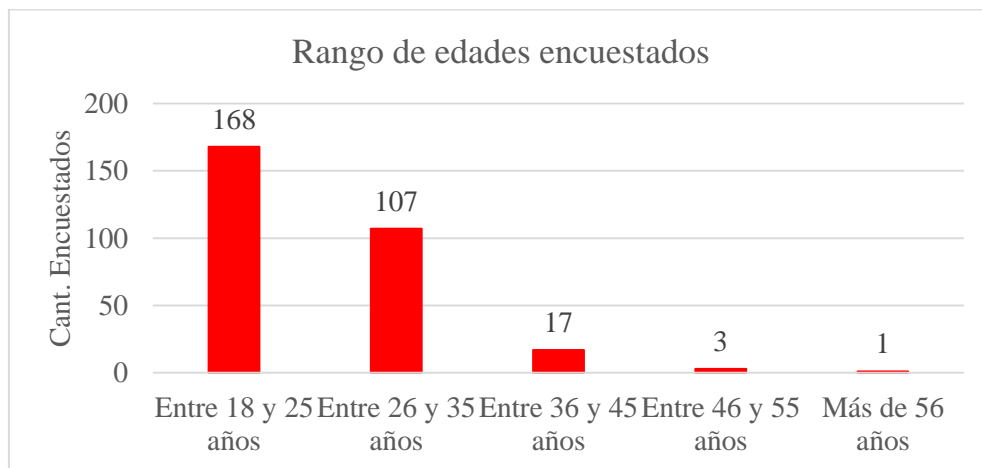
**Gráfico No. 11:** ¿Cuánto dinero ha utilizado a través de las billeteras digitales?



Fuente: Elaboración propia. Datos tomados a través del método de recolección de datos (entrevistas)

Por otra parte, en el Gráfico No. 12, se puede evidenciar el rango de edades en los que se encuentra la muestra poblacional; De acuerdo, con esto tenemos que el 56.8% de los encuestados se encuentran entre edades de 18 a 25 años, a su vez que un 36.1% corresponden al rango entre los 26 a 35 años y un 7.1% corresponden a las edades de 36 a 56 años, este último rango de edad tiene un porcentaje de participación más bajo en los estudiantes de primer a décimo semestre del programa de administración de Empresas Comerciales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

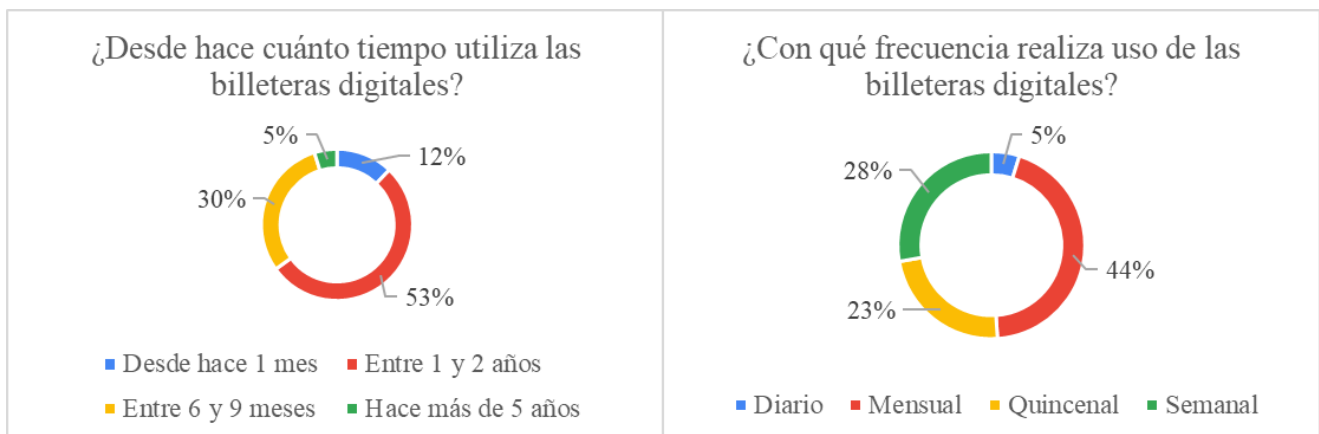
**Gráfico No. 12: Rango de edades de los encuestados**



Fuente: Elaboración propia. Datos tomados a través del método de recolección de datos (entrevistas)

Aunado a lo anterior, se puede evidenciar en el Gráfico No 13 que los estudiantes encuestados mantienen una mayor frecuencia de uso de las billeteras digitales de manera mensual y semanal con un 44% y 28% respectivamente. Así mismo, se logra identificar que el tiempo de uso de las billeteras en un 53% entre 1 y 2 años.

