

EDUCACIÓN, CREATIVIDAD E INTELIGENCIA ARTIFICIAL: NUEVOS HORIZONTES PARA EL APRENDIZAJE. ACTAS DEL VIII CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE APRENDIZAJE, INNOVACIÓN Y COOPERACIÓN, CINAIC 2025

María Luisa Sein-Echaluce Lacleta, Ángel Fidalgo Blanco y Francisco José García Peñalvo (coords.)

1ª Edición. Zaragoza, 2025

Edita: Servicio de Publicaciones. Universidad de Zaragoza.



Servicio de
Publicaciones
Universidad Zaragoza

EBOOK ISBN 978-84-10169-60-9

DOI 10.26754/uz.978-84-10169-60-9



Esta obra se encuentra bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento – NoComercial (ccBY-NC). Ver descripción de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Referencia a esta obra:

Sein-Echaluce Lacleta, M.L., Fidalgo Blanco, A. & García-Peñalvo, F.J. (coords.) (2025). *Educación, Creatividad e Inteligencia Artificial: nuevos horizontes para el Aprendizaje. Actas del VIII Congreso Internacional sobre Aprendizaje, Innovación y Cooperación. CINAIC 2025 (11-13 de Junio de 2025, Madrid, España)*. Zaragoza. Servicio de Publicaciones Universidad de Zaragoza. DOI 10.26754/uz.978-84-10169-60-9

Las fintech como herramienta de inclusion financiera en jovenes universitarios

Fintech as a tool for financial inclusion among university students

Orlando Manuel Ruiz Perez

oruiz@uniguajira.edu.co

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Universidad de La Guajira
Maicao, La Guajira, Colombia

Resumen. El trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la inclusión financiera del programa de contaduría pública de la Universidad de La Guajira. La información se obtuvo aplicando el modelo de la encuesta ONU mujer (2021). Se determinan sus características socioeconómicas, los índices de acceso, uso y barrera a los productos y servicios financieros, utilizados el método ponderado de componentes principales. Además, se mide el nivel de satisfacción. Se concluye que los estudiantes presentan características demográficas y socioeconómicas desfavorables frente al sistema financiero, situación que impacta en un bajo nivel de inclusión financiera, impactada por el uso de las Fintech. Así mismo, en su mayoría manifestaron que tienen poco conocimiento de los productos y servicios financieros, a pesar de estar formándose como futuros contadores.

Palabras clave: *Inclusión financiera, acceso, Uso, Barreras, Fintech.*

Abstract. This research aims to analyze the financial inclusion of the public accounting program at the University of La Guajira. The information was obtained by applying the UN Women survey model (2021). Their socioeconomic characteristics, access, use, and barrier indices to financial products and services are determined using the weighted principal components method. In addition, the level of satisfaction is measured. It is concluded that students present unfavorable demographic and socioeconomic characteristics vis-à-vis the financial system, a situation that impacts a low level of financial inclusion, impacted by the use of Fintech. Likewise, the majority stated that they have little knowledge of financial products and services, despite being trained as future accountants.

Keywords: *Financial Inclusion, Access, Use, Barriers, fintech.*

1. INTRODUCCION

El fenómeno de la globalización económica, el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y la adopción de una cultura digital, han influenciado en la transformación estructural de los sistemas financieros y bancarios a nivel mundial; donde, los ciudadanos tienen mayores demandas, necesidades y expectativas en cuanto a accesibilidad, disponibilidad, eficiencia e innovación de los servicios financieros. Por tanto, para cumplir con estos requerimientos, la banca debe ser proactiva e innovadora en la implementación de estrategias, proyectos, programas de desarrollo, y penetración del mercado financiero.

De igual manera, el estado y el sistema financiero tienen como objetivo primordial promover la generación de ahorro y su uso eficiente, con el fin de garantizar la financiación de la inversión, y facilitar el acceso al crédito de aquellos grupos de intereses orientados al desarrollo de procesos productivos. Para lograr este objetivo es necesario contar con una política de inclusión financiera que facilite el acceso, disponibilidad y uso de los servicios financieros a toda la población sin distinción alguna.

Por otra parte, para el Banco Mundial la inclusión financiera es una herramienta eficaz en la lucha contra la pobreza y la desigualdad. La falta de acceso a los servicios financieros refleja la inequidad social y refuerza las condiciones de vulnerabilidad de las personas de menores ingresos. La inclusión financiera es un elemento que facilita la consecución de 7 de los 17 objetivos de desarrollo sostenible.

