

## 5

**CONFIANZA EN LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS VIRTUALES: LA BASE DE LAS FINTECH****TRUST IN VIRTUAL FINANCIAL TRANSACTIONS: THE BASIS OF FINTECH****Autores:** Yaneth Romero Álvarez (1)**RESUMEN**

Con el presente artículo se examina la relación entre las variables sociodemográficas de la población del Municipio de Sincelejo, con el nivel y uso de transacciones financieras en los diversos canales de acceso al sistema financiero y la confianza en el mismo; con el fin de analizar de forma prospectiva el éxito de las operaciones Fintech, toda vez que éstas se conforman de transacciones en canales virtuales diferentes a los tradicionales del sistema bancario. Para lograrlo se tomó información primaria mediante encuestas a 541 hogares sincelejanos sobre las variables involucradas en el análisis y mediante el programa SPSS. Con los resultados se confirma la presencia de exclusión financiera, con evidencia del desconocimiento o miedo al uso de transacciones financieras en canales físicos tradicionales como son los bancos, pero así mismo se evidencia una desconfianza o desconocimiento de las operaciones virtuales en la mayoría de la población especialmente estratos 1 y 2.

**Palabras claves:** Transacciones financieras, Virtualidad, Fintech, Sistema Bancario, Sistema Financiero, Investigación.

**ABSTRACT**

This article examines the relationship between the sociodemographic variables of the population of the Municipality of Sincelejo, with the level and use of financial transactions in the various channels of access to the financial system and trust in it; in order to prospectively analyze the success of Fintech operations, since they are made up of transactions in virtual channels different from the traditional ones of the banking system. To achieve this, primary information was collected through surveys of 541 far-flung households on the variables involved in the analysis and through the SPSS program. The results confirm the presence of financial exclusion, with evidence of ignorance or fear of the use of financial transactions in traditional physical channels such as banks, but also a distrust or ignorance of virtual operations is evidenced in the majority of the population especially strata 1 and 2.

**Keywords:** Financial transactions, Virtuality, Fintech, Banking System, Financial System, Research.

## CONFIANZA EN LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS VIRTUALES: LA BASE DE LAS FINTECH

### INTRODUCCIÓN

El uso frecuente de la tecnología ha tomado impulso, no solo en las organizaciones, sino también en la vida de las personas, modificando sus procesos comunicacionales, culturales y sus diversas interacciones. Así mismo, las tecnologías de información y la comunicación (TIC), han transformado la manera tradicional de ver las finanzas siendo un claro ejemplo de ello, las operaciones financieras mediante dispositivos móviles como son como Smartphones o datafonos inalámbricos; logrando que las operaciones sean mucho más cómodas y factibles para todos (Benjumea, Benjumea, & Torres, 2017). De hecho, el estudio de (Ghosh, 2016) estudiando a los principales del mundo entre el periodo 2001-2012, estableció que el uso del teléfono celular se encuentra relacionado de forma significativa con el crecimiento económico de la economía de cada país: en la medida que la población crezca un 1% en el uso del celular, la economía del país crece un 0.3%.

En aspectos como la educación, la telefonía móvil y el internet son un elemento imprescindible (Hernandez, 2017) debido a que, gracias a los medios digitales, los usuarios desarrollan nuevos espacios de formación, reflexión, información, etc. Y al hablar de bancarización, es innegable la relación educación-inclusión, y que de acuerdo a (Ocampo Lozano, 2014) es una relación que nunca termina, ya que se debe educar a personas excluidas financieramente hablando y, seguir educando a los ya incluidos. También, por el lado de las organizaciones, algunos autores como (Gutiérrez Castillo & Gómez Del Castillo, 2015) consideran la innovación como un mecanismo de poder y el desarrollo tecnológico una herramienta ágil, útil y asequible, necesarios ambos para la capacidad y crecimiento a lo largo del tiempo.

Teniendo en cuenta las anteriores valoraciones a la tecnología y la innovación, los bancos tradicionales, así como otras entidades prestadoras de servicios, han ido implementando de forma muy reciente las finanzas mediante nuevas tecnologías y nuevas formas de acceso, lo que se denomina “Fintech”, donde la disrupción digital como la nube, el blockchain, y demás, tienen como finalidad principal, facilitar y agilizar las operaciones financieras (Morales-Arce Macías, 2017).

Las Fintech se pueden definir como el sistema que engloba distintas entidades financieras que pretenden aportar ideas innovadoras y que reforman los convencionales procesos financieros gracias a las nuevas aplicaciones móviles, tecnologías de la información, que facilitan la forma de entender y prestar los servicios financieros. (Maestre, 2015)

No obstante lo anterior, y a pesar del rápido desarrollo de las

empresas Fintech, en muchos casos, es notable la apatía que sienten las personas al usar este tipo de medios para realizar sus transacciones, sea por desconocimiento o desconfianza hacia esta nueva modalidad de operación, lo cual ocasiona barreras a la inclusión financiera. Según (Vargas, 2005) la banca electrónica tiene sus ventajas: facilidad, comodidad, rapidez, ahorros, pero tiene su lado oscuro: está amenazada por los robos de identidad, el phishing y otros fraudes; esto genera una alta desconfianza en gran parte de los usuarios de la banca (londoño Vélez, 2017). (Aldás Manzano, Lassala Navarré, Ruiz Mafé, & Sanz Blas, 2011) citando a Suh y Han (2002) en el marco concreto de la banca online, evidencian que la confianza es uno de los principales predictores de la actitud hacia el uso de servicios bancarios. Otras personas aún consideran muy importante tener un soporte de sus operaciones, es decir que no confían un 100% en las transacciones con soportes físicos (galido & murillo Ramírez, 2017), e incluso les gusta llevar el control físico de su dinero, sumando y restando manualmente.

