

# Análisis de la evolución del uso y preferencias de los usuarios de las Fintech colombianas y su efecto en el comercio informal en Villavicencio. Caso: Nequi, período 2018 – 2022

## Analysis of the evolution of the use and preferences of Colombian Fintech users and their effect on informal commerce in Villavicencio. Case: Nequi, period 2018 - 2022

[Artículos]

Gisela Patricia Sarmiento Suárez<sup>1</sup>

Recibido: 13 de julio de 2023  
Aprobado: 10 de noviembre de 2023

Citar como:

Sarmiento Suárez, G. P. (2023). Análisis de la evolución del uso y preferencias de los usuarios de las Fintech colombianas y su efecto en el comercio informal en Villavicencio. Caso: Nequi, período 2018 – 2022. *Revista CIFE: Lecturas De Economía Social*, 25(43), 98–112.

<https://doi.org/10.15332/22484914.9922>



### Resumen

El surgimiento de las herramientas Fintech ha revolucionado el panorama financiero al brindar servicios ágiles, seguros y accesibles a través de plataformas digitales. A la vez, han contribuido a la inclusión financiera mediante el desarrollo de soluciones innovadoras que democratizan el acceso a los servicios financieros, particularmente en comunidades rurales o de bajos ingresos que históricamente se habían mantenido apartadas de estos beneficios. Las herramientas Fintech han superado esta barrera al ofrecer servicios financieros a través de plataformas digitales, eliminando la necesidad de una costosa infraestructura física y requiriendo únicamente un dispositivo móvil. Además, han eliminado otros obstáculos de la banca tradicional, como los


---

<sup>1</sup> Docente a tiempo completo y coordinadora de los Programas MBA y maestría en Calidad y Gestión Integral de la Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias de la Universidad Santo Tomás, Seccional Villavicencio.

Cvlac: [https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod\\_rh=0000111890](https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0000111890)

Correo electrónico de contacto: [giselasarmiento@ustavillavicencio.edu.co](mailto:giselasarmiento@ustavillavicencio.edu.co)

Revista CIFE

ISSN: 0124-3551 | e-ISSN: 2248-4914 |  <https://doi.org/10.15332/22484914>

Vol. 25 N.º 43 | julio-diciembre del 2023

costos transaccionales, la gran cantidad de documentación requerida y los altos montos de apertura y transaccionales, permitiendo una mayor participación en el sistema económico.

El avance de estas herramientas ha sido notorio, lo que motiva el objeto de estudio de la presente investigación, que busca analizar el comercio informal de Villavicencio, específicamente el de comidas rápidas, en el contexto de penetración y alto alcance que han logrado las herramientas Fintech y Nequi, en particular.

**Palabras clave:** Fintech, inclusión financiera, plataformas digitales, comercio informal, comidas rápidas.

## Abstract

The emergence of Fintech tools has revolutionized the financial landscape by providing agile, secure, and accessible services through digital platforms. At the same time, they have contributed to financial inclusion through the development of innovative solutions that democratize access to financial services, particularly in rural or low-income communities that have historically been kept away from the benefits they offer. Fintech tools have overcome this barrier by offering financial services through digital platforms, eliminating the need for expensive physical infrastructure and requiring only a mobile device. In addition, they have removed other obstacles to traditional banking, such as transaction costs, the large amount of documentation required, and high opening and transaction amounts, allowing for greater participation in the economic system. The progress of these tools has been notable, which is why the object of study of the present investigation is to analyze the informal commerce of Villavicencio, specifically that of fast food, in the context of the penetration and high reach that Fintech tools have achieved, particularly Nequi.

**Keywords:** Fintech, financial inclusion, digital platforms, informal commerce, fast food.


## Los códigos de clasificación en el Journal of Economic Literature (JEL) son:

- O16: O: Desarrollo económico, cambio tecnológico y crecimiento - O1 - Desarrollo económico - O16 - Mercados financieros, Ahorro e inversión de capital.
- L26: L: Organización industrial - L2 - Objetivos, organización y comportamiento de la empresa - L26 - Emprendedores.
- G21: G - Economía financiera - G2 - Instituciones y servicios financieros - G21 - Bancos; Otras instituciones de depósito; Hipotecas.

## Introducción

Las dinámicas evolutivas del sector financiero en materia tecnológica son un tema de suma relevancia en el mundo globalizado actual, donde la perdurabilidad de las empresas depende de la

Revista CIFE

ISSN: 0124-3551 | e-ISSN: 2248-4914 |  <https://doi.org/10.15332/22484914>

Vol. 25 N.º 43 | julio-diciembre del 2023

inclusión de mecanismos tecnológicos en sus modelos de negocio. Por tanto, el eje central de la presente investigación se sustenta en analizar la evolución del uso y las preferencias de los usuarios de las Fintech colombianas y su efecto en el comercio informal en Villavicencio, con el caso de Nequi durante el período 2018–2022.

En primera instancia, es importante mencionar que Fintech se refiere “a compañías que ofrecen servicios digitales para el asesoramiento y la gestión patrimonial, las finanzas personales, modos de financiación alternativos o nuevos métodos de pago electrónicos, entre otros” (Banco Santander, 2020). A nivel nacional, actualmente se cuentan con más de 250 empresas adscritas a la Asociación de Fintech en Colombia, Colombia Fintech, cuyo gran propósito es “dinamizar el ecosistema de servicios financieros digitales a través de estrategias de posicionamiento, conocimiento y capital relacional, que apuntan a tres grandes frentes: inversión, talento e inclusión financiera digital.” (Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera, 2019).