Por consiguiente, Roa (2021) dice que el acceso a servicios financieros facilita la vida diaria y ayuda a familias y empresas a planificar desde objetivos a largo plazo hasta emergencias inesperadas. Como titulares de cuentas, es más probable que las personas usen otros servicios financieros, como el crédito y los seguros, para iniciar y ampliar negocios, invertir en educación o salud, administrar riesgos, superar conmociones financieras, etc., lo que puede mejorar la calidad general de sus vidas.

Bajo este contexto, la inclusión financiera es uno de los retos en materia de política pública de los países de América Latina. A pesar que la tecnología ha impulsado avances significativos, mejoras y beneficios en el acceso y uso de los servicios financieros, continúan problemas estructurales como la ausencia de educación financiera, la informalidad económica, la pobreza y la desigualdad de ingresos, presentes en la gran mayoría de estos países.

Por otra parte, la crisis mundial generada por la pandemia COVID-19 se convirtió en una oportunidad que permitió aumentar la inclusión financiera digital. La inclusión financiera digital, implica el uso de medios digitales que reducen los costos de los servicios financieros formales, demandados por poblaciones anteriormente excluidas del sistema financiero, sin afectar la sostenibilidad y la rentabilidad de la banca.

Según Kunt, et al.(2022) en su informe, describen que la inclusión financiera ha aumentado a nivel mundial. Los autores manifiestan, que el 76 % de los adultos a nivel mundial posee una cuenta en la actualidad, una cifra que era del 51% hace 10

años. Estos enormes avances se distribuyen de manera uniforme y provienen de un mayor número de países que nunca antes reportaban información. También la brecha de género, en la titularidad de cuentas, se redujo de 9 a 6 puntos porcentuales en los países en desarrollo. Aun así, a pesar de los avances significativos, el grupo Banco Mundial considera que se debe seguir trabajando y haciendo grandes esfuerzos para lograr el acceso universal a los servicios financieros, ya que existen alrededor de 1.400 millones de personas que aún no se encuentran bancarizadas en el mundo.

En cuanto a la población joven, la cual se estima en 1.200 millones de entre 15 a 25 años, se encuentra en su mayoría viviendo en países en desarrollo. Por tanto, la juventud es prioridad social como política en estos países, y cada vez son más los gobiernos que están abordando los servicios financieros para este segmento poblacional. El acceso a ahorros, los sistemas de pago, los créditos y seguros, pueden ayudar a los jóvenes a generar activos, a protegerse contra el riesgo y a mostrar su potencial económico. Sin embargo, el informe Global Findex 2021, indica que los jóvenes tienen un 33% menos probabilidades de poseer una cuenta bancaria que un adulto.

Por otra parte, Torres, et al. (2023) realizaron un estudio, donde entrevistaron 103 estudiantes entre 15 y 22 años, pertenecientes a la comunidad universitaria en México, donde solo el 57% de los encuestados manifestó conocer el término inclusión financiera y solamente el 31% de esa población conoce los requisitos para tramitar una tarjeta de débito, evidenciando debilidades en la inclusión de este segmento de la población. Además, los autores resaltan la importancia de las FinTech, impulsando la inclusión financiera de los jóvenes, por brindar servicios financieros de manera cómoda, ágil, eficiente y confiable, haciendo uso de las TIC.

Bajo este contexto, se plantea este trabajo de investigación que tiene como objetivo analizar la inclusión financiera de los estudiantes del programa de contaduría pública de la Universidad de La Guajira, donde se aplicó una encuesta estructurada, tomando como referencia un instrumento desarrollado por ONU mujer (2021), se calcularon los índices de inclusión financiera por las dimensiones de acceso, uso y barreras, utilizando el método de las ponderaciones de componentes principales propuesto por Sanromán, G., Ferre, Z., & Rivero, J. I. (2016). Lo que permitirá presentar, analizar y evaluar los resultados, concluir y plantear recomendaciones.

2. CONTEXTO Y DESCRIPCIÓN

La inclusión financiera se ha convertido en uno de los propósitos prioritarios de los gobiernos, organizaciones no gubernamentales, y del sector privado. Está demostrado que aquellos países con altos indicadores de inclusión al sistema financiero han impactado en la reducción de los niveles de pobreza y desigualdad de su población. De la misma forma, el sector financiero y bancario está facilitando y ofertando servicios novedosos como oportunidad de negocio, vinculando al sistema financiero a grupos poblacionales excluidos hasta el momento. Por tal motivo, es relevante realizar la descripción de este fenómeno o problema en la población joven.