El objetivo de la presente investigación es el de analizar para una población específica, en este caso el Departamento de Sucre en la Costa Caribe colombiana, su nivel de uso de los diferentes canales de acceso al sistema financiero como son las oficinas, los cajeros automáticos, Internet ya sea a través de computadores o de celulares, corresponsables bancarios, dispositivos de pago como Baloto, entre otros. Esto con el fin de analizar el contexto actual para la entrada de productos y servicios de un nuevo sistema financiero completamente innovador y basado en nuevas tecnologías y poder mediante los resultados establecer posibles estrategias para la compenetración de la región con las Fintech.

### MÉTODO

El estudio realizado es exploratorio, descriptivo y transversal. Para los datos, en junio del año 2017 se aplicaron 545 encuestas del tipo calidad de vida que realiza el DANE en Colombia, en diversos hogares del Municipio de Sincelejo, dentro de las cuales 4 fueron descartadas por contener errores. Las 541 restantes se tabularon y se constituyen en el soporte estadístico del presente trabajo. Los datos fueron recolectados a través de la aplicación de un cuestionario para determinar variables de características sociodemográficas señaladas en la Tabla 1, variables de uso y confianza en el sistema financiero colombiano señaladas en la Tabla 2.

# CONFIANZA EN LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS VIRTUALES: LA BASE DE LAS FINTECH

Tabla 1: Variables y categorías socioeconómicas del instrumento de recolección de información

| Código pregunta | Variable      | Categorías                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P2              | ESTRATO       | Estrato socioeconómico lugar vivienda                                                                                                                                                                      |
| P3              | NUMPER        | Número de personas del hogar                                                                                                                                                                               |
| V6              | INGHOGAR      | Ingresos totales del hogar, categorizados en seis niveles:                                                                                                                                                 |
|                 |               | 1 Menor 1 smmlv (2019)                                                                                                                                                                                     |
|                 |               | 2 Entre 1 y smmlv                                                                                                                                                                                          |
|                 |               | 3 Entre 3 y 4 smmlv                                                                                                                                                                                        |
|                 |               | 4 Entre 4 y 5 smmlv                                                                                                                                                                                        |
|                 |               | 5 Entre 5 y 6 smmlv                                                                                                                                                                                        |
|                 |               | 6 >6 smmlv                                                                                                                                                                                                 |
| P19             | SEXO          | Hombre=1, Mujer =0                                                                                                                                                                                         |
| P20             | EDAD          | Años cumplidos, categorizados en 6 niveles:                                                                                                                                                                |
|                 |               | 1 Menor a 18 años                                                                                                                                                                                          |
|                 |               | 2 Entre 18 y 30                                                                                                                                                                                            |
|                 |               | 3 Entre 30 y 40                                                                                                                                                                                            |
|                 |               | 4 Entre 40 y 50                                                                                                                                                                                            |
|                 |               | 5 Entre 50 y 60                                                                                                                                                                                            |
|                 |               | 6 >60                                                                                                                                                                                                      |
| P23             | NIVEDUC       | Años de estudio del 0 al 11, o, Título de técnico (22), Título de normalista (23), Título superior o universitaria (24), Título de especialista, magister, etc. (25) y Estudios superior sin culminar (26) |
| P34             | INGRJEFEHOGAR | Nivel de ingresos del Jefe del Hogar                                                                                                                                                                       |
| P42             | TIPOAFIL      | Contrib=1, Subs=2, Ninguno=3                                                                                                                                                                               |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2: Variables de uso y confianza en las transacciones financieras

| Código pregunta | Variable           | Categorías                                                                                                                                                                         |
|-----------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P51             | MEDIO              | Oficinas (1), Cajeros automáticos (2), Datafonos (3), Por Teléfono (4), Internet (5), Débito automático (6), Corresponsal Bancario (7), Efecty o Baloto (8) Otro (9) y cual sería. |
| P52             | TRANSACC           | 1Pagos (serv púb, telefonía, Etc), 2retiros, 3Transferencias, 4 Depósitos, 5 Transacciones internacionales, 6 Consulta de saldo, ¿otra cuál?                                       |
| P53             | CONFIANZA INTERNET | SI es (1), NO (0) y Nunca he realizado (2)                                                                                                                                         |