Dentro de este marco se encuentran: Nequi, Ecollet, Daviplata, Nubank, Payu, Epayco, entre otras plataformas digitales diseñadas para mejorar la relación de las personas con el dinero, de manera que el acceso a todo tipo de servicios financieros se encuentre al alcance de un clic. Como ejemplo de ello, Nequi en el 2020 logró un crecimiento del 164 % en usuarios totales y un aumento del 400 % en transacciones (Clúster de Servicios Financieros, Cámara de Comercio de Bogotá, 2021), cifras que evidencian el auge de la banca digital en Colombia y que abren la puerta a numerosas interrogantes relacionadas con el impacto de estas nuevas herramientas financieras en las dinámicas económicas y comerciales de la región y del país, pues en este sentido ha sido bastante limitado el análisis en torno a esta temática.

En este sentido, se pretende establecer cómo ha sido la evolución de las Fintech en un mercado tan tradicional y con tanta preferencia por el efectivo, como el de Villavicencio, Meta, Colombia, y cómo ello ha generado inclusión financiera e impactado el comercio informal en la región.

## **Cuerpo**

Antes de abordar la situación específica de Villavicencio, es importante establecer un marco global de análisis del fenómeno Fintech, dentro del cual se analizará la relación entre las Fintech y el uso del efectivo. Uno de los principales objetivos de los países, ya sean desarrollados o en desarrollo, es reducir el uso del efectivo como proporción del dinero en circulación. Esta tendencia se ha venido materializando cada vez más rápidamente en la actualidad. El uso del efectivo, dentro de la población bancarizada, ha disminuido en los últimos años en el país, y esta tendencia se instauró definitivamente durante la pandemia, debido a los efectos del distanciamiento social y el aislamiento preventivo, así como por la percepción de que el Covid-19 se podía transmitir a través de los billetes y monedas. Esta tendencia se ha mantenido debido a los beneficios comprobados que ha mostrado. Sin embargo, se considera que la posesión y uso de billetes y monedas sigue siendo alta.

Mientras que en los países desarrollados el uso del efectivo se ha reducido a un mínimo, en Colombia, el porcentaje y valor de las transacciones que todavía se realizan en efectivo son muy altos (Colombia Fintech, 2021). Según la encuesta de percepción sobre el uso de los instrumentos de pago habituales en Colombia realizada por el Banco de la República cada año, para el año 2022, los colombianos realizan sus pagos habituales mayoritariamente en efectivo (78.4 %), seguidos muy de lejos por las transferencias electrónicas (12.6 %) (Banco de la República, 2022).

Un propósito nacional es reducir el efectivo como proporción del dinero en circulación, y en ese sentido cabe preguntarse por qué. Colombia Fintech (2021) ha encontrado algunas razones poderosas:

1. Existe una relación clara entre el uso de medios de pago distintos del efectivo y el PIB per cápita de un país, demostrando que la reducción del uso del efectivo genera un mayor crecimiento económico (Tee y Ong, 2016, p. 4). En este sentido, la consultora McKinsey afirmó que “el uso generalizado de las finanzas digitales podría aumentar el PIB anual de todas las economías emergentes en \$ 3.7 billones para 2025, un aumento del 6 % en comparación con un escenario de negocios habituales” (McKinsey & Company, 2016, p. 16).
2. Promueve la formalización económica desde los ámbitos empresarial, laboral y tributario, y disminuye la economía sumergida en Colombia. La reducción del uso del efectivo hace menos costosos los trámites tributarios, reduce la evasión fiscal e impide el riesgo de sobornos (Okunogbe y Pouliquen, 2018)
3. Incrementa la inclusión financiera, ampliando los niveles de acceso y uso de los servicios financieros, lo que influye en la reducción de la pobreza al mejorar las oportunidades y los niveles de vida de las personas que no utilizan dichos servicios. Además, se aceleran los pagos minoristas que son cada vez más frecuentes en la economía actual (Colombia Fintech, 2021). Por lo que, garantizar que las personas en todo el mundo tengan acceso a una cuenta de transacciones sigue siendo una esfera de interés del Grupo Banco Mundial y no solo de cada uno de los países individualmente, incluyendo Colombia.
4. Generar una mayor transparencia y reduce la corrupción, ya que las operaciones diferentes a las transacciones en efectivo dejan trazabilidad en el sistema financiero y, por ende, reducen las posibilidades de manejos ilegales del dinero (Goel y Mehrotra, 2012).

Otro aspecto relevante para analizar es la inclusión financiera que se deriva del auge de las Fintech. El Banco Mundial ha establecido que la inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad, catalogándola como un elemento que facilita la consecución de 7 de los 17 [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#) (Banco Mundial, 2022). En este sentido, se destaca la importante contribución de las Fintech a la inclusión financiera, la reducción de algunos costos del uso del efectivo asociados con su administración, la seguridad y el bajo uso del sector financiero, lo cual incrementa el bienestar de los consumidores (Attanasio, Guiso, y

Jappelli, 2002). Adicionalmente, se incentiva la explotación del gran potencial que posee el comercio electrónico, generándose a su vez la inclusión, no solo financiera, sino también digital.

