

# REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LITERATURA SOBRE LA RELACIÓN ENTRE LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y USO DE TECNOLOGÍAS DIGITALES

Andrés Felipe López Chaves 1\*

Stefania Mabesoy Yaguara 2\*

Diana Alejandra Beltrán Ortiz 3\*

## Resumen

En el presente estudio se analiza sistemáticamente la literatura relacionada con la inclusión financiera y uso de tecnologías digitales. En textos previos consultados se seleccionaron los conceptos más importantes que definen las dos categorías. Algunos estudios han demostrado que los países con más avance en inclusión financiera son los que han creado un entorno normativo y reglamentario propicio. Es por esto que la relación entre la inclusión financiera y uso de tecnologías digitales toma relevancia por cuanto impulsan el crecimiento económico de la sociedad. Para llevar a cabo este estudio se realizó una revisión de literatura en la base de datos Web of Science de acuerdo con la ecuación de búsqueda se obtuvieron 2405 resultados para la categoría Inclusión Financiera, de los cuales 6 fueron seleccionados; para la categoría Tecnología Digital se encontraron 621 resultados de búsqueda, de los cuales 2 fueron seleccionados. Para la categoría Servicios Digitales la base de datos arrojó 14025 documentos encontrados, de los cuales 1 fue seleccionado. Se puede concluir que es necesario promover políticas que generen mayor sostenibilidad por parte del sector público y privado para fortalecer los distintos procesos de inclusión financiera moldeados a las nuevas tecnologías. Con la inclusión digital y financiera se concluyó que aparte de los servicios digitales de pago, se está fomentando la inversión en infraestructura financiera, generación de ahorro, cobertura a diferentes tipos de crédito, inversiones y el acceso a pagos digitales y/o electrónicos.

**Palabras Clave:** Inclusión Financiera, Tecnologías digitales, Servicios digitales.

## Abstract

This study systematically analyzes the literature related to financial inclusion and the use of digital technologies. In previous consulted texts, the most important concepts that define the two categories were selected. Some studies have shown that the countries with the most progress in

---

\* Administrador de Empresas. Universidad Santo Tomás. Registraduría Nacional del Estado Civil.

\* Contador Público. Universidad Sur Colombiana. Independiente

\* Contador Público. Universidad del Valle. Instituto Técnico Agrícola.

Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
 Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
 Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
 Especialización en Gerencia Financiera

financial inclusion are those that have created an enabling policy and regulatory environment.

This is why the relationship between financial inclusion and the use of digital technologies becomes relevant insofar as they drive the economic growth of society. To carry out this study, a literature review was carried out in the Web of Science database, according to the search equation, 2405 results were obtained for the Financial Inclusion category, of which 6 were selected; for the Digital Technology category, 621 search results were found, of which 2 were selected. For the Digital Services category, the database yielded 14,025 documents found, of which 1 was selected. It is concluded that it is essential to promote policies that sustainably commit efforts of the public and private sectors to maintain strong financial inclusion processes adapted to new technologies. With financial and digital inclusion, it has been observed that in addition to digital payment services, the incursion of financial infrastructure, the promotion of savings, access to formal credit, investments and the massification of electronic payments are being included.

**Keywords:** Financial Inclusion, Digital Technology, Digital Services, Technology.

### **Introducción**

En las últimas dos décadas, la inclusión financiera ha tenido un papel fundamental en los planes de política pública en los gobiernos del primer mundo y tercermundistas. El término inclusión financiera indica si un individuo o grupo social tiene acceso a los productos financieros formales y hace uso de ellos (Karpowicz, 2014) (Ríos Sastre, 2016). Desde esa perspectiva, la accesibilidad a los servicios financieros es una de las condiciones indispensables para lograr la inclusión financiera, así como también se pretende asegurar a la población la utilización eficiente y eficaz de los servicios en mención.

Desde la segunda década del siglo actual, la inclusión ha obtenido gran trascendencia en la investigación y desarrollo económico de los países, la macroeconomía y una mayor equidad (Guía para la regulación y la supervisión de las microfinanzas Directrices de Consenso, 2012), puesto que un bajo nivel de inclusión financiera por parte de importantes sectores económicos de una sociedad puede generar el atraso en cuanto al desarrollo y crecimiento económico, dificultando el avance de las políticas macroeconómicas, que repercute directamente en el desarrollo socioeconómico de la población.

Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
Especialización en Gerencia Financiera

Actualmente el fenómeno de la globalización de tipo económica se incluyen la gran mayoría de los países de Europa, Asia y Latinoamérica principalmente, por otro lado la mano de obra se fortalece gracias a la posibilidad de trasladarse hacia diferentes países del mundo (Dymski, 2005; Kempson & Finney, 2017). Los recursos económicos y financieros a nivel internacional tienen un rol clave como el pilar fundamental y cada vez obtienen mayor trascendencia en la sostenibilidad desde muchos espectros a nivel mundial, adicionalmente la actividad económica mundial ha generado un incremento de actividad de bienes y servicios de capital y mano de obra calificada, así mismo el crecimiento global de la tecnología, lo cual ha dado la posibilidad de acercarnos en un entorno macro.

### **Justificación**

El propósito de este artículo es describir la importancia de la inclusión financiera y el uso de las tecnologías digitales y su incidencia en el desarrollo económico. Como se puede evidenciar, los países que han logrado más avances con miras a la inclusión financiera y uso de tecnologías digitales son los que han creado un círculo normativo y reglamentario adecuado y han incentivado la competencia; brindando la posibilidad a las instituciones bancarias y no bancarias a innovar y ampliar el acceso a servicios financieros (Grupo Banco Mundial, 2022).

El acceso y uso de los servicios financieros, conocido como bancarización, ofrece incrementar la calidad de vida de las personas, las cuales tienen una gran trascendencia en la economía y el sistema financiero. Cabe destacar que los programas privados y estatales potencializan la actividad financiera y coinciden en que por medio de iniciativas que promuevan el acceso a programas de educación financiera como pilar de la bancarización incluirán cada vez más personas en el sistema financiero formal; lo que incrementará los movimientos financieros y se aumentará de manera equilibrada la oferta y cobertura del sector financiero impulsando positivamente la economía (Grupo Bancolombia, 2022)

### **Planteamiento del problema**

La inclusión financiera en Colombia no es uniforme (Castaño et al., 2020). Faltan políticas claras, metodologías eficientes y una mejor coordinación de las actividades e iniciativas relacionadas (Cano et al., 2015). El nivel de inclusión financiera es más bajo en América Latina que en las economías de los países del primer mundo. La base de datos Global Findex (Grupo Banco Mundial, 2022), muestra que el 51% de los adultos de América Latina y el Caribe tienen

Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
 Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
 Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
 Especialización en Gerencia Financiera

una cuenta bancaria, en comparación con el 91% de los adultos de los países de ingresos altos. En el ámbito empresarial, los niveles de bancarización no presentan diferencias tan grandes.

La inclusión financiera es relevante para la política pública, las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera, cuyo objetivo es promover el acceso y uso de servicios financieros entre las personas más excluidas, son un manifiesto claro (Carballo & Girbal, 2021).

Con base en Herrera García (2019), la inclusión financiera tiene una naturaleza multidimensional, ya que, aún no existe un consenso sobre la metodología para poder medirla. Sin embargo, existen iniciativas internacionales, que proponen indicadores específicos de medición (Tamayo & Malagón, 2017). Otros obstáculos para medir la inclusión financiera son la sobreestimación de variables y la falta de educación financiera a los grupos vulnerables en el acceso y uso de los instrumentos financieros (Muñoz & Jaramillo, 2019).

Con base en Venkatesh & Zhang (2010), se implementaron medidas de política y esfuerzos nacionales para facilitar la innovación en los servicios financieros. Posteriormente, Caldentey & Titelman (2014), planteó el objetivo de canalizar acciones gubernamentales para impulsar la inclusión financiera a través de las tecnologías digitales y también proporcionar una base para los planes de acción. Por lo que, las Fintech cobraron un papel significativo en el proceso de fomento a la inclusión financiera. Para Ocampo (2017), Lavallega (2019) y Carballo & Dalle-Nogare (2019), las Fintech, son una afamada rama dentro de la innovación que propone oportunidades y desafíos a la oferta, demanda y regulación de los servicios financieros.

De acuerdo con lo ya mencionado, en este estudio se realiza un análisis sistemático de literatura, con la finalidad de abordar los vacíos de conocimiento relacionados con la inclusión financiera y las implicaciones de las tecnologías digitales. La inclusión financiera es un motor para el crecimiento de las economías de los países, políticas y programas eficientes encaminados a la bancarización de la sociedad son un gran impulso para su crecimiento.

### **Formulación del problema**

Con todo lo anterior se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la importancia del uso de las tecnologías digitales en la inclusión financiera?

### **Objetivos**

*Objetivo general.*

Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
Especialización en Gerencia Financiera

- Analizar sistemáticamente la literatura relacionada con la inclusión financiera y uso de tecnologías digitales.

