



**Aplicabilidad de las FinTech en la Planta Profesoral de la UNIMINUTO - Sede
Villavicencio durante el Periodo de Aislamiento Obligatorio del año 2020**

Haidy Katherine Cano Parra

Ingrid Vanesa Olaya Flórez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Orinoquía

Programa de Administración Financiera

Villavicencio

2020

**Aplicabilidad de las FinTech en la Planta Profesoral de la UNIMINUTO - Sede
Villavicencio durante el Periodo de Aislamiento Obligatorio del año 2020**

Haidy Katherine Cano Parra

Ingrid Vanesa Olaya Flórez

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Administrador Financiero

Línea de investigación

Educación transformación social e innovación, Innovaciones sociales y productivas

Sublínea de investigación

Educación Financiera

Semillero de investigación Cash Flow

Asesor

MG. Jhon Jairo Camargo Flechas

Economista

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Orinoquía

Programa de Administración Financiera

Villavicencio

2020

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedicamos principalmente a Dios por darnos la sabiduría y la fuerza de poder culminar con nuestra carrera.

A nuestra familia por apoyarnos siempre, por su amor, comprensión y sacrificio; por todo lo que hicieron para lograr junto a nosotras, llegar a esta meta tan anhelada.

A nuestra Alma Máter, Corporación Universitaria Minutos de Dios, por abrirnos las puertas, por confiar en nosotras y permitirnos ser mejores profesionales.

Como también, a cada una de las personas que siempre han anhelado nuestro éxito profesional.

Agradecimientos

Primeramente, darle gracias a Dios; a nuestros padres que nos han apoyado en nuestra formación personal y educativa; y a nuestra familia, que han estado junto a nosotras en todo este proceso.

A nuestros docentes, que con sus conocimientos enriquecieron cada aspecto de nuestras vidas, como personas y profesionales.

A nuestro asesor, Magíster Jhon Jairo Camargo Flechas, quien estuvo orientándonos en cada momento de este proyecto para que fuera todo un éxito. De igual manera, a los demás miembros del Semillero Cash Flow, que con su conocimiento y su guía aportaron en el desarrollo de esta investigación.

Al equipo de trabajo que aportó sus conocimientos en el cumplimiento de esta meta. Es un gran logro.

Contenido

Lista de tablas.....	7
Lista de figuras.....	7
Introducción	9
Resumen	10
Abstract.....	11
Planteamiento del Problema	12
Formulación del problema	14
Objetivos.....	15
Objetivo General	15
Objetivo Específicos	15
Justificación	16
Antecedentes Investigativos.....	17
Marco Referencial.....	21
Marco Teórico	21
FinTech desde dispositivos móviles	22
Desde la banca tradicional a la banca virtual	23
Adaptación tecnológica financiera.....	29
Covid-19 e implicaciones tecnológicas.....	32
Marco Legal.....	33
Marco Geográfico	36
Metodología	38

Enfoque y estrategia metodológica.....	38
Participantes.....	39
Técnicas e Instrumentos.....	39
Fuentes Primarias.....	39
Fuentes Secundarias	40
Muestra.....	40
Procedimiento.....	41
Resultados y análisis	43
Caracterización de los usuarios financieros.....	43
Perspectiva FinTech en cuarentena de cinco instituciones financieras de Villavicencio.	61
Contexto del banco en cuarentena	61
Perspectiva FinTech en cuarentena de las entidades financieras en Villavicencio.....	63
Evaluación del nivel de aplicabilidad de las FinTech en la planta profesoral de la UNIMINUTO - Sede Villavicencio	66
Conclusiones	70
Recomendaciones	71
Referencias.....	72
Anexos.....	76

Lista de tablas

Tabla 1 Segmentos y Sub-segmentos FinTech	25
Tabla 2 Cálculo del tamaño de la muestra.....	43
Tabla 3 Entidades financieras en cuarentena y perspectiva FinTech.....	65
Tabla 4 Aplicabilidad de las FinTech en la planta profesoral de la Uniminuto – Sede Villavicencio.....	67

Lista de figuras

Figura 1 Ubicación de Municipio de Villavicencio	36
Figura 2 Relación vínculo laboral y rango de edad.....	44
Figura 3 Relación nivel de formación y programa vinculado.....	45
Figura 4 Tiempo laborando en la institución	45
Figura 5 Ingresos mensuales y uso de dinero residual.....	46
Figura 6 Ingresos mensuales y ahorros.....	47
Figura 7 Solicitud de crédito en el último semestre.....	49
Figura 8 Vida crediticia.....	50
Figura 9 Manejo de dispositivos tecnológicos.....	51
Figura 10 Disponibilidad de dispositivos tecnológicos	51
Figura 11 Uso de dispositivos tecnológicos en actividades financieras	52
Figura 12 Seguridad de la información financiera.....	53
Figura 13 Conocimiento FinTech.....	55
Figura 14 Uso de aplicaciones bancarias	56
Figura 15 Transacciones financieras online	57
Figura 16 Métodos de pago.....	57
Figura 17 Uso de productos y servicios FinTech.....	59

Figura 18 Manejo de FinTech.....60

Introducción

La presente investigación pretende dar a conocer el uso dado a las soluciones financieras facilitadas por la tecnología (FinTech), por parte de la planta profesoral de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - Sede Villavicencio, como respuesta a la necesidad de conocer cuál fue la incidencia del aislamiento preventivo obligatorio en Villavicencio respecto al acceso a estos servicios y/o productos tecnológicos financieros.

Siendo un trabajo de enfoque mixto, con características cualitativas y cuantitativas; empleando instrumentos de recolección de información como la encuesta y la entrevista, se logró identificar el manejo y los hábitos financieros de 61 profesores parte de la población objeto, como la perspectiva de cinco entidades financieras respecto a la implicación de dichas tecnologías.

De igual manera, por medio de la elaboración de una matriz de identificación, se concluye con el análisis de la aplicabilidad de las FinTech en la cotidianidad de los profesores pertenecientes a la población estudiada, permitiendo tener un ejemplo del comportamiento, conocimiento y puntos de vista de la inmersión de las tecnologías en el ámbito financiero y su relación con el cambio de hábitos vividos durante la época de aislamiento obligatorio para la prevención del Covid-19 en Villavicencio.

Resumen

Por medio de una investigación de tipo cualitativa cuantitativa, empleando herramientas de recolección y organización de datos como lo son la encuesta, la entrevista estructurada y una matriz de evaluación, se determina el nivel de aplicabilidad de las FinTech en la planta profesoral de la UNIMINUTO -Sede Villavicencio durante el periodo de aislamiento obligatorio del año 2020. Lo anterior, buscando plasmar la realidad financiera del profesorado en medio de la pandemia, en donde a su vez se identifica la perspectiva FinTech de cinco instituciones financieras de la ciudad.

Como resultado se identifica un bajo uso dado a las tecnologías financieras por parte de los profesores y una perspectiva de innovación e inclusión por parte de las instituciones financieras ya que el uso de las FinTech está bastante implicado en el manejo de las finanzas personales tanto en los usuarios de los bancos como en la población objetivo.

Palabras Clave: FinTech, banca digital, covid-19, tecnología, finanzas, inclusión financiera.

Abstract

By means of a quantitative qualitative research, using data collection and organization tools such as the survey, the structured interview and an evaluation matrix, the level of applicability of FinTech is determined in the teaching staff of UNIMINUTO-Headquarters. Villavicencio during the mandatory isolation period of 2020. The above, seeking to capture the financial reality of teachers in the midst of the pandemic, where in turn the FinTech perspective of five financial institutions in the city is identified.

As a result, a low use given to financial technologies by teachers and a perspective of innovation and inclusion by financial institutions is identified since the use of FinTech is quite involved in the management of personal finances both in the bank users and the target population.]

Key Words: FinTech, digital banking, covid-19, technology, finance, financial inclusion.

Planteamiento del Problema

Son variados los fenómenos que desatan cambios en el diario de las empresas, por ejemplo, la pandemia debida al COVID-19 que para inicios del año 2020 llegó a Colombia, obliga a que las empresas se estén reinventando y/o que desarrollen estrategias para ser más eficientes, productivas y competitivas de tal manera que logren una mayor participación en la industria. Conocer y aplicar métodos sobre la tecnología financiera, es una de las necesidades que se logra evidenciar para el fenómeno ocurrente que siendo una afectación a la salud humana no dejó por fuera su incidencia en las finanzas de las personas a nivel global.

Las empresas FinTech son las estrategias financieras que alzaron su voz en el marco de la pandemia circundante, pero su desarrollo se data desde tiempo atrás, logrando como resultado casos específicos a nivel mundial como el de H2 Ventures y Kpmg presentaron para el 2020 el Fintech100, un ranking de las compañías FinTech más innovadoras en el mundo. El top 10 lo integran principalmente empresas asiáticas y solo clasifican cinco latinoamericanas de las cuales cuatro son brasileñas y una argentina.

Después de Brasil y México, es Colombia el país con más concentración FinTech en Latinoamérica, según los datos recogidos por Finnovista (2020) en el FinTech Radar de Colombia, el número de startups FinTech creció en un año en Colombia en un 26% completando las 200, donde el 90% de las startups del país tienen su sede en Bogotá (67%) y en Medellín (20%), centrándose en estas dos ciudades el crecimiento y la innovación Fintech de Colombia, incremento que se ve impulsado por el dinamismo del segmento de préstamos y las enormes oportunidades de un país marcado por las dificultades para acceder a créditos por parte de los consumidores, pymes y población sub-bancarizada, lo que a su vez, se relaciona con las iniciativas puestas en marcha por el gobierno nacional desde el Ministerio de Comercio, Industria y turismo e iNNpulsa para contrarrestar el periodo de pandemia.

Cabe resaltar que para el año 2020 se han evidenciado en el mundo cambios en aspectos culturales, sociales, ambientales y económicos y que, en el caso de Villavicencio,

desde el mes de marzo se inició el aislamiento preventivo obligatorio para toda la población, como medida de retención y prevención del contagio amenazante de la expansión del virus denominado COVID- 19.

El municipio de Villavicencio, como capital del departamento del Meta, afronta un gran desafío respecto al uso de las FinTech, ya que es evidente la alta tasa de empleos y empresas informales, lo cual representa por una parte posibilidades superiores de contagio debido a las filas de personas entorno a las entidades financieras, esperando a reclamar subsidios unipersonales que el gobierno brinda, y por otro parte, empresas informales que al no poder ser identificadas por el gobierno no pueden acceder a los beneficios que desde el estado brindan a los empresarios como apoyo por la baja de ingresos causada por la suspensión total de sus labores.

El papel que cumplen las entidades bancarias en tiempos de pandemia es distribuir los recursos suministrados por el gobierno para la población (esté o no bancarizada), por lo cual, es responsabilidad de las entidades facilitar estrategias para el acceso a dichos beneficios, y a su vez, adoptar estrategias que faciliten el acceso seguro de los clientes de los bancos, a fin de prevenir contagio mientras se llega a la mayor cantidad de clientes en un momento en que la actividad ha sufrido una recesión.

Los docentes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - Sede Villavicencio gozaron de la activación laboral en el periodo de aislamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional, sin embargo, el salir a la calle en busca de su prestador de servicios financieros se convierte en un riesgo de contagio del virus como en una pérdida de minutos valiosos para la realización de tareas laborales y personales generadas diariamente.

Debido a lo anterior, por medio del presente trabajo, se pretende identificar cuáles son las herramientas financieras empleadas por los profesores en la época de pandemia, identificando la incidencia de las FinTech en sus decisiones y necesidades financieras e identificando la relación que las mismas tienen con el acceso al sistema bancario.

Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de aplicabilidad de las Fintech en la planta profesoral de la UNIMINUTO - Sede Villavicencio durante el periodo de aislamiento obligatorio del año 2020?

Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de aplicabilidad de las FinTech en la planta profesoral de la UNIMINUTO -Sede Villavicencio durante el periodo de aislamiento obligatorio del año 2020

Objetivo Específicos

- Caracterizar los usuarios financieros en época de aislamiento obligatorio.
- Identificar la perspectiva FinTech en cuarentena de cinco instituciones financieras de Villavicencio.
- Evaluar el nivel de aplicabilidad de las FinTech en la planta profesoral de la UNIMINUTO - Sede Villavicencio.

Justificación

El acceso a los servicios financieros para el apoyo y solución de necesidades económicas de los profesores de la UNIMINUTO – Sede Villavicencio es cada día más necesaria, en el caso particular del periodo correspondiente a la emergencia sanitaria provocada por el virus COVID – 19, se han desatado alteraciones respecto a los hábitos financieros relacionados a la vinculación que tienen los educadores con las entidades bancarias como los relacionados con en la adquisición de bienes y servicios para los mismos.

Bajo la línea de investigación Educación transformación social e innovación, Innovaciones sociales y productivas y la sublínea de investigación Educación Financiera, el presente trabajo pretende identificar las razones generales por las que la planta docente de la UNIMINUTO – Sede Villavicencio accede a los diferentes productos y servicios financieros, como también, relacionar la forma en la que permiten la incidencia de las FinTech para desarrollar dichas afiliaciones, especificando la aplicabilidad según los segmentos y sub-segmentos que las tecnologías financieras ofrecen, contrastando el comportamiento de la bancarización en la época de aislamiento preventivo obligatorio en la ciudad de Villavicencio, lo anterior, para consolidar un acercamiento estadístico a la realidad financiera de la población objetivo.

Antecedentes Investigativos

De acuerdo a los objetivos de la investigación, se encuentra relación con la temática tratada en diferentes trabajos académicos dentro de los que se referencian los descritos a continuación:

Un primero trabajo, titulado “La incidencia de las FinTech en la financiación de las microempresas”, Orozco Herrera y Vélez Agudelo (2019) analizan la incidencia de las Fintech en los procesos de financiación; describiéndolo como un sector de la economía que ha tenido un rápido desarrollo en el país, debido a los altos niveles de personas por fuera del sistema financiero y que presentan múltiples dificultades para acceder al mismo. Los autores comentan que la disrupción de las empresas Fintech ha favorecido el mejoramiento de la inclusión financiera mediante la creación de servicios y plataformas tecnológicas que permiten la prestación de estos servicios a través de la red.

Los resultados son de gran utilidad para la investigación en curso, debido a que los autores corroboran que las Fintech inciden de forma positiva, ya que esta tecnología dispone de un portafolio de productos y servicios adecuados para este segmento del mercado, pero también porque cuenta con diversos medios y alternativas para obtener los recursos económicos y financieros requerido.

Un segundo trabajo, desarrollado por Fernández Herraiz (Gobernanza e inclusión financiera digital, 2019), aborda la actitud de las Instituciones Financieras Inclusivas ante la gobernanza en la transformación digital, la provisión de servicios Fintech, la innovación y las nuevas tecnologías convergentes. Dicho trabajo tuvo en cuenta 36 Instituciones Financieras Inclusivas de 7 países de América Latina y El Caribe, en la búsqueda de ilustrar la responsabilidad que este tipo de instituciones y que abordan el modelo de inclusión financiera digital por dos motivos fundamentales. Como resultado, describe que el modelo ofrece la promesa de escalar suficientemente la capacidad de las instituciones para cerrar la brecha de la exclusión financiera en sus mercados y que la supervivencia de los nuevos competidores

digitales es mayor, ya que vienen dotados de forma natural de competencias que suponen una ola de innovación y que altera significativamente el equilibrio del sector en América Latina y El Caribe.

Vale resaltar, que por ser una investigación en diferentes países y que demuestra la importancia de la transformación digital, denota el uso de modelos Fintech y la aproximación a la innovación abierta y las nuevas tecnologías convergentes que se convierten en aliados poderosos de las buenas prácticas, las metodologías existentes, como del conocimiento y relación estrecha con los clientes. Siendo de gran interés para la investigación en curso debido a que se evidencia cómo la tecnología se pone al servicio de toda la experiencia y el saber hacer acumulado por las instituciones en su trayectoria de relación con la población más vulnerable.

Respecto al análisis de poblaciones, un tercer trabajo denominado “Caracterización de posibles usuarios de Fintech en la ciudad de Bogotá” (Montenegro & Silva, 2019) ilustra como la llegada de las Fintech al país está transformando el ecosistema financiero y la forma de interactuar con plataformas de servicios financieros para los colombianos. Dicho estudio realiza un ejercicio de identificación de los posibles perfiles de uso del ecosistema FinTech en el país, a su vez, determinando la asociación entre la intención de compra y factores como las actitudes delimitadas por la conducta, norma social, creencias de control, experiencia, percepción de seguridad y privacidad, confianza e interés.

Es de utilidad para el presente estudio, que en los resultados del análisis de regresión sugieren que la intención de uso de las Fintech es facilitada por actitudes positivas en los usuarios, seguidas de variables demográficas y psicográficas. Resultados obtenidos de una muestra compuesta por participantes bancarizados los cuales debían tener por lo menos una cuenta de ahorros activa en la ciudad de Bogotá, convirtiéndose así, en un ejemplo claro del análisis de poblaciones específicas.

Cabe resaltar que, de las 230 encuestas realizadas 199 fueron efectivas, ya que 31 no respondieron de forma adecuada y que de los resultados obtenidos los investigadores identificaron que las dos variables que tuvieron mayor relación fueron el sexo y la edad, concluyendo que a mayor edad de la persona mayor es el interés de acceder a este tipo de servicios.

La inclusión financiera y la inmersión FinTech ha tenido un comportamiento particular debido a la pandemia provocada por el Covid-19; los resultados ilustrados en “La investigación en ciencias sociales en tiempos de la pandemia por covid-19” (Regolf Paoloni & London, 2020), analiza la situación específica de Argentina cuando pasaba por una situación compleja respecto a la inclusión financiera los cuales se venían registrando con diversos informes del Ministerio de Hacienda. Los investigadores lograron diagnosticar que, si bien el acceso a los servicios financieros y digitales se encuentra en niveles propicios, el uso de estos se encuentra rezagado porque gran parte de la población no reconoce que tiene una cuenta e incluso encuentran difícil y confuso el uso de medios electrónicos. De igual manera, el estudio refleja que existe un amplio margen para políticas de educación financiera y que, a su vez, la fuerte disparidad en el acceso a internet marca un punto de atención debido a que promete mejorar el acceso y la seguridad de las tecnologías financieras.