El propósito académico de desarrollar esta propuesta de investigación, es disponer de información veraz y confiable relacionada con una temática de relevancia como es la inclusión financiera en los estudiantes del programa de contaduría pública

de La Universidad de La Guajira, que permita caracterizar la población objeto de estudio, determinar los niveles de acceso, y el uso y calidad de los servicios financieros. Los resultados de la investigación le permitirán a la universidad definir estrategias enfocadas a la educación financiera en los estudiantes y articular acciones con el sistema financiero, para aumentar el nivel de inclusión financiera, conocimientos y capacidades de la población universitaria, mediante la revisión de los contenidos de las asignaturas del programa de contaduría pública relacionado con la temática.

Desde el punto de vista práctico, los resultados de esta investigación les permitirían a las entidades financieras disponer de información, identificar las necesidades y expectativas de las personas excluidas del sistema financiero. Además de los limitantes y barreras de acceso. Lo anterior, con el fin de definir una oferta de productos y servicios financieros de fácil acceso y bajo costo a la población universitaria.

Por otra parte, esta investigación es relevante desde el punto de vista social porque permite conocer el estado actual de los avances en materia de política pública de inclusión, y de educación económica y financiera definida en el CONPES 4005 del 2020.

Adicional a lo anterior, teóricamente, la presente investigación permitirá ampliar los postulados existentes sobre la inclusión financiera, especialmente dirigida a la población joven y universitaria.

A. Contexto

En el contexto actual, hay que destacar el impulso que le ha dado el gobierno de Colombia a la inclusión financiera de la población de bajos ingresos, que se dio como resultado de las ayudas sociales mediante el programa de “familias en acción” adoptado y regulado mediante la ley 1532 de 2012. El programa consiste en la entrega condicionada y periódica de una transferencia monetaria directa para complementar el ingreso y mejorar la salud y la educación de los menores de 18 años de las familias que se encuentran en condición de pobreza y vulnerabilidad. Adicionalmente, el programa del departamento de prosperidad social “jóvenes en acción” apoya a los jóvenes en condición de pobreza y vulnerabilidad, con la entrega de transferencias monetarias condicionadas, para que puedan continuar sus estudios técnicos, tecnológicos y profesionales. Además, en el marco de la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID 19 se adoptaron los programas de compensación del IVA e ingreso solidario.

Gracias a las iniciativas y esfuerzos del gobierno colombiano, en mejorar los niveles de cobertura de la inclusión financiera de su población. Los datos registrados y reportados por la banca de las oportunidades en la vigencia 2023, muestran que 31.963.638 persona adultas en el país, tienen acceso a servicios financieros. El indicador de acceso a productos financieros tuvo un comportamiento favorable en el último año. Es así, como el porcentaje de adultos que tenían algún producto financiero, paso de 92,3 % a 94,6 % entre 2022 y 2023, incrementándose en 2,3 puntos. Esto corresponde a 36,1 millones de adultos con un producto financiero transaccional, de ahorro o financiamiento en los establecimientos de crédito y sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos. Este incremento se debe al uso de la banca digital y virtual.

De igual manera, el informe anual 2023 de la Banca de las oportunidades (2024), muestra que la población joven que tiene entre 18 y 25 años, presentó el menor indicador de Inclusión financiera con 67,62%, lo que quiere decir que 4.627.479 millones de personas en este grupo etario cuentan con algún producto financiero. En contraste, el grupo etario con mayor integración al sistema financiero es el que va de los 41 a los 65 años, con un indicador de 91,05%. Por su parte, la población de los mayores de 65 años presenta un indicador de 81,4%, muy similar al grupo de personas entre 26 y 40 años, cuya tasa de inclusión financiera es de 84,02%.

Este contexto descrito en los párrafos anteriores, es una de los motivos que incentivaron a la formación y desarrollo del trabajo de investigación.

B. Público Objetivo

Las partes interesadas de los resultados de este trabajo de investigación son:

- los estudiantes del programa de contaduría pública de la universidad de la Universidad de La Guajira
- La universidad de La Guajira
- Bancos, Instituciones y corporaciones financieras
- Asobancaria
- El departamento administrativo de prosperidad social

C. Metodología

Este trabajo de investigación, cumple con las características propias enmarcada en el enfoque cuantitativo descritas por Hernández Sampieri, Mendoza Torres (2018). Es importante resaltar, que este estudio de investigación tiene como única variable de estudio la inclusión financiera, esta se pretende medir datos y registros recolectados a través de una encuesta, donde se revele el comportamiento del acceso, uso, barreras y calidad de los productos y servicios financieros de los estudiantes del programa de contaduría pública de universidad de La Guajira, que se analizan mediante el uso herramientas estadísticas e índices de inclusión financiera.