#### ***Objetivos Específicos.***

- Caracterizar el constructo de inclusión financiera y sus dimensiones determinantes
- Identificar las tecnologías digitales de uso extendido en el ámbito financiero en los últimos dos años.
- Describir la manera en que los usos de las tecnologías digitales pueden inducir la inclusión financiera.

En lo que resta del documento en la primera parte se plantean los antecedentes del estudio. Para ello, se localizaron trabajos relacionados con el contexto mundial, relacionados con el tema de la inclusión financiera y como influyen las tecnologías digitales. Posteriormente se presenta el marco teórico donde se realiza un ejercicio de análisis conceptual sobre inclusión financiera y tecnologías digitales. Se describe el método aplicado para el desarrollo de la investigación, el cual está basado en una revisión sistemática de literatura. Finalmente, se presentan los resultados en conjunto con tablas, los cuales se discuten de manera preliminar a la exposición de las conclusiones.

### **Antecedentes**

En las últimas décadas se han realizado estudios acerca del desarrollo y progreso financiero que se ha tenido en gran parte de los países del mundo, debido a la implementación de técnicas que promueven la inclusión financiera y el uso de las tecnologías digitales que están estrechamente ligados con el crecimiento económico y desarrollo financiero. Cardona (2020).

Con base en Reisdorf & Rhinesmith (2020), la importancia de la inclusión ha ido aumentando en la literatura económica sobre el desarrollo de los países, la macroeconomía sana y la equidad social. Un nivel bajo de inclusión financiera retrasa el desarrollo y el crecimiento económico, impide el buen funcionamiento de las políticas macroeconómicas en el corto plazo y contribuye a la desigualdad social.

Con base en Vargas Garcia (2021), el surgimiento de tecnologías disruptivas ha llevado a la banca tradicional a ser más competitiva, rápida, precisa y segura. Generando así valor a los usuarios al ofrecer productos y servicios de acuerdo con la realidad y necesidades. Este proceso

ha promovido la inclusión financiera, componente fundamental para la reducción de índices de pobreza y promoción de desarrollo económico.

Las aplicaciones móviles gozan de ventajas importantes en el proceso de digitalización de la industria bancaria. Como lo señala Cano et al. (2015), la gran variedad de temas que estas aplicaciones pueden abordar, su facilidad de uso y posibilidad de identificar las preferencias de los usuarios y manejar personalizaciones de acuerdo con dicha información son un aliado estratégico para la industria bancaria

El número de descargas de aplicaciones móviles ha ido en aumento a la par de la telefonía móvil. (Godoy T., 2020) indica que uno de los campos que ha generado mayor interés para el desarrollo de aplicaciones móviles es el financiero; permitiendo que los usuarios realicen operaciones, transacciones y solicitudes de servicios y productos en cualquier momento y desde cualquier lugar; optimizando el proceso.

Con la iniciativa Acceso Universal a los Servicios Financieros para el 2020 del Grupo Banco Mundial, logró muchos avances en cuanto a garantizar que las personas en todo el mundo tengan acceso a una cuenta de transacciones además dejó en evidencia la magnitud de lo que aún se debe realizar para lograr este objetivo, la pandemia del Covid19 reforzó la necesidad de aumentar la inclusión financiera, evidenciando como el uso de medios digitales reduce los costos para proporcionar a la población no cubierta por servicios financieros.

En varios lugares del mundo donde el acceso a los servicios financieros es mayor al 80% de la población lo han podido lograr gracias a diferentes políticas monetarias y financieras, la transformación del sector privado y recursos obtenidos en la apertura de cuentas bancarias a un nivel bajo en cuanto a costo. Desde la década del 2010, más de 55 naciones han generado compromisos en función de mejorar las políticas monetarias para llevar a la población a una mayor inclusión financiera y más de 60 países han promovido una estrategia de política nacional relacionada con la inclusión financiera.

## **Marco Teórico**

### **Inclusión Financiera**

La inclusión financiera también conocida como bancarización de la población. Es por esta razón que el análisis y la evaluación de la inclusión financiera se basa en los logros alcanzados en términos de bancarización financiera y/o digital. De esta manera para Finney &

Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
Especialización en Gerencia Financiera

Kempson (2009), las personas no bancarizadas son las que no cuentan con un acceso apropiado y completo a los servicios financieros básicos.