Este estudio tiene un carácter especial para la investigación en curso y es que fue realizado en el contexto actual de emergencia sanitaria, partiendo de un factor importante de contagio como el dinero, ya que, por su uso común, es necesario tomar acciones para prevenir el contagio. Respecto a lo anterior, el estudio refleja que si bien la OMS descartó que el dinero fuera una causa directa de contagio del COVID-19, la proximidad con personas si es un factor principal de riesgo de contagio y el uso de efectivo implica largas consecuencias respecto a la pandemia.

Otro aspecto importante, referido a la inclusión financiera, demuestra que el proceso de digitalización de servicios implica una vía importante de prevención frente a la emergencia

sanitaria, pero que lastimosamente quien no cuente con los recursos como dispositivos electrónicos e internet se pierden de esta oportunidad.

Por último, se emplea como referencia el trabajo realizado por Atehortúa Tuberquia y Márquez Naranjo (Fintech: ¿freno de mano o turbo para la banca colombiana?, 2018) quienes realizan un énfasis en la transformación digital en el mundo y en cómo las nuevas generaciones son cada vez más exigentes con los productos y servicios adquiridos. De igual manera, los autores demarcan que las FinTech tal vez representen una amenaza para la banca tradicional, especialmente por no saber aprovechar las brechas que tienen los bancos en sus servicios, ya que han acudido a los segmentos de clientes que el sector financiero ha rechazado por su alto riesgo o baja rentabilidad y han entendido a los nuevos nativos digitales; además, las FinTech, con su estructura de bajo costo e innovación ganan cada día más usuarios. Es de resaltar, que el documento también concluye que algunos bancos lo han convertido en una gran oportunidad, pues resultaron ser un complemento perfecto de conocimiento y eficiencia para la robusta operación bancaria, siendo de gran utilidad para la investigación en curso.

Como resultado, al evaluar si las FinTech son una amenaza o una oportunidad para la banca tradicional en Colombia y el mundo, este estudio refleja una comparación de estructura de costos y contextualización de diferentes iniciativas ejecutadas por los bancos en respuesta a esta revolución digital. No obstante, el rostro amable de las tecnologías financieras que muestra la investigación, demostrando que un gran porcentaje de la sociedad ya no está dispuesta a hacer grandes filas para ser atendido o a esperar meses para que le aprueben un crédito, lo que obliga al sector financiero a innovar y acomodarse a estas nuevas tendencias y a los cada vez más exigentes nativos digitales.

Marco Referencial

Marco Teórico

Las soluciones financieras facilitadas por la tecnología son denominadas bajo el concepto de FinTech, que en español se traduce a Finanzas Tecnológicas, resultando de la unión de los servicios financieros y las tecnologías de la información (Banco Nacional de Comercio Exterior, 2018), las cuales no se refieren únicamente la operatividad de las entidades financieras, a las actividades que realizan las personas cuando retiran dinero de cajeros automáticos, transferencias para pagar servicios públicos, revisar el estado de sus cuentas virtualmente, cuando se adquieren productos financieros por medio de aplicaciones móviles o incluso cuando realiza compras sin salir de casa (Sinisterra Butnaru & Hernandez Hernandez, 2019).

Se reconoce el sector FinTech como el conjunto de empresas no financieras que usan la tecnología digital y herramientas asociadas (computación en la nube, blockchain, big data, inteligencia artificial, redes sociales, etc.) para prestar servicios financieros a consumidores y empresas de una forma innovadora y bajo nuevos modelos de negocio, buscando por medio de la innovación llegar a los usuarios que tienen difícil acceso a los servicios financieros o que desean variedad y agilidad en los mismos.

Nacidas a partir de “las crisis financieras consustanciales al sistema capitalista” (García Moreno, 2018) y que se desataron desde el año 2008, según la Corporación Andina de Fomento (2016) el sector FinTech está integrado por dos grupos de empresas:

En primer lugar, están los nuevos emprendimientos y empresas jóvenes, donde se clasifican el grupo de empresas menores de 6 años, que han innovado tanto en las soluciones que ofrece como en los modelos de negocio y que tienden a especializarse en nichos dentro la cadena de valor de los bancos.

De igual manera, se encuentran los gigantes de la tecnología, el comercio electrónico y la telefonía, dentro de las que se destacan empresas como Amazon, Samsung, Vodafone y

Alibaba. Este grupo tiende a ubicarse en varios segmentos del negocio bancario de forma simultánea, e integra los servicios financieros a su modelo de negocios y paquete de servicios.

La asociación de empresas FinTech de Colombia, es la representatividad de lo que desde el 2016 han logrado la tecnología financiera en nuestro país, resaltando en Latinoamérica y el mundo por su desarrollo de productos y servicios financieros de “más de 200 empresas asociadas y afiliadas, que a su vez cuentan con el respaldo de importantes entidades del sector financiero y el gobierno nacional” (Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera, 2019), de donde se reconoce que las alianzas entre dichos actores son clave para lograr soluciones FinTech competentes.

FinTech desde dispositivos móviles

Según la Cámara de Comercio de Bogotá (2019), entre el año 2010 e inicios de 2017, las empresas que participan en el sector FinTech a nivel global pasaron de 3.000 a más de 8.800, estimándose el valor del sector FinTech a nivel mundial en US\$870 millones, donde según la distribución geográfica el 49,2 % de empresas FinTech del mundo se encuentra en el continente americano, el 30,4 % en Europa y el 20,4 % en Asia Pacífico.

Un ejemplo reconocido del éxito de las FinTech en el mundo, es el de la app M – Pesa, que, según datos del Banco Mundial, es muy importante el acceso a equipos móviles para la población no bancarizada, ya que según estudios realizados en África Subsahariana, el 12% de los adultos tiene una cuenta en el móvil (64 millones de personas), un 10% más de lo que ocurre en el resto del mundo (2%). (BBVA, 2015)

Los datos expresan que Kenia está a la cabeza con el 58% de la titularidad de cuentas en el móvil, mientras que en Tanzania y Uganda dicha proporción es del 35% aproximadamente. En Kenia más de la mitad de los adultos que pagan facturas de servicios públicos usan un teléfono para hacerlo empleando la app M - Pesa. (BBVA, 2015)

En Costa de Marfil, Somalia, Tanzania, Uganda y Zimbabue son más los adultos que tienen una cuenta en el móvil que los que tienen una cuenta en una institución financiera. En Tanzania casi la cuarta parte de los que reciben pagos por ventas de productos agrícolas lo hacen teléfono en mano. (BBVA, 2015)

En el caso colombiano, se ha venido evidenciando un fenómeno similar, en donde el uso del teléfono celular ha tomado protagonismo en las necesidades financieras, para escapar de pagos de cuotas de manejo y papeleo requeridos en una entidad financiera común.

Según el FinTech Radar publicado por Finnovista (2020), la cantidad de startups FinTech en Colombia creció un 26% en un año, hasta las 200. Este incremento viene impulsado por el dinamismo del segmento de préstamos y las enormes oportunidades en un país marcado por las carencias de acceso al crédito por parte de consumidores, pymes y población sub-bancarizada. Datos recogidos que forman parte de la investigación para el III Informe FinTech en América Latina 2020 realizado en colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que se publicará a lo largo del año.

El anterior, siendo un crecimiento que se potencializa por las modificaciones culturales, que por ejemplo, en el caso colombiano, se evidencia en el desarrollo de la banca para mujeres que consiste en “el acceso al sistema financiero formal permite a las personas organizarse financieramente, ahorrar y planear para el futuro; sin embargo”, aunque es todavía es alto el porcentaje de la población colombiana que se encuentra fuera de dicho sistema, en especial las mujeres” (Cardona Ruíz, Hoyos Alzate, & Saavedra Caballero, 2018)

Desde la banca tradicional a la banca virtual

De acuerdo a Espinal (2019) “La banca tradicional que recordamos se esforzaba por mejorar los espacios para la atención física, buscando brindar la mejor experiencia a sus usuarios”, sin embargo, esos esfuerzos al ser comparados con la banca virtual quedan obsoletos, ya que los intereses de los clientes debido a la virtualidad han cambiado.

Según la historia descrita en Bancomext (2018) es posible identificar el recorrido de las FinTech, clasificándolas en tres etapas:

1. FinTech 1.0 (1866 – 1987): de lo analógico a lo digital; periodo en el que el telégrafo, los ferrocarriles, los canales y barcos de vapor sustentaron los vínculos entre las fronteras permitiendo la transmisión de información financiera, transacciones y pagos alrededor del mundo, pero en el que se resalta la instalación del primer cajero automático por Barclays en el Reino Unido en el año 1967.

2. FinTech 2.0 (1987 – 2008): periodo en el que se da el desarrollo de los servicios financieros digitales tradicionales, lográndose las transacciones interbancarias, fortalecidas con la aparición del internet que contribuyó a la organización de datos financieros para la apropiación de la oferta de productos a los consumidores financieros.

3. FinTech 3.0 (2009 – presente): democratización digital de los servicios financieros, refiriéndose a las nuevas formas de financiamiento que surgieron luego de la crisis económica global del 2008, las cuales prometen una alternativa para el desarrollo económico, evidenciándose el auge de la banca móvil.

De igual manera, el ecosistema FinTech se compone de seis elementos principales: startup FinTech, desarrolladores tecnológicos, clientes financieros, instituciones financieras tradicionales, gobierno y los fondos de inversión y aceleradoras; cada uno, cumpliendo un rol importante en la prestación de los servicios financieros de manera colaborativa y competitiva para estimular la economía.

De acuerdo a lo anterior, según el Banco Nacional de Comercio Exterior (2018) dentro de los servicios y productos que pueden brindar las FinTech se encuentran los pagos y remesas; préstamos; crowdfunding; gestión de finanzas personales; gestión de finanzas empresariales; puntaje alternativo, identidad y fraude; tecnologías para instituciones financieras; seguros; trading y mercados de capitales; gestión patrimonial; y banca digital.

Tabla 1*Segmentos y Sub-segmentos FinTech*

Segmento	Sub-segmento	Descripción
Pagos y remesas	Pagos y carteras móviles	Soluciones móviles para la transmisión y administración de dinero.
	Transferencias internacionales y remesas	Soluciones en línea diseñadas para el envío de dinero a empresas o personas en el extranjero
	Puntos de venta móviles (mPOS)	Terminales de punto de venta para móviles (celulares).
	Pasarelas y agregadores de pagos	Soluciones para la aceptación, autorización y procesamiento de pagos en plataformas digitales.
	Criptomonedas	Soluciones que permitan realizar transacciones financieras a través de criptoactivos.
Préstamos	Préstamos en balance a negocios	Plataformas operadas por una entidad que directamente provee préstamos en línea a negocios.
	Préstamos en balance a consumidores	Plataformas operadas por una entidad que directamente provee préstamos en línea a consumidores
	Préstamos P2P a negocios	Plataformas donde personas proveen préstamos en línea a negocios.

Segmento	Sub-segmento	Descripción
	Préstamos P2P a consumidores	Plataformas donde personas proveen préstamos en línea a consumidores / individuales
	Factoring y préstamos de facturas	Plataformas en línea donde personas o entidades compran facturas o cuentas por pagar de otros negocios u ofrecen préstamos respaldados por ellos.
Crowdfunding	Recompensas	Plataformas mediante las cuales las personas aportan recursos financieros a individuos, proyectos o compañías a cambio de productos o recompensas no monetarias.
	Donaciones	Plataformas mediante las cuales los donantes aportan recursos financieros a individuos, proyectos o compañías con motivaciones filantrópicas y sin expectativas de un retorno monetario o material.
	Capital	Plataformas mediante las cuales las personas adquieren participación accionaria en compañías privadas.
	Bienes raíces	Plataformas mediante las cuales las personas financian o adquieren participación de proyectos de bienes raíces.

Segmento	Sub-segmento	Descripción
Gestión de finanzas personales	Ahorro y eficiencia financiera	Herramientas digitales para consumidores que facilitan la gestión de ahorros y la organización de gastos.
	Gestión de deuda	Herramientas digitales para consumidores que facilitan la gestión y reestructuración de deudas personales.
	Plataformas de comparación	Plataformas en línea que contrastan diferentes productos financieros y sus características.
	Otros	Otras soluciones tecnológicas para la gestión financiera de individuos.
Gestión de finanzas empresariales	Facturación electrónica	Plataformas en línea para la oferta y provisión de servicios de facturas.
	Contabilidad digital	Plataformas en línea para la administración contable y cálculo de impuestos.
	Gestión financiera e inteligencia de negocio	Soluciones para el resguardo y análisis de datos.
	Cobranzas	Soluciones digitales para facilitar o administrar la recuperación de cuentas por cobrar de los negocios.
	Otros	Otras soluciones tecnológicas de gestión.

Segmento	Sub-segmento	Descripción
Puntaje alternativo, identidad y fraude	Seguridad e identidad digital	Soluciones de verificación y autenticación de personas para acceso y autorización de transacciones financieras.
	Prevención de fraude y gestión de riesgo	Soluciones enfocadas en la prevención de fraude y gestión de riesgos operativos para entidades financieras.
	Biométricos	Aplicación de tecnologías relativas a los rasgos físicos o de conducta de un individuo para verificar su identidad.
	Puntaje alternativo	Soluciones alternativas para la medición de riesgo crediticio de personas o empresas.
Tecnologías para instituciones financieras	Soluciones de identidad y conocimiento del cliente (KYC)	Soluciones para el conocimiento de clientes en su relación con los proveedores de servicios financieros.
	Contratos inteligentes	Protocolo inteligente que facilita, asegura, refuerza y ejecuta contratos / acuerdos.
	Otros	Otras soluciones tecnológicas que apoyen el desarrollo de soluciones financieras a instituciones.
Seguros	InsurTech	Todo tipo de emprendimiento tecnológico aplicado exclusivamente de seguros.

Segmento	Sub-segmento	Descripción
	Plataformas de comparación	Plataformas en línea que contrastan diferentes productos aseguradores y sus características.
Trading y mercados de capitales	Soluciones FX	Soluciones de compra y/o venta de divisas extranjeras para personas y empresas.
	Soluciones para el mercado de valores	Soluciones para compraventa de acciones y deuda.
	Otros	Otras soluciones tecnológicas para facilitar y ejecutar transacciones de otras clases de activos.
Gestión patrimonial	Gestión patrimonial digital	Plataformas en línea para la oferta y provisión de servicios de gestión patrimonial.
	Asesores robotizados	Soluciones automatizadas para la gestión patrimonial mediante algoritmos o inteligencia artificial.
Banca digital		Entidades financieras de nueva creación (con licencia bancaria propia o utilizando la de un tercero) con múltiples productos financieros y cuya distribución es 100% digital.

Fuente: Adaptado de (Banco Nacional de Comercio Exterior, 2018)

Adaptación tecnológica financiera

Es necesario resaltar que “el correcto funcionamiento del sistema financiero es fundamental para el crecimiento de la economía de un país” (Marquéz, 2016), a lo que

Restrepo Durán y Vergara Caicedo (2019) nombran que una de las problemáticas que Colombia sufre es el bajo nivel de educación financiera “lo cual hace que ese desconocimiento de alternativas que ofrece el mercado se vuelva inexistentes ante los ojos de las pymes”(p.27), afirmación que no solo tiene aplicación para este tipo de empresa sino para la población en general, en donde incluimos a los ya profesionales y adultos.

Por otro lado, los bancos se caracterizan por tener plataformas de tecnología de información que fueron instaladas en las décadas de los sesenta y setenta, además de estructuras organizativas que se superponen entre sí y recrean sistemas que operan como compartimientos. El reto tecnológico de transformar esos sistemas les hace decidir a las entidades entre transformar los sistemas centrales o modernizar por partes. Esa modernización es clave para poder moverse a la banca digital, pues los sistemas heredados tienen limitaciones para almacenar y procesar las cantidades enormes de datos que serán recogidos a través de los omnicanales, garantizando así la cobertura de recolección de datos a una mayor cantidad de clientes. (Corporación Andina de Fomento, 2016)

A diferencia de la banca, Chajin Meneses (2019) refiere que las FinTech “han probado tener un efecto más que positivo en indicadores del sector como la inclusión financiera” no obstante, los “bancos están impulsado esta inclusión al sistema por medio de educación financiera y promoviendo el uso de finanzas productivas responsables, adaptando a la persona según las necesidades reales” (Herrera Gonzalez, 2016) buscando mejorar la calidad de vida de los usuarios, por ejemplo, los bancos como el BBVA, optan por una transformación radical de su modelo de negocio por lo que se plantean hacer una modernización radical de la infraestructura tecnológica. De esta manera, el BBVA invirtió en promedio 700 millones de euros al año entre 2006 y 2013 en ese proyecto de modernización, con 60% de los recursos invertidos en nuevos desarrollos (Gonzalez, 2015)

Otro claro ejemplo es la plataforma llamada Citibank Express, creada por la empresa multinacional de servicios financieros Citigroup, mediante la cual un cliente puede iniciar una

transacción en un ordenador o dispositivo móvil y terminarlo a Citibank Express y viceversa (Corbet, 2014, citado por Cámara de Comercio de Bogotá). Sin embargo, pocos bancos están reemplazando sus sistemas centrales tan radicalmente.

De igual manera, en una encuesta realizada por la empresa CEB Tower Group encontró que sólo el 16% de las instituciones financieras de todo el mundo están reemplazando los sistemas bancarios centrales, aunque un porcentaje no determinado está trabajando en introducir canales digitales, ampliar su capacidad de almacenamiento de datos y establecer herramientas de manejo de clientes, sin reemplazar los sus viejos sistemas (Rojas, 2016). Los bancos, en especial aquellos más pequeños, se preocupan por los riesgos que implica el proyecto, y en especial por los costos del mismo. De acuerdo al estudio, los bancos en Estados Unidos y Europa van más atrasados que las instituciones en Asia, Canadá, Australia e incluso países como Sudáfrica (Focardi, 2015, citado por (BBVA, 2015))

De acuerdo a lo anterior, se puede afirmar que el atraso de entidades las financieras se deben a los riesgos que la actualización tecnológica trae consigo. En referencia, Vega Dimate y Mora Garzón (2019) explican que existen unos riesgos financieros en los procesos de colocación de créditos en Colombia, los cuales afectan son causados principalmente por la fijación de presupuestos a corto y largo plazo con el conocimiento de incapacidad de fondos, los cuales afectan directamente la liquidez. De igual manera nombra los errores humanos y tecnológicos, la falta de ética de los empleados de los bancos o del gobierno corporativo, la incapacidad de las entidades financieras para responder de manera oportuna, la prestación de servicios nuevos sin verificar las normas jurídicas, la falta de leyes para resolver litigios, el débil entrenamiento a los funcionarios, la corrupción administrativa, los créditos subrogados y las garantías sin verificación que conllevan a riesgos de liquidez y de tipo operacional, de mercado, legal, de crédito y reputacional.