Fuente: Elaboración propia

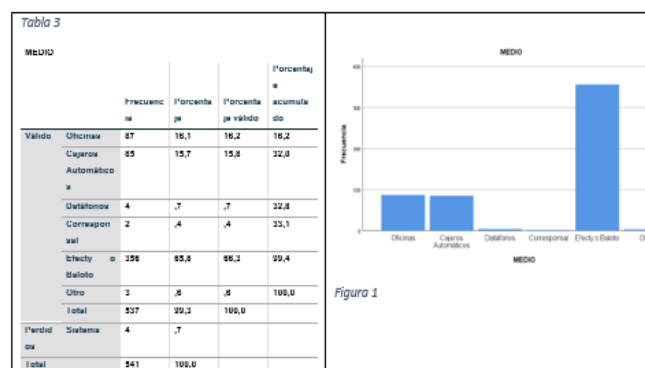
El método se basa en establecer en una región determinada, en este caso en el Departamento de Sucre, el uso actual de la población de los diferentes canales y accesos al sistema financiero como son las oficinas físicas, los celulares, el internet los corresponsables bancarios, entre otros; para hacer uso de los diferentes productos como son las operaciones asociadas con los ahorros, los créditos y los seguros, como son las operaciones de pagos, depósitos, retiros, y consultas.

Así mismo, y haciendo uso de las variables sociodemográficas recolectadas se hicieron cruces de información para determinar la incidencia de las variables que se consideraron principales en el uso y confianza de las transacciones del sistema financiero y sus canales. El estudio considera que en la medida que exista interés y uso en los canales como son el internet y los celulares, las operaciones Fintech tendrán un éxito inmediato, y en el caso contrario, se deberán establecer estrategias para llegar a éste tipo de segmento.

## RESULTADOS

### Análisis General

La primera variable “Medio” se refiere a la utilizada para establecer el canal por el que la persona realiza usualmente las transacciones que lo “acercan” al Sistema financiero colombiano, es decir, por medio del cual realiza las diferentes transacciones necesarias para la operación de productos financieros ya sea de ahorro, de créditos o de recaudos, entre las cuales están: retiros, depósitos o consignaciones, pagos, giros, entre otros. La Tabla 3 y la Figura 1 señalan que el 66.3% de la población encuestada realiza sus transacciones vía Efecty o Baloto lo que da cuenta de la efectividad de la estrategia de éstas entidades de llegar a poblaciones más alejadas de los centros urbanos y lo poco efectivo que han sido las estrategias de los bancos.



Fuente: Elaboración propia

En el caso de Efecty, la compañía fue creada en el año 1996 logrando ser la primera compañía del sector en recibir habilitación como operador postal de pago por parte del Min tic, cuenta con cajeros electrónicos para el envío y cobro de giros nacionales sin necesidad de tarjetas débito y crédito, con unidades móviles, y con una APP para giros nacionales con débitos por PSE desde las cuentas. Además, es corresponsal para envío y pago de Giros internacionales Western Unión en Colombia (Efecty, 2016). Por el lado de Baloto, además de ser en sí una lotería, es una de las redes transaccionales más grandes y sólidas del país y a través de ella se realizan más de 80.000 operaciones diarias (República, 2019). Según la empresa, cubren cerca de 85% de la población colombiana y cuentan con respaldo tecnológico y de servicio ha logrado convertir mediante convenios, el canal de ventas para realizar múltiples transacciones de servicio a otras entidades como son los pagos, principalmente de servicios públicos y los retiros de cuentas.

En cuanto a las transacciones que se realizan, la Tabla 4 y la

# CONFIANZA EN LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS VIRTUALES: LA BASE DE LAS FINTECH

Tabla 4

| TRANSACC         |            |            |                   |                      |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Valido           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Pagos            | 444        | 82,1       | 82,1              | 82,4                 |
| Retiros          | 84         | 15,5       | 15,5              | 98,0                 |
| Transferencias   | 2          | .4         | .4                | 98,3                 |
| Depositos        | 5          | .9         | .9                | 99,3                 |
| Trans. Inmóviles | 1          | .2         | .2                | 99,4                 |
| Consulta saldo   | 3          | .6         | .6                | 100,0                |
| Total            | 541        | 100,0      | 100,0             |                      |

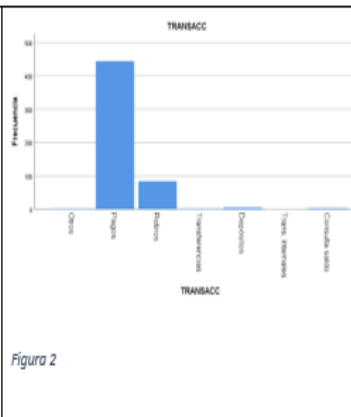


Figura 2

Fuente: elaboración propia

Figura 2 muestran un casi mono—uso de los diferentes canales para realizar pagos (82.1%), en su mayoría de servicios públicos o de créditos; y para realizar retiros de cuentas de ahorro (15.5%).

Y para la variable “Confianza en el sistema financiero” medida a través de operaciones por internet o en los celulares, la Tabla 5 y la Figura 3 muestran que el 78.3% de la población encuestada no ha realizado transacciones de éste tipo, y entre las razones dadas a los entrevistadores se encuentra principalmente la variable “desconfianza”.