Hemos sido testigos de la emersión de sistemas de pago alternativos y la inmersión cada vez más evidente del dinero en efectivo. Sin embargo, mientras que en los países desarrollados el uso del efectivo se ha reducido a un mínimo, en Colombia el porcentaje y valor de las transacciones que todavía se hacen con efectivo son muy altos.

Mientras que el efectivo dentro del total de dinero circulante de la economía colombiana oscila entre el 11 % y el 12 %, en los países miembros de la Alianza del Pacífico esta proporción se ubica en promedio en 8 %, y en los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE) en torno al 5 %. (Asobancaria, 2017, p. 18)

De este modo, los medios de pago digitales o de la era Fintech han permeado de manera significativa, puesto que han intentado replicar las bondades que representa para la población la posesión de este.

En cuanto al marco histórico de las Fintech, estas tuvieron sus inicios hacia el año 1995, cuando, luego de tres años del lanzamiento de la World Wide Web (www), Wells Fargo comenzó a ofrecer servicios bancarios a través de la Web. Luego, en 1998 se fundó la empresa Confinity, que actualmente es conocida como PayPal y que surgió con el propósito de ofrecer servicios de pago en línea con el uso de tarjeta bancaria. Posteriormente, en 1999, se funda la empresa Alibaba Group Holding y para el 2004 la misma empresa lanza Alipay como su plataforma de pagos. En 2005, aparece en Inglaterra el primer banco sin sucursales físicas en el mundo. En 2009, inicia operaciones la plataforma Kickstarter en Nueva York y surge la criptomoneda Bitcoin, la más famosa del mundo. Luego, en 2011 se crea el servicio de transferencia Transferwise. Para el 2014, se constituye Ant Financial Service Group, la cual es considerada la Fintech más grande del mundo y está integrada por seis áreas de negocio (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019, p. 6).

La llegada de las Fintech aceleró el proceso de transformación de los bancos hacia el modelo digital y alejó el foco de sus oficinas tradicionales de las operaciones, centrándolas en el asesoramiento personal (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019, p. 7). A esto se le suma la concepción de un nuevo estándar de servicio, en donde el foco de atención es el cliente y no la operación.

Para 2021, se contaba con 2.482 Fintech, presentando un crecimiento del 112 % entre 2018 y 2021. Además, el 22.6 % de estas son latinoamericanas y caribeñas, encabezando Brasil con el 31 % del total, seguido por México (21 %), Colombia (11 %), Argentina (11 %) y Chile (7 %) (Banco Interamericano de Desarrollo, 2022).

Dentro del desarrollo experimentado en el sector financiero asociado a las Fintech, se encuentra el uso de la inteligencia artificial,

[...] la cual ha permitido a los diferentes *startups* diseñar y ofrecer servicios financieros más económicos y personalizados mediante la implementación de la robótica en procesos de

analítica de cliente. Esta se enfoca en patrones de comportamiento de compras, pagos, calificaciones de crédito y tendencias asociadas al riesgo, aplicada a la creación de un portafolio de productos cada vez más adecuado a las necesidades de cada cliente. (Chajin Meneses, 2019, p. 4)

Es así como el mundo financiero actual es cada vez más personalizado y presenta más herramientas para el análisis de clientes y gestión del riesgo. En cuanto al comportamiento del mercado Fintech en Colombia, los segmentos con mayor predominancia son pagos y remesas, préstamos y finanzas y gestión de finanzas empresariales (Chajin Meneses, 2019).

Pese a los grandes avances en materia Fintech en el país, es claro que aún existen desafíos en relación con el marco regulatorio y la brecha tecnológica que presenta Colombia. El marco regulatorio que rige las empresas Fintech en el país ha sido el mismo aplicable a los servicios financieros de la banca tradicional por varios años. Sin embargo,

[...] estos retos en materia de políticas públicas se han venido superando en la región a través de la puesta en marcha de *sandbox* regulatorios y *hub* de innovación, que han abierto espacios de prueba o diálogo en países como Bahamas, Brasil, Colombia, Costa Rica, Guatemala, El Salvador y República Dominicana. Asimismo, destacan avances regulatorios como el avance en *crowdfunding* en Brasil, Colombia, Ecuador, México o Perú y la habilitación de finanzas abiertas en Brasil y México. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2022)

Algunas de las normas relevantes dentro del marco legal de las Fintech en Colombia, son las siguientes (Colombia Fintech, 2022):

Decreto 222 de 2020 (Productos financieros y corresponsales móviles y digitales): provee instrucciones relacionadas con los corresponsales, las cuentas de ahorro electrónicas, los depósitos electrónicos y las entidades que pueden proveer el crédito de bajo monto, entre otras características. (Presidencia de la República de Colombia, 2020)

Ley 1735 de 2014 - Ley de Inclusión Financiera: dicta medidas tendientes a promover el acceso a los servicios financieros transaccionales al crear las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPEs), cuyo objeto exclusivo es: i) Captar recursos a través de depósitos electrónicos; ii) Hacer pagos y traspasos; iii) Tomar préstamos dentro y fuera del país destinados específicamente a la financiación de su operación; y iv) Enviar y recibir giros financieros. (Congreso de Colombia, 2015)

Ley 527 de 1999 (Ley de Comercio Electrónico): constituye el marco jurídico integral y general que autoriza el uso de los mensajes de datos en todas las actividades de los sectores público y privado. Es una ley de carácter probatorio, que permite aplicar las mismas consecuencias jurídicas que ostentaban los medios físicos o tradicionales a la utilización de medios electrónicos. Esta recoge los diferentes principios jurídicos de los medios electrónicos, el principio de equivalencia funcional, la neutralidad tecnológica, la

inalterabilidad del derecho sustancial preexistente y la internacionalidad. (Congreso de Colombia, 1999).