Por otro lado, Fuentes Rodríguez y Camargo Flechas (2019) concluyen que “la digitalización busca mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios financieros y tiene

gran potencial para facilitar la inclusión financiera. No obstante, puede potenciar riesgos financieros tradicionales” (p.37), relacionándose a lo que Hoder, Wagner, Sguerra, y Bertol (2016) afirman, asegurando que en el manejo de los riesgos es necesario establecer equipos de innovación dedicados y estructuras de gobernanza flexibles, implementar herramientas de analítica y alternativas, utilizar Big Data para comprender las necesidades de la mejor manera, usar canales digitales para ampliar y mejorar los servicios de valor agregado, tomar en serio la seguridad cibernética, invertir en la colaboración, asociatividad y en innovación y por último, volverse innovadores activos (p.6)

Covid-19 e implicaciones tecnológicas

La Organización Mundial de la Salud – OMS, declaró el estado de pandemia y emergencia sanitaria el día 11 de marzo de 2020, generando desde ese momento expectativas y reacciones ante las decisiones y medidas tomadas por cada uno de los gobiernos en el mundo.

Para el caso de Colombia, fue hasta el 20 de marzo (pasada una semana de la declaración de la OMS) en el que el presidente Iván Duque anunció la medida tomada para el todo país, donde por medio del decreto 457, se restringió la libre circulación de personas en el territorio, inicialmente desde el 24 de marzo hasta el lunes 13 de abril de 2020. No obstante, luego de verse un acelerado crecimiento de la cantidad de contagios, dicho aislamiento obligatorio tuvo que ser ampliado en otras tres ocasiones (26 de abril, 11 de mayo y 25 de mayo) culminando así la medida, hasta el día 30 de agosto de 2020.

En general, prohibiciones como los viajes nacionales e internacionales, el servicio en establecimientos comerciales, aglomeraciones y uso de tapabocas, fueron acciones implementadas en todo el territorio, sin embargo, este periodo de más de cinco meses tuvo características y dinámicas diferentes en cada municipio y departamento, ya que no todos los

territorios manejaron el mismo nivel de exigencia ya sea porque la afectación era baja o no la tenían, por no afectar la economía o por simple ignorancia de la situación vivida.

Respecto a la banca, junto al acceso a elementos de uso prioritario como alimentos y medicamentos, fueron las actividades que estuvieron permitidas (con protocolos establecidos) durante el aislamiento obligatorio; el gobierno de Colombia brindó unos beneficios al sistema financiero dentro de los cuales se encuentran los planes de alivio a personas naturales con créditos de consumo, periodos de gracia de 3 a 6 meses para empresas, congelamientos de créditos hipotecarios y protección ante centrales de riesgo.

Como consecuencia a las medidas aplicadas, el incremento del uso de FinTech de economía colaborativa se disparó, al igual que la creación de aplicaciones y estrategias de comercio electrónico. Fue a partir de la Resolución 735, en la que el Ministerio de Salud y Protección Social estableció los protocolos de bioseguridad para los centros de comercio de este tipo de actividades, dirigiéndose a “centros de llamada, de contacto, de soporte técnico, de procesamiento de datos y de servicios compartidos, incluidos los BPO, así como los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales” (Gobierno de Colombia, 2020).

De igual manera, hubo implicación de las FinTech en los beneficios brindados por el gobierno a los ciudadanos, como en el caso de ingreso solidario, que en una primera versión durante el mes de marzo solo fue dirigida a población bancarizada, pero que al finalizar abril tuvo que incluir a población no bancarizada, en búsqueda de mitigar el impacto presentado en los bancos por la acumulación de beneficiarios.

Marco Legal

El sistema financiero colombiano, está regulado por leyes alojadas en la Constitución Política, circulares de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), decretos y sanciones presidenciales, teniendo primacía la Constitución Política de Colombia; en segundo lugar, las leyes marco expedidas por el Congreso de la República; las leyes ordinarias; las resoluciones y

cartas circulares que expide el Banco de la República en desarrollo de sus funciones; y los decretos con fuerza de ley que expide el Gobierno con base en facultades extraordinarias como el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero”.

Seguidamente los decretos reglamentarios que expide el gobierno en desarrollo de las leyes marco y, finalmente, las circulares y resoluciones que expide la Superintendencia Financiera en ejercicio de su actividad de inspección y vigilancia. (Asociación Bancaria)

Sin embargo, hay que tener en cuenta que, aunque la mayoría de las leyes y normatividad en general es compartida tanto por la banca digital como por la tradicional y que también se han creado normas que se ajustan al contexto de cada una dentro de las que se identifican:

Ley 25 de 1923, por la cual se crea el Banco de la República

Artículo 335 de la Constitución Política, el cual indica que “la actividad financiera, bursátil y aseguradora, en la medida que implica el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos de captación, es una actividad de interés público; por tal razón, este tipo de actividades pueden ser ejercidas solamente con previa autorización del Estado, de acuerdo a las condiciones que la ley exija”.

Artículo 150 de la Constitución Política de 1991, el cual establece que le corresponde al Congreso hacer las leyes, a través de las cuales ejerce, entre otras, la función contenida en el literal “d” del numeral 19, correspondiente a “dictar las normas generales, y señalar en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el gobierno para los siguientes efectos”, conllevando a la responsabilidad de “regular las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público”.

Ley 1273 de 2009 que involucra los movimientos del sistema financiero digital en Colombia, tipificando los delitos informáticos en Colombia, incluyendo las infracciones por y para canales financieros electrónicos.

Ley 1328 de 2009, ley de protección de datos personales que obliga a que las cobranzas que se les hagan a los usuarios que estén en mora con alguna entidad financiera (30, 60 ó 90 días) se deben desarrollar de manera respetuosa y en horarios adecuados.

Ley 1430 de 2010, artículos 62 y 63, en la que se obliga a que las tarifas por consultas de saldo y transacciones que se realicen a través de internet, o canales digitales, no pueden ser superiores a las cobradas por los canales tradicionales.

Ley 1564 del 12 de julio de 2011, Código General del Proceso, que entró en vigencia el 1 de octubre de 2012, dándole vida al Régimen Legal de Insolvencia Económica que permite, a quien se acoge a éste, negociar o liquidar todas sus deudas a través de un proceso legal. Esta normativa es para personas naturales que no son comerciantes y cuyas cuentas por pagar a entidades financieras ascendieron a un estado complejo de saldar.

Ley 1735 de 2014, que creó las Sociedades Especializadas en Depósitos y pagos Electrónicos (SEDPE), destinadas a promover la inclusión financiera a través de productos financieros transaccionales, como transferencias, pagos, giros y recaudo, que posteriormente se expidió mediante el Decreto Número 1491 del 13 de julio de 2015.

Circular Externa 029 de 2014 de la Superfinanciera, que busca generar un ambiente más equitativo entre la banca digital y la tradicional, estableciendo seis requerimientos para regular más los servicios y procesos financieros digitales, desde la prestación de servicios a través de banca móvil. Y establece en el subnumeral 2.3.4.11 del Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, que los servicios a los que el consumidor financiero accede, utilizando un dispositivo móvil, pero a través de un navegador web y sin que haya asociación del servicio a la línea móvil, también son considerados por la circular como banca por internet para todos los efectos.

Circular Externa 026 de 2017 de la Superintendencia Financiera en la que “se imparte instrucciones para facilitar el proceso de redefinición de las condiciones de los créditos entre

las entidades vigiladas y aquellos deudores que han visto afectada su capacidad de pago y el normal cumplimiento de su obligación como consecuencia del ajuste en el ciclo económico”.

Ley 2009 de 2019, la cual obliga a las entidades financieras a entregar cada mes, de manera ilimitada y sin costo adicional, una canasta de servicios incluidos en la cuota de manejo para cuentas de ahorros, tarjetas débito y tarjetas de crédito. En la misma se establece que ya no le podrán cobrar al usuario por transferencias por internet en cuentas de la misma entidad; copia de extracto en papel y por internet; expedición de cheque de gerencia; certificación bancaria; retiro por ventanilla en una oficina diferente a la de la radicación de la cuenta con talonario o libreta; consignación nacional a través de oficinas o de cajeros automáticos de la red propia; talonario o libretas para cuentas de ahorro; y cobro cero por la renovación de plásticos.

El anterior marco, delimitado a las disposiciones brindadas en el **Decreto 457 del 22 de marzo de 2020**, por el cual se imparten las instrucciones para el manejo de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19.

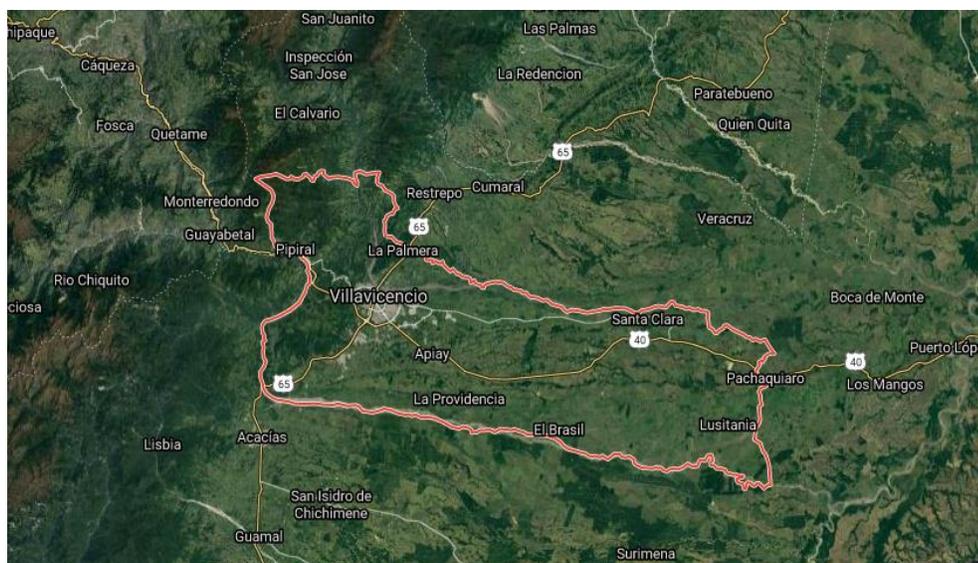
Marco Geográfico

Villavicencio es un municipio colombiano, capital del departamento del Meta y el centro comercial más importante de los Llanos Orientales, ubicado en el piedemonte de la Cordillera Oriental, al noroccidente del departamento del Meta, en la margen derecha del río Guatiquía.

Limitado al norte con los municipios de Restrepo y El Calvario, al oriente con Puerto López, al sur con Acacías y San Carlos de Guaroa y al occidente con Acacías y el departamento de Cundinamarca.

Figura 1

Ubicación de Municipio de Villavicencio



Fuente: Google Earth

En el territorio municipal se distinguen dos regiones: una montañosa ubicada al Oeste y Noroeste, formada por el costado de la Cordillera Oriental; la otra, una planicie inclinada ligeramente hacia el Oriente y el Nororiente, corresponde al piedemonte de la cordillera, bordeada al Norte por el río Guayuriba. Por la parte central de esta planicie cruzan los ríos Ocoa y Negro además de numerosos caños y corrientes menores.

En esta ciudad, queda ubicada la Sede Villavicencio de la Corporación Universitaria Minuto de Dios el Campus, representada por el Campus San Juan Eudes, ubicado en la carrera 36 #5ª-21 sur, hacienda Rosa Blanca.

Metodología

Enfoque y estrategia metodológica

La metodología a emplear en la presente investigación tiene un enfoque mixto, lo anterior, debido a su carácter cualitativo que describe e interpreta las características como los hábitos financieros de los profesores de la Uniminuto – Sede Villavicencio, al mismo tiempo que plasma las perspectivas de dicha población y de cinco entidades financieras respecto a las FinTech, de acuerdo a las experiencias propias; por otro lado, de manera complementaria, con aspectos cuantitativos, que incluye la identificación de las cantidades numéricas que se pretenden alcanzar en los resultados.

El tipo de investigación expuesto es descriptivo – exploratorio; descriptivo, porque busca dar a conocer el uso que la población objeto da a los servicios y/o productos FinTech en un tiempo determinado, el cual corresponde a la época de aislamiento preventivo obligatorio, de igual manera, es de tipo exploratorio, ya que pretende conocer sobre las finanzas personales de los profesores de la Uniminuto – Sede Villavicencio, siendo positivo debido al propósito de conocer la implicación de un nuevo fenómeno como lo son las tecnologías financieras, pero afectando de manera imprecisa la obtención de la muestra por la personalización de la información.

Por consiguiente, de acuerdo a los requerimientos de los objetivos planteados se proponen las siguientes etapas:

Caracterización de los usuarios financieros, en donde se aplicó una encuesta de caracterización, siendo esta una herramienta estadística que por medio de muestreo aleatorio permitió establecer y evidenciar la adquisición de los servicios financieros por la planta docente de la UNIMINUTO – Sede Villavicencio.

Identificación de la perspectiva FinTech de las instituciones financieras en la cuarentena; dicha información recolectada gracias a la aplicación de una entrevista

estructurada, por la cual se identificó el comportamiento de las instituciones financieras en época de cuarentena y la perspectiva FinTech de las mismas.

Evaluación del nivel de aplicabilidad de las FinTech en la planta profesoral de la UNIMINUTO - Sede Villavicencio; se diseñó y aplicó una matriz de evaluación, herramienta para la medición de aplicabilidad de las FinTech determinando las escalas de medición según la información primaria recolectada en la encuesta y la información documental.

Participantes

Profesores que de manera voluntaria quieran participar y que hagan parte de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Villavicencio y entidades bancarias prestadoras en el municipio de Villavicencio que de manera voluntaria quieran participar en la investigación.

Técnicas e Instrumentos

Fuentes Primarias

Para la recolección de la información se tendrá como fuente primaria la realización de encuestas dirigidas a los profesores de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – Sede Villavicencio, dichas encuestas se realizaron con el objetivo de recopilar los datos de las variables que inciden en el manejo de las FinTech y la economía de los profesores.

De igual manera, para objeto de conocer la perspectiva FinTech de las cinco instituciones financieras del municipio de Villavicencio, se eligieron de manera aleatoria cinco entidades representativas con facilidad de acceso para la recolección de la información, en las que como instrumento se empleó una entrevista estructurada de único formato, manejando dos únicas variables o dimensiones correspondientes al contexto de la entidad bancaria en época de cuarentena y la perspectiva FinTech del mismo.

Fuentes Secundarias

Como fuente de información secundaria se tuvo en cuenta el contenido de libros, textos y revistas tales como Especializaciones en Finanzas personales, Diagnóstico, conceptualización y lineamiento de las FinTech en Colombia y Latinoamérica.

Muestra

El muestreo nos permite elegir solo algunos elementos que representan a toda la población estudiada. Para seleccionar los elementos que van a conformar la muestra se aplicará la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple con población finita; para conocer el tamaño de la muestra se aplica la siguiente ecuación:

$$n = \frac{(Z^2 * N * \sigma^2)}{(N-1)E^2 + Z^2 * \sigma^2}$$

Donde:

n = Número de usuarios a muestrear

N = Tamaño de la población o universo

Z= 1,96 para un grado de confianza de 95%

E = Error de estimación máximo aceptado (0,05)

σ^2 = Desviación estándar (0,2)

La planta profesoral de la Uniminuto – Sede Villavicencio está constituida por 188 profesores, por lo cual, para la muestra, con el método aplicado, manejando un margen del 5% y un nivel de confianza del 95%, se determinó que se debe encuestar como mínimo a 47 individuos de la población, correspondiente a la planta docente.

De manera distinta, para la aplicación de la entrevista estructurada, se envía solicitud a cinco entidades bancarias en Villavicencio, esperando contar con la participación de manera voluntaria.

Procedimiento

En primer momento se realiza la caracterización de la población, aplicando la encuesta, se obtiene la información que busca caracterizar a los usuarios financieros en época de aislamiento obligatorio y conocer acerca de las variables sobre el manejo de las FinTech en los profesores de la UNIMINUTO Villavicencio; posteriormente, se realiza la tabulación de información recopilada, para obtener los datos cualitativos. Con esta información se evalúa el nivel de aplicabilidad de las FinTech en la planta profesoral de la UNIMINUTO - Sede Villavicencio.

En el segundo momento se realizan entrevistas estructuradas a funcionarios de las cinco instituciones financieras de Villavicencio, con el fin de identificar los servicios FinTech ofertados por las instituciones financieras en la cuarentena, obteniendo la información en el cuestionamiento de dos únicas variables o dimensiones, correspondientes al contexto de la entidad bancaria en época de cuarentena y la perspectiva FinTech del mismo.

Por último, en un tercer momento, de acuerdo a la clasificación de las tecnologías financieras plasmadas en el marco teórico en el que se clasifican los segmentos y subsegmentos FinTech, se identifica cuáles de estos subsegmentos son aptos para el consumo de la población objetivo, de tal manera que según la información recolectada en la encuesta aplicada se logre identificar el uso dado a los productos y servicios de acuerdo a cada

categorización. De igual manera, se elabora una matriz de evaluación para la clasificación, en la que se plasma la cantidad de usuarios antes y durante la pandemia de los servicios y productos FinTech determinados, siendo clasificados en los respectivos segmentos, logrando al final, un porcentaje de uso referente a la muestra evaluada de la población objetivo.