Por otra parte, este trabajo es una investigación de tipo descriptiva, donde se pretende conocer y describir a profundidad las dimensiones e indicadores relacionados con la variable de la inclusión financiera, en el contexto de los jóvenes universitarios.

Para recolectar información relacionada con las características de la población objeto de estudio, el acceso, uso, barreras y calidad de los productos y servicios financieros de los estudiantes, se aplicó una encuesta siguiendo la estructura del instrumento desarrollado por ONU Mujer (2021) en formato de Google, se hizo uso de los correos institucionales de los estudiantes para su difusión, despliegue y respuesta. Facilitado la construcción de una base de datos, donde se podrá observar y analizar de una forma sencilla el comportamiento de los dimensiones e indicadores definidos en el proyecto. Aplicando herramientas estadísticas y la construcción de índices de acceso, uso y barrera de los servicios financieros. También, se midió la calidad en términos de atributos y satisfacción de los servicios que demanda la población objeto de estudio.

Por último, con base a la información sintetizada en el análisis y el cálculo del índice de inclusión financiera, se plantean lineamientos estratégicos para mejorar el nivel de cobertura y superar las barreras de acceso de la población a los productos y servicios financieros.

3. RESULTADOS

En primer lugar, en lo relacionado con las características demográfica de la población objeto de estudio, se encontró que 91% de los estudiantes son menores de 27 años, estos se consideran de la generación centennials. También se pudo establecer que el 86,7% habitan en la zona urbana, que 48,8% manifestaron ser blancos mestizos. Mientras solo el 26,4% se autodenominan pertenecer a la población afrodescendientes y el 18,5% pertenecen a la población indígena. El 50% de los estudiantes encuestados son el sexo femenino y el 50% restante son del sexo masculino.

Del mismo modo, se determinó que el 67,4% de los estudiantes están desempleados. Los que manifestaron tener un empleo, el 44,9% desarrollan una actividad informal. De la misma forma, se idéntico que los estudiantes tienen una alta dependencia de los padres, También, se evidenció que son una población de bajos ingresos, donde el 56% hacen parte del programa del gobierno jóvenes en acción, pero todavía existe un 28% del total de los encuestados que no tienen acceso a los programas de asistencia social del estado.

En segundo lugar, los resultados de la investigación evidenciaros que el 58,2% de los encuestados han tenido acceso a uno o más productos financieros, donde el principal producto al que accede la población joven es la cuenta de ahorro. El 37,22% de ellos accedieron a este servicio por la facilidad de guardar y retirar dinero, 26,91% para poder recibir el abono a cuenta de los programas del gobierno y un 19,73% manifestaron que, por obligación al estar vinculado laboralmente, la empresa empleadora exige una cuenta de ahorro para el pago de nómina.

En cuanto al acceso al crédito, se evidenció que solo el 17,4% de los estudiantes han solicitado y accedido a crédito. Es importante mencionar que el 82,6% de los estudiantes de autoexcluyen del acceso de este producto financiero, ya que consideran que no tienen la necesidad o por la falta empleo no acceden a este producto. O, por el uso de las Fintech a no estar asociada a una cuenta de ahorro.

También se pudo determinar, que 67 estudiantes manifestaron tener la cuenta inactiva, donde la razón principal se debe a la pérdida del empleo y otros, porque dejaron de percibir recursos de los programas del gobierno. También, se evidencio que solo el 54% de los estudiantes hace uso de la banca virtual o por internet.

Los registros también revelaron el creciente uso de las Fintech como el Nequi, Daviplata, Tranfiya y Ahorro a la mano. También, se muestra que más del 90% de los encuestados usan Nequi combinado con otro medio de pago. Los jóvenes usan estos nuevos productos del sector financiero por su facilidad de uso y porque no tienen la necesidad de estar vinculado a una cuenta bancaria.

En cuanto a las barreras de accesos, se pudo determinar, que el 12,70% de los estudiantes, manifestaron tener barreas de acceso a cuenta bancaria, por motivos asociados a sus características socioeconómicas. De igual manera, se determinó que el 7,48% de los estudiantes que han hecho solicitud de

crédito, manifestaron tener barreras de acceso a este producto financiero. Además, se evidenció que el 25% de los estudiantes presentan barreras de acceso por falta de conocimientos y claridad de los productos y servicios ofertados por las instituciones financieras.

Con base a los resultados obtenidos, se calcula los índices de inclusión en las dimensiones de acceso, uso y barrera a los servicios y productos financieros, tal como se muestra en la tabla No.1.