Tabla 5

| CONFIANZA          |     |            |            |                   |
|--------------------|-----|------------|------------|-------------------|
| Valido             | No. | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
| Si                 | 48  | 8,9        | 8,9        | 21,7              |
| Nunca ha realizado | 423 | 78,2       | 78,2       | 100,0             |
| Total              | 540 | 99,8       | 100,0      |                   |
| Perdidos           | 1   | .2         |            |                   |
| Total              | 541 | 100,0      |            |                   |

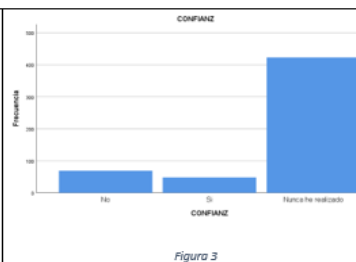


Figura 3

Fuente: Elaboración propia

## Relación de uso y confianza con variables sociodemográficas

A continuación, se señalan los análisis de cada una de las variables sociodemográficas con cada una de las variables del estudio: Medio más utilizado, Transacciones más realizadas y confianza en el sistema financiero.

### Medio más utilizado vs variable sociodemográficas:

La tabla de contingencia (Tabla 6) muestra el total y porcentaje de canales utilizados para operaciones financieras distribuidos por Estrato, Ingresos del hogar, Sexo, Edad y Nivel educativo.

Tabla 6: Tabla de contingencia Variable Con Vs Variables sociodemográficas

| Método          | Estrato                | Oficina  |             | Cajero Automático |             | Cajeros  |             | Teléfono |             | Internet |             | Efecty o Baloto |             | Corresponsal |             | Efecty o Baloto |             | Otros    |             |
|-----------------|------------------------|----------|-------------|-------------------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|-----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------------|----------|-------------|
|                 |                        | Recuento | % del total | Recuento          | % del total | Recuento | % del total | Recuento | % del total | Recuento | % del total | Recuento        | % del total | Recuento     | % del total | Recuento        | % del total | Recuento | % del total |
| ESTRATO         | 1                      | 90       | 16,3        | 24                | 4,5         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 1            | 0,2         | 302             | 55,8        | 3        | 0,5         |
|                 | 2                      | 0        | 0,0         | 10                | 1,8         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 1            | 0,2         | 47              | 8,6         | 0        | 0,0         |
|                 | 3                      | 0        | 0,0         | 24                | 4,4         | 2        | 0,4         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 0            | 0,0         | 15              | 2,7         | 0        | 0,0         |
|                 | 4                      | 1        | 0,2         | 14                | 2,6         | 2        | 0,4         | 1        | 0,2         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 1            | 0,2         | 5               | 0,9         | 0        | 0,0         |
|                 | 5                      | 0        | 0,0         | 2                 | 0,4         | 100      | 18,3        | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 0            | 0,0         | 0               | 0,0         | 0        | 0,0         |
| INGRESOS AL     | 1                      | 33       | 6,1         | 5                 | 0,9         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 0            | 0,0         | 138             | 25,5        | 0        | 0,0         |
|                 | 2                      | 36       | 6,6         | 22                | 4,1         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 1            | 0,2         | 108             | 19,9        | 3        | 0,5         |
|                 | 3                      | 11       | 2,0         | 17                | 3,1         | 1        | 0,2         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 0            | 0,0         | 42              | 7,7         | 0        | 0,0         |
|                 | 4                      | 5        | 0,9         | 7                 | 1,3         | 1        | 0,2         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 0            | 0,0         | 31              | 5,7         | 0        | 0,0         |
|                 | 5                      | 0        | 0,0         | 5                 | 0,9         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 1            | 0,2         | 25              | 4,6         | 0        | 0,0         |
| SEXO            | Hombres                | 22       | 4,1         | 21                | 3,9         | 1        | 0,2         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 0            | 0,0         | 103             | 19,0        | 1        | 0,2         |
|                 | Mujeres                | 68       | 12,6        | 64                | 11,7        | 3        | 0,5         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 1            | 0,2         | 253             | 46,7        | 2        | 0,4         |
|                 | Total                  | 90       | 16,6        | 85                | 15,6        | 4        | 0,7         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 1            | 0,2         | 356             | 65,7        | 3        | 0,5         |
|                 | Edad                   | 2        | 0,4         | 9                 | 1,6         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 0            | 0,0         | 31              | 5,7         | 1        | 0,2         |
|                 | 3                      | 23       | 4,2         | 10                | 1,8         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 1            | 0,2         | 95              | 17,5        | 0        | 0,0         |
| NIVEL EDUCATIVO | Primaria               | 23       | 4,2         | 20                | 3,7         | 1        | 0,2         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 0            | 0,0         | 100             | 18,5        | 1        | 0,2         |
|                 | Secundaria             | 1        | 0,2         | 30                | 5,5         | 10       | 1,8         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 0            | 0,0         | 152             | 28,1        | 3        | 0,5         |
|                 | Universitaria          | 1        | 0,2         | 0                 | 0,0         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 0            | 0,0         | 0               | 0,0         | 0        | 0,0         |
|                 | Trans. o Transferencia | 4        | 0,7         | 10                | 1,8         | 1        | 0,2         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 0            | 0,0         | 3               | 0,5         | 27       | 5,0         |
|                 | Propaganda             | 3        | 0,5         | 39                | 7,2         | 2        | 0,4         | 0        | 0,0         | 0        | 0,0         | 0               | 0,0         | 0            | 0,0         | 8               | 1,5         | 0        | 0,0         |

Fuente: Elaboración propia.