**Gráfico No. 13: Tiempo y frecuencia de uso de las billeteras digitales**



Fuente: Elaboración propia. Datos tomados a través del método de recolección de datos (entrevistas)

Finalmente, con base en los resultados presentados anteriormente se puede determinar que la población estudiantil de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca tiene un nivel de inclusión financiera del 93% de la población estudiantil para las fintech corporativas

Nequi y DaviPlata en donde a través de una de las preguntas del cuestionario logramos identificar que estas las han comenzado a utilizar a raíz de la pandemia del Covid-19.

Esto permite a la presente investigación ratificar que las fintech corporativas han contribuido considerablemente en la inclusión financiera de los estudiantes de la Unicolmayor en el último año, y a su vez demuestra el impacto positivo que estas plataformas han tenido a través de los diferentes productos y servicios digitales que ofrecen las entidades financieras y que ponen a disposición de todo el público como herramienta de inclusión financiera en el país.

## **Conclusiones**

Considerando el nivel de crecimiento de la Inclusión Financiera obtenida en el periodo comprendido entre los años 2015 al tercer trimestre del año 2020, nos permite señalar que se obtuvo no sólo un crecimiento a nivel de acceso de la población colombiana a los productos financieros lo que implica un crecimiento en la movilización de recursos monetarios a través de las herramientas tecnológicas como lo son las billeteras digitales.

Con el desarrollo de la investigación se pudo identificar y establecer que Nequi y Daviplata tienen diferentes alianzas que les permiten concentrarse a tener un público específico sin dejar de lado la inclusión financiera de todo tipo de personas. Esto se ve reflejado en las alianzas que tienen y que orientan en el caso Nequi al público más joven (de 13 a 40 años) y a Daviplata las personas mayores de 18 años y las que representan poblaciones vulnerables que se integran al sistema financiero mediante programas de ayudas gubernamentales.

Las plataformas Nequi y Daviplata han contribuido en la movilización de recursos monetarios de los estudiantes de la Unicolmayor en un alto porcentaje, dado que son mucho más rápidas y asequibles, generando más beneficios a través de las herramientas digitales a una generación reacia a los productos tradicionales. Así mismo, se puede identificar el uso cotidiano de estas herramientas digitales en la población universitaria resaltando una mayor participación en las generaciones de los Centennials (18 a 25 años) y Millennials (26 a 40 años).



## **Recomendaciones**

Se debe considerar una regulación más pertinente en el uso de información de dominio público, esto teniendo en cuenta que para Nequi resultó difícil recolectar información histórica, ya que, aunque es un proyecto de Bancolombia, este no tiene la respectiva información de crecimiento y/o participación en el mercado por medio de fuentes propias, sino que la misma fue obtenida a través de la información divulgada en los medios de comunicación colombianos por el director ejecutivo Nequi.

Es importante que las entidades financieras Bancolombia y Davivienda a través de las plataformas Nequi y DaviPlata pongan a disposición del público información relevante en cuanto a la gestión realizada por cada año (monto transado, tipos de transacciones, cantidades de usuarios, alianzas, etc.), pues esto permitirá a la audiencia determinar el comportamiento (crecimiento-decrecimiento) de estas plataformas.