Resultados y análisis

Caracterización de los usuarios financieros

Como inicio y parte fundamental de la presente investigación, se aplicó una encuesta de caracterización. Para la herramienta estadística se empleó un muestreo aleatorio simple, la cual demarca una muestra de 47 personas buscando garantizar un nivel de confianza del 95% y solo un margen de error del 5%.

Tabla 2

Cálculo del tamaño de la muestra

Parámetro	Valor
N	188
Z	1,96
Z*Z	3,8416
E	0,05
E*E	0,0025
σ^2	0,2
$\sigma^2 * \sigma^2$	0,04
n	46,50
n	47

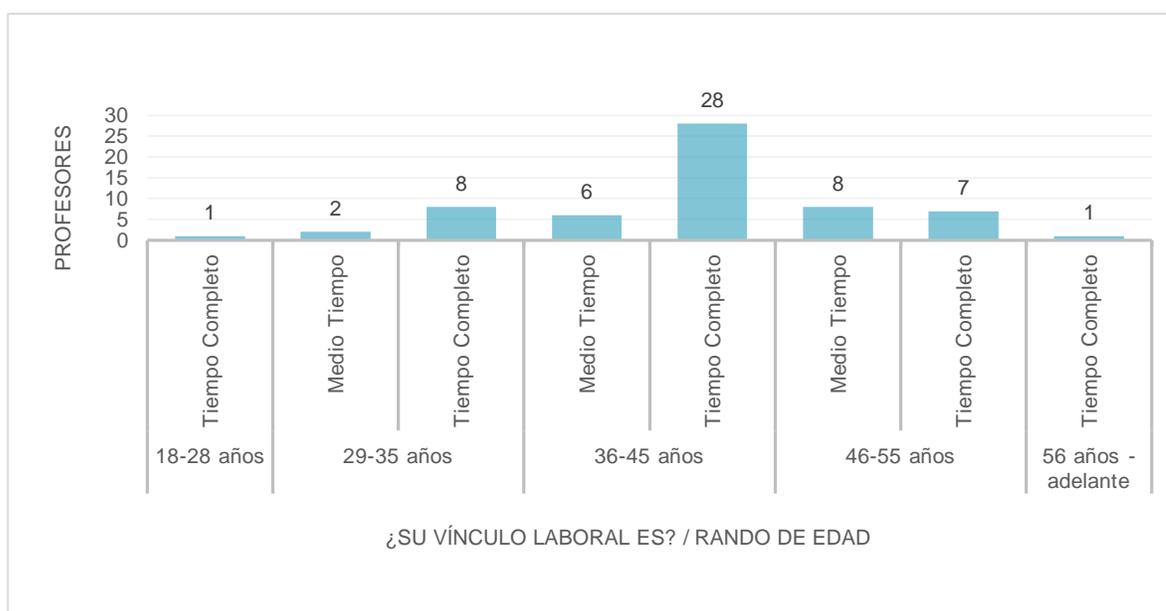
No obstante, se logró la participación voluntaria de 61 de los 188 profesores pertenecientes a la planta profesoral de la UNIMINUTO- Sede Villavicencio, obteniendo como resultado la siguiente información.

Información personal y laboral

La encuesta fue aceptada y diligenciada por los 61 profesores pertenecientes a la Corporación Universitaria Minuto de Dios - Sede Villavicencio, quienes se encuentran en un rango de edad entre los 36 y 45 años, en su mayoría (55,7%).

Figura 2

Relación vínculo laboral y rango de edad



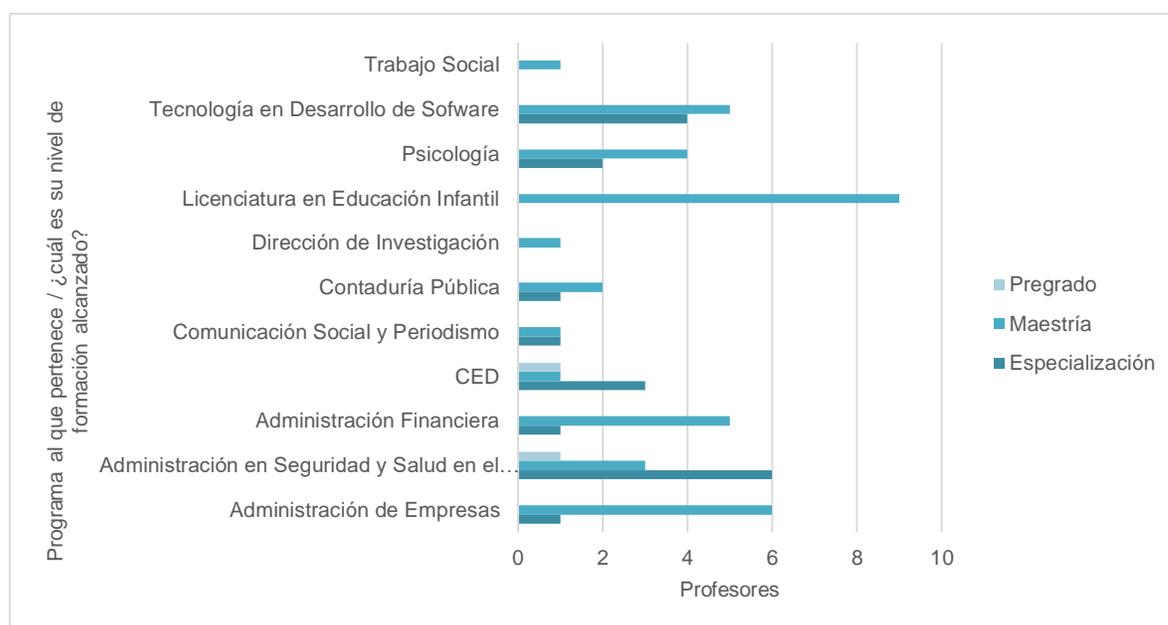
Se logró identificar que 73,8% de los encuestados son profesores tiempo completo de la institución, resaltando la máxima participación con un 16,4% de los profesores pertenecientes a la Tecnología en Desarrollo de Software, el 14,8% vinculados al programa de Licenciatura en Educación Infantil, otro 14,8% del programa de Administración en Seguridad y Salud en el

trabajo y un 31,1% de Administración de Empresas, marcando un diferencial respecto a los otros programas ofertados.

La planta docente de la Uniminuto – Sede Villavicencio es de alta calidad, demostrado por que 64,4% de los profesores encuestados ya cuentan con un nivel de formación de maestría, el 32,2% especialización y solo un 3,4% (1 profesor) no tiene postgrado.

Figura 3

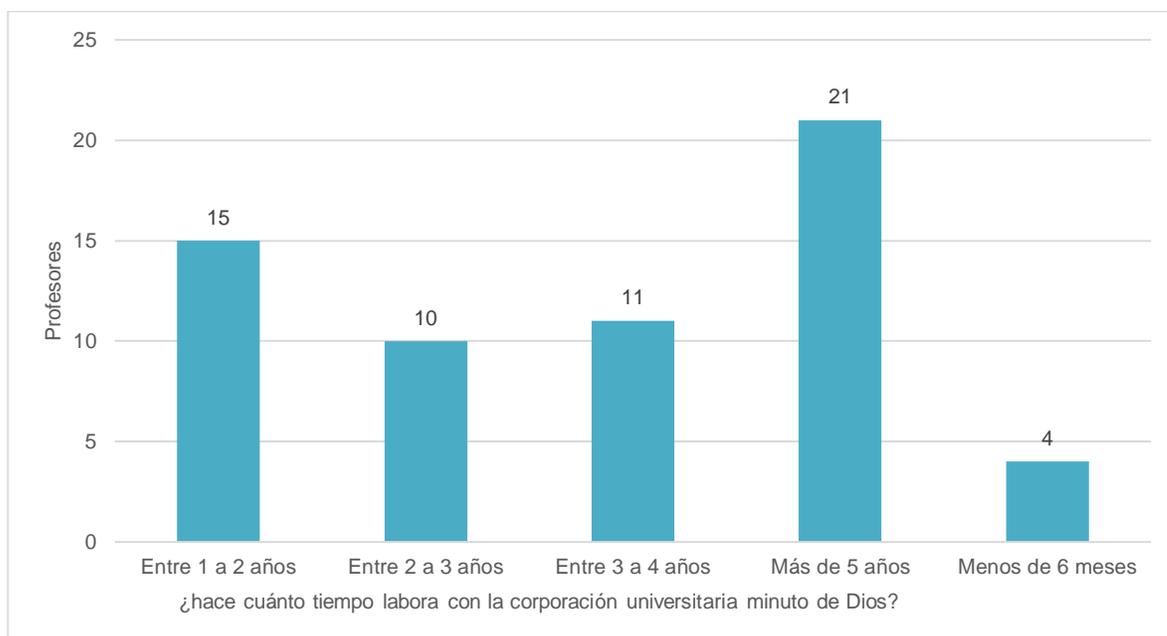
Relación nivel de formación y programa vinculado



Respecto a la permanencia en la institución, sólo cuatro de las personas encuestadas indican pertenecer a la institución desde hace menos de 6 meses, mientras que el 34,4% de los encuestados, equivalente a 21 profesores, indican que hace más de 5 años están incorporados en la misma.

Figura 4

Tiempo laborando en la institución

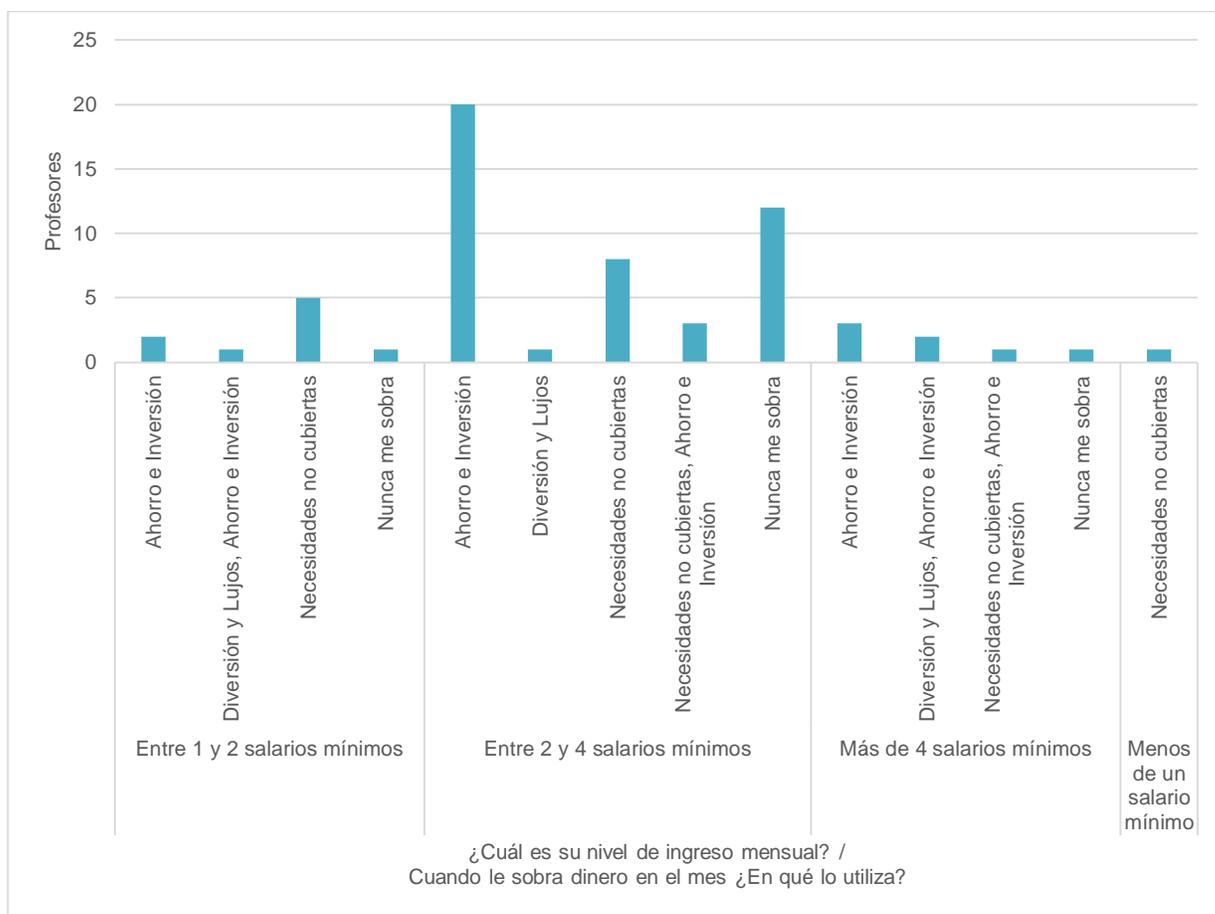


Finanzas personales

Para el componente de finanzas personales, 44 de los 61 profesores (72,1%) encuestados indican que reciben entre 2 y 4 salarios mínimos, sumándose a un 14,8% que dicen recibir más de 4 salarios mínimos.

Figura 5

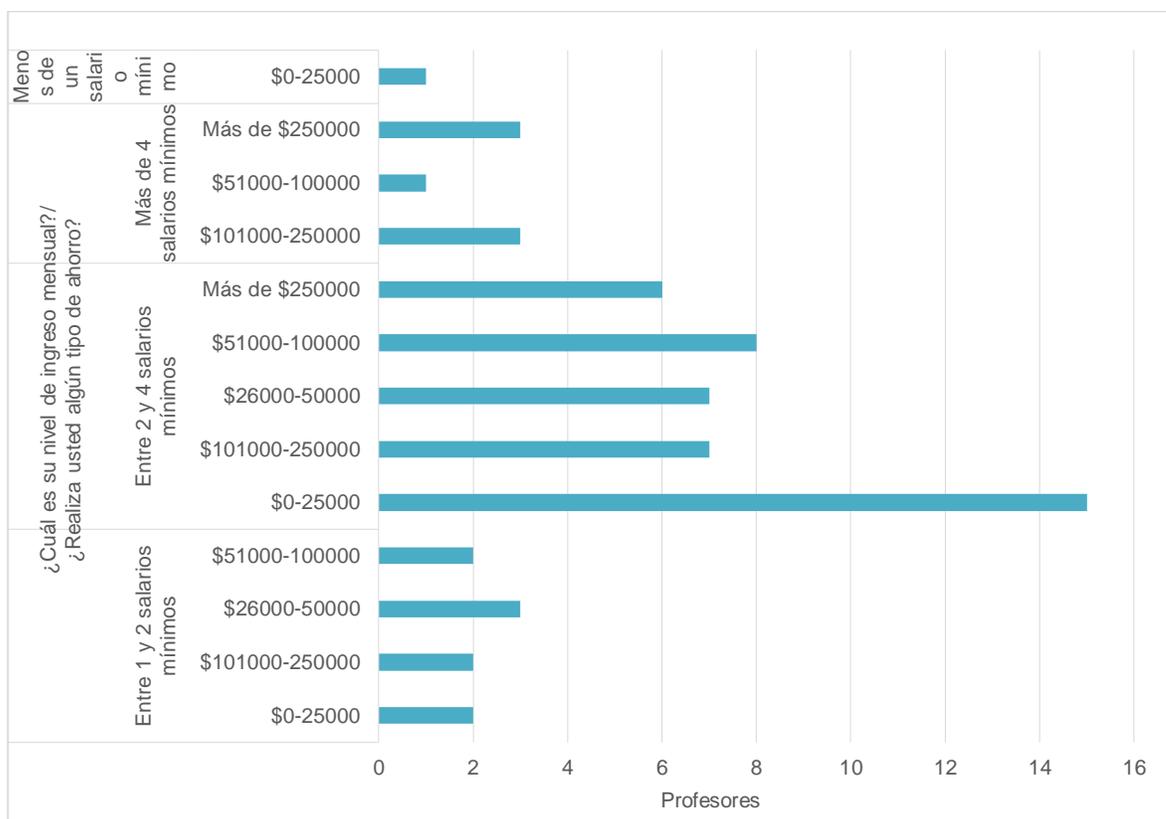
Ingresos mensuales y uso de dinero residual



De igual manera, el 52,5% de los profesores expresa que cuando les sobra dinero en el mes, emplean estos recursos para ahorro e inversión, haciendo contraste éste hábito financiero si se compara con el 6,6% que emplean el dinero restante en diversión y lujos.