Como se evidencia, para la variable “Medio” o canal utilizado para realizar las transacciones, se infiere que en general, el canal más utilizado es el canal Efecty o Baloto, considerados medios de pago de bajo valor por el sector financiero. Por cada una de las variables demográficas se encuentra lo siguiente:

Por la variable estrato, el medio más utilizado dentro de los estratos 1 y 2, es Efecty o Baloto, lo cual cambia a los cajeros automáticos en los estratos 3 y 4.

Por la variable Ingresos del Hogar, el medio más utilizado hasta Ingresos de 4 s.m.m.l.v es Efecty o Baloto, lo cual cambia a los cajeros automáticos en cuando el Ingreso aumenta superior a 5 s.m.m.l.v.

Por la variable Sexo, el medio más utilizado por mujeres y hombres es Efecty o Baloto.

Por la variable Edad, el medio más utilizado para todos los rangos de edad es Efecty o Baloto.

Y por la variable Nivel educativo, sólo para los que tienen posgrado cambia el medio más utilizado para transacciones ya que hacen mayor uso de cajeros automáticos.

Con la prueba Chi-cuadrado de la Tabla 7 se pudo contrastar la independencia, que con una significación cercana al 0%, un p-valor del 5%, se rechaza la hipótesis de independencia para cada una de las variables sociodemográficas (los canales no se distribuyen del mismo modo por variable). La hipótesis sólo es no rechazada para las variables Sexo y Edad.

# CONFIANZA EN LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS VIRTUALES: LA BASE DE LAS FINTECH

Tabla 7: Pruebas de chi-cuadrado de Pearson Medio Vs Variables sociodemográficas

| ESTRATO   | MEDIO        |                         |
|-----------|--------------|-------------------------|
|           | Chi-cuadrado | 217,414                 |
|           | Df           | 20                      |
|           | Sig.         | ,000 <sup>a, b, c</sup> |
| INGRHOGAR | MEDIO        |                         |
|           | Chi-cuadrado | 230,851                 |
|           | Df           | 25                      |
|           | Sig.         | ,000 <sup>a, b, c</sup> |
| SEXO      | MEDIO        |                         |
|           | Chi-cuadrado | 1,460                   |
|           | Df           | 5                       |
|           | Sig.         | ,918 <sup>b, c</sup>    |
| EDAD      | MEDIO        |                         |
|           | Chi-cuadrado | 17,165                  |
|           | Df           | 20                      |
|           | Sig.         | ,642 <sup>b, c</sup>    |
| NIVEDUC   | MEDIO        |                         |
|           | Chi-cuadrado | 222,098                 |
|           | Df           | 25                      |
|           | Sig.         | ,000 <sup>a, b, c</sup> |

Fuente: Elaboración propia

## Transacciones vs variable sociodemográficas:

La tabla de contingencia (Tabla 8) muestra el total y porcentaje de transacciones realizadas, distribuidos por Estrato, Ingresos del hogar, Sexo, Edad y Nivel educativo

Tabla 8: Tabla de contingencia Variable Transacciones Vs Variables sociodemográficas