## Bibliografía

- Alcaldía de Bogotá. (07 de Abril de 2020). *Qué es Renta Básica Bogotá y cómo funciona*. Obtenido de Alcaldía de Bogotá: <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/salud/coronavirus/que-es-renta-basica-bogota-y-como-funciona>
- Alcaldía de Bogotá. (13 de Abril de 2021). *8030121516 - Familias en Acción FA.- Información Bancarización*. Obtenido de Alcaldía de Bogotá: <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite-servicio/mas-familias-en-accion-bancarizacion/#>
- Arner, D., Barberis, J., & Buckley, R. (2015). *THE EVOLUTION OF FINTECH: A NEW POST-CRISIS PARADIGM?* Obtenido de University of New South Wales Law Research Series: [https://www.researchgate.net/publication/313365410\\_The\\_Evolution\\_of\\_Fintech\\_A\\_New\\_Post-Crisis\\_Paradigm](https://www.researchgate.net/publication/313365410_The_Evolution_of_Fintech_A_New_Post-Crisis_Paradigm)
- Asobancaria. (13 de Noviembre de 2018). *Segmento fintech en Colombia: ¿en qué*. Obtenido de Asobancaria: <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/1162.pdf>
- Atkins, J. (28 de May de 2019). *RappiPay allies with Davivienda in Colombia*. Obtenido de Contxto: <https://contxto.com/en/colombia/rappi-allies-with-davivienda-to-launch-rappipay/>
- Bahamon, M. (08 de Septiembre de 2020). *Un vistazo al panorama actual de las Fintechs colombianas*. Obtenido de Colombia Fintech: <https://www.colombiafintech.co/novedades/un-vistazo-al-panorama-actual-de-las-fintech-colombianas>
- Banca de las Oportunidades. (27 de Enero de 2016). *Informe final – Evaluación de los resultados del piloto*. Obtenido de Banca de las Oportunidades: <https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-02/Documentaci%C3%B3n%20Municipio%20sin%20efectivo%20ene-16.pdf>
- Banca de las Oportunidades. (01 de Septiembre de 2020). *REPORTE DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020*. Obtenido de <https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2021-02/RIF%20Trimestral%20Septiembre%202020%20PDF.pdf>
- Banco Davivienda. (Marzo de 2016). *Informe de Sostenibilidad 2015*. Obtenido de Banco Davivienda: <https://sostenibilidad.davivienda.com/wp-content/uploads/2020/07/InformedeSostenibilidad2015.pdf>
- Banco Davivienda. (Marzo de 2017). *Informe de Sostenibilidad 2016*. Obtenido de Banco Davivienda: <https://sostenibilidad.davivienda.com/wp-content/uploads/2020/07/InformedeSostenibilidad2016.pdf>
- Banco Davivienda. (Marzo de 2018). *Informe de Sostenibilidad 2017*. Obtenido de Banco Davivienda: <https://sostenibilidad.davivienda.com/wp-content/uploads/2020/07/InformedeSostenibilidad2017.pdf>
- Banco Davivienda. (Marzo de 2019). *Informe de Sostenibilidad 2018*. Obtenido de Banco Davivienda: <https://sostenibilidad.davivienda.com/wp-content/uploads/2020/07/InformedeSostenibilidad2018.pdf>