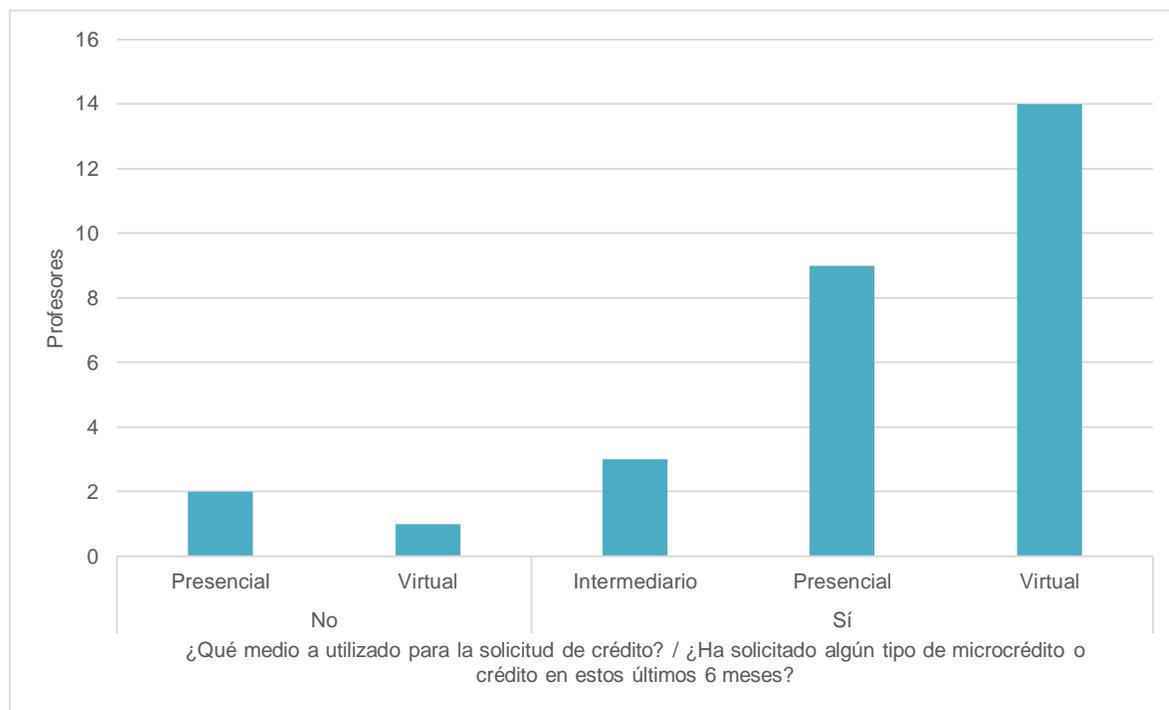
Figura 6

Ingresos mensuales y ahorros

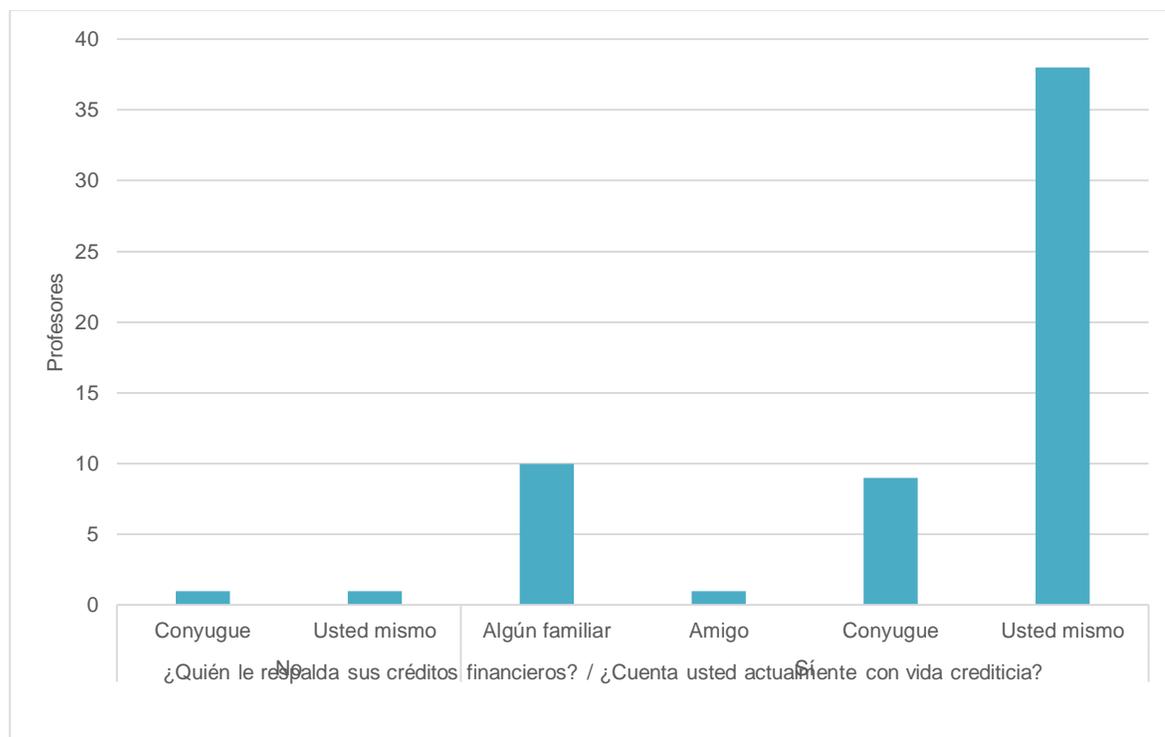


Los profesores de la planta docente Uniminuto tienen comportamientos de ahorro muy diversos, reflejado en que un 30% de los encuestados indica que ahorra menos de 25.000 pesos mensuales, diferencia marcada, respecto a los 9 profesores encuestados (15%) que indican que ahorran más de 250.000 pesos cada mes.

El 42,6% de los encuestados (26 profesores) indican que en los últimos seis meses han solicitado o un microcrédito o crédito, cifra no muy distante al 57,4% restante que indica que no ha sido necesario hacer este tipo de solicitud. Vale resaltar, que el 51,7% de las personas que solicitaron el crédito o microcrédito, indican que lo realizaron de manera virtual, persistiendo un 37,9% de profesores que prefirieron o hicieron el proceso acercándose a una entidad financiera.

Figura 7*Solicitud de crédito en el último semestre*

Una característica importante de los resultados es que 41 de los 61 encuestados (75,9%) indican que prefieren ir directamente a la entidad financiera hacer la solicitud de sus créditos, solicitando montos que normalmente oscilan entre 1 y 5 millones (38,9%), o en cifras mayores a 10 millones de pesos como segunda opción (16,7%). Según lo anterior, se evidencia que sólo el 11,1% de los profesores solicitan montos entre 5 y 10 millones, evidenciándose que siempre prefieren solicitar préstamos de menos de 5 millones o más de 10 millones.

Figura 8*Vida crediticia*

Al interrogar sobre la vida crediticia, tan sólo tres de los 61 encuestados de la planta profesoral docente dice no contar con la activación de la misma, requisito que es fundamental al momento de solicitar créditos, los cuales en un 65% de los casos, según los encuestados, los solicitan con un auto respaldo, tomando como segunda opción (16,7), el respaldo de algún familiar o de su cónyuge.

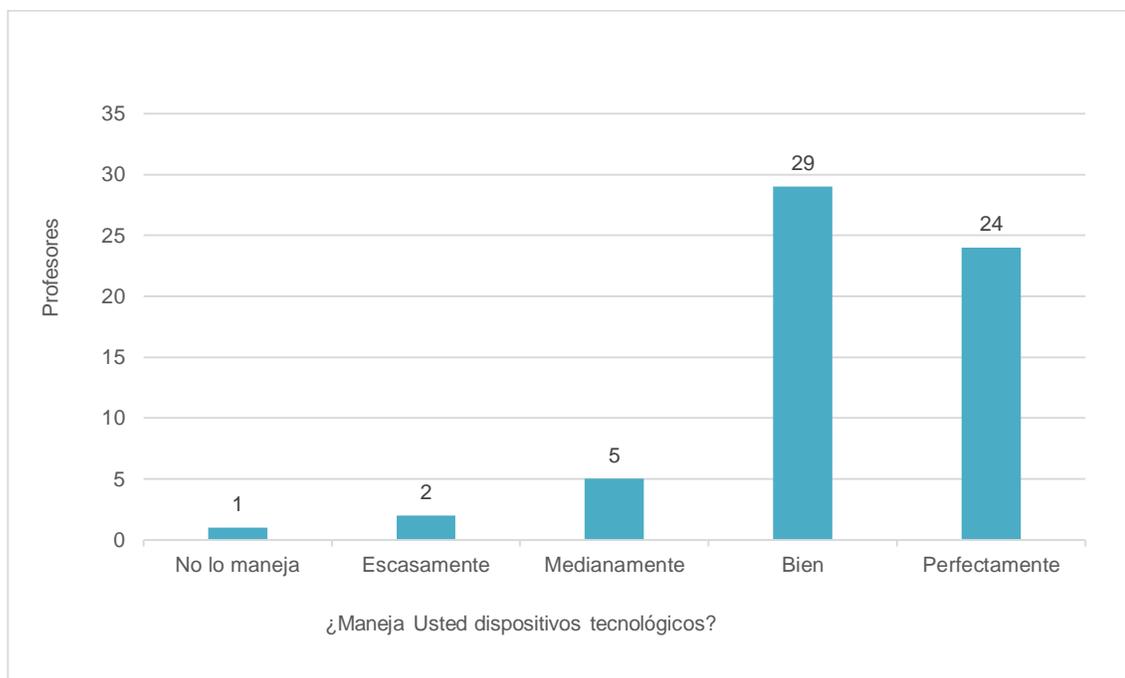
Manejo de dispositivos tecnológicos en las finanzas personales

Otro aspecto importante de la encuesta aplicada se enfoca en el manejo dispositivos tecnológicos en las finanzas personales, obteniendo como resultado que el 39,3% de los encuestados maneja perfectamente los dispositivos tecnológicos, el 47,5% (29 profesores) los manejan bien y solo una persona indica que no maneja dispositivos tecnológicos. Dicho

resultado, evidencia la familiarización de los profesores con estos dispositivos en su vida cotidiana.

Figura 9

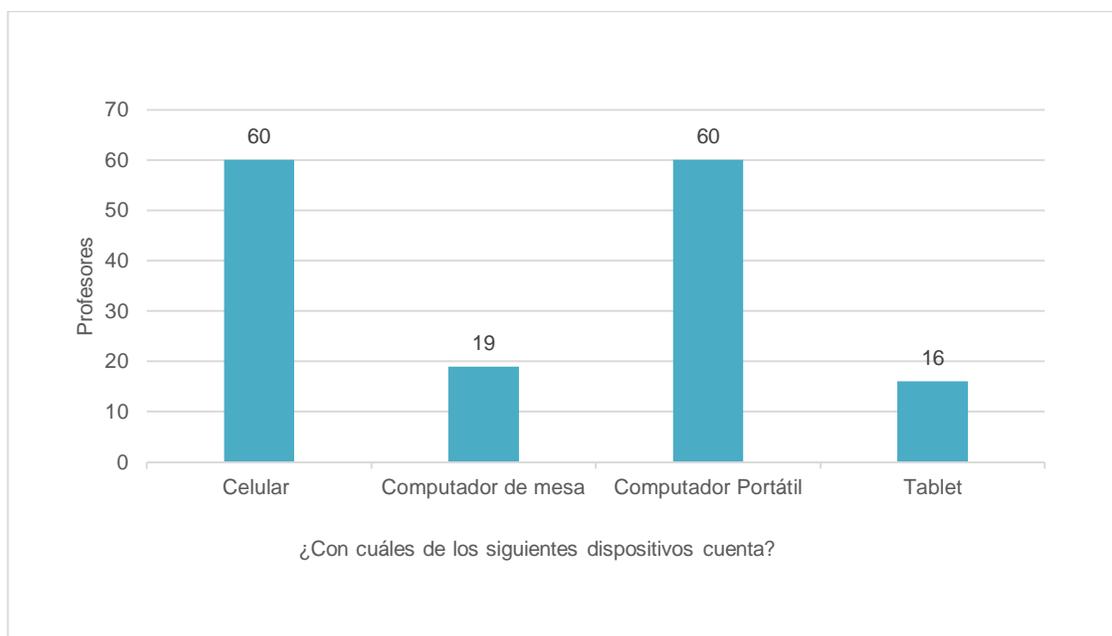
Manejo de dispositivos tecnológicos



De los profesores de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Sede Villavicencio, en su mayoría cuenta con celular, siendo tan sólo una persona la que indica que no cuenta con computador portátil o con celular. Para complementar, un 31,1% de los profesores indica que cuenta con computador de mesa y un 26,2% cuenta con Tablet; es decir, que por lo menos 16 personas cuentan con estos cuatro tipos de dispositivos móviles al mismo tiempo.

Figura 10

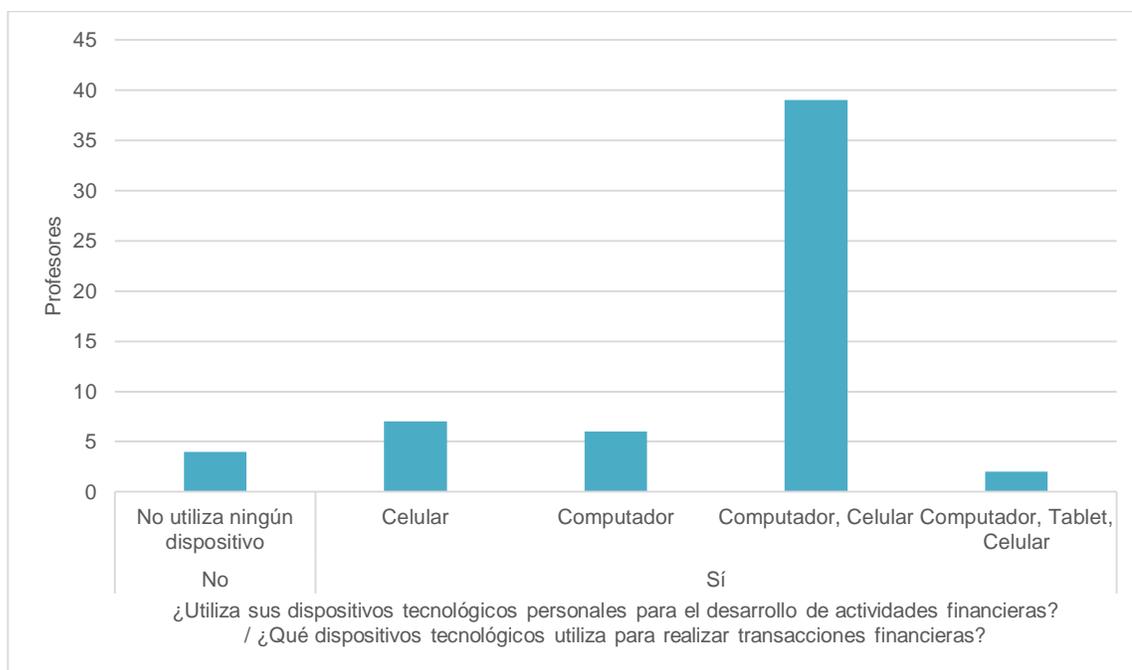
Disponibilidad de dispositivos tecnológicos



Sin embargo, existe un 10% (6 profesores) que no emplean sus dispositivos tecnológicos para actividades financieras y de los profesores que sí usan sus dispositivos tecnológicos para el desarrollo de sus actividades financieras, el 81,4% indica que emplea el celular y el computador para estas actividades.

Figura 11

Uso de dispositivos tecnológicos en actividades financieras

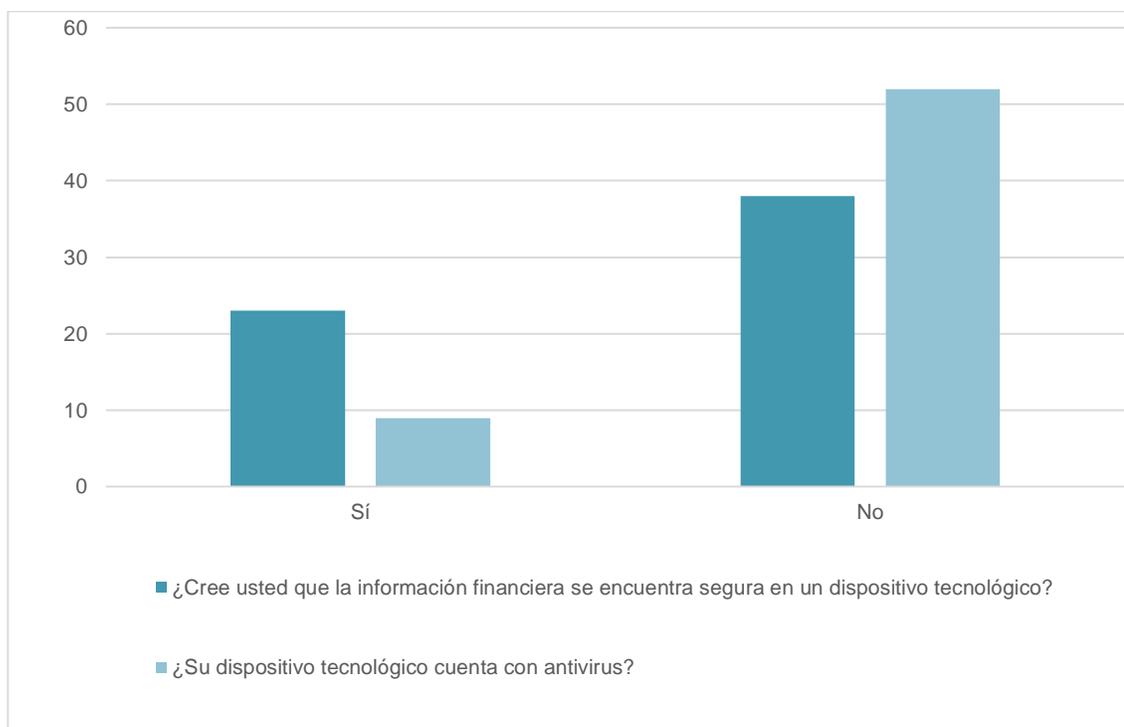


De las personas que no emplean dispositivos tecnológicos para realizar sus actividades financieras, el 76,9% simplemente indica que no emplean los dispositivos tecnológicos para estas actividades, sin embargo, un 17,9% expresa no estar de acuerdo con utilizar los dispositivos tecnológicos para acciones financieras, lo que se suma a un 5,1% que dice que este uso no es necesario.

Por otra parte, el 62,3% de los profesores (38 de 61) cree que su información financiera está segura en su dispositivo tecnológico mientras, opuestos a 23 de los encuestados (37,7%) quienes no confían en que su información y dinero esté seguro, debido a que las contraseñas no son seguras, existen personas inescrupulosas, hay un riesgo latente de hackers, no tienen conocimiento de procesos de ciberseguridad y conocen casos de fraudes realizados.

Figura 12

Seguridad de la información financiera



Así mismo, resaltando las opiniones dadas por ese 62,3% de los profesores que dicen sentirse seguros al dejar su información financiera en sus dispositivos móviles, justifican que la confianza que sienten es debido al uso y constante cambio de claves seguras, de antivirus para la protección de la información financiera y los diferentes métodos de verificación para hacer las transacciones. Además, los entrevistados indican que como los usos de los dispositivos móviles son unipersonales, sumado a las garantías que ofrecen las entidades financieras logran sentirse respaldados al momento de realizar sus transacciones.