En el artículo de la Declaración Maya (Alliance for Financial Inclusion, 2011) se planteó una evaluación sistemática de inclusión financiera mediante: el análisis del entorno propicio para el aprovechamiento de la tecnología, equilibrio entre la oferta y demanda de los servicios digitales de tipo financieros, desarrollo de los pilares en los componentes de educación financiera básica y fundamental, así mismo el uso idóneo de la información para una acertada toma de decisiones.

La inclusión financiera digital es la estrategia que permite e impulsa el desarrollo y la recuperación económica de los países, una vez que aumenta el alcance del sistema financiero, mejorando y ampliando la cobertura del acceso a apoyos estatales y formalización de la economía (Venkatesh et al., 2016). Por otra parte, el International Monetary Fund (2014) propone el concepto de inclusión financiera digital, para referirse al acceso digital y uso de servicios financieros formales, por medio de un teléfono móvil y/o computadora.

Colombia ha implementado estrategias de mejoramiento para abordar las limitaciones que afectan el costo de acceso como la Infraestructura física y el número de puntos de acceso para servicios financieros; aunque todavía está por debajo del promedio de sucursales bancarias y cajeros automáticos de los países de ingresos medianos altos.

### **Tecnologías Digitales e Inclusión Financiera**

El cambio más significativo en los últimos años en el sistema financiero ha sido la digitalización. Las entidades financieras han estado a la vanguardia de la inclusión tecnológica a nivel mundial con la incorporación de nuevos productos que facilitan una mejor experiencia por parte del usuario. Por ejemplo, Pix es un método de pago creado por el Banco Central de Brasil, que desde su creación popularizó la banca entre la población. En menos de un año de existencia, la solución tenía más de siete mil millones de transacciones (Maldonado et al., 2010).

En soluciones disponibles para empresas, está ofrecer alternativas en medios de pago para los clientes finales. Medios de pago que mejoren las condiciones de compra, haciendo más probable que el consumidor ajuste el gasto a su presupuesto.

Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
 Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
 Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
 Especialización en Gerencia Financiera

No todas las personas y empresas tienen fácil acceso al sistema financiero (Muñoz et al., 2007), (Muñoz & Jaramillo, 2019), ya sea por falta de servicios y productos de fácil y económico acceso, falta de cultura financiera o la falta de interés de los agentes financieros. Dado que los bancos son el principal agente de las formas más básicas de servicios financieros, los términos inclusión y exclusión bancarias se utilizan comúnmente de manera similar a los términos inclusión y exclusión financieras, respectivamente (Sarma, 2008).

### Metodología

Para realizar la revisión sistemática de literatura en la sección de resultados se utilizó la base de datos Web of Science, en donde se realizó la consulta de artículos de revista (Journal Articles). En el motor de búsqueda se utilizaron las palabras relacionadas con las categorías: Inclusión Financiera, Tecnología Digital y Servicios Digitales.

Se obtuvieron 2405 resultados para la categoría Inclusión Financiera, de los cuales 6 fueron seleccionados; para la categoría Tecnología Digital se encontraron 621 resultados de búsqueda, de los cuales 2 fueron seleccionados. Para la categoría Servicios Digitales la base de datos arrojó 14025 documentos encontrados, de los cuales 1 fue seleccionado.

Los resultados se mostrarán en una tabla con el Autor, Año, Título, Objetivo del autor, Factores que determinen el análisis de los resultados y un análisis de los resultados encontrados en esta revisión sistemática de literatura.

Tabla 1.

*Categorías.*

**Nota:** Variables de las categorías para los motores de búsqueda.

Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3
Inclusión Financiera	Tecnologías Digitales	Servicios Digitales
Bancarización	TIC	

**Fuente:** Elaboración Propia.

### Resultados

#### Caracterización del constructo de inclusión financiera y sus dimensiones determinantes

Tabla 2.

*Constructo de inclusión financiera.*



Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
 Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
 Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
 Especialización en Gerencia Financiera

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Factores</b>
(Liaqat et al., 2022)	2022	National Culture and Financial Inclusion: Evidence from Belt and Road Economies	Analizar la inclusión financiera con base en los componentes de la Cultura de Inclusión Financiera	Falta de acceso de los hogares y las empresas al sistema financiero.
(Ajefu et al., 2020)	2020	The impact of financial inclusion on mental health	Análisis de la inclusión financiera por medio de evidencia empírica con base en los factores determinantes en la salud mental de la población	Mejora de la salud y calidad de vida
(Senyo et al., 2022)	2022	FinTech ecosystem practices shaping financial inclusion: the case of mobile money in Ghana.	Describir la importancia de la inclusión financiera con base en las Fintech en Ghana por medio del dinero digital.	Acceso al dinero móvil.
Karpowicz Izabela	2014	Financial Inclusion, Growth and Inequality: A Model Application to Colombia.	Analizar el vínculo entre las reformas económicas implementadas en Colombia.	Obstáculos para la inclusión.