- Banco Davivienda. (Marzo de 2020). *Informe de Sostenibilidad 2019*. Obtenido de Banco Davivienda: <https://sostenibilidad.davivienda.com/wp-content/uploads/2020/07/informe2019.pdf>
- Banco Davivienda. (Marzo de 2021). *Informe de Sostenibilidad 2020*. Obtenido de Banco Davivienda: <https://sostenibilidad.davivienda.com/wp-content/uploads/2021/03/Banco-Davivienda-Informe-Anual-2020.pdf>
- Bavaria. (s.f.). *Bavaria en alianza con Davivienda, Bancolombia, Itaú, KEO y MO Tecnologías facilita créditos a tenderos*. Obtenido de Bavaria: <https://www.bavaria.co/alianza-creditos-tenderos>
- BBVA. (03 de August de 2018). *Leverage: a basic concept in trading*. Obtenido de Financial and Commercial Services: <https://www.bbva.com/en/leverage-basic-concept-in-trading/>
- BBVA. (30 de Marzo de 2021). *La educación financiera, indispensable para el desarrollo sostenible*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/ar/la-educacion-financiera-indispensable-para-el-desarrollo-sostenible/>
- Caicedo, D. (08 de September de 2020). *3 pillars supporting Colombia's Fintech growth for 2019*. Obtenido de Colombia Fintech: <https://www.colombiafintech.co/novedades/3-pillars-supporting-colombias-fintech-growth>
- CFI. (s.f.). *What is Fintech (Financial Technology)?* Obtenido de Fintech (Financial Technology): <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/knowledge/finance/fintech-financial-technology/>
- Colombia Fintech. (08 de Septiembre de 2020). *Daviplata revoluciona el lugar adecuado: la banca virtual*. Obtenido de Colombia Fintech: <https://www.colombiafintech.co/novedades/daviplata-revoluciona-el-lugar-adecuado-la-banca-virtual>
- Colombia Fintech. (08 de Septiembre de 2020). *Digitalización del sistema financiero colombiano impulsa creación de Fintech*. Obtenido de Colombia Fintech: <https://www.colombiafintech.co/novedades/digitalizacion-del-sistema-financiero-colombiano-impulsa-creacion-de-fintech>
- Colombia Fintech. (8 de Septiembre de 2020). *Fintech: ¿la evolución de la banca tradicional en Colombia?* Obtenido de <https://www.colombiafintech.co/novedades/fintech-la-evolucion-de-la-banca-tradicional-en-colombia>
- DaviPlata. (s.f.). *Definición*. Obtenido de DaviPlata: [https://www.daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/QueEsDaviPlata!/ut/p/z1/hY7BDoIwEES\\_hQNXdgUU462gQY3R4EGhFwOmFkyhpFT4fWs8kWCc2-68mQxQSIE2eV\\_xXFeyyYW5M7q4BYmP28ifHWMSbTBBN9itLx5i7MP1H0CNjT9E0OTpBEIwPLvhp-DkTgKjjj1QLmTxnUuawltyoIo9mGLKeSznLrVuu5WNNg7D4HAp](https://www.daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/QueEsDaviPlata!/ut/p/z1/hY7BDoIwEES_hQNXdgUU462gQY3R4EGhFwOmFkyhpFT4fWs8kWCc2-68mQxQSIE2eV_xXFeyyYW5M7q4BYmP28ifHWMSbTBBN9itLx5i7MP1H0CNjT9E0OTpBEIwPLvhp-DkTgKjjj1QLmTxnUuawltyoIo9mGLKeSznLrVuu5WNNg7D4HAp)
- De Ovando, L. (15 de December de 2020). *Fintechs that are not afraid to get their hands dirty: Why is the industry in Colombia living its greatest moment?* Obtenido de Latin America Business Stories: <https://labsnews.com/en/articles/business/fintechs-colombia-living-its-greatest-moment/>