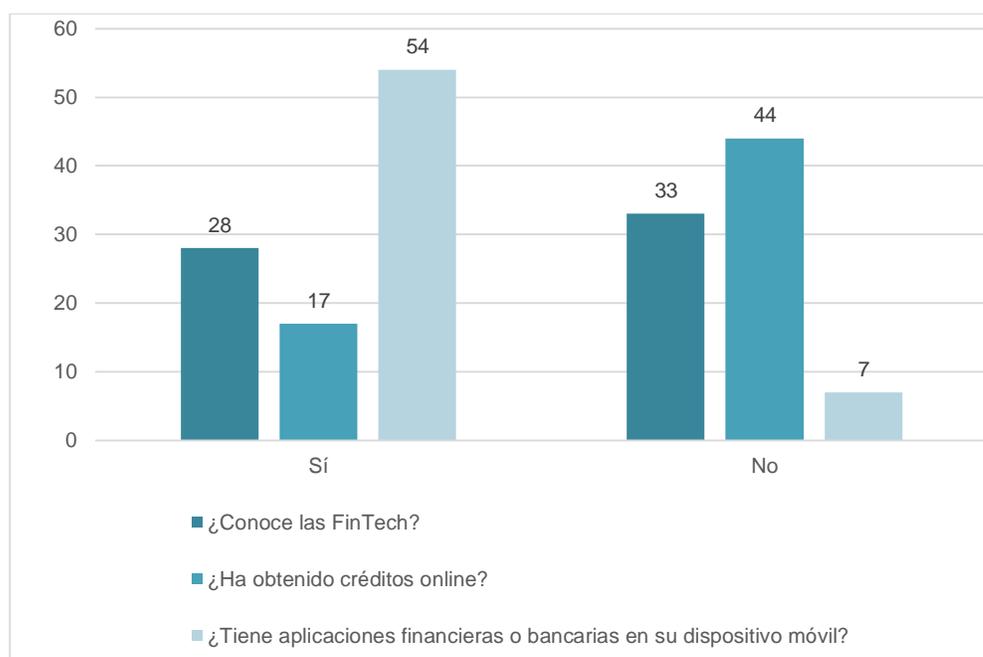
El 85,2% de los encuestados indican que tienen antivirus en sus teléfonos, dato que al ser comparado con el 62,3% que dicen tener su información financiera segura, soporta la confianza que tienen en sus dispositivos móviles.

Uso de productos y servicios financieros online

Ya entrando en el conocimiento que tienen los profesores respecto a las FinTech, el 45,9% de los encuestados dice conocer las FinTech, mientras que un 54,1% (33 profesores) no las conoce, dato importante para la presente investigación; confirmado en el hecho de que un 72,1% dice no haber obtenido créditos online, y del 27,9% que sí los han obtenido, por su experiencia, el 67,9% recomienda esta modalidad de crédito, y tan solo un 32,1% no recomienda adquirir los créditos online.

Figura 13

Conocimiento FinTech



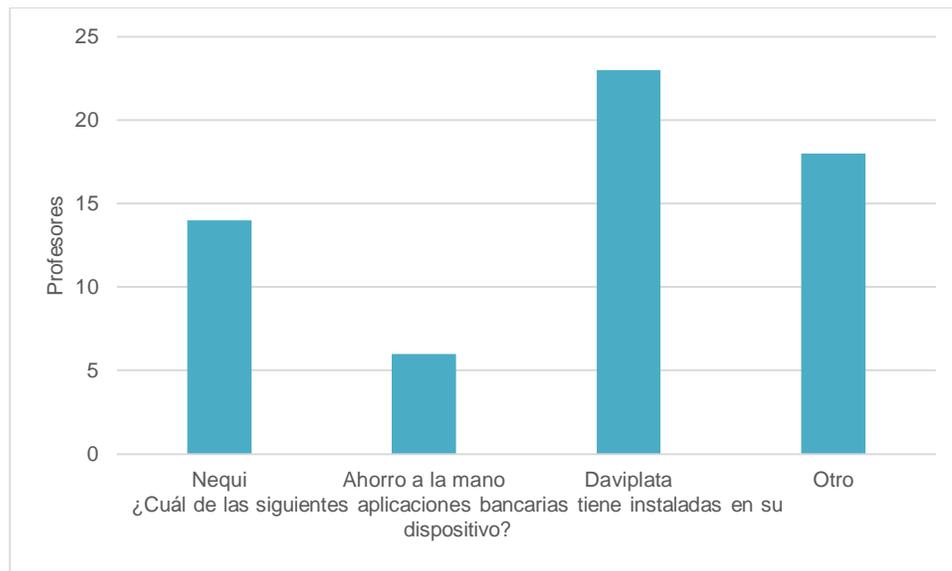
Evidenciando el uso de las aplicaciones financieras o bancarias en los dispositivos móviles, el 88,5% de los encuestados indica que usan estas aplicaciones en sus teléfonos, siendo de principal interés la comparación dada a la población que dice tener antivirus, con la diferencia de dos personas, es decir, que 2 profesores, aunque tienen las aplicaciones móviles

en sus teléfonos no emplean ningún antivirus, lo que puede asociarse a la confianza en las mismas o el desconocimiento de los programas para proteger los datos.

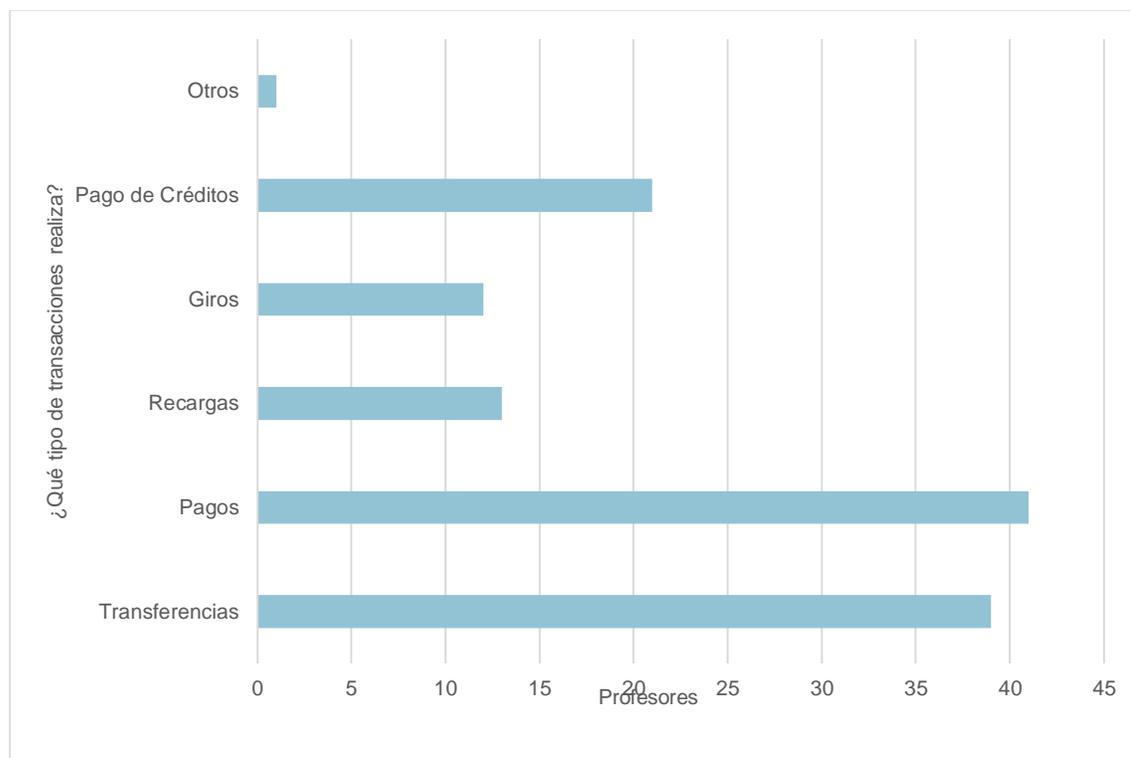
La aplicación bancaria más usada en los dispositivos móviles de los profesores es Daviplata, empleada por un 44,2%, seguido por Nequi (26,9%) y ahorro a la mano de Bancolombia (11,5%).

Figura 14

Uso de aplicaciones bancarias

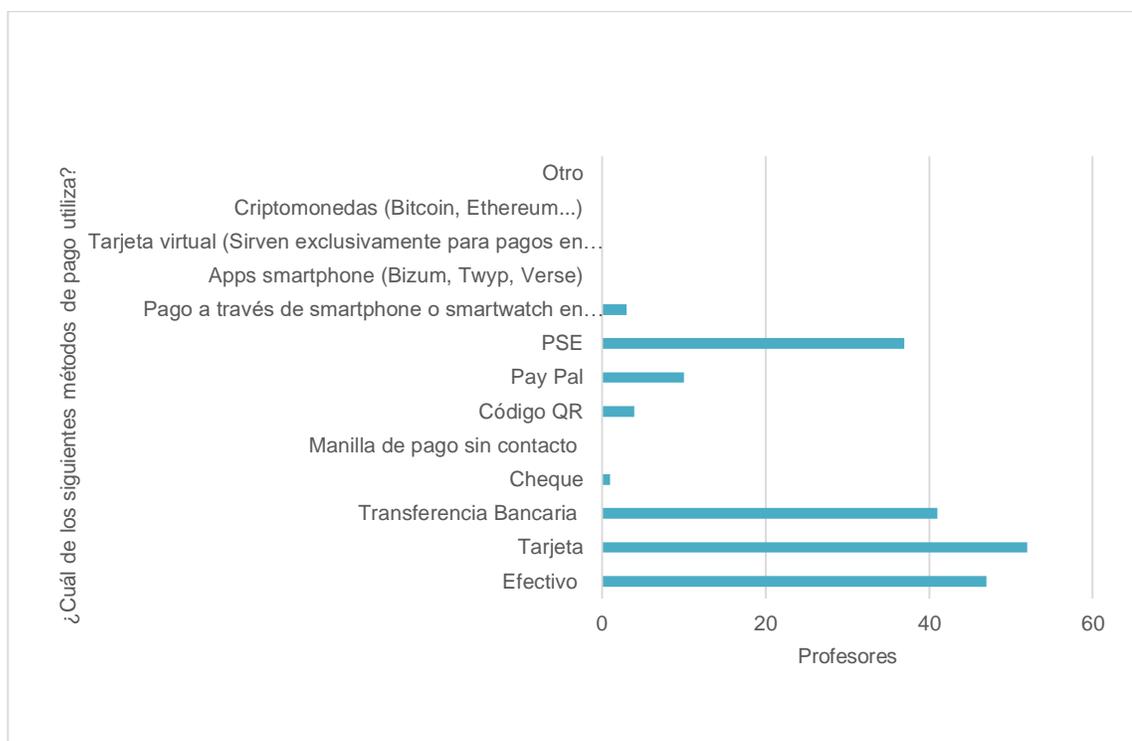


De igual manera, el 93,4 % de los profesores encuestados indica que realizan transacciones financieras online, datos que al ser contrastados con el 88,5% de usuarios que emplean las aplicaciones móviles financieras, permite concluir que es muy bajo el porcentaje de profesores que, aunque no tengan las aplicaciones móviles en sus teléfonos realizan acciones FinTech en sus dispositivos. Dichos usos corresponden principalmente a transferencias y pagos los dos casos.

Figura 15*Transacciones financieras online*

De manera particular, el 71,2% de los encuestados indica que utilizan las transacciones financieras en línea para realizar pagos, mientras que 66,1% utilizan las transacciones financieras online para hacer pagos de créditos. Otro dato importante es que tan sólo una persona de las encuestadas indica que utiliza transacciones financieras online para hacer compras y que por lo menos 12 personas emplean las operaciones online para pago de créditos, giros, recargas, pagos y transferencias.

Figura 16*Métodos de pago*



Respecto a las entidades bancarias a las cuales pertenecen la planta docente, estas han ofrecido a un 49,2% de los encuestados algún producto o servicio FinTech en los últimos seis meses, sin embargo, un 50,8% indica que no han recibido estas propuestas en el último semestre.

Los principales productos o servicios ofrecidos por las entidades bancarias corresponden a realizar pagos electrónicos en un 67,7%, toma de préstamos en un 54,8%, transferencias de dinero en un 41,9% y compra de seguros en un 32,3%.

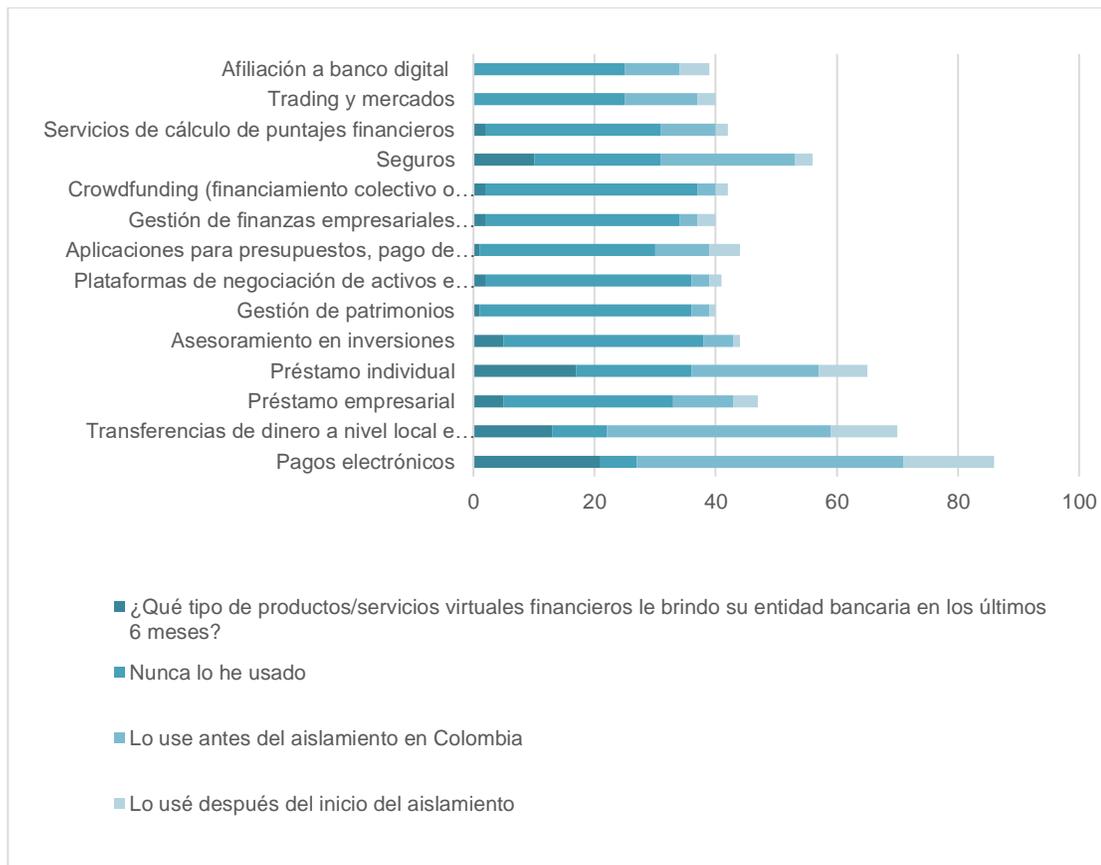
De la información esencial recolectada, se identifica que, respecto al uso de productos o servicios financieros, son los pagos y las transferencias electrónicas los servicios más usados, seguidos por los seguros, servicios de cálculo y puntajes financieros y la afiliación a banca digital. Según los resultados, los otros productos y servicios propuestos no son tan reconocidos por los encuestados, no obstante, en el caso del pago electrónico y las transferencias de dinero a nivel local e internacional, 44 de los 61 encuestados indican que antes del aislamiento

obligatorio ya empleaban los pagos electrónicos, mientras que 37 profesores indicaron que ya utilizaban las transferencias.

Es importante resaltar que 15 de los profesores encuestados empezaron a emplear los pagos electrónicos hasta que inició el aislamiento obligatorio en Colombia, fenómeno muy similar al uso de transferencias electrónicas en las cuales fueron 11 los profesores que empezaron a emplearlo.

Figura 17

Uso de productos y servicios FinTech



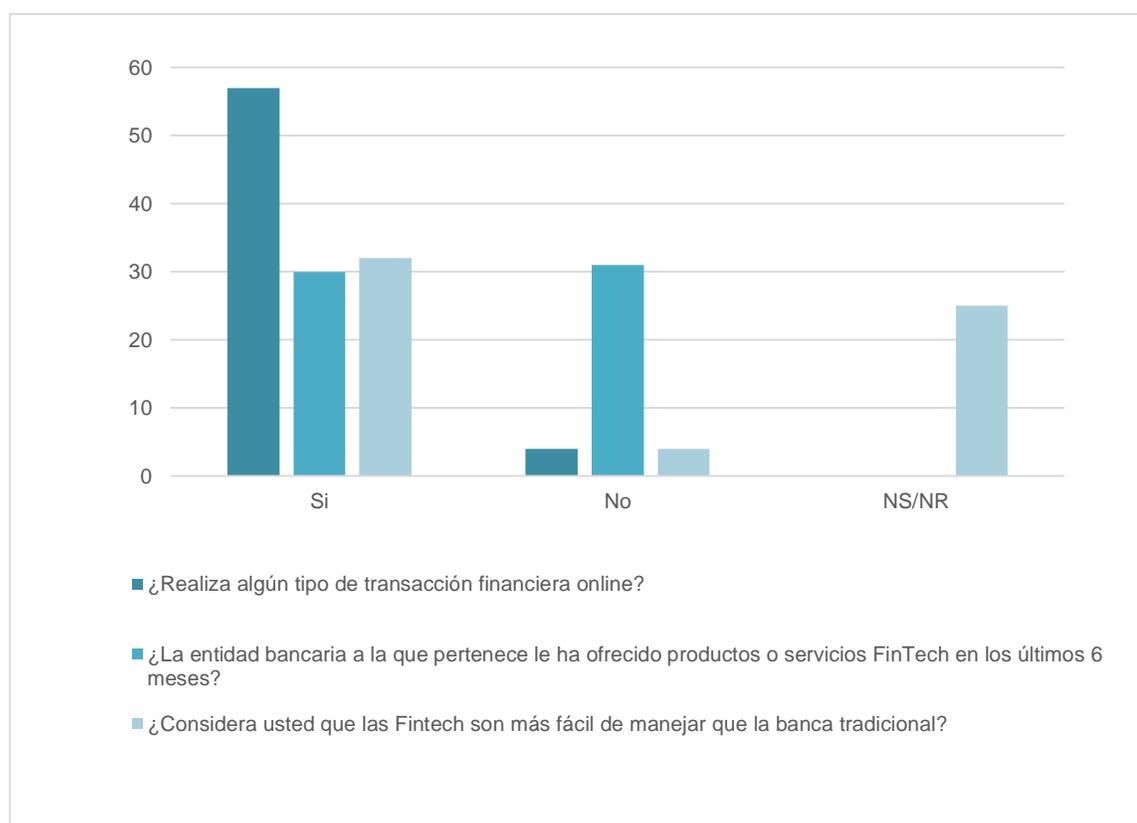
Otra evidencia notada, es la nueva vinculación o afiliación a banca digital, ya que 5 de los profesores encuestados se unieron a la banca digital luego de haber iniciado el aislamiento obligatorio.