Además, el desconocimiento del uso y existencia de las alternativas financieras ofertadas por el mercado actual es otro factor que debe ser analizado en detalle, para comprender el grado de adaptación de los colombianos a las nuevas tendencias de banca digital, que han marcado una nueva era en materia financiera. Las barreras de acceso a tecnologías de la información, el analfabetismo en cuanto al uso de herramientas digitales financieras y el desconocimiento del marco legal que rige las operaciones realizadas a través de canales digitales en el país, representan algunas de las limitantes que debe enfrentar Colombia para resolver sus problemas de inclusión financiera (Rojas Fragua, 2022).

Para el 2020, 32 millones de adultos contaron con algún producto financiero, equivalente al 87.8 % de la población adulta, el 85.7 % de los colombianos tenían al menos un producto de depósito con un establecimiento de crédito, presentándose un crecimiento de 6.4 puntos porcentuales frente al año anterior (Banca de oportunidades, 2020).

Algunas investigaciones realizadas en los últimos años en el país permiten hacer una aproximación al estado actual del sector Fintech, por lo cual se realiza un breve recorrido por algunos de estos estudios:

### **Análisis de las Fintech y su aporte a la inclusión financiera en Colombia**

A través de este estudio se presenta la definición y evolución de las Fintech y tiene como objetivo determinar si ha sido importante su alianza con las instituciones financieras colombianas en el desarrollo de la inclusión financiera, para establecer los retos para lograr el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible relacionados con la inclusión financiera.

De manera concluyente se determinó que, tal como se menciona en los ODS, “las Fintech han impulsado en los últimos años a través de la innovación tecnológica nuevos productos y servicios financieros que los consumidores pueden adquirir a un bajo costo, con mínimo de requisitos y mediante plataformas digitales de fácil manejo” (Baron Bayona y Forero Baron, 2021, p. 18).

Además, se evidenció que la alianza estratégica entre las Fintech y las entidades financieras tradicionales han permitido afrontar las nuevas demandas tecnológicas solicitadas por los consumidores financieros, por lo cual se esperaría beneficiar al consumidor final y la inclusión financiera en el país.

Es así como las Fintech han pasado de tener “237 empresas en el 2017 a 322 en el 2020, es decir un crecimiento del 36 %. Estos hechos se ven como una oportunidad para incentivar la economía colombiana que tradicionalmente se ha enfocado a la producción del sector primario” (Baron Bayona y Forero Baron, 2021, p. 19).

## **La influencia social en el proceso de inclusión y bancarización Fintech de usuarios emprendedores en Colombia a través del modelo de aceptación tecnológica TAM**

Para este análisis se tomó una muestra de 270 empresas registradas, de las cuales se logró caracterizar los constructos de la influencia social y el modelo de aceptación de tecnología TAM. Adicionalmente, se construyó la relación entre la influencia social, el modelo de aceptación de tecnología TAM y el marketing emprendedor en la adopción de Fintech.

Según el instrumento utilizado en la investigación para el análisis de la variable “Intención de uso de Fintech”, se evidencia que los emprendedores demuestran una alta intención de uso, teniendo como referencia los medios de pago y las Fintech financieras como Nequi, Bancolombia a la mano, Daviplata y Bancario; al tener la banca móvil que son las más conocidas en el sector como fuentes de pago y alternativas en sus emprendimientos, lo cual les facilita al cliente final la adquisición del producto. La utilización de estas nuevas Tecnologías Financieras aporta a disminuir la brecha inclusión y bancarización, ya que el gobierno nacional, al apoyar a los emprendedores e impulsar líneas especiales de créditos a través de bancos de segundo piso y canalizarlos a través de empresas de Fintech, aporta a que muchas más empresas y personas accedan a estos recursos. (Barrera Rubaceti, 2021, p. 79).

Abordando ahora el tema del comercio o economía informal (que es el otro eje del estudio), de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo:

El término “sector informal” se acuñó inicialmente en 1972, en la conclusión de una misión de asesoramiento integral de la OIT en materia de empleo en Kenia; luego pasó a hablarse de “economía informal” para destacar el hecho de que la informalidad no es un “sector”, sino más bien una cierta modalidad de realización de actividades económicas. En ese sentido, no fue la OIT quien inventó el concepto del sector informal, sino que este provino de pensadores y analistas del tercer mundo, específicamente del trabajo y el personal del Instituto de Estudios para el Desarrollo de la Universidad de Nairobi. (OCDE, s.f., p. 2)

De acuerdo con la OIT, la economía informal comprende más del 50 % de la mano de obra mundial y más del 90 % de las microempresas y pequeñas empresas (MYPE) a escala mundial. La informalidad es una característica importante de los mercados laborales del mundo. Hay millones de unidades económicas operando de esta manera y cientos de millones de trabajadores que procuran ganarse la vida en condiciones de informalidad (OIT, s.f.). En el caso colombiano, de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), a pesar del crecimiento económico sólido y de los esfuerzos del gobierno, la tasa de informalidad de Colombia sigue siendo elevada, superando el 60 % del empleo total (OCDE, s.f.).