**Nota:** Dimensiones del Constructo de Inclusión Financiera

**Fuente:** Elaboración Propia.

### Identificación de las tecnologías digitales de uso extendido en el ámbito financiero en los últimos dos años

Tabla 3.

*Tecnologías digitales en el ámbito financiero.*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Factores</b>
--------------	------------	---------------	-----------------	-----------------

(Wang et al., 2022)	2022	Digital Technology Search and New Venture Performance in Dynamic Environments	Incrementar la ventaja competitiva y el desempeño de la empresa mediante tecnología digital.	Alternativas de conocimiento externo para mantener ventajas competitivas
(Tay et al., 2022)	2022	Digital financial inclusion: A gateway to sustainable development	La inclusión financiera digital es determinante para asegurar que la población tenga acceso a servicios financieros digitales, promoviendo el crecimiento económico sostenible. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030.	La pandemia de COVID-19 ha acelerado la transformación digital de los servicios financieros.

**Nota:** Análisis de las Tecnologías Financieras en el ámbito financiero

**Fuente:** Elaboración Propia.

### Descripción de la manera en que los usos de las tecnologías digitales pueden inducir la inclusión financiera

Tabla 4.

*Manera en que las tecnologías digitales inducen la inclusión financiera.*

Autor	Año	Título	Objetivo	Factores
(Liaqat et al., 2022)	2022	National Culture and Financial Inclusion: Evidence from Belt and Road Economies	Demostrar que la Inclusión financiera es un indicador clave de Desarrollo Sostenible	Inclusión Financiera es una prioridad, garantizando un sistema financiero más eficiente y dinámico.

Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
 Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
 Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
 Especialización en Gerencia Financiera

(Liu et al., 2021)	2021	Determinants and Mechanisms of Digital Financial Inclusion Development: Based on Urban-Rural Differences	Describir la combinación de finanzas digitales e inclusión financiera para mejorar el acceso a los servicios financieros	La Financiación indirecta sólo es importante para las zonas urbanas. Se produce un fenómeno social entre el desarrollo e inclusión financiera digital Ozili (2020).
(Kaihlanen et al., 2022)	2022	Towards digital health equity - a qualitative study of the challenges experienced by vulnerable groups in using digital health services in the COVID-19 era	Evaluar los desafíos experimentados por los grupos vulnerables en el uso de los servicios de salud digital durante la pandemia de COVID-19.	El fenómeno del COVID-19 ha generado un impulso sin precedentes a los servicios de salud digitales ya aumentados, lo que ocasiona que muchos grupos vulnerables se encuentren en riesgo de exclusión digital.
(Muralidhar et al., 2019)	2019	Rethinking Financial Inclusion: from Access to Autonomy	Generar autonomía y accesibilidad en los servicios digitales.	Oportunidades y limitaciones de la tecnología digital para respaldar mejor sus prácticas financieras y mejorar su bienestar.
(Kateb et al., 2022)	2022	Innovating under pressure: Adopting digital technologies in	Brindar apoyo constante a los grupos más vulnerables	Los datos cualitativos de tres casos demuestran que, durante más de un año

---

Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
 Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
 Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
 Especialización en Gerencia Financiera

social care durante la después de la  
 organizations pandemia de pandemia, las  
 during the COVID-19. adopciones de  
 COVID-19 crisis tecnologías digitales se  
 desarrollaron de  
 manera diferente; el  
 estudio tiene como  
 objetivo demostrar los  
 procesos que causan  
 tales diferencias.

---

**Nota:** Descripción de las Tecnologías Digitales y su relación con la Inclusión Financiera

**Fuente:** Elaboración Propia.

Desde esta perspectiva, los países del primer mundo han reconocido la importancia de la inclusión financiera en la disminución de los índices de pobreza y en el aumento de un desarrollo inclusivo, y propone su medición con base en: accesibilidad a los servicios financieros, uso de los principales servicios de tipo digital y/o financiero y calidad de los productos financieros y la calidad en cuanto a la prestación de los servicios.