|           |                    | Otro     |                | Pagos    |                | Retiros  |                | Transferencias |                | Depositos |                | Trans. Internac. |                | Consulta saldo |                |
|-----------|--------------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|----------------|----------------|----------------|-----------|----------------|------------------|----------------|----------------|----------------|
|           |                    | Frecuent | % del N de tot | Frecuent | % del N de tot | Frecuent | % del N de tot | Frecuent       | % del N de tot | Frecuent  | % del N de tot | Frecuent         | % del N de tot | Frecuent       | % del N de tot |
| ESTRATO   | 1                  | 2        | 0,5            | 376      | 89,2           | 37       | 8,9%           | 0              | 0,0            | 1         | 0,2%           | 0                | 0,0            | 1              | 0,2%           |
|           | 2                  | 0        | 0,0            | 49       | 74,2           | 16       | 24,2%          | 1              | 1,5            | 0         | 0,0%           | 0                | 0,0            | 0              | 0,0%           |
|           | 3                  | 0        | 0,0            | 13       | 34,2           | 22       | 57,4%          | 0              | 0,0            | 2         | 5,3%           | 1                | 2,6            | 0              | 0,0%           |
|           | 4                  | 0        | 0,0            | 6        | 33,3           | 8        | 44,4%          | 1              | 5,6            | 2         | 11,1           | 0                | 0,0            | 1              | 5,6%           |
|           | 5                  | 0        | 0,0            | 0        | 0,0%           | 1        | 50,0%          | 0              | 0,0            | 0         | 0,0%           | 0                | 0,0            | 1              | 50,0%          |
| INGRHOGAR | 1                  | 0        | 0,0            | 173      | 89,6           | 6        | 3,4%           | 0              | 0,0            | 0         | 0,0%           | 0                | 0,0            | 0              | 0,0%           |
|           | 2                  | 1        | 0,4            | 200      | 87,7           | 28       | 11,4%          | 1              | 0,4            | 0         | 0,0%           | 0                | 0,0            | 0              | 0,0%           |
|           | 3                  | 0        | 0,0            | 50       | 75,4           | 20       | 28,2%          | 0              | 0,0            | 0         | 0,0%           | 0                | 0,0            | 1              | 1,4%           |
|           | 4                  | 1        | 5,3            | 8        | 42,1           | 10       | 52,6%          | 0              | 0,0            | 0         | 0,0%           | 0                | 0,0            | 0              | 0,0%           |
|           | 5                  | 0        | 0,0            | 3        | 37,5           | 3        | 37,5%          | 0              | 0,0            | 2         | 26,0           | 0                | 0,0            | 0              | 0,0%           |
| SEXO      | Mujer              | 0        | 0,0            | 10       | 37,8           | 19       | 69,8%          | 1              | 3,8            | 3         | 8,3%           | 1                | 2,8            | 2              | 5,6%           |
|           | Hombre             | 2        | 0,5            | 127      | 84,7           | 19       | 12,7%          | 2              | 1,3            | 1         | 0,7%           | 1                | 0,7            | 0              | 0,0%           |
| EDAD      | 2                  | 1        | 2,1            | 40       | 83,3           | 5        | 10,4%          | 0              | 0,0            | 2         | 4,2%           | 0                | 0,0            | 0              | 0,0%           |
|           | 3                  | 0        | 0,0            | 95       | 82,6           | 19       | 16,5%          | 1              | 0,9            | 0         | 0,0%           | 0                | 0,0            | 0              | 0,0%           |
|           | 4                  | 0        | 0,0            | 132      | 81,0           | 29       | 17,8%          | 0              | 0,0            | 0         | 0,0%           | 1                | 0,6            | 1              | 0,6%           |
|           | 5                  | 0        | 0,0            | 83       | 80,8           | 16       | 15,5%          | 1              | 1,0            | 1         | 1,0%           | 0                | 0,0            | 2              | 1,9%           |
|           | 6                  | 1        | 0,9            | 94       | 89,9           | 15       | 13,4%          | 0              | 0,0            | 2         | 1,8%           | 0                | 0,0            | 0              | 0,0%           |
| NIVEDUC   | Ninguno            | 1        | 1,0            | 98       | 94,2           | 5        | 4,8%           | 0              | 0,0            | 0         | 0,0%           | 0                | 0,0            | 0              | 0,0%           |
|           | Primaria           | 0        | 0,0            | 147      | 93,0           | 9        | 5,7%           | 0              | 0,0            | 1         | 0,6%           | 0                | 0,0            | 1              | 0,6%           |
|           | Secundaria         | 1        | 0,5            | 176      | 89,7           | 38       | 17,9%          | 1              | 0,5            | 1         | 0,5%           | 0                | 0,0            | 0              | 0,0%           |
|           | Universitaria      | 0        | 0,0            | 0        | 0,0%           | 1        | 100,0          | 0              | 0,0            | 0         | 0,0%           | 0                | 0,0            | 0              | 0,0%           |
|           | Técnica o Superior | 0        | 0,0            | 7        | 67,5           | 1        | 12,5%          | 0              | 0,0            | 0         | 0,0%           | 0                | 0,0            | 0              | 0,0%           |
| NIVEDUC   | Postgrado          | 0        | 0,0            | 15       | 30,8           | 29       | 59,2%          | 1              | 1,9            | 3         | 5,8%           | 1                | 1,9            | 2              | 3,8%           |

Fuente: Elaboración Propia

Al igual que con el ítem anterior, para la variable “Transacción” o, se infiere que en general, lo que las personas de la muestra más realizan son pagos, refiriéndose esto a pagos de servicios públicos, pagos de compras por revistas, etc.. Sin embargo, por variables demográficas se encuentra:

Por la variable estrato, las operaciones más realizadas son “Pagos”.

Por la variable Ingresos del Hogar, la transacción más realiza-

da para ingresos menores a 3 s.m.l.v. son “Pagos” y de ahí en adelante son “Retiros”.

Por la variable Sexo, se encuentra que por igual para mujeres y hombres que la transacción más realizada son retiros.

Por la variable Edad, se encuentra que para todas las edades, las operaciones más realizadas son “Pagos”

Y por la variable Nivel educativo, sólo para los que tienen posgrado cambia la transacción más realizada a “Retiros”.

Tabla 9: Pruebas de chi-cuadrado de Pearson Transacciones Vs Variables sociodemográficas

| ESTRATO   | TRANSACC     |                         |
|-----------|--------------|-------------------------|
|           | Chi-cuadrado | 250,826                 |
|           | df           | 24                      |
|           | Sig.         | ,000 <sup>a, b, c</sup> |
| INGRHOGAR | TRANSACC     |                         |
|           | Chi-cuadrado | 233,539                 |
|           | df           | 30                      |
|           | Sig.         | ,000 <sup>a, b, c</sup> |
| SEXO      | TRANSACC     |                         |
|           | Chi-cuadrado | 11,151                  |
|           | df           | 6                       |
|           | Sig.         | ,084 <sup>b, c</sup>    |
| EDAD      | TRANSACC     |                         |
|           | Chi-cuadrado | 27,248                  |
|           | df           | 24                      |
|           | Sig.         | ,293 <sup>b, c</sup>    |
| NIVEDUC   | TRANSACC     |                         |
|           | Chi-cuadrado | 141,565                 |
|           | df           | 30                      |
|           | Sig.         | ,000 <sup>a, b, c</sup> |