La informalidad puede afectar de forma negativa tanto a la competitividad como a la productividad de los países, así como también al bienestar y la calidad de vida de la población. La reducción de los ingresos tributarios debido a la economía informal reduce las posibilidades del sector público para



ejecutar proyectos de infraestructura, que son los que impulsan la competitividad y la calidad y cantidad de los servicios públicos. Asimismo, la informalidad impacta el crecimiento de las organizaciones, ya que las empresas informales buscan permanecer con tamaños reducidos para evadir a los entes de control. Esta modalidad de realización de actividades económicas también disminuye el sistema de protección social y los derechos laborales, a la vez que conlleva al aumento del subempleo y el deterioro de las condiciones de trabajo (OCDE, 2022).

La informalidad se aborda específicamente en el objetivo de desarrollo sostenible 8.3, el cual reza:

Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a los servicios financieros. (Parisotto, s.f.)

Como se mencionó anteriormente en el documento, el Banco Mundial ha manifestado la importancia significativa que tiene la inclusión financiera como herramienta para disminuir los índices de pobreza en los países, a través de un mayor impulso a la generación de ingresos, específicamente en el sector de la economía informal, de la mano de otros beneficios, como el acceso a créditos para lograr el crecimiento de sus negocios, seguros para evitar asumir gastos inesperados que desequilibren sus finanzas y, en general, la obtención de mejoras en su calidad de vida (Banco Mundial, 2022).

En el caso colombiano, según la última información arrojada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), para el total nacional, en el trimestre julio-septiembre de 2022, la proporción de ocupados informales fue del 58.3 %. En las 13 ciudades y áreas metropolitanas, esta proporción fue del 44.0 % y para el total de las 23 ciudades y áreas metropolitanas, la proporción de informalidad se ubicó en el 45.3 %. En este informe, se ubica a Villavicencio en un 52 % de proporción de la población ocupada en modalidad informal, encontrándose cerca del total nacional (DANE, 2022, p. 4).

Actualmente, el DANE para la medición de la ocupación informal, a través de “La Gran Encuesta Integrada de Hogares”, se basa en la resolución de la 17ª Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo (CIET) de la Organización Internacional del Trabajo (2003) y en las recomendaciones del grupo de DELHI sobre las estadísticas del sector informal.

El Grupo de Delhi se estableció en 1997 para tratar distintas cuestiones metodológicas relacionadas con la medición del sector informal. Desde entonces, el Grupo ha ampliado su orientación al empleo informal y a la evaluación de los vínculos entre la informalidad y la pobreza. (OIT. s.f.)

En estos lineamientos se indica que la ocupación informal se mide teniendo en cuenta, tanto a la empresa (sector) para los independientes, como la condición del puesto de trabajo para asalariados (DANE, 2022, p. 2).

En un número importante de países, la economía informal es una fuente muy significativa de generación de empleo, ingresos y producción, llegando a representar el 75% o más del empleo no agrícola en algunos países en desarrollo. No obstante, en un número elevado de países, los conocimientos estadísticos sobre esta modalidad siguen siendo, en el caso que existan, fragmentarios, superficiales y anecdóticos. En los años recientes, los importantes esfuerzos realizados por la comunidad estadística internacional han permitido aclarar los conceptos y las definiciones operacionales de la economía informal (OIT., s.f.).

Como se puede observar, el comercio informal muestra cifras sumamente representativas y es un componente innegable y definitivo de la actividad económica de los países, incluyendo a Colombia y a la ciudad de Villavicencio en particular. Por lo tanto, se considera que su estudio y análisis son relevantes, al igual que el fenómeno de penetración en el mercado de las herramientas Fintech, que también exhibe importantes estadísticas de evolución en su uso, específicamente en el mercado colombiano.

Es así como el presente estudio busca conjugar ambas variables y analizar su evolución y efectos, ya que, como se ha descrito, los expertos consideran que la tecnología aplicada a las finanzas es un factor de inclusión financiera que apoya el desenvolvimiento de la economía informal.

## **Metodología**

La metodología utilizada para analizar la evolución del uso y las preferencias de los usuarios de las Fintech colombianas y su efecto en el comercio informal en Villavicencio, específicamente el caso de la herramienta Nequi, consistió en el uso de un cuestionario estructurado. Este cuestionario incluyó preguntas tipo escala de Likert y de selección, dirigidas a una muestra de 140 comerciantes informales del sector de comidas rápidas de la ciudad de Villavicencio.