Las principales estadísticas de la oferta y demanda son incluidos para generar una visión más completa, Caldentey & Titelman (2014) Se clasifican 24 indicadores de la siguiente manera: número de adultos que poseen al menos una cuenta, número de cuentas por adulto, adultos con crédito, adultos que cuentan con al menos un seguro, transacciones en aplicativos digitales, adultos que usan pagos por medio electrónico, pagos que usan smartphones, pagos por medio de internet, pago con una tarjeta bancaria, pago desde una cuenta, alta frecuencia en el uso de la cuenta, comportamiento de ahorro, empresas en bancos, empresas con algún tipo de préstamo vigente o crédito en alguna entidad financiera, pagos de tipo digital entrantes o salientes de empresas, puntos de servicio, tarjeta débito, estaciones de servicio de empresas, Inter operatividad en los puntos de servicio, educación financiera, hábitos financieros, información de requisitos, resolución de reclamos y obstáculos crediticios (Amezquita & Imitola; Dionners, 2020; Venkatesh et al., 2016).

Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
Especialización en Gerencia Financiera

De acuerdo con J. A. Ocampo et al. (2018); P. K. Ozili, (2018), si se quiere hablar de inclusión financiera como herramienta de desarrollo y apropiación Fintech, se debe tener concordancia en estas perspectivas y visualizar el potencial desde la accesibilidad y factibilidad de los servicios financieros a través de, sistemas más confiables que estimulen el desarrollo y generen mayor rentabilidad a largo plazo, pero que también produzcan mayor bienestar empresarial y social mediante disminución de costos.

### **Discusión de Resultados**

La tecnología facilita el crecimiento de la inclusión financiera. Un sistema financiero incluyente debe ofrecer la posibilidad de incrementar y generar ahorro, hacer pagos, obtener créditos, invertir y un portafolio de seguros. Con esto se brinda la oportunidad de ahorrar para poder invertir en educación o la creación de negocios y emprendimientos, propiciando el desarrollo económico.

Sin embargo, como lo expone Cardona (2020) la inclusión financiera es un enfoque que repercute significativamente en la disminución de la pobreza, pero no es la única alternativa, y por lo tanto debe ser atendida en el sector público como en el privado.

En tal sentido para que las tecnologías digitales nos guíen a un sistema financiero más inclusivo, es esencial que los esfuerzos por cerrar la brecha financiera se realicen de forma conjunta con un direccionamiento estratégico para cerrar la brecha digital. Permitir el acceso a los servicios financieros digitales es decisivo; además de trabajar, en incrementar la calidad de la infraestructura en el sector de las telecomunicaciones sobre todo en las zonas rurales, donde en muchas ocasiones está ausente.

La banca tradicional tiene grandes desafíos como la transformación digital que requiere una mayor inversión en tecnología, cambio de cultura, nuevas estructuras de negocio, recursos humanos entre otros, con el propósito de adaptarse a los actuales requerimientos del sector y entorno.

Las iniciativas para garantizar que cada individuo tenga con una forma de comprobar su identidad ante las instituciones financieras, también son necesarias para mejorar el acercamiento global a los servicios financieros digitales. Es importante la educación financiera y digital tanto para mejorar la confianza del cliente en las nuevas plataformas como para reducir los casos de fraude en línea, entre otros conflictos de ciberseguridad.

Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
Especialización en Gerencia Financiera

### **Conclusiones**

Los países tienen como desafío generar políticas y programas eficaces y eficientes que incentiven a las distintas entidades financieras a desarrollar una inclusión financiera direccionada a la ampliación de la red e infraestructura, beneficios y reducción de costos transaccionales para los usuarios, donde puedan ser partícipes de un sistema sostenible y accesible. (Levine, 1997), por ello se debe seguir fortaleciendo y mejorando los aplicativos digitales bancarios tales como Movii, Tpaga, Nequi, Daviplata, Creditop y Lineru ya que estos se pueden convertir en una alternativa de sustitución definitiva y permanente a mediano plazo de las sucursales bancarias que existen en la actualidad como oficinas y cajeros automáticos.

Es importante que estos aplicativos continúen avanzando en los procesos de digitalización bancaria y el acceso al usuario permita un vínculo más cercano, para que la Inclusión Financiera se desarrolle de manera efectiva en Latinoamérica y las personas eviten el desplazamiento hacia las sucursales o puntos de atención al usuario, disminuyendo gastos administrativos y operativos por parte del personal bancario y el usuario.

Finalmente, en cuanto educación también se deben generar políticas que incluyan orientaciones financieras desde los colegios e inversión en tecnología digital. La formación y capacitación le brinda herramientas a la sociedad y disminuye su vulnerabilidad, lo cual conlleva al crecimiento del desarrollo económico y social.