- Deloitte. (s.f). *The future of strategic risk management in financial services*. Obtenido de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/financial-services/articles/future-of-strategic-risk-management-financial-services.html>
- EBANX. (s.f.). *Digital Wallets Colombia*. Obtenido de EBANX: <https://business.ebanx.com/en/colombia/payment-methods/digital-wallet>
- Explorable. (17 de Mayo de 2009). *Muestreo no probabilístico*. Obtenido de <https://explorable.com/es/muestreo-no-probabilistico>
- Fenalttiendas. (s.f.). *DaviPlata - Fenalco*. Obtenido de Fenalttiendas: <http://www.fenalttiendas.com.co/daviplata>
- Finance Management. (6 de January de 2011). *Wealth Maximization*. Obtenido de Finance Management: <https://efinancemanagement.com/financial-management/wealth-maximization#:~:text=Wealth%20maximization%20is%20a%20modern%20approach%20to%20financial%20management.&text=Wealth%20or%20Value%20of%20a,the%20capital%20invested%20by%20shareholders>
- Finnovista. (30 de April de 2020). *The number of Fintech startups in Colombia has grown by 26% over the last year, reaching a total of 200*. Obtenido de Fintech Radar Colombia: <https://www.finnovista.com/en/radar/the-number-of-fintech-startups-in-colombia-has-grown-by-26-over-the-last-year-reaching-a-total-of-200/>
- Gil Linero, E., & Fradique, C. (23 de April de 2019). *Colombia: Fintech regulatory framework and challenges*. Obtenido de International Financial Law Review: <https://www.iflr.com/article/b1lmx9mzktpy8z/colombia-fintech-regulatory-framework-and-challenges?ArticleId=3870316>
- Hernandez Sampieri R. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Inter-American Development Bank. (2018). *FIntech Latin America 2018 - Growth and Consolidation* . Obtenido de Inter-American Development Bank : <https://publications.iadb.org/publications/english/document/Fintech-Latin-America-2018-Growth-and-Consolidation-final.pdf>
- Inter-American Development Bank. (31 de October de 2019). *Colombia leads the 2019 Global Financial Inclusion Microscope for the 2nd consecutive year*. Obtenido de Inter-American Development Bank: <https://www.iadb.org/en/news/colombia-leads-2019-global-financial-inclusion-microscope-2nd-consecutive-year#>
- Inter-American Development Bank. (2017). *Innovations you may not know were from Latin America and the Caribbean*. Obtenido de Inter-American Development Bank.: <https://publications.iadb.org/publications/english/document/FINTECH--Innovations-You-May-Not-Know-were-from-Latin-America-and-the-Caribbean.pdf>
- Iupana. (23 de April de 2018). *Andrés Vásquez, Bancolombia, on payments, authentication and digital banking in Colombia*. Obtenido de Iupana: [https://iupana.com/escuchar\\_post/andres-vasquez-bancolombia-on-payments-authentication-and-digital-banking-in-colombia/?lang=en](https://iupana.com/escuchar_post/andres-vasquez-bancolombia-on-payments-authentication-and-digital-banking-in-colombia/?lang=en)
- Johnson, S. (22 de March de 2021). *What Is Crowdfunding?* Obtenido de Business News Daily: <https://www.businessnewsdaily.com/4134-what-is-crowdfunding.html>

- Jumpseller. (s.f.). *Métodos de Pago Online de Colombia*. Obtenido de <https://jumpseller.co/learn/payment-methods/>
- Kagan, J. (29 de March de 2021). *Digital Wallet*. Obtenido de Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/d/digital-wallet.asp#:~:text=Digital%20wallets%20are%20financiera%20accounts,platform%20like%20PayPal%20or%20Alipay>
- Konfio. (s.f.). *Crédito en línea*. Obtenido de Konfio: <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/que-es-un-credito-en-linea/>
- LABS. (28 de October de 2020). *Nequi presents a new Visa card for payments in Colombian and international businesses*. Obtenido de Latin America Business Stories: <https://labsnews.com/en/news/business/nequi-presents-new-visa-card-to-pay-in-colombian-and-international-businesses/>
- Laura, B., & Óskar, V. (2019). *Crecimiento de la Banca Digital en Colombia*. Obtenido de Universidad EAFIT: [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/14227/LauraCristina\\_BayonaMaldonado\\_OskarDavid\\_VanegasNi%C3%B1o\\_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/14227/LauraCristina_BayonaMaldonado_OskarDavid_VanegasNi%C3%B1o_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Lorduy, J. (02 de Noviembre de 2019). *Hay más de 10 billeteras virtuales en el mercado colombiano para pagar cuentas*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/internet-economy/hay-mas-de-10-billeteras-virtuales-en-el-mercado-2928189>
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (Marzo de 2020). *Decreto 419 del 18 Marzo 2020*. Obtenido de Ministerio de Hacienda y Crédito Público: <http://centrodedocumentacion.prosperidadsocial.gov.co/2020/Devolucion-IVA/Decreto-419-del-18de-marzo-de-2020.pdf>
- National Financial Educators Council. (2020). *Why is Financial Education Important?* Obtenido de National Financial Educators Council: <https://www.financialeducatorsCouncil.org/why-is-financial-education-important/>
- Nequi. (Diciembre de 2020). *Donaciones San Andrés, Providencia y Dabeiba*. Obtenido de Nequi: <https://ayuda.nequi.com.co/hc/es/articles/360052734231-Donaciones-San-Andr%C3%A9s-Providencia-y-Dabeiba>
- Nequi. (2020). *Recibe tu subsidio del Icetex en Nequi*. Obtenido de Nequi: <https://www.nequi.com.co/2018/03/08/recibe-subsidio-del-icetex-nequi/>
- Nequi. (26 de Abril de 2021). *Aporte Bogotá Solidaria en Casa*. Obtenido de Nequi: <https://ayuda.nequi.com.co/hc/es/articles/360042154231-Aporte-Bogot%C3%A1-Solidaria-en-Casa>
- Nequi. (26 de Abril de 2021). *Ingreso Solidario en Nequi*. Obtenido de Nequi: <https://ayuda.nequi.com.co/hc/es/articles/360041575912-Ingreso-Solidario-en-Nequi>
- Nequi. (2021). *Paga con Nequi en Viva Air y disfruta este beneficio*. Obtenido de Nequi: <https://ayuda.nequi.com.co/hc/es/articles/360054733291-Paga-con-Nequi-en-Viva-Air-y-disfruta-este-beneficio>
- Nequi. (2021). *Recibe tus cesantías de Protección en Nequi*. Obtenido de Nequi: <https://ayuda.nequi.com.co/hc/es/articles/360059286791-Recibe-tus-cesant%C3%ADas-de-Protecci%C3%B3n-en-Nequi>