Tabla 1 Índices de Inclusión Financiera Por Ponderación de Componentes Principales

Variables Por Dimensión	Ponderación Por Componente Principal	Medición	Resultado
Acceso			
Cuenta Bancaria	0,45	58,20%	0,262
Tarjeta de Crédito	0,1	8,80%	0,009
Tarjeta Dedito	0,35	64,50%	0,226
acceso Crédito	0,1	17,60%	0,018
Índice de Acceso	1		51,41%
Uso			
Uso Cuenta Bancaria	0,5	41,00%	0,205
Uso medios de Pago tradicionales y digitales	0,3	90,00%	0,27
Uso Crédito	0,2	14,50%	0,029
Índice de Uso	1		50,40%
Barreras			
Barrera Cuenta Bancaria	0,5	12,70%	0,064
Conocimiento y claridad	0,2	25%	0,05
Barreras Crédito	0,3	7,48%	0,022
Índice de Barrera	1		13,59%

Fuente: Investigador (2024).

Según los cálculos anteriores, el 51,41% de los estudiantes que hicieron parte del estudio tienen acceso a los productos financieros, donde el 50,4% hacen uso de ellos, este indicador está influenciado por las Fintech y el 13,59% manifestaron tener barreras de acceso al sistema financiero.

En cuanto a la dimisión de calidad, se pudo establecer que el 45,9% de los estudiantes encuestados manifestaron que el principal atributo que requieren de los servicios financieros es que pueda acceder vía internet y las APP disponibles de la institución financiera. Además, se identificó que la institución de preferencia de los estudiantes para acceder a los productos financieros es Bancolombia, seguido por Banco BBVA.

Por último, se determinó que el nivel de satisfacción global que perciben los estudiantes de la calidad de los productos y servicios financieros es moderado, con un promedio de 6,17/10 puntos. Los estudiantes sienten que las instituciones financieras no le dan la importancia que ellos merecen como clientes. De igual manera, los estudiantes se muestran más satisfechos con las Fintech Nequi, Daviplata, Ahorro a la mano, etc. Este indicador presenta una valoración promedio de 7,73/10 puntos

4. CONCLUSIONES

Con base a los resultados del trabajo de investigación se puede concluir que los estudiantes del programa contaduría pública de la Universidad de La Guajira, son jóvenes con características socioeconómicas que no son favorables frente a los requerimientos del sistema financiero. Condiciones como el desempleo, la dependencia económica de los padres, los bajos ingresos, generan autoexclusión en la demanda de productos y servicios financieros.

Los resultados también permiten concluir que los estudiantes tienen un bajo nivel de acceso a los servicios financieros, solo el 51,41% de ellos tiene acceso a por lo menos un producto financiero. Al comparar el índice de acceso promedio nacional según los registros del informe de la Banca de oportunidades (2024) para el grupo etario entre 18 y 25 años existe una diferencia de 17 punto porcentual, evidenciando y mostrando las brechas existentes de este indicador con otras regiones del territorio nacional. A pesar del acceso y uso de los estuantes a las Fintech como medio para realizar transacciones financieras.

Por último, el 90% estudiante de los estudiantes que hacen uso de las Fintech, se sientes más satisfechos con el uso de estos productos, servicios y medios de pago digitales, que han surdido en medio de la pandemia COVID -19.

Con los hallazgos encontrados se plantean recomendaciones como; El diseño de marcos normativos amigables con la inclusión de este tipo de población, la sincronización de las iniciativas públicas y privadas encaminadas a fomentar el acceso de los más jóvenes, acorde con las buenas prácticas internacionales y la implementación de estrategias que favorezcan el desarrollo de competencias de educación financiera a edades tempranas. Familiarizándose con el uso de los productos financieros y la oferta de servicios innovadores de parte del sistema financiero, dirigidos a este grupo poblacional

REFERENCIAS

- Banca de Oportunidades. (2024). *Reporte de Inclusión Financiera 2023*. Bogotá D.C. Superintendencia Financiera de Colombia.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de La Investigación*. México: McGraw-Hill
- Kunt, et al. (2022) *The Global Findex Database 2021*. Washington, DC. World Bank Group.
- ONU MUJER. (2021). *Inclusión de Personas Jóvenes, en condiciones de informalidad en Ecuador*, con Enfoque de Género. ONU
- Roa, M. (2021). *Normas Sociales: La barrera Invisible de la Inclusión Financiera de la Mujer*. México: CEPAL
- Sanromán, et al. (2016). *Inclusión financiera en el Uruguay: Análisis a través de índices sintéticos*. Montevideo: CEPAL.
- Torres, et al. (2023). *La inclusión Financiera de los jóvenes Universitarios*. Volumen 21. XXVIII Verano de la Ciencia.