



Universidad  
**Mariana**

Impacto de las Herramientas Fintech en el Fortalecimiento Comercial de los Microempresarios  
del Centro Comercial San Andresito del Municipio de Pasto, año 2024

Luis Fernando Cruz Yandar  
Fernanda Juliza Calvache Enríquez  
Erika Marcela Torres Unigarro

Universidad Mariana  
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas  
Programa de Contaduría Pública  
San Juan de Pasto  
2024

Impacto de las Herramientas Fintech en el Fortalecimiento Comercial de los Microempresarios  
del Centro Comercial San Andresito del Municipio de Pasto, año 2024

Luis Fernando Cruz Yandar  
Fernanda Juliza Calvache Enríquez  
Erika Marcela Torres Unigarro

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Contador Público

Asesor:  
Mario Fernando Chicaiza Trejo  
Magíster

Universidad Mariana  
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas  
Programa de Contaduría Pública  
San Juan de Pasto  
2024

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007

Universidad Mariana

## **Contenido**

1.		
Problema de Investigación		7
1.1. Descripción del problema		7
1.1.1. Formulación del problema		9
1.2. Justificación		9
1.3. Objetivos		11
1.3.1. Objetivo general		11
1.3.2. Objetivos específicos		12
1.3.3. Categorización de los objetivos		12
1.4. Marco referencial o fundamentos teóricos		13
1.4.1. Antecedentes		13
1.4.2. Marco teórico		30
1.4.3. Marco conceptual		43
1.4.4. Marco contextual		48
1.4.5. Marco legal		51
1.5. Metodología		54
1.5.1. Paradigma de investigación		54
1.5.2. Enfoque de investigación		54
1.5.3. Tipo de investigación		55
1.5.4. Población y muestra / Unidad de trabajo y unidad de análisis		56
1.5.5. Técnica e instrumentos de recolección de información		56
2. Resultados de la Investigación		59
2.1. Percepción que tienen los microempresarios en la inclusión de las Fintech y soluciones tecnológicas financieras para el fortalecimiento comercial de sus negocios.		59
2.2. Ventajas competitivas del uso de las Fintech y soluciones tecnológicas financieras para el fortalecimiento comercial de las micro empresas.		71
2.3. Estrategias para la implementación de soluciones Fintech, en las microempresas del Centro Comercial San Andresito Pasto.		77
Conclusiones		83
Recomendaciones		85
Referencias Bibliográficas		87

Anexos 1. Formato de Encuesta	97
-------------------------------	----

### **Índice de Tablas**

Tabla 1. Categorización de los objetivos	12
Tabla 2. Distribución de micronegocios por sector en Pasto, 2022	50
Tabla 3. Cronograma del proyecto	57
Tabla 4. Presupuesto del proyecto	58

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 1. Tiempo de operación del comercio	59
Gráfico 2. Empleados de la empresa	60
Gráfico 3. Ingresos mensuales	61
Gráfico 4. Nivel Conocimiento Fintech	62
Gráfico 5. Plataformas de Financiamiento	63
Gráfico 6. Tipo de Plataformas	63
Gráfico 7. Aplicaciones de pago móvil	64
Gráfico 8. Pago Electrónico	65
Gráfico 9. Pago Electrónico	66
Gráfico 10. Eficiencia de las Operaciones	67
Gráfico 11. Aumento de Ventas	68
Gráfico 12. Fortalecimiento Comercial	69
Gráfico 13. Modelo de Negocio CANVAS	73

## **1. Problema de Investigación**

### **1.1. Descripción del problema**

En el panorama económico actual, las Fintech (empresas de tecnología financiera) han surgido como agentes transformadores del sector financiero a nivel global. Su influencia abarca desde la banca tradicional hasta los servicios de pagos y préstamos, alterando la forma en que las transacciones financieras se realizan. Según Cardozo (2018) las “Fintech” se refiere a la viabilidad de la tecnología en los servicios financieros, lo que representa una oportunidad para llevar a cabo nuevas tecnologías para las empresas.

Desde otra perspectiva, la institución encargada de asegurar la estabilidad financiera en Europa. (FSB, 2019) explica que las Fintech se definen como una "innovación impulsada por la tecnología en el ámbito de los servicios financieros, que puede conducir a la creación de nuevos modelos comerciales, aplicaciones, procedimientos o productos, con un impacto significativo en la oferta de servicios financieros". (p. 21), por este motivo nace la necesidad de proponer como las Fintech ayudarían al fortalecimiento comercial de los microempresarios, en un entorno que se ha enfrentado al reto de adaptarse a una nueva era de la información, buscando mejorar sus procesos y las relaciones con el exterior como clientes y proveedores, lo que facilita mejorar los procesos internos de gestión, que para el caso de estudio son las soluciones tecnológicas financieras con las que pueden aumentar la productividad y el crecimiento comercial.

Para algunos investigadores del tema como Orlikowski, et. al. (2003) La adopción generalizada y extensiva de tecnología en el entorno empresarial presenta desafíos significativos. Siendo difícil que pueda constituir por sí mismas una ventaja competitiva, pero si es integrada con las estrategias y compromisos empresariales, se convierte en una fuente competitiva muy importante, es decir que para las empresas, estas herramientas abren oportunidades para que los microempresarios se conecten con una gama más amplia de clientes, superando las barreras geográficas y ampliando sus mercados, mejorando la eficiencia en las operaciones y la gestión financiera, automatizando procesos como la contabilidad, la facturación

y el seguimiento de inventario, mejorando de una manera significativa, una de las problemáticas más relevantes que presentan los microempresarios en la gestión administrativa que es la eficiencia en las operaciones y la gestión financiera, por falta de tecnología que simplifique algunos procesos financieros para el consumidor como métodos de pago digitales ágiles y compras en línea que maximice sus ventas.

Para el caso de los micro empresarios del centro Comercial San Andresito este se ha presentado en un reto por los costes de su implementación y el manejo de estas herramientas. En cuanto al coste de implantación, actualmente los empresarios no evalúan que el no tener sistemas actualizados incurren en gastos adicionales que seguramente, evitarían, si invierten en nuevas tecnologías con las que automatizan sus procesos. De ahí que sea imperativo mencionar que muy pocos establecimientos del Centro Comercial San Andresito Pasto actualmente aceptan pagos electrónicos y móviles, lo cual ha ido en detrimento en dar mayor agilidad al proceso de compra para los clientes, socavando a la posibilidad de mejorar la experiencia y aumentar su satisfacción, lo que a su vez no permite fomentar la lealtad del cliente.

Ahora, si bien este es un reto que deben afrontar, porque deben estar a la vanguardia la incorporación y utilización de tecnología de la información en la administración. y manejo de herramientas financieras, este proceso se convierte en un compromiso para los empresarios porque deben tener la capacidad de integración y adopción de estas herramientas a todos sus procesos administrativos financieros y contables.

Así lo explica Davenport, (1997) en lo que respecta a la generación de la información, “ se percibe una sensación de desilusión, donde la fascinación por la tecnología ha eclipsado el propósito fundamental de utilizar las nuevas tecnologías de la información. Davenport sugiere un enfoque de gestión de la información llamado Ecología de la Información, el cual aborda de manera integral el contexto de la información dentro de una organización, capacitándose para enfrentar y ajustarse a las nuevas realidades sociales., y es que si se analiza en la parte financiera estas herramientas cada vez han sido más necesarias como integrante del sistema de información empresarial, no solo en sus características técnicas, sino también en su organización y evolución, con el propósito de proporcionar la información financiera necesaria para los usuarios.



Por este motivo se considera importante la adopción de soluciones tecnológicas financieras por parte de los microempresarios para mejorar la eficiencia en las operaciones y la gestión financiera encontrando soluciones tecnológicas que les permitan automatizar procesos como la contabilidad, la facturación y el seguimiento de inventario. lo que se traduce en una mejor planificación, seguimiento y control de sus finanzas, una situación que en este momento no ocurre debido a la carencia de habilidades en el uso de estas herramientas. y por el escaso nivel de profundización financiera que estos empresarios tienen.

### ***1.1.1. Formulación del problema***

¿Cuál es el impacto de las Fintech en el fortalecimiento comercial de los microempresarios del Centro Comercial San Andresito Pasto en el Municipio de Pasto durante el año 2023?

## **1.2. Justificación**

Toda empresa permanentemente está explorando nuevas y más efectivas vías para obtener ventajas competitivas y mejorar los procedimientos administrativos, con el objetivo no solo de mantenerse a flote, sino de alcanzar una gestión orientada hacia el éxito organizacional de manera definitiva.

Las Fintech se han convertido en una herramienta significativa en la dinámica financiera y comercial a nivel mundial. Su influencia abarca tanto a grandes empresas como a microempresarios. La relevancia de esta investigación radica en comprender cómo estas soluciones están impactando la economía local y la sostenibilidad de los negocios a pequeña escala. Los microempresarios desempeñan un papel crucial en la generación de empleo y en el desarrollo económico de la región, por lo que entender cómo las Fintech pueden mejorar su posición en el mercado es esencial para la investigación.

Así lo menciona Brynjolfsson & Hitt, L. (1996) “Desde esta revolución tecnológica han surgido muchos estudios relacionados con el impacto de las nuevas tecnologías con la productividad de la empresa, que se ha denominado, paradigma de la productividad”, ante esto es indudable la importancia que tienen las herramientas tecnológicas en el manejo de las organizaciones empresariales, son herramientas que brinda numerosas ventajas para el procesamiento de datos contables, esenciales para la supervisión financiera del negocio.

En el contexto local, nacional y regional, la adopción de tecnologías financieras es fundamental para mantenerse competitivo. En el caso de las herramientas Fintech ofrecen a los microempresarios herramientas que pueden potenciar su capacidad para llegar a nuevos clientes, optimizar sus procesos y competir en un mercado cada vez más digitalizado. Comprender cómo estas soluciones están siendo adoptadas en un entorno específico como el Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto permite identificar las mejores prácticas y estrategias que pueden ser replicadas por otros actores del sector.

La investigación sobre el impacto de las Fintech en microempresarios es un tema novedoso, porque, si bien se han realizado investigaciones exhaustivas sobre el impacto general de las Fintech en el ámbito empresarial. Estas investigaciones se centran en un grupo específico de microempresarios a quienes les beneficiará significativamente su gestión comercial y financiera moldeando sus operaciones y resultados en un entorno particular.

A nivel social, los hallazgos de esta investigación, generarán un impacto directo al sector empresarial objeto de estudio, porque al comprender cómo las Fintech afectan su forma de hacer negocios, también ayudará a estos microempresarios a tomar decisiones más acertadas sobre el manejo comercial y financiero de su empresa. Además, será un aporte para los administradores de los negocios para evaluar y entrenar al equipo en la correcta utilización de estas herramientas y cómo se desenvuelven frente a las nuevas tecnologías, ya que uno de los comportamientos clave para mejorar el ambiente de información en una empresa es gestionar la sobrecarga de información de manera apropiada.. Así lo asegura Alderete & Gutiérrez, (2012) Sostener que la falta de conocimiento adecuado, capacitación y educación en los empleados de las PYMES constituye la principal barrera para adoptar nuevas herramientas tecnológicas, también implica

reconocer que esta situación es responsable de la brecha digital que enfrentan estas empresas. Esta afirmación sugiere que el personal de la mayoría de las PYMES carece de la preparación necesaria para operar de manera eficiente en la era tecnológica, donde todos los sectores compiten a nivel global. Sostener que la falta de conocimiento adecuado, capacitación y educación en los empleados de las PYMES constituye la principal barrera para adoptar nuevas herramientas tecnológicas, también implica reconocer que esta situación es responsable de la brecha digital que enfrentan estas empresas. Esta afirmación sugiere que el personal de la mayoría de las PYMES carece de la preparación necesaria para operar de manera eficiente en la era tecnológica, donde todos los sectores compiten a nivel global.

A nivel académico es un aporte importante porque aunque la temática de las Fintech es relativamente reciente, se reconoce que la cantidad de investigaciones y estudios al respecto es limitada. Por lo tanto, se busca contribuir con un trabajo que arroje luz sobre su evolución y desarrollo de estas herramientas tecnológicas, donde el Fintech ayuda a mejorar la gama de productos y servicios financieros diseñados específicamente para satisfacer las necesidades de financiamiento de las microempresas. en el país.

Finalmente, el presente estudio no solo tiene el potencial de generar conocimientos valiosos sobre cómo las Fintech están influyendo en el fortalecimiento comercial de los microempresarios en un entorno específico, sino que también puede contribuir a la toma de decisiones informadas por parte de los actores involucrados. y abrir nuevas vías de investigación en esta área en continua evolución.

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar qué impacto tendría el uso de las Herramientas Fintech en el fortalecimiento comercial de los microempresarios que operan en el Centro Comercial San Andresito de Pasto en el año 2024.

### 1.3.2. *Objetivos específicos*

- Diagnosticar la percepción que tienen microempresarios en la inclusión de las Fintech y soluciones tecnológicas financieras para el fortalecimiento comercial de sus negocios.
- Evaluar las ventajas competitivas del uso las Fintech y soluciones tecnológicas financieras para el fortalecimiento comercial de las micro empresas.
- Proponer estrategias específicas para la implementación de soluciones Fintech, en las microempresas del Centro Comercial San Andresito Pasto.

### 1.3.3. *Categorización de los objetivos*

**Tabla 1.**

*Categorización de los objetivos*

<b>Objetivos</b>	<b>Categorías de análisis</b>	<b>Fuente primaria</b>	<b>Instrumentos</b>
Diagnosticar la percepción que tienen microempresarios en la inclusión de las Fintech y soluciones tecnológicas financieras para el fortalecimiento comercial de sus negocios.	Micro empresas que operan en el Centro Comercial San Andresito de Pasto	Información directa por parte del personal que trabaja en cada micro empresa.	Encuesta dirigida a los comerciantes del Centro Comercial San Andresito Pasto.
Evaluar las ventajas competitivas del uso de las Fintech y soluciones tecnológicas financieras para el fortalecimiento comercial de las micro empresas.	Campo de acción Actividad Fintech Ventajas competitivas Marcos regulatorios	Análisis documental, normatividad, y análisis e identificación de las ventajas que, a nivel macroeconómico, pueden influir sobre las empresas.	Rastro bibliográfico Análisis PASTEL

Proponer estrategias específicas para la implementación de soluciones Fintech, en las microempresas del Centro Comercial San Andresito Pasto.	Plan estratégico para la implementación de la herramienta Fintech	Análisis documental, normatividad	Plan estratégico
---	---	-----------------------------------	------------------

Fuente. Elaboración propia.

## 1.4. Marco referencial o fundamentos teóricos

### 1.4.1. Antecedentes

Las investigaciones que sirvieron de referente para el desarrollo del presente estudio dada su importancia y relación con el objeto abordado son las siguientes:

**1.4.1.1. Internacionales.** Las investigaciones que fueron tenidas en cuenta y que provienen de estudios adelantados por investigadores de otros países, pero en el mismo contexto del objeto de estudio, son las siguientes:

Teniendo en cuenta lo dicho por Márquez (2021) en su investigación presentada “Análisis comparativo de la evolución e impacto en la banca de las Fintech en México y Colombia” se puede evidenciar que la inclusión de estas tecnologías en sus procesos, ha llevado a que se creen laboratorios digitales los cuales permiten asignar un valor agregado para sus productos que, a su vez, proporcionan alianzas para la creación de Fintech haciendo aprovechar la infraestructura bancaria para permitir además la reducción de costos para los usuarios. De esta manera siendo Colombia y México los países que más ocupan la posición Fintech en Latinoamérica ha posicionado en un gran ranking a estas empresas llevando al consumidor final productos con diversas características a las cuales así mismo las ubicado en los distintos sectores; esto se ha llevado a cabo mediante la descripción de los servicios que estas ofrecen y su respectivo el análisis en Colombia y México enfocando a las más destacables y ver su progreso.

Así pues, las Fintech han tenido un impacto positivo en el sector financiero al brindar mayor acceso bancario, innovación y costos más bajos. Han impulsado la transformación digital de la banca tradicional y han generado competencia transparente, aunque se requiere una regulación adecuada en Colombia, en México se ha promulgado una ley que ha fomentado la confianza y el crecimiento de las Fintech.

El estudio de Márquez (2021) sobre el impacto de las Fintech en México y Colombia proporciona una perspectiva valiosa para la investigación sobre el impacto de las Fintech en el fortalecimiento comercial de los microempresarios en el Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto, Pasto, en 2023. En primer lugar, destaca la capacidad de las Fintech para crear laboratorios digitales y agregar valor a los productos financieros a través de la tecnología. Esto es relevante para comprender cómo las Fintech pueden ofrecer soluciones financieras innovadoras a los microempresarios en Centro Comercial San Andresito Pasto, lo que potencialmente podría mejorar su acceso a servicios financieros y fortalecer sus operaciones comerciales.

Además, la mención de la necesidad de regulación adecuada en Colombia subraya un punto importante para la investigación. El estudio en el Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto debe considerar cómo la regulación actual o futura de las Fintech en Colombia puede influir en la forma en que estas empresas interactúan con los microempresarios y en la seguridad de las transacciones comerciales. Esta referencia también destaca la importancia de abordar las cuestiones regulatorias en el estudio y considerar cómo la regulación podría ser un factor crítico en el fortalecimiento comercial de los microempresarios ubicados en el centro comercial.

En resumen, la investigación de Márquez proporciona una base sólida para comprender cómo las Fintech pueden impactar positivamente en el sector financiero y, por extensión, en el fortalecimiento comercial de los microempresarios en el Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto. Ofrece información sobre la innovación, la regulación y la competencia transparente que son temas cruciales para esta investigación, y sugiere que las Fintech pueden ser un elemento importante para el crecimiento económico y comercial en la región.

Según Roy Mora en “situación económica digital, el comercio electrónico y el ecosistema Fintech en Uruguay” un análisis en el entorno económico digital en Uruguay, revela que los aspectos relevantes que está adoptando el país en general, son la inclusión social, como medio para que la mayoría de las personas naturales y jurídicas pueden utilizar las herramientas tecnológicas financieras para la obtención de créditos y sistemas de efectividad.

Considerando que las Fintech emergen como una respuesta en la era moderna, cada país es cuna de innumerables oportunidades en cuanto al crecimiento de estos nuevos servicios, siempre respetando la normatividad sin atropellar los derechos adquiridos por las entidades establecidas.

El estudio muestra una metodología descriptiva y exploratoria, ya que busca información en fuentes de segundo orden y además implementar lo nuevo, creando incertidumbre. En América latina destaca Uruguay como uno de los países líderes en la adopción y uso de tecnologías digitales., pero aún existen brechas y ajustes que se deben corregir para un sano funcionamiento del nuevo sistema.

El estudio de Roy Mora sobre la situación económica digital y el ecosistema Fintech en Uruguay aporta información valiosa para la investigación sobre el impacto de las Fintech en los microempresarios del Centro Comercial San Andresito Pasto. En primer lugar, destaca la importancia de la inclusión social como medio para que un amplio espectro de personas, tanto naturales como jurídicas, puedan acceder y beneficiarse de las herramientas tecnológicas financieras, incluyendo la obtención de créditos y sistemas efectivos. Esta perspectiva es relevante para comprender cómo la adopción de tecnologías Fintech puede beneficiar a los microempresarios en Centro Comercial San Andresito Pasto, permitiéndoles acceder a servicios financieros de manera más efectiva y, potencialmente, fortalecer sus operaciones comerciales.

Además, el enfoque en la normatividad y el respeto por los derechos adquiridos por las entidades establecidas subraya un aspecto crítico en la implementación de las Fintech. Esto sugiere que, en el contexto del Centro Comercial San Andresito Pasto, es importante considerar cómo la adopción de estas tecnologías puede llevarse a cabo de manera ética y legal, asegurando que las regulaciones existentes y los derechos de los participantes en el mercado sean respetados.

Asimismo, el reconocimiento de Uruguay como uno de los países líderes en la adopción y uso de tecnologías digitales. en América Latina proporciona un contexto valioso para evaluar el potencial de crecimiento de los servicios Fintech en el municipio de Pasto, aunque también destaca la necesidad de abordar las brechas y ajustes para garantizar un funcionamiento óptimo del sistema

Al respecto, Gabriel Campodónico (2022)"Examinando el Impacto de las Fintech en el Progreso de las PYMES en Guayaquil, Ecuador" busca concretar herramientas que ayuden al crecimiento económico de la región, por medio de incentivos o programas que ayuden a la obtención de servicios financieros tecnológicos a los emprendedores más vulnerables, con el fin de desarrollar las pequeñas y medianas empresas del País.

Para ello, se plantea analizar la situación actual de los servicios que ofrecen las Fintech en Ecuador, identificar los requerimientos específicos, evaluar si estos presentan una barrera, y analizar el impacto y beneficios que pueden obtener las Pymes a través del uso de los servicios que prestan las Fintech.

En el estudio se toman aspectos de orden cuantitativo, con características descriptivas-correlacionadas. Se busca incentivar el crecimiento económico de la población y cerrar la brecha de desigualdad entre las clases sociales, mediante nuevas tecnologías financieras.

El estudio antes en mención aporta al desarrollo de la presente investigación al centrarse en la búsqueda de herramientas que fomenten el crecimiento económico de la región y el acceso a servicios financieros tecnológicos para los emprendedores más vulnerables en Ecuador se alinea con el objetivo de fortalecer comercialmente a los microempresarios en el Centro Comercial San Andresito Pasto. Esto sugiere que la adopción de tecnologías Fintech puede no solo impulsar el crecimiento económico en Ecuador, sino también en otros lugares como la ciudad de Pasto, donde los microempresarios pueden beneficiarse de servicios financieros más accesibles y eficientes.



El enfoque en analizar la situación actual de los servicios Fintech en Ecuador y evaluar si presentan barreras para las Pymes es también relevante. Esta metodología podría ser adaptada para evaluar la situación en el Centro Comercial San Andresito Pasto y determinar si las Fintech pueden superar obstáculos específicos en el contexto colombiano. Además, el objetivo de cerrar la brecha de desigualdad entre las clases sociales mediante nuevas tecnologías financieras tiene implicaciones significativas para la investigación en el Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto, ya que podría ayudar a entender cómo las Fintech pueden contribuir a reducir la desigualdad económica en la región, fortaleciendo así a los microempresarios y mejorando su acceso a oportunidades comerciales.

Según Godoy (2022), en su proyecto titulado: “Modelos de negocios basados en Fintech y su impacto en el ecosistema financiero panameño” cuyo objetivo general es dar a conocer qué la exploración de los modelos de negocios basados en Fintech, abordando su funcionamiento, clasificación, características y contexto. Se justifica su relevancia desde una perspectiva teórica y se busca resaltar sus beneficios, así como el impacto social y económico que generan en el entorno financiero de Panamá. Este país, en proceso de desarrollo, ha experimentado un notable avance tecnológico, especialmente impulsado por la perturbación causada por la pandemia. El enfoque metodológico adoptado para este estudio es descriptivo, permitiendo la observación, descripción y reflexión sobre los acontecimientos actuales relacionados con este tema.

Factores como la falta de conocimiento, el desempleo y la falta de regulaciones adecuadas impactan negativamente en los procesos de bancarización en el país, a pesar de que los bancos convencionales han buscado establecer alianzas con las empresas Fintech. para transformarse, ser más eficientes y expandir su alcance hacia segmentos de menor rentabilidad, la inclusión financiera sigue siendo uno de los principales desafíos en la sociedad y el ecosistema financiero. Sin embargo, los modelos de negocios basados en Fintech, al priorizar las necesidades del cliente, ofrecen un nuevo panorama y pueden contribuir a una mayor inclusión financiera, mejorando la calidad de vida de las personas y teniendo un impacto social y económico significativo en el país.

El estudio de Godoy sobre los modelos de negocios basados en Fintech y su impacto en el ecosistema financiero panameño proporciona valiosa información y perspectivas relevantes para

la investigación sobre el impacto de las Fintech en los microempresarios del Centro Comercial San Andresito Pasto en 2023. En primer lugar, destaca la importancia de comprender cuáles son los modelos de negocios que se fundamentan en Fintech, cómo operan y cuál es su categorización. Esta perspectiva es esencial para la investigación en el Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto de Pasto, ya que proporciona un marco teórico sólido para analizar cómo los modelos de negocios Fintech pueden influir en el fortalecimiento comercial de los microempresarios en la región.

Además, el énfasis en la importancia de los diseños de negocios basados en Fintech en un país en vías de desarrollo como Panamá, que ha experimentado avances tecnológicos impulsados por la disrupción causada por la pandemia, resalta la relevancia de este estudio para la investigación en el Centro Comercial San Andresito Pasto. Dado que la inclusión financiera es un desafío importante en el ecosistema financiero, especialmente en regiones considerando elementos como la carencia de entendimiento y la situación de desempleo., los modelos de negocios Fintech pueden ofrecer soluciones innovadoras que priorizan las necesidades del cliente. Esto sugiere que, en el Centro Comercial San Andresito Pasto, la adopción de soluciones Fintech podría tener un impacto social y económico significativo al mejorar la calidad de vida de los microempresarios y fomentar la inclusión financiera.

Para Herrera, et. al. (2019), en su trabajo de grado titulado “la irrupción de las Fintech: el impacto financiero de los neobancos en España” en el cual presenta un objetivo general de proveer una visión global y específica del nuevo modelo de negocio denominado "Fintech", que ha surgido en España y en otros países. También se analiza la rentabilidad económica obtenida por los inversores