- Nequi. (s.f). *Quiero saber para qué sirve Nequi*. Obtenido de Nequi:  
<https://ayuda.nequi.com.co/hc/es/articles/115001859611-Quiero-saber-para-qu%C3%A9-sirve-Nequi>
- Nequi. (s.f.). *Nequi en alianza con PayPal*. Obtenido de Nequi:  
<https://www.nequi.com.co/2018/09/18/nequi-en-alianza-con-paypal/>
- Pedraza, C. (10 de Diciembre de 2020). *Cívica Pay funcionará desde febrero de 2021*. Obtenido de Tele Medellin: <https://telemedellin.tv/civica-pay-funcionara-desde-febrero-de-2021/421048/>
- Prosperidad Social. (Junio de 2019). *FAMILIAS EN ACCIÓN - Manual Operativo*. Obtenido de Prosperidad Social:  
<http://centrodedocumentacion.prosperidadsocial.gov.co/2020/Familias-en-Accion/Manuales/M-GI-TM-3-MANUAL-OPERATIVO-FAMILIAS-EN-ACCIO%CC%81N-V5.pdf>
- Prosperidad Social. (s.f.). *Devolución de IVA*. Obtenido de Prosperidad Social:  
<https://devolucioniva.prosperidadsocial.gov.co/#>
- Prosperidad Social. (s.f.). *Programa Ingreso Solidario*. Obtenido de Prosperidad Social:  
<https://ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co/>
- QuestionPro. (2018). *Muestreo no probabilístico: definición, tipos y ejemplos*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>
- QuestionPro. (s.f.). *Preguntas cerradas ¿Cuándo utilizarlas?* Obtenido de QuestionPro:  
<https://www.questionpro.com/blog/es/preguntas-cerradas/>
- Remitly Promises Delivered. (23 de Agosto de 2020). *Todo lo que necesitas saber sobre remesas*. Recuperado el 25 de 04 de 2021, de Blog Home:  
<https://blog.remitly.com/finance/las-remesas-impactan-la-economia/>
- Revista Diners. (Diciembre de 2020). *8 cosas que puede hacer gracias a RappiPay*. Obtenido de Revista Diners: [https://revistadiners.com.co/estilo-de-vida/tecnologia/67446\\_8-cosas-que-puede-hacer-gracias-a-rappipay-la-alianza-entre-rappi-y-davivienda/](https://revistadiners.com.co/estilo-de-vida/tecnologia/67446_8-cosas-que-puede-hacer-gracias-a-rappipay-la-alianza-entre-rappi-y-davivienda/)
- Rincón, E. (08 de Septiembre de 2020). *'Fintech': inclusión financiera digital*. Obtenido de Colombia Fintech: <https://www.colombiafintech.co/novedades/fintech-inclusion-financiera-digital>
- Saber más ser más. (s.f.). *¿Cómo funciona un seguro?* Obtenido de Saber más ser más:  
<https://www.sabermassermas.com/que-son-los-seguros/#:~:text=Los%20seguros%20son%20instrumentos%20financieros, caso%20de%20que%2C%20finalmente%2C%20llegue>
- Semana. (10 de Diciembre de 2020). *Cívica, la nueva App de Davivienda y el Metro de Medellín*. Obtenido de Semana: <https://www.semana.com/contenidos-editoriales/especiales-regionales/articulo/civica-la-nueva-app-de-davivienda-y-el-metro-de-medellin/202018/>
- Seminario, F. (28 de September de 2020). *Crowdfunding in Colombia, on the rise thanks to more flexible regulations*. Obtenido de Iupana:  
<https://iupana.com/2020/09/28/crowdfunding-colombia-flexible-regulations/?lang=en>
- Suarez, S. (2020). *Transformación digital del sector financiero, oportunidad del país*. Obtenido de Colombia Fintech:

- <https://www.colombiafintech.co/novedades/transformacion-digital-del-sector-financiero-oportunidad-del-pais>
- SuperFinanciera. (2015). *Financial Inclusion Report 2015*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/informes/inclusion-financiera/reporte-de-inclusion-financiera-10085394>
- SuperFinanciera. (2016). *Financial Inclusion Report 2016*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/informes/inclusion-financiera/reporte-de-inclusion-financiera-10085394>
- SuperFinanciera. (2017). *Financial Inclusion Report 2017*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/informes/inclusion-financiera/reporte-de-inclusion-financiera-10085394>
- SuperFinanciera. (2018). *Financial Inclusion Report 2018*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/informes/inclusion-financiera/reporte-de-inclusion-financiera-10085394>
- SuperFinanciera. (2019). *Financial Inclusion Report 2019*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/informes/inclusion-financiera/reporte-de-inclusion-financiera-10085394>
- SuperFinanciera. (09 de 2020). *Financial Inclusion Report 2020*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/informes/inclusion-financiera/reporte-de-inclusion-financiera-10085394>
- The World Bank. (02 de October de 2018). *Financial inclusion is a key enabler to reducing poverty and boosting prosperity*. Obtenido de Financial Inclusion: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialeinclusion/overview>
- Three Points The school for the digital business. (22 de Abril de 2021). *Lidera la transformación de las organizaciones para convertirlas en digital ecosystems*. Obtenido de Three Points: <https://www.threepoints.com/es/beneficios-del-fintech-en-la-gestion-financiera>
- Traslaviña, D. C. (26 de Septiembre de 2018). *Colombia: Nequi y PayPal unen sus fuerzas en el país*. Obtenido de América Retail: <https://www.america-retail.com/colombia/colombia-nequi-y-paypal-unen-sus-fuerzas-en-el-pais/>
- Valora Analitik. (15 de 10 de 2020). *Protección y Nequi se unen para vincular servicios financieros desde el celular*. Obtenido de Valora Analitik: <https://www.valoraanalitik.com/2020/10/15/proteccion-y-nequi-se-unen-para-vincular-servicios-financieros-desde-el-celular/>
- Van Oost, M. (23 de April de 2020). *FinTech in Colombia: Ready for financial inclusion*. Obtenido de LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pulse/fintech-colombia-ready-financial-inclusion-marcel-van-oost/>
- VirTru. (19 de May de 2020). *What are the Benefits of Digital Transformation?* Obtenido de VirTru: <https://www.virtu.com/blog/8-benefits-digital-transformation/>
- WorldRemit. (s.f.). *Now you can send money to your Daviplata mobile account with WorldRemit*. Obtenido de WorldRemit: <https://www.worldremit.com/en/colombia/daviplata>

## **Anexos**

Link de acceso base de resultados encuesta aplicada

[https://drive.google.com/drive/folders/1PBSXP3aiF\\_e3gLlalIkGoFHAGVXKDwy9?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1PBSXP3aiF_e3gLlalIkGoFHAGVXKDwy9?usp=sharing)