Fuente: Elaboración propia

Con la prueba Chi-cuadrado de la Tabla 9 se pudo contrastar la independencia, que con una significación cercana al 0%, un p-valor del 5%, se rechaza la hipótesis de independencia para cada una de las variables sociodemográficas (las transacciones no se distribuyen del mismo modo por variable). La hipótesis sólo es no rechazada para la variable Edad

## Confianza vs variable sociodemográficas:

El uso de operaciones a través de canales virtuales como internet o a través de smartphones, son de por sí una señal evidente de confianza en el sistema financiero virtual, pero más que eso, primero antecede el hecho de conocer si las personas saben o no hacer uso de éste tipo de operaciones financieras y si tienen el acceso a internet y a éste tipo de dispositivos, ya que como hallazgo principal se encontró, especialmente para los estratos 1 y 2 que nunca han realizado este tipo de operaciones ya que no cuentan con la posibilidad de realizarlas

La tabla de contingencia (Tabla 10) muestra el total y porcentaje de personas que tienen confianza en el uso de las transacciones o que nunca han realizado, distribuidos por Estrato, Ingresos del hogar, Sexo, Edad y Nivel educativo.



# CONFIANZA EN LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS VIRTUALES: LA BASE DE LAS FINTECH

Tabla 10: Tabla de contingencia Variable Confianza Vs Variables sociodemográficas

|          |                     | CONFIANZ |                 | Si       |                 | Nunca he realizado |                 |
|----------|---------------------|----------|-----------------|----------|-----------------|--------------------|-----------------|
|          |                     | No       | % del N de fila | Recuento | % del N de fila | Recuento           | % del N de fila |
| ESTRATO  | 1                   | 42       | 10,1%           | 8        | 1,9%            | 366                | 88,0%           |
|          | 2                   | 12       | 18,2%           | 6        | 9,1%            | 48                 | 72,7%           |
|          | 3                   | 12       | 31,6%           | 18       | 47,4%           | 8                  | 21,1%           |
|          | 4                   | 3        | 16,7%           | 14       | 77,8%           | 1                  | 5,6%            |
|          | 5                   | 0        | 0,0%            | 2        | 100,0%          | 0                  | 0,0%            |
| INGRHOGR | 1                   | 10       | 5,6%            | 2        | 1,1%            | 167                | 93,3%           |
|          | 2                   | 35       | 15,4%           | 7        | 3,1%            | 185                | 81,5%           |
|          | 3                   | 8        | 11,3%           | 5        | 7,0%            | 58                 | 81,7%           |
|          | 4                   | 8        | 42,1%           | 4        | 21,1%           | 7                  | 36,8%           |
|          | 5                   | 1        | 12,5%           | 3        | 37,5%           | 4                  | 50,0%           |
| SEXO     | Mujer               | 11       | 7,3%            | 12       | 8,0%            | 127                | 84,7%           |
|          | Hombre              | 58       | 14,9%           | 36       | 9,2%            | 296                | 75,9%           |
| EDAD     | 2                   | 8        | 16,7%           | 6        | 12,5%           | 34                 | 70,8%           |
|          | 3                   | 13       | 11,3%           | 9        | 7,8%            | 93                 | 80,9%           |
|          | 4                   | 19       | 11,7%           | 15       | 9,2%            | 129                | 79,1%           |
|          | 5                   | 9        | 8,7%            | 12       | 11,7%           | 82                 | 79,6%           |
|          | 6                   | 20       | 18,0%           | 6        | 5,4%            | 85                 | 76,6%           |
| NIVEDUC  | Ninguno             | 7        | 6,8%            | 0        | 0,0%            | 96                 | 93,2%           |
|          | Primaria            | 14       | 8,9%            | 3        | 1,9%            | 141                | 89,2%           |
|          | Secundaria          | 30       | 13,8%           | 15       | 6,9%            | 173                | 79,4%           |
|          | Universitaria       | 0        | 0,0%            | 0        | 0,0%            | 1                  | 100,0%          |
|          | Técnico o Tecnólogo | 4        | 50,0%           | 1        | 12,5%           | 3                  | 37,5%           |
|          | Posgrado            | 14       | 26,9%           | 29       | 55,8%           | 9                  | 17,3%           |

Fuente: Elaboración propia

Para la variable “Confianza” se infiere que en general, las personas de la muestra nunca han realizado operaciones en Internet o por celular, lo que se presenta como una barrera a afrontar para el éxito de las operaciones FINTECH y una gran labor a seguir en cuanto a políticas públicas y en cuanto a las estrategias de las entidades financieras interesadas en este mercado. Por variables demográficas se encuentra:

En la variable Estrato se encuentra una distinción clara en los estratos, ya que en su mayoría los estratos 1 y 2 (77 %y 88% respectivamente) mientras que los estratos

Por la variable Ingresos del Hogar, la transacción más realizada para ingresos menores a 3 s.m.m.l.v. son “Pagos” y de ahí en adelante son “Retiros”.

Por la variable Sexo, se encuentra que por igual para mujeres y hombres que la transacción más realizada son retiros.