## Referencias

- Ajefu, J. B., Demir, A., & Haghpanahan, H. (2020). The impact of financial inclusion on mental health. *SSM - Population Health, 11*, 100630. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2020.100630>
- Alliance for Financial Inclusion. (2011). *El compromiso con la Inclusión Financiera por parte de la red de AFI*.
- Amezquita, Y., & Imitola; Dionners. (2020). *Ensayo La Inclusión Financiera Digital en Tiempos del COVID-19.*
- Caldentey, E. P., & Titelman, D. (2014). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. [www.cepal.org/es/suscripciones](http://www.cepal.org/es/suscripciones)
- Cano, C., Esguerra, M., García, N., Rueda, L., & Velasco, A. (2015). INCLUSION FINANCIERA EN COLOMBIA . In *Política monetaria y estabilidad financiera en economías pequeñas y abiertas*.
- Carballo, I. E., & Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA, 5(10)*, 11–34. <https://doi.org/10.22430/24223182.1441>
- Carballo, I. E., & Girbal, E. (2021). Ahorro e inclusión financiera: una revisión de la literatura desde la Economía del Comportamiento. *CIES, 12(1)*, 5–31.
- Cardona, D. (2020). Revisión bibliográfica sobre inclusión financiera como estrategia de recuperación y de crecimiento fintech. *Semestre Económico, 23(55)*, 183–203. <https://doi.org/10.22395/seec.v23n55a8>
- Castaño, J., Escobar, M., Martínez, O., Manrique, J., & Londoño, D. (2020). *REPORTE DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020*.

Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
 Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
 Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
 Especialización en Gerencia Financiera

CGAP. (2012). *Guía para la regulación y la supervisión de las microfinanzas*  
*Directrices de Consenso*. [www.microfinancegateway.org](http://www.microfinancegateway.org)

Dymski, G. A. (2005). Financial Globalization, Social Exclusion and Financial  
 Crisis. *International Review of Applied Economics*, 19(4), 439–457.  
<https://doi.org/10.1080/02692170500213319>

Godoy T., J. R. (2020). BANCARIZACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y BANCA  
 MÓVIL. EVOLUCIÓN DE LOS MODELOS DE NEGOCIOS BANCARIOS,  
 EN LA ECONOMÍA DIGITAL DE PANAMÁ. *Revista FAECO Sapiens*, 3(2),  
 13–37. <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v3n2a2>

Grupo Banco Mundial. (2022, March 29). *La inclusión financiera es un elemento*  
*facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad*.

Grupo Bancolombia. (2022, September 21). *Inclusión y Educación Financiera*.  
 Bancolombia.

Herrera García, A. F. (2019). Inclusión financiera femenina en México: una  
 herramienta para su empoderamiento = Financial Inclusion for Women in  
 Mexico: a Tool for their Empowerment. *FEMERIS: Revista Multidisciplinar*  
*de Estudios de Género*, 4(3), 158. <https://doi.org/10.20318/femeris.2019.4934>

International Monetary Fund. (2014). World Economic  
 Outlook:Legacies,Clouds,Uncertainties. In *International Monetary Fund*.  
[www.imfbookstore.org](http://www.imfbookstore.org)

Kaihlanen, A.-M., Virtanen, L., Buchert, U., Safarov, N., Valkonen, P., Hietapakka,  
 L., Hörhammer, I., Kujala, S., Kouvonen, A., & Heponiemi, T. (2022).  
 Towards digital health equity - a qualitative study of the challenges  
 experienced by vulnerable groups in using digital health services in the  
 COVID-19 era. *BMC Health Services Research*, 22(1), 188.  
<https://doi.org/10.1186/s12913-022-07584-4>

Karpowicz, I. (2014). *Financial Inclusion, Growth and Inequality: A Model*  
*Application to Colombia*.



Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
 Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
 Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
 Especialización en Gerencia Financiera