Los comerciantes se seleccionaron de las comunas uno, dos, cinco, seis y siete de Villavicencio. Estas comunas están compuestas por varios barrios, como Nueva Granada, Rondinela, Galán, Chapinerito Alto y Bajo, Los Cerezos, La Campiña, Catalana, El Poblado, Doce de Octubre, Santa Josefa, El Recuerdo, Manaure, Panorama, El Triunfo, Caudal, El Prado, Virrey, La Grama, El Rosal, Emporio, La Victoria, Nueva Andalucía, Centro, La Salle, Las Colinas, Azotea, San Fernando, Barzal Alto y Bajo, Maizaro, Villaflores, Siete de Agosto, Buque, Trapiche, Villa María, Villacentro, Camoa, Balatá, Los Pinos, Bonanza, Villa Codem, San José, Balcones de Toledo, Sansoucí, Popular, Dos Mil, Olímpico, Villa Ortiz, Camelias, Cataluña, Bello Horizonte, Nueva Floresta, Estero, Bochica, Macunaima, Ariguani, Vizcaya, Hacaritama, Villa Melida, Ciudadela San Antonio, Aguas Claras, Danubio, Doña Luz, Remanso, Menegua, Buenos Aires, Pastrana, Caney, Simón Bolívar, Macarena, Retiro, Amaral, Canaima, Nuevo Maizaro, Catatumbo, Nogal, San Benito, Guatiquia, Florida, Canta Rana, Nuevo Ricaute, San Francisco, Brisas del Caney, Sausalito, Esperanza, Paraíso, Cooperativo, Jardín, Cambulos, La Serranía, La Vega, Comuneros, La Alborada, Villa Bolívar, Rosa Blanca, Villa Humberto, Palmar, Los Centauros, La Rosita, Villa Claudia y Sesquicentenario.

Las preguntas del cuestionario abordaron aspectos como: el uso de herramientas digitales para el cobro de la venta de sus mercancías, si estas herramientas son el primer instrumento financiero que utilizan, cuál es el medio actual más usado por sus clientes para el pago y cuál es su preferencia y por qué, si la implementación de estas herramientas Fintech en su negocio ha provocado cambios en su nivel de ingresos, su experiencia usando la herramienta Nequi, qué tan riesgosa la consideran, cuánto tiempo llevan usándola y la razón por la cual la han implementado como herramienta de pago, si la usan para funcionalidades distintas a la realización de pagos y cobros, qué efectos ha tenido en su negocio el uso de la misma y qué mejoras le harían.

## Resultados

Los hallazgos obtenidos tras la aplicación de las encuestas fueron los siguientes: el 80 % de los encuestados ha utilizado alguna vez una herramienta digital de cobro en su negocio. Antes de implementar el uso de estas herramientas, solo el 40 % poseía algún producto bancario, lo que evidencia la influencia positiva de la aparición de las Fintech en la inclusión financiera en este sector en Villavicencio. De cada diez clientes, el 35 % le paga por sus ventas con estas herramientas, lo que evidencia el aumento en la adopción de estos instrumentos de pago. Además, se puede inferir que la implementación de este medio de pago ha provocado un aumento en el volumen de sus ventas, ya que ahora pueden abarcar a consumidores que no suelen manejar dinero en efectivo o que se abstienen de realizar compras por montos superiores a ciertas cantidades. Sin embargo, el efectivo sigue siendo el medio de pago preferido por los comerciantes informales de comida rápida en Villavicencio, debido a la pronta disponibilidad del pago.

### Herramienta Nequi

Dentro del universo de las herramientas Fintech, Nequi es la herramienta de pago preferida por sus clientes. Los comerciantes informales de comida rápida en Villavicencio han visto crecer el volumen de sus ingresos gracias a la implementación de herramientas de pago tipo Nequi en sus negocios. El monto en transacciones asociadas a su negocio que mueven mensualmente a través de herramientas financieras digitales se encuentra entre \$ 300000 y \$ 500000. Un 70 % califica el funcionamiento de Nequi como bueno. A la pregunta de qué tan riesgoso, en términos de fraude y robo, considera usted el realizar transacciones a través de Nequi en una escala del uno al cinco, siendo cinco lo más riesgoso, el 55 % le asigna un uno, el 25 % le asigna un dos, el 10 % le asigna un tres, el 5 % le asigna un cuatro y el 5 % le asigna un cinco.

Al comparar el planteamiento anterior versus el efectivo, el 10 % le asigna un uno, el 15 % le asigna un dos, el 25 % le asigna un tres, el 20 % le asigna un cuatro y el 30 % le asigna un cinco al efectivo. El 10 % ha usado las herramientas Fintech durante más de dos años, el 30 % entre 13 y 18 meses, el 55 % entre 7 y 12 meses y el 5 % durante 6 meses.

Al 15 %, la plataforma Nequi le ha generado dificultades por las cuales ha dejado de usarla recientemente. El 30 % usa Nequi principalmente por sus bajos o nulos costos de uso, el 10 % para

ahorrar y el 60 % solo la usa como medio de pago. El 60 % considera que Nequi suple sus necesidades financieras o bancarias.

El efecto que estos comerciantes informales consideran que ha tenido Nequi sobre sus negocios es el siguiente: el 65 % considera que esta herramienta ha favorecido su negocio, mientras que el 35 % considera que no ha tenido efecto alguno. De Nequi mejorarían la siguiente funcionalidad: caídas de la plataforma.

## Conclusiones

En primer lugar, se ha observado, a través de la revisión estadística, un crecimiento significativo del uso de las herramientas Fintech en Colombia durante el período analizado y a través de la realización de encuestas, en el caso del comercio informal en el sector de comidas rápidas en Villavicencio. La herramienta Nequi, en particular, ha experimentado un aumento constante en el número de usuarios, lo que indica que ha logrado satisfacer necesidades a bajo o ningún costo, a la vez de generar confianza entre los consumidores. Esto se atribuye a su propuesta de valor centrada en la comodidad, la accesibilidad y la simplicidad de las transacciones financieras a través de la tecnología móvil.