Aunque el pago en efectivo (77%) sigue siendo bastante usado por los profesores, el 85,2% prefiere utilizar la tarjeta para hacer sus pagos, no obstante, un 67,2% utiliza las transferencias bancarias para realizar sus pagos y un importante 60,7% indica que utilizan pagos por PSE.

Es de contraste que, aunque existen dispositivos como la manilla sin contacto para realizar pagos, ninguno de los encuestados dice contar con este producto y en otro extremo solo una persona dice emplear el cheque como método de pago.

Figura 18

Manejo de FinTech



Para finalizar, el 52,5% de los profesores dicen que las FinTech son más fáciles de manejar que la banca tradicional, afirmación que no es contradicha pero tampoco respaldada

por un 41% (25 profesores) que indican que no saben y no conocen como es el manejo de las mismas, por lo cual no pueden dar una recomendación.

De manera general, de los 61 profesores encuestados, quienes ganan entre dos y cuatro salarios mínimos legales vigentes al mes, priorizan el ahorro y la inversión desde que tengan dinero residual. Aunque las principales necesidades financieras son el pago y recibo de dinero, las transferencias y remesas, como el acceso a préstamos y seguros, es poco el conocimiento y el uso dado a otros servicios y/o productos FinTech.

Por otro lado, cabe resaltar que, debido al aislamiento preventivo obligatorio, la mayoría de profesores que no usaban las Apps de los bancos, prefirieron esta alternativa antes que ir a las entidades financieras de manera presencial.

Perspectiva FinTech en cuarentena de cinco instituciones financieras de Villavicencio.

Las entrevistas estructuradas fueron aplicadas a cinco entidades bancarias de la ciudad de Villavicencio (Banco de Bogotá, Bancolombia, Scotiabank, Davivienda y Bancompartir) que de manera voluntaria apoyaron el presente estudio, de acuerdo a las variables planteadas, se describe e interpreta la información recolectada.

Contexto del banco en cuarentena

Las situaciones de las entidades financieras de Villavicencio fueron similares en el caso de Bancolombia, Banco de Bogotá, Colpatria y Davivienda, por el contrario, Bancompartir, fue la entidad que más impacto negativo tuvo a raíz de la pandemia.

Al respecto, Jorge Alejandro Molina, jefe de negocios del banco (BANCOMPARTIR) indica que en el mes de mayo no se prestaron servicios en el banco y que cuando se retomaron las labores no tuvieron que modificar horarios. De igual manera, indica que la razón por la que no se prestaron los servicios, es porque como entidad, no estaban preparados para atender una contingencia como la provocada por el COVID-19 y que también los usuarios

disminuyeron la asistencia para la adquisición de productos y servicios presenciales. La entidad tiene cerca 25% de usuarios que usan plataformas digitales empleadas principalmente para alivios financieros, sin embargo, el entrevistado indica que el portal que tienen es una página web.

Por otro lado, en el caso del Banco de Bogotá, José Camargo, jefe de servicio de la entidad, indica que el banco prestó durante el aislamiento obligatorio sus servicios en todo momento, con una modificación de horario desde las 8:00 am hasta las 1:30 pm en horario continuo. De igual manera, José indica que como banco sí estaban preparados para una contingencia como la provocada por el COVID-1, pero que sin embargo disminuyó la cantidad de usuarios financieros que asistían de manera presencial al banco. Banca personas, es una App móvil con la que cuenta Banco de Bogotá, utilizada por aproximadamente el 60% de los usuarios de la entidad financiera.

De igual manera indicó Adriana Mojica Rodríguez, directora de la oficina principal del banco Davivienda en Villavicencio, quien afirmó que como son una entidad servicios financieros pudieron trabajar normalmente durante todo el tiempo de aislamiento obligatorio, aunque sí se realizaron modificaciones en los horarios, aumentando la atención a clientes a 6:00 horas diarias sin atender en horarios adicionales. La directora indica que por ser un banco líder en la ciudad y en el país apenas conocieron sobre la emergencia sanitaria, se implementaron los protocolos de bioseguridad para la atención al cliente y se adecuaron las oficinas para que los colaboradores estuvieran protegidos desde el primer momento.

Adriana comentó que:

“el número de clientes y usuarios no ha disminuido, gracias a que el banco ha venido trayendo un proceso digital por lo que los servicios y productos se han brindado y han sido ágiles por medio de los medios virtuales”

Sin embargo, indica que sólo un 40% de los usuarios del banco utilizan plataformas digitales, en donde se brindan servicios como créditos de libranzas, compras de cartera,

apertura de cuentas para personas naturales y jurídicas, créditos de libre inversión y apertura de fondos de créditos PyMe. De igual manera resalta el uso de la App móvil para personas naturales y para PyMes.

En el caso de Bancolombia, Diana Valois, asesor integral de la entidad respondió que el banco estuvo siempre brindando atención, pero que hubo unas modificaciones de horarios. Indicó que el banco estaba preparado para la contingencia del COVID-19 debido a que contaba con las plataformas digitales en dónde estaba todo el portafolio antes de que se pasara a la virtualidad, de igual manera, indicó que el 80% de los usuarios de la entidad utilizan las plataformas digitales y esto la utilizan para pagos, consultas y acceso a créditos; sin embargo, los usuarios si disminuyeron efectivamente en la época aislamiento.

Por último, Carolina Sarmiento, asesora integral de Colpatria (scottia bank), indica que como entidad bancaria sí prestaron los servicios financieros en todo momento, sin embargo, tuvieron unas modificaciones de horarios. Como banco, se sentían preparados para la contingencia del COVID-19, ya que cuenta con plataformas digitales, usadas por el 70% de los usuarios del banco donde se ofrecen todos los servicios que presta la entidad.

Perspectiva FinTech en cuarentena de las entidades financieras en Villavicencio

Desde la perspectiva Fintech, es unánime la mirada desde los bancos, ya que identifican que las tecnologías financieras deben ser vistas como una oportunidad de inclusión de usuarios a la vida financiera.

A lo que respecta, el funcionario de Bancompartir indica que la entidad se quiere convertir en un banco más digital por lo cual va a cambiar su razón social a Credicorp, un banco del exterior con experiencia digital, dicho cambio, pensado debido a que los productos y servicios que ofrecen sólo los manejan en páginas web y redes sociales, pero no cuentan con aplicaciones móviles, es decir, que solo usan las plataformas para publicidad, pero no hay implicación directa con el producto y el cliente. En Bancompartir, los productos presenciales los

ofrecen hace 5 años y en la pandemia se notó efectivamente una disminución en la adquisición de cualquiera los de los servicios y productos. El funcionario invita a los usuarios financieros a utilizar la página web del banco, realizando esta actividad en lugares seguros y confiables para disminuir todo lo relacionado con el fraude.

Por su parte, en el Banco de Bogotá les gustaría que las oficinas se conviertan a 100% digitales, aun cuando solo llevan 2 años ofreciendo sus productos y servicios por la aplicación a personas jurídicas y a PyMes. Es importante resaltar que debido a la pandemia se notó un incremento en la adquisición de productos y servicios Fintech en la entidad y que de igual manera recomienda a los usuarios del sector financiero que utilice las plataformas digitales que el banco ofrece para que así mismo se disminuya el contagio del COVID19.

Un buen comentario fue brindado por la directora de Davivienda, quien indica que el mundo es digital y por eso hacia allí se dirige el mercado, por lo que todos los servicios que ofrecen en el banco tienen implicaciones Fintech, debido a que se ofrecen por medio de la plataforma. No obstante, la entrevistada indica que estos productos se vienen brindando desde 1972 y que hasta el momento se ha logrado crear 135 productos innovadores con implicaciones tecnológicas en toda la compañía.

De manera positiva, la directora indica que se incrementó la adquisición de productos a través de los medios virtuales durante la época de pandemia y que a los usuarios les recomienda que tengan en cuenta que la tecnología existe y que todas las transacciones o procesos para adquirir un producto lo pueden hacer desde la comodidad de la casa sin arriesgarse a asistir a las oficinas.

En su lugar, en el caso de Bancolombia, desde la entidad se ve que las FinTech son favorables por que generan más rentabilidad, e indican que los productos y servicios que más involucran FinTech son los créditos y los pagos, productos que se vienen ofreciendo desde hace tres años y gracias a la pandemia se notó un incremento de uso de las FinTech en comparación a los meses y años anteriores.

La recomendación que hacen a los usuarios desde Bancolombia, es que usen más las plataformas digitales y los servicios financieros.

Por último, en el caso de Colpatría, aunque los usuarios financieros en época de pandemia disminuyeron, la entidad tiene una perspectiva favorable de las Fintech, ya que las utilizan es principalmente para facilitar el acceso a créditos y pagos desde hace aproximadamente un año. En Colpatría, notaron una reducción en comparación a los años anteriores en lo que respecta al acceso de los usuarios a las Fintech que presta la entidad. Al finalizar, Carolina, en representación de la entidad bancaria recomienda que se promueva más la inclusión financiera y que se usen más estas plataformas digitales.

Tabla 3

Entidades financieras en cuarentena y perspectiva FinTech

Entidad bancaria	Bancompartir	Banco de Bogotá	Davivienda	Bancolombia	Colpatría
Atención al usuario en aislamiento	Un mes sin servicio	sí	sí	sí	sí
Modificación de horarios	No	Sí	sí	sí	Sí
Adaptación a la contingencia	No	Sí	Sí	si	Sí
Disminución de usuarios presenciales	Sí	Sí	No	Sí	Sí
Porcentaje de usuarios que usan plataformas digitales	25%	60%	40%	80%	70%
Servicios o productos ofertados por plataformas digitales en cuarentena	Página web para alivios financieros	Banca personas, App móvil	Todos los ofrecidos por el banco	Pagos, consultas, créditos	Todos los ofertados

Entidad bancaria	Bancompartir	Banco de Bogotá	Davivienda	Bancolombia	Colpatría
					por la entidad
Perspectiva FinTech	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable
Servicios o productos con implicación FinTech	Solo página web y redes sociales.	Servicios a personas naturales y FinTech	Todos los ofrecidos por el banco	Créditos y pagos	Créditos y pagos
Tiempo de oferta de servicios o productos FinTech	5 años	2 años	48 años	3 años	1 año
Incremento de la adquisición de productos o servicios FinTech en aislamiento	Disminuyó	Sí	Sí	Sí	Disminuyó
Recomendaciones a usuarios	Emplear página web	Uso de plataformas digitales	Protegerse del COVID-19 usando plataformas digitales.	Uso de plataformas digitales	Inclusión financiera y uso de plataformas digitales.

Evaluación del nivel de aplicabilidad de las FinTech en la planta profesoral de la UNIMINUTO - Sede Villavicencio

Debido al carácter natural que tienen las personas encuestadas, se procede a identificar y clasificar los segmentos y subsegmentos FinTech que influya en las finanzas de personas

naturales, tal como lo describe las características de la muestra, correspondiente a los profesores de la UNIMINUTO - Sede Villavicencio, quienes son empleados de la institución referida.

Luego de exceptuar segmentos corporativos (gestión de finanzas empresariales; puntaje alternativo, identidad y fraude para empresas; tecnologías para instituciones financieras; y gestión patrimonial) se plantea la matriz de aplicabilidad como herramienta para la determinación del uso dado a las FinTech por parte de la población objeto de estudio.

Luego de confirmar la disponibilidad de los bancos en época de pandemia mediante los diferentes aplicativos móviles y teniendo en cuenta la población de 61 profesores pertenecientes a la UNIMINUTO – Sede Villavicencio que fueron voluntarios en el presente estudio, como también, los resultados arrojados en la encuesta en las preguntas 32 y 33 específicamente, se plantea la matriz de evaluación respecto al uso o adquisición dada a los productos y servicios FinTech y a su vez, identificando el porcentual de acceso a los mismos en el periodo de aislamiento obligatorio.

Tabla 4

Aplicabilidad de las FinTech en la planta profesoral de la Uniminuto – Sede Villavicencio

Segmento	Sub-segmento	Usuarios antes de pandemia	Usuarios durante pandemia	Usuari os Total	Porcentaj e de uso (%)*
Pagos y remesas	Pagos y carteras móviles	44	15	59	98,33
	Transferencias nacionales,	37	11	48	80,00

	internacionales y remesas.				
	Criptomonedas			0	0,00
Préstamos	Préstamos en balance a consumidores	21	8	29	48,33
	Factoring y préstamos de facturas	3	2	5	8,33
Gestión de finanzas personales	Ahorro y eficiencia financiera	5	1	6	10,00
	Gestión de deuda	3	3	6	10,00
	Plataformas de comparación	9	2	11	18,33
Seguros	InsurTech	22	3	25	41,67
Trading y mercados de capitales	Soluciones FX	12	3	15	25,00
Banca digital	Sin sucursal física	9	5	14	23,33
Porcentaje de aplicabilidad					33,03

*Porcentaje de acuerdo a la muestra de 61 profesores.

De acuerdo a lo anterior, categorizando únicamente los principales subsegmentos FinTech que aplican para personas individuales, los servicios y/o productos más empleados por los profesores UNIMINUTO – Sede Villavicencio son los pagos y carteras móviles, los cuales

corresponden a todas las aplicaciones móviles para la administración del dinero, que incluye, las aplicaciones ofertadas por las entidades bancarias.

En segundo lugar, las transferencias nacionales, internacionales y remesas, son empleadas por un 80% de la población docente, seguido por el uso de servicios en línea para soluciones financieras de seguros y préstamos. De igual manera, es importante resaltar, que dentro de la población analizada no hay uso de Criptomonedas como medio de pago.

Conclusiones

Dentro de las necesidades financieras de los profesores UNIMINUTO – Sede Villavicencio se encuentra el pago y recibo de dinero, transferencias y remesas, como el acceso a préstamos y seguros, no obstante, en la evaluación brindada en el presente trabajo, la aplicabilidad de las FinTech se encuentra baja, debido a razones como los hábitos de asistir de manera presencial a los bancos físicos y el temor a no tener éxito en el uso de aplicaciones para transacciones y necesidades financieras.

Desde las entidades bancarias identificadas aceptan la necesidad de mejorar su funcionamiento bancario a través de plataformas digitales que garanticen un fácil y correcto acceso a la hora en la que el cliente quiera realizar sus procedimientos financieros, siendo de importancia resaltar que solo una de las cinco entidades financieras no cuenta con aplicación móvil, siendo un punto de partida para el cambio administrativo y/o venta a bancos internacionales con la capacidad de implementación de las tecnologías financieras como fue expresado en la entrevista al funcionario de Bancompartir.

En Villavicencio la mayoría de entidades bancarias estaban preparadas para enfrentar situaciones de distanciamiento social como el vivido a causa de la pandemia por COVID-19, lo anterior, gracias a la adaptación tecnológica que se ha venido viviendo en los últimos años, no obstante, las entidades financieras enfrentaron un reto al lado de la industria FinTech para poder garantizar los servicios y productos financieros que la población requiere.

Aunque en la planta profesoral de la UNIMINUTO – Villavicencio exista poco conocimiento acerca de las tecnologías financieras, la brecha hacia este tipo de industria cada día se cierra, gracias a la adaptabilidad que los bancos han tenido y el acceso a dispositivos tecnológicos que en casi el 100% de la población docente se evidencia.

Lo anterior evidencia un proceso de adaptación a la virtualidad, como a la competencia por parte de la industria FinTech ya consolidada.

Recomendaciones

Respecto a la academia en la cual se desarrolló el presente trabajo, es conveniente que se sigan fortaleciendo los ejercicios de investigación que impliquen asuntos de interés común como los son las finanzas personales, sin embargo, aun cuando es hábito humano el cuidado de los recursos financieros, el desconocimiento de las diferentes alternativas de manejo se podría expresar también como una pérdida.

Las tecnologías financieras facilitan los procesos de manejo de dinero tanto personal como empresarial, por lo cual, dar a conocer a la población docente de los beneficios de las FinTech permitiría tener una implicación tanto en la practicidad del manejo de las finanzas personales de los profesores, como el aprovechamiento de dichos conocimientos para que sean aplicados e instruidos en las clases con los estudiantes.