- Kateb, S., Ruehle, R. C., Kroon, D. P., van Burg, E., & Huber, M. (2022).  
 Innovating under pressure: Adopting digital technologies in social care  
 organizations during the COVID-19 crisis. *Technovation*, *115*, 102536.  
<https://doi.org/10.1016/j.technovation.2022.102536>
- Kempson, E., & Finney, A. (2017). *Financial Well-Being A Conceptual Model and  
 Preliminary Analysis Making the Poverty Premium History View project  
 Understanding financial well-being View project*.  
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.18737.68961>
- Lavalleja, M. (2019). *Panorama de las fintech Principales desafíos y oportunidades  
 para el Uruguay ESTUDIOS Y PERSPECTIVAS*. [www.cepal.org/apps](http://www.cepal.org/apps)
- Levine, R. (1997). Financial Development And Economic Growth: Views And  
 Agenda. In *Journal of Economic Literature* (Vol. 35, Issue 2).
- Liaqat, I., Gao, Y., Rehman, F. U., Lakner, Z., & Oláh, J. (2022). National Culture  
 and Financial Inclusion: Evidence from Belt and Road Economies.  
*Sustainability*, *14*(6), 3405. <https://doi.org/10.3390/su14063405>
- Liu, G., Huang, Y., & Huang, Z. (2021). Determinants and Mechanisms of Digital  
 Financial Inclusion Development: Based on Urban-Rural Differences.  
*Agronomy*, *11*(9), 1833. <https://doi.org/10.3390/agronomy11091833>
- Maldonado, H., Abad, A. V., General, S., Castro, L. A., Directora De Regulación,  
 C., Bernardo, N., Lozano, G., Vega, A. V., Directora De Síntesis, A., &  
 Nacionales, C. (2010). *CUENTAS NACIONALES BASE 2005 PRINCIPALES  
 CAMBIOS METODOLÓGICOS Y RESULTADOS*.
- Muñoz, A., & Jaramillo, J. (2019). *INCLUSIÓN FINANCIERA Y CALIDAD DE  
 VIDA EN COLOMBIA*. Institución Universitaria Tecnológica de Antioquia.
- Muñoz, A., Jaramillo, M., & Sánchez, J. (2007). *INCLUSIÓN FINANCIERA Y  
 CALIDAD DE VIDA EN COLOMBIA*.

Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
 Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
 Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
 Especialización en Gerencia Financiera

- Muralidhar, S. H., Bossen, C., & O'Neill, J. (2019). Rethinking Financial Inclusion: from Access to Autonomy. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 28(3–4), 511–547. <https://doi.org/10.1007/s10606-019-09356-x>
- Ocampo, J. A., Arias, P., & Torres, J. D. (2018). La banca nacional de desarrollo en Colombia. *Ensayos Sobre Política Económica*, 2018(88). <https://doi.org/10.32468/espe.88>
- Ocampo, M. (2017). Fintech:Tecnología Financiera. *INCYTU*, 1(6), 1–5. [www.foroconsultivo.org.mx](http://www.foroconsultivo.org.mx)
- Ozili, P. (2020). *Munich Personal RePEc Archive Spillover of COVID-19: Impact on the Global Economy Spillover of COVID-19: impact on the Global Economy*.
- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329–340. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>
- Reisdorf, B., & Rhinesmith, C. (2020). Digital inclusion as a core component of social inclusion. In *Social Inclusion* (Vol. 8, Issue 2, pp. 132–137). Cogitatio Press. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.3184>
- Ríos Sastre, S. (2016). Reflexiones sobre la inclusión financiera en el ámbito internacional: evolución y nuevos desafíos. *Revista Icade. Revista de Las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 0(98), 203. <https://doi.org/10.14422/icade.i98.y2016.008>
- Sarma, M. (2008). *Index of Financial Inclusion*.
- Senyo, P. K., Karanasios, S., Gozman, D., & Baba, M. (2022). FinTech ecosystem practices shaping financial inclusion: the case of mobile money in Ghana. *European Journal of Information Systems*, 31(1), 112–127. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2021.1978342>
- Tamayo, C. E., & Malagón, J. (2017). *ENSAYOS SOBRE INCLUSIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA*.

Elaborado por: Autor 1 Andrés Felipe López Chaves  
Autor 2 Stefania Mabesoy Yaguara  
Autor 3 Diana Alejandra Beltrán Ortiz  
Especialización en Gerencia Financiera

- Tay, L.-Y., Tai, H.-T., & Tan, G.-S. (2022). Digital financial inclusion: A gateway to sustainable development. *Heliyon*, 8(6), e09766.  
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09766>
- Vargas Garcia, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, 24(2), 99–120.  
<https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>
- Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2016). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Venkatesh, V., & Zhang, X. (2010). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: U.S. Vs. China. *Journal of Global Information Technology Management*, 13(1), 5–27. <https://doi.org/10.1080/1097198X.2010.10856507>
- Wang, H., Zheng, C., Liu, J., & Jiang, X. (2022). Digital Technology Search and New Venture Performance in Dynamic Environments. *Journal of Organizational and End User Computing*, 34(7), 1–22.  
<https://doi.org/10.4018/JOEUC.308816>