Además, se ha identificado que Nequi ha logrado adaptarse y evolucionar según las necesidades de sus usuarios a lo largo del tiempo. Durante el período de estudio, se han introducido nuevas funcionalidades y servicios, como pagos de servicios, transferencias a otras cuentas y opciones de ahorro, lo que ha fortalecido su posición en el mercado y ha generado mayor fidelidad entre los usuarios. No obstante, se han identificado algunos desafíos y oportunidades para Nequi y otras Fintech en el futuro, como los mencionados por los encuestados en Villavicencio.

Es importante mencionar que, a pesar de esta inminente evolución en el uso de instrumentos enmarcados dentro de la tecnología en el sector de las Finanzas, se hace necesario seguir promoviendo la educación e inclusión financiera y digital, para asegurar que un mayor número de personas puedan acceder y beneficiarse del acceso a créditos para ver crecer sus emprendimientos o adquirir activos personales como viviendas, instrumentos de ahorros, de pagos, adquisición de seguros médicos y de otra índole, etc., que estas herramientas han traído consigo y que se constituyen en mejoras de su calidad de vida.

Asimismo, es importante que estas herramientas mantengan altos niveles de seguridad y protección de datos, para preservar la confianza de los usuarios y para que continúe su avance en el mercado. En resumen, el estudio demuestra que el uso de las Fintech, en particular Nequi, ha experimentado un crecimiento significativo en Colombia y ha contribuido a la mejora en los niveles de ingreso del comercio informal en Villavicencio. Estos resultados destacan la importancia de las Fintech en la transformación del sector financiero y su impacto positivo en la economía local.

También es importante mencionar que se ha puesto en evidencia una mayor preferencia por transacciones digitales: los resultados del estudio indican que los usuarios de Nequi mostraron una

clara preferencia por realizar transacciones financieras a través de canales digitales en lugar de los métodos tradicionales, entre otras razones, por la mayor seguridad que esto representa, lo cual es muy importante en los actuales momentos, donde el avance de la inseguridad ha sido notable. Lo anterior, aunado a la mayor comodidad que el uso de aplicaciones móviles y servicios en línea representan.

El estudio también evidencia que las Fintech, como Nequi, han logrado llegar a segmentos de la población que históricamente han estado excluidos del sistema financiero tradicional. Estas plataformas digitales ofrecen servicios financieros accesibles y de bajo costo, lo que ha permitido que personas no bancarizadas accedan a servicios básicos como pagos, transferencias y ahorros.

En resumen, el análisis de la evolución del uso y preferencias de los usuarios de las Fintech en Villavicencio, Colombia, con énfasis en el caso de Nequi durante el período 2018-2022, demuestra un crecimiento significativo en la adopción de estas plataformas y su impacto positivo en el aumento de los ingresos del comercio informal. Además, se destaca el papel de las Fintech en brindar acceso a servicios financieros a segmentos no bancarizados de la población, fomentando así una mayor inclusión financiera en la región.

## Referencias

- Asobancaria. (2017). *Diagnóstico del uso del efectivo en Colombia*. Recuperado el 27 de noviembre de 2022, de Asobancaria: <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2017/12/Proyecto-F.pdf>
- Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera. (2019). *Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera*. Recuperado el 27 de noviembre de 2022, de Colombia Fintech - Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera: <https://www.colombiafintech.co/nosotros>
- Attanasio, O., Guiso, L., y Jappelli, T. (Abril de 2002). *La demanda de dinero, la innovación financiera y el costo de la inflación en el bienestar: un análisis con datos de los hogares*. Recuperado de: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/full/10.1086/338743>
- Banca de oportunidades. (2020). *Reporte de Inclusión Financiera 2020*. Recuperado de: [https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2021-07/REPORTE\\_DE\\_INCLUSION\\_FINANCIERA\\_2020.pdf](https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2021-07/REPORTE_DE_INCLUSION_FINANCIERA_2020.pdf)
- Banco de la República de Colombia. (2022). *Resultados de la encuesta de percepción sobre el uso de los instrumentos, para los pagos habituales en Colombia*. Recuperado de: <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/encuesta-percepcion-usos-instrumentos-pago-2022-09-09.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (26 de abril de 2022). *Estudio: Industria fintech dobla su tamaño en América Latina y Caribe en tres años*. Recuperado el 27 de noviembre de 2022, de: <https://www.iadb.org/es/noticias/estudio-industria-fintech-dobla-su-tamano-en-america-latina-y-caribe-en-tres-anos>
- Banco Mundial. (29 de marzo de 2022). *Banco Mundial*. Recuperado el 25 de noviembre de 2022: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