Referencias

- Asociación Bancaria. (s.f.). *ASOBANCARIA*. Obtenido de <https://www.asobancaria.com/normatividad/>
- Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera. (2019). *Colombia Fintech*. Obtenido de <https://www.colombiafintech.co>
- Atehortúa Tuberquia, S., & Márquez Naranjo, J. (2018). Fintech: ¿freno de mano o turbo para la banca colombiana? Colombia. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13567/Santiago_AtehortuaTuberquia_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Banco Nacional de Comercio Exterior. (2018). *FINTECH EN EL MUNDO LA REVOLUCIÓN DIGITAL DE LAS FINANZAS HA LLEGADO A MÉXICO*. Obtenido de <https://www.bancomext.com/wp-content/uploads/2018/11/Libro-Fintech.pdf>
- BBVA. (2015). INCLUSIÓN FINANCIERA. *INNOVATION CENTER*.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2019). *Un Breve Recorrido por la Historia del Fintech*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/22726/1%20Un%20breve%20recorrido%20por%20la%20historia%20del%20Fintech.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardona Ruíz, D. A., Hoyos Alzate, M. C., & Saavedra Caballero, F. (2018). Género e inclusión financiera en Colombia. *Ecos de Economía*(22), 60-90. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ecos/v22n46/1657-4206-ecos-22-46-00060.pdf>
- Chajin Meneses, R. (2019). FinTech en Colombia : perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía. Obtenido de

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/44267/Tesis%20-%20Ricardo%20Chajin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Corporación Andina de Fomento. (2016). La revolución de las empresas FinTech y el futuro de la banca. En L. Rojas. Obtenido de <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/976/FOLLETO%20N24%20VFINAL.pdf>

Espinal, C. A. (2019). Una mirada teórica al fintech en Colombia. 26. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13556/Carlos%20Espinal%20Tesisna.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Fernández Herraiz, C. (2019). Gobernanza e inclusión financiera digital. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Carlos_Fernandez-Herraiz/publication/333056170_Gobernanza_e_inclusion_financiera_digital/links/5cd9798f299bf14d9592cab6/Gobernanza-e-inclusion-financiera-digital.pdf

Finnovista. (30 de 04 de 2020). *Finnovista*. Obtenido de <https://www.finnovista.com/radar/el-numero-de-startups-fintech-crecio-un-26-en-un-ano-en-colombia-hasta-las-200/>

Fuentes Rodríguez, G., & Camargo Flechas, J. J. (2019). Análisis de los riesgos financieros de las fintech en la modalidad de microcrédito para la nueva generación de clientes en la ciudad de Villavicencio.

García Moreno, C. S. (2018). Obtenido de http://oa.upm.es/53625/1/TFG_CARLOS_SOTO_GARCIA-MORENO.pdf

Gobierno de Colombia. (05 de 11 de 2020). *coronaviruscolombia*. Obtenido de <https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/acciones/acciones-de-economia.html>

Gonzalez, F. (2015). *Reinventar la empresa en la era digital*. Madrid : Turner.

Herrera Gonzalez, A. (2016). La importancia de la inclusión de los estratos 1, 2 y 3 a la bancarización en Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15311/HerreraGonzalezAsleydi2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hoder, F., Wagner, M., Sguerra, J., & Bertol, G. (septiembre de 2016). La revolución fintech. Obtenido de <https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/v2/publications/2016/dec/REVOLUCION-FINTECH-SPANISH.pdf>

Marquéz, A. (2016). Evaluación de los procesos de bancarización en Colombia y Chile, durante el periodo 2007-2015, como determinantes del crecimiento económico local. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1038&context=finanzas_comercio

Montenegro, Y. A., & Silva, Y. P. (2019). Caracterización de posible usuarios de FinTech en la ciudad de Bogotá. Bogotá, Colombia. Obtenido de https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/2493/Silva_Ardila_Jenny_Paola_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Orozco Herrera, D., & Vélez Agudelo, C. (2019). La incidencia de las FinTech en la financiación de microempresas. Medellín, Colombia. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/552/LA%20INCIDENCIA%20DE%20LAS%20FINTECH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Regolf Paoloni, A., & London, S. (2020). La investigación en ciencias sociales en tiempos de la pandemia por covid-19. Argentina. Obtenido de

https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/108416/CONICET_Digital_Nro.83e52107-55ba-4aff-a3a6-d8eacd2b6747_B.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Restrepo Durán, L. J., & Vergara Caicedo, S. A. (2019). Modelos de estructuración de operaciones de crédito para pymes en Colombia utilizando fintech y fondos de inversión colectiva (FIC). Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13854/Modelos%20de%20estructuraci%3%b3n%20de%20operaciones%20de%20cr%3%a9dito%20para%20pymes%20en%20Colombia%20utilizando%20fintech%20y%20fondos%20de%20inversi%3%b3n%20colectiva%20%28FIC%29.pdf?seq>

Rojas, L. (2016). *La revolución de las empresas FinTech*. CAF.

Sinisterra Butnaru, J., & Hernandez Hernandez, V. A. (2019). Nuevas tendencias tecnológicas en los negocios mercantiles en Colombia : fintech, blockchain, big data, economía colaborativa y su impacto en las relaciones comerciales. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43737/Proyecto%20de%20grado%20-%20Especializacio%cc%81n%20en%20Derecho%20Comercial%20%282018-2019%29PUJ.%20%281%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Vega Dimate, A. M., & Mora Garzón, G. E. (2019). Fintech, Influencia de Los Riesgos Financieros En Los Procesos de Colocación de Créditos En Colombia. *Actualidad Del Sistema Financiero*. (S. F. Colombia, Ed.) Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10982/1/2019-Fintech-Riesgo-Colombia-.pdf>

Anexos

Anexo 1

Formato de encuesta

Instrumento para determinar la Aplicabilidad de las FinTech en la Planta Profesoral de la UNIMINUTO - Sede Villavicencio durante el Periodo de Aislamiento Obligatorio del año 2020

Estimado docente:

Usted ha sido invitado a participar de la presente encuesta, herramienta de investigación que pretende identificar el nivel de aplicabilidad de las FinTech en la planta docente Uniminuto - Villavicencio.

Si usted acepta participar en este estudio, se le solicitará que responda un cuestionario que le tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. Al terminar la encuesta, se le enviará una copia del cuestionario al correo electrónico registrado.

La participación es voluntaria y los datos obtenidos serán de carácter confidencial, empleados únicamente para la actividad académica del proyecto, por lo cual, agradecemos la sinceridad en el diligenciamiento.

Si usted desea hacer algún reclamo o comentario, podrá comunicarse con el docente asesor Mg. Jhon Jairo Camargo Flechas (jhon.camargo@uniminuto.edu) o con las responsables

Ingrid Vanesa Olaya Flórez y Haidy Katherine Cano Parra, estudiantes del programa de Administración Financiera.

Contacto: iolayaflore@uniminuto.edu.co

Correo electrónico:

¿Acepta participar?

Sí

No

COMPONENTE: INFORMACIÓN PERSONAL

1. Rango de edad *Marca solo una opción*
 - a) 18-28 años
 - b) 29-35 años
 - c) 36-45 años
 - d) 46-55 años
 - e) 56 años – adelante

2. ¿Su vínculo laboral es? *Marca solo una opción*
 - a) Tiempo Completo
 - b) Medio Tiempo
 - c) Tempo parcial
 - :

3. Programa al que pertenece. Selecciona al programa al que corresponda su mayor dedicación.
 - a) Técnica Profesional en Manejo de Microcréditos
 - b) Técnica Profesional en Procesos de Almacenamiento
 - c) Tecnología en Comunicación Gráfica
 - d) Tecnología en Desarrollo de Software
 - e) Administración de Empresas
 - f) Administración Financiera
 - g) Licenciatura en Educación Infantil
 - h) Comunicación Visual
 - i) Trabajo Social
 - j) Ingeniería Agroecológica
 - k) Contaduría Pública
 - l) Comunicación Social y Periodismo
 - m) Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo
 - n) Especialización en Gerencia Financiera
 - o) Especialización en Gerencia de Proyectos

- p) Maestría en Paz, Desarrollo y Ciudadanía
- q) Maestría en Educación
- r) Educación continua
- s) Psicología
- t) CED

4. ¿Cuál es su nivel de formación alcanzado? *Marca solo una opción*

- a) Pregrado
- b) Especialización
- c) Maestría
- d) Doctorado

5. Hace cuánto tiempo labora con la Corporación Universitaria Minuto de Dios

- a) Menos de 6 meses
- b) entre 1 a 2 años
- c) entre 2 a 3 años
- d) Entre 3 a 4 años
- e) Más de 5 años

COMPONENTE: FINANZAS PERSONALES

6. ¿Cuál es su nivel de ingreso mensual? *Marca solo una opción*

- a) Menos de un salario mínimo
- b) Entre 1 y 2 salarios mínimos
- c) Entre 2 y 4 salarios mínimos
- d) Más de 4 salarios mínimos

7. Cuando le sobra dinero en el mes ¿En qué lo utiliza? Selecciona todos los que correspondan.
- a) Diversión y Lujos
 - b) Necesidades no cubiertas
 - c) Ahorro e Inversión
 - d) Nunca me sobra
8. ¿Realiza usted algún tipo de ahorro?
- a. \$0-25000
 - b. \$26000-50000
 - c. \$51000-100000
 - d. \$101000-250000
 - e. Más de \$250000
9. ¿Ha solicitado algún tipo de microcrédito o crédito en estos últimos 6 meses?
- a) Si
 - b) No
10. Si la respuesta anterior fue positiva. ¿Qué medio a utilizado para la solicitud?
- a. Presencial
 - b. Virtual
 - c. Intermediario
11. Al momento de solicitar microcréditos ¿Cuál de las siguientes opciones es de su preferencia?
- a. Directamente en la entidad
 - b. Visita puerta a puerta

- c. Por la web (internet)

12. ¿Qué monto de dinero solicita regularmente?

- a. Menos de 1.000.000
- b. Entre 1.000.001 y 5.000.000
- c. Entre 5.000.001 y 10.000.000
- d. Más de 10.000.000
- e. No he solicitado prestamos

13. ¿Cuenta usted actualmente con vida crediticia?

- a) Si
- b) No

14. ¿Quién le respalda sus créditos financieros?

- a. Conyugue
- b. Amigo
- c. Algún familiar
- d. Usted mismo
- e. Otro

COMPONENTE: MANEJO DE DISPOSITIVOS TECNOLOGICOS EN SUS FINANZAS

15. ¿Maneja Usted dispositivos tecnológicos? Marque con una X

- a. No lo maneja
- b. Escasamente
- c. Medianamente
- d. Bien

e. Perfectamente

16. ¿Con cuáles de los siguientes dispositivos cuenta?

Selecciona todos los que correspondan.

- a) Celular
- b) Computador de mesa
- c) Computador portátil
- d) Tablet

17. Utiliza sus Dispositivos tecnológicos personales para el desarrollo de actividades financieras.

- a) Si
- b) No

18. Si la respuesta a la pregunta 11 es POSITIVA: ¿Qué dispositivos tecnológicos utiliza para realizar transacciones financieras?

- a. Computador
- b. Tablet
- c. Celular
- d. No utiliza ningún dispositivo

19. Si la respuesta a la pregunta 11 es NEGATIVA: ¿Señale las razones por las cuales NO utiliza sus dispositivos tecnológicos personales para realizar transacciones financieras?

No es necesario su uso

No estoy de acuerdo en utilizar mis dispositivos tecnológicos para actividades o transacciones financieras

Otro

20. ¿Cree usted que la información financiera se encuentra segura en un dispositivo tecnológico?

- a. Si
- b. No

21. Por qué: _____

22. ¿Su dispositivo tecnológico cuenta con antivirus?

- a) Si
- b) No

COMPONENTE: USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS ON LINE

23. ¿Conoces las fintech? (Tecnología financiera, engloba banca móvil, crowdfunding, forex, pagos y transferencias, trading, etc.)

- a) Sí
- b) No

24. ¿Ha obtenido créditos online?

- a) Si
- b) No

25. En caso de ser POSITIVA la respuesta de la pregunta anterior, ¿recomendaría usted ese tipo de servicio?

- a. Si recomendaría
- b. No recomendaría

26. ¿Tiene aplicaciones financieras o bancarias en su dispositivo móvil?

- a) Si
- b) No

27. Si la respuesta anterior fue positiva ¿Cuál de las siguientes aplicaciones bancarias tiene instaladas en su dispositivo?

- a. Nequi
- b. Ahorro a la mano
- c. Daviplata
- d. Otro: _____

28. ¿Realiza algún tipo de transacción financiera online?

- a) si
- b) no

29. Si la respuesta anterior fue positiva. ¿Qué tipo de transacciones realiza?

- a) Transferencias
- b) Pagos
- c) Recargas
- d) Giros
- e) Pago de Créditos
- f) Otros

30. ¿La entidad bancaria a la que pertenece le ha ofrecido productos o servicios FinTech en los últimos 6 meses?

Marca solo una opción.

- a) Sí
- b) No

31. Si la respuesta anterior fue positiva. ¿Qué tipo de productos/servicios virtuales financieros le brindo su entidad bancaria en los últimos 6 meses?

Selecciona todos los productos o servicios que correspondan y un solo periodo en la casilla, en donde:

Pagos electrónicos

Sí No

Transferencias de dinero a nivel local e internacional	Sí	No
Préstamo empresarial	Sí	No
Préstamo individual	Sí	No
Asesoramiento en inversiones	Sí	No
Gestión de patrimonios	Sí	No
Plataformas de negociación de activos e inversiones	Sí	No
Aplicaciones para presupuestos, pago de impuestos y educación financiera	Sí	No
Gestión de finanzas empresariales (servicios de asesoramiento y gestión financiera a empresas)	Sí	No
Crowdfunding (financiamiento colectivo o captación de fondos para inversión en proyectos)	Sí	No
Seguros	Sí	No
Servicios de cálculo de puntajes financieros	Sí	No

32. ¿Hace cuánto usa los siguientes productos o servicios tecnológicos financieros (virtuales)? *Selecciona todos los productos o servicios que correspondan y un solo periodo en la casilla, en donde:*

- a) Antes del aislamiento en Colombia
- b) Desde el segundo trimestre del año 2020
- c) Nunca lo he usado

33. ¿Cuál de los siguientes métodos de pago utiliza? *Selecciona todos los que correspondan.*

- a) Efectivo
- b) Tarjeta

- c) Transferencia Bancaria
- d) Cheque
- e) Manilla de pago sin contacto
- f) Código QR
- g) Pay Pal
- h) PSE
- i) Pago a través de smartphone o smartwatch en comercios físicos (Google pay, Apple pay...)
- j) Apps smartphone (Bizum, Twyp, Verse)
- k) Otro:

34. ¿Considera usted que las Fintech son más fácil de manejar que la banca tradicional?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe/No responde

Anexo 2

Formato de entrevista

INSTRUMENTO PARA IDENTIFICAR LOS SERVICIOS FINTECH OFERTADOS POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS EN LA CUARENTENA, EN EL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO - META

FORMATO DE ENTREVISTA

Usted ha sido invitado a participar en la presente entrevista, herramienta de investigación que pretende identificar el nivel de aplicabilidad de las FinTech en la planta docente Uniminuto-Villavicencio.

Si usted acepta participar en este estudio, se le solicitará que responda un cuestionario que le tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo puede responder de manera personal o para efectos de protección, por medio de vídeo llamada o llamada telefónica. Al terminar la entrevista, se le enviará una copia del cuestionario al correo electrónico que usted solicite.

La participación es voluntaria y los datos obtenidos serán de carácter confidencial, empleados únicamente para la actividad académica del proyecto, por lo cual, agradecemos la sinceridad en el diligenciamiento.

Si usted desea hacer algún reclamo o comentario, podrá comunicarse con los responsables: Ingrid Vanesa Olaya Flórez y Haidy Katherine Cano Parra, estudiantes del programa de Administración Financiera.

Contacto: iolayaflore@uniminuto.edu.co

Fecha	
Nombre entidad	
Nombre entrevistado	
Cargo	

	SI	NO
--	----	----

¿Aprueba la grabación de la siguiente entrevista para que sea anexada como evidencia académica?		
---	--	--

Buenos días/Buenas tardes

Mi nombre es Katherine Cano, soy estudiante del programa de Administración Financiera de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. La entrevista que voy a realizarle tiene el objetivo identificar los servicios FinTech ofertados por las instituciones financieras en la cuarentena, en el caso específico del banco _____ del municipio de Villavicencio.

Esta información es muy importante para el trabajo de grado titulado “Aplicabilidad de las FinTech en la Planta Profesor de la UNIMINUTO - Sede Villavicencio durante el Periodo de Aislamiento Obligatorio en el Segundo Trimestre del año 2020” por lo cual, cualquier observación adicional a las preguntas que se relacionen con la población docente o el periodo de aislamiento será bien recibida.

La entrevista está compuesta por 11 preguntas que son las siguientes:

Dimensión: contexto del banco en cuarentena

1. ¿Ustedes prestaron los servicios financieros en todo el momento del aislamiento obligatorio?
2. ¿Modificaron los horarios de atención?
3. ¿El banco estaba preparado para atender a los usuarios ante esta contingencia del Covid-19?
4. ¿Los usuarios financieros aumentaron o disminuyeron la solicitud de servicios presenciales?
5. ¿Qué porcentaje de usuarios de la entidad financiera utiliza las plataformas digitales?
6. ¿Qué tipos de servicios se ofertaron a través de las plataformas digitales empleadas por el banco?

Dimensión: perspectiva FinTech

1. ¿Cuál es la perspectiva que tiene el banco respecto a las FinTech?
2. ¿cuáles productos o servicios que ofrece el banco son o tiene alguna implicación FinTech?

3. ¿Podría darme a conocer desde hace cuánto ofrecen estos productos y/o servicios?
4. ¿se notó una reducción o incremento en la adquisición de productos o servicios FinTech del banco durante la pandemia, en comparación a los meses o años anteriores?
5. ¿Qué recomendaciones harían ustedes a los usuarios del sector financiero en estos tiempos de aislamiento y post aislamiento?

Sr/sra _____ muchas gracias por estos minutos de su tiempo dedicados para esta actividad académica, hemos llegado al fin de esta entrevista, agradezco por cada una de las respuestas brindadas.

Anexo 3

Evidencia fotográfica – Aplicación de entrevistas a entidades financieras



Foto 1 Entrevista con Adriana Mojica (Banco Davivienda)



Foto 2 Entrevista con Adriana Mojica (Banco Davivienda)



Foto 3 Entrevista con Jorge Molina (Bancompartir)

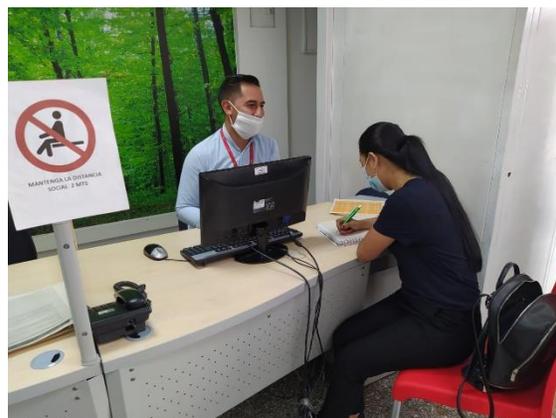


Foto 4 Entrevista con Jorge Molina (Bancompartir)