Por la variable Edad, se encuentra que para todas las edades, las operaciones más realizadas son “Pagos”.

Y por la variable Nivel educativo, sólo para los que tienen posgrado cambia la transacción más realizada a “Retiros

Con la prueba Chi-cuadrado de la Tabla 11 se pudo contrastar la independencia, que con una significación cercana al 0%, un p-valor del 5%, se rechaza la hipótesis de independencia para cada una de las variables sociodemográficas (las transacciones no se distribuyen del mismo modo por variable). La hipótesis sólo es no rechazada para la variable Edad.

## CONCLUSIONES

Las Fintech traen consigo el cambio en la forma habitual de las transacciones financieras para acercarse al sistema financiero mediante los productos como son el ahorro, el crédito, los seguros y los recaudos. Para ello, se han creado diversos modelos o procesos sencillos, sin embargo, gracias a este tipo de investigaciones se puede determinar que no es suficiente el esfuerzo por parte de éstas entidades para generar acceso ya que se requiere inclusión financiera desde otras perspectivas como son la educación y la dotación de equipos e internet.

Como resultado, se encontró que en su mayoría las personas del estudio realiza sus transacciones vía Efecty o Baloto lo que da cuenta del modelo de éxito que han tenido este tipo de organizaciones más no las financieras tradicionales. Por otro lado, se encuentra de acercarse a los diferentes canales, las personas lo hacen para realizar pagos en su mayoría de servicios públicos o de créditos y en cuanto a la variable más importante a tener en cuenta para un futuro exitoso de las Fintech que es la confianza y uso de los canales virtuales, el hallazgo fue rotundo en la mayoría de la población, en que “Nunca” han realizado transacciones lo que abre el camino a seguir por parte de las entidades interesadas en éste tipo de población considerada excluida financieramente

## BIBLIOGRAFÍA

Benjumea, M. A., Benjumea, D., & Torres, C. A. (2017). Inclusión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación ( TIC ) en el sistema financiero colombiano \* Inclusion of Information and Communication Technologies ( ICT ) in the Colombian financial system Inclusão de Tecnologias de Informação e Comuni. UNIMAR, 35(2), 255–267.

Efecty. (2016). Efecty, la empresa líder en giros, pagos y recaudos de Colombia, celebra sus 20 años. Retrieved from [https://www.efecty.com.co/?utm\\_source=google&utm\\_medium=search&utm\\_campaign=mar-ca&utm\\_term=cpc&utm\\_content=texto&gclid=CjwKCAjwqZPrBRBnEiwAmNJsNtZjjgaTvkVhOSUEXg5meG8OqP\\_1Cvp](https://www.efecty.com.co/?utm_source=google&utm_medium=search&utm_campaign=mar-ca&utm_term=cpc&utm_content=texto&gclid=CjwKCAjwqZPrBRBnEiwAmNJsNtZjjgaTvkVhOSUEXg5meG8OqP_1Cvp)

Tabla 11: Pruebas de chi-cuadrado de Pearson  
Confianza Vs Variables sociodemográficas

|          | CONFIANZ     |                       |
|----------|--------------|-----------------------|
|          | Chi-cuadrado | 250,481               |
| ESTRATO  | df           | 8                     |
|          | Sig.         | ,000 <sup>*,b,c</sup> |
| INGRHOGR | Chi-cuadrado | 268,081               |
|          | df           | 10                    |
|          | Sig.         | ,000 <sup>*,b,c</sup> |
| SEXO     | Chi-cuadrado | 6,066                 |
|          | df           | 2                     |
|          | Sig.         | ,048                  |
| EDAD     | Chi-cuadrado | 8,410                 |
|          | df           | 8                     |
|          | Sig.         | ,394                  |
| NIVEDUC  | Chi-cuadrado | 201,318               |
|          | df           | 10                    |
|          | Sig.         | ,000 <sup>*,b,c</sup> |

Fuente: Elaboración propia

## CONFIANZA EN LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS VIRTUALES: LA BASE DE LAS FINTECH

ESpalBA9pd4ZznNkFb7gn5BoCU3QQA\_vD\_BwE

Ghosh, S. (2016). How important is mobile telephony for economic growth? Evidence from MENA countries. *Emerald Group Publishing Limited*, 18(3), 58–79. <https://doi.org/10.1108/info-12-2015-0058>

Gutiérrez Castillo, J. J., & Gómez Del Castillo, M. T. G. (2015). Influencia de las TIC en los procesos de aprendizaje y comunicación de los estudiantes de educación. *Revista de Pedagogía*, 35–36(97–98), 34–51.

Hernandez, R. M. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y Representaciones*, 5(1), 325–347. <https://doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>

Morales-Arce Macías, R. (2017). El sistema financiero ante 2020. *Real Academia de Doctores de España*, 2, 125–153.

Ocampo Lozano, M. (2014). Sistema bancario colombiano y la educación financiera. Caso banco Davivienda. *Aglala*, 5(1), 143. <https://doi.org/10.22519/22157360.757>

República, L. (2019). 9.600 puntos Baloto para transacciones. Retrieved from <https://www.larepublica.co/finanzas/los-usuarios-de-bancoomeva-podran-usar-9600-puntos-baloto-para-transacciones-2826161>