- Banco Santander. (26 de noviembre de 2020). *Todo lo que necesitas saber sobre las Fintech*. Recuperado el 27 de noviembre de 2022: <https://www.santander.com/es/stories/todas-las-claves-para-descubrir-que-es-una-fintech>
- Baron Bayona, J., y Forero Baron, L. (Diciembre de 2021). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8543957>
- Barrera Rubaceti, N. (2021). *La influencia Social en el proceso de inclusión y bancarización Fintech de usuarios emprendedores en Colombia a través del modelo de aceptación tecnológica TAM*. Recuperado de <https://dspace-ufps.metabuscador.org/bitstream/handle/ufps/4248/2260089.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cámara de Comercio de Bogotá. (9 de enero de 2019). *FINTECH*. Recuperado el 27 de noviembre de 2022: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/22726/1%20Un%20breve%20recorrido%20por%20la%20historia%20del%20Fintech.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chajin Meneses, R. (20 de mayo de 2019). *Tesis FinTech en Colombia: perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía Ricardo Chajin Meneses*. Recuperado el 28 de noviembre de 2022: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/44267/Tesis%20-%20Ricardo%20Chajin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clúster de Servicios Financieros, Cámara de Comercio de Bogotá. (17 de abril de 2021). *Cluster de Servicios Financieros*. Recuperado el 27 de noviembre de 2022: <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Servicios-Financieros/Noticias/2021/Abril/Billeteras-digitales-alcanzaron-mas-de-25-millones-de-usuarios-tras-la-pandemia>
- Colombia Fintech. (23 de diciembre de 2021). *Propuestas del sector de fintech para dinamizar el uso de medios de pago distintos del efectivo en las micro y pequeñas empresas*. Recuperado el 25 de noviembre de 2022: <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/propuestas-del-sector-de-fintech-para-dinamizar-el-uso-de-medios-de-pago-distintos-del-efectivo-en-las-micro-y-pequenas-empresas>
- Colombia Fintech. (26 de agosto de 2022). *Empresas Fintech mueven la economía colombiana con inversión extranjera*. Recuperado de <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/empresas-fintech-mueven-la-economia-colombiana-con-inversion-extranjera>
- Colombia Fintech. (2 de Mayo de 2022). *Regulación Fintech Colombia*. Recuperado de <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/regulacion-fintech-colombia>
- Congreso de Colombia. (18 de agosto de 1999). *Ley 527 de 1999*. Recuperado de [https://www.redjurista.com/Documents/ley\\_527\\_de\\_1999\\_congreso\\_de\\_la\\_republica.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/ley_527_de_1999_congreso_de_la_republica.aspx#/)
- Congreso de Colombia. (21 de octubre de 2015). *Ley 1735 de 2014*. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=59835>
- DANE. (10 de noviembre de 2022). *DANE*. Recuperado de [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech\\_informalidad/bol\\_geih\\_informalidad\\_jul22\\_sep22.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_informalidad/bol_geih_informalidad_jul22_sep22.pdf)
- Goel, R., y Mehrotra, A. (15 de febrero de 2012). *Instrumentos financieros de pago y corrupción*. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09603107.2011.628295>
- Guevara, J., Hernandez Ávila, L., y McAllister Harker, D. (2022). *Servicios Financieros Digitales en Colombia: una caracterización y análisis de riesgos potenciales*. Recuperado de [https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/10274/be\\_1193.pdf](https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/10274/be_1193.pdf)
- McKinsey & Company. (Septiembre de 2016). *Digital Finance for All: Powering Inclusive Growth in Emerging Economies*. Recuperado de <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/featured%20insights/Employment%20and%20Growth/How%20digital%20finance%20could%20boost%20growth%20in%20emerging%20economies/MGI-Digital-Finance-For-All-Executive-summary-September-2016.ashx>

- OCDE. (s.f.). *OCDE*. Recuperado el 2022, <https://www.oecd.org/cfe/leed/social-economy/combatiedo-la-informalidad-en-colombia-con-la-economia-social-y-solidaria.htm#:~:text=En%20Colombia%2C%20una%20parte%20considerable,el%2060%25%20del%20empleo%20total>.
- OCDE. (2022). *Transformando el empleo informal en formal: la contribución de las cooperativas en Colombia*. Recuperado de [https://www.oecd.org/cfe/leed/social-economy/FINAL%20-%20Informality\\_Colombia\\_Final%20Report.pdf](https://www.oecd.org/cfe/leed/social-economy/FINAL%20-%20Informality_Colombia_Final%20Report.pdf)
- OIT. (s.f.). *Economía Informal*. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/informal-economy/lang-es/index.htm#74>
- Okunogbe, O., y Pouliquen, V. (Mayo de 2018). *Technology, Taxation, and Corruption Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing*. Recuperado de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3183494](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3183494)
- Parisotto, A. (s.f.). *Naciones Unidas*. Recuperado de <https://www.un.org/es/chronicle/article/objetivo-8-analisis-del-objetivo-8-relativo-al-trabajo-decente-para-todos#:~:text=El%20Objetivo%208%20tiene%20como,el%20trabajo%20decente%20para%20todos%E2%80%9D>.
- Presidencia de la República de Colombia. (14 de febrero de 2020). *Decreto 222 de 2020*. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=106654>
- Rojas Fragua, A. R. (2022). *Inclusión financiera e inversiones de impacto en colombia para el desarrollo de la economía postcovid-19*. Recuperado de [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/31581/AndresRomario\\_RojasFagua\\_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/31581/AndresRomario_RojasFagua_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Tee, H.-H., y Ong, H.-B. (2016). *Cashless Payment and Economic Growth*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/300365969\\_Cashless\\_payment\\_and\\_economic\\_growth/link/5b20bc890f7e9b0e373f0726/download](https://www.researchgate.net/publication/300365969_Cashless_payment_and_economic_growth/link/5b20bc890f7e9b0e373f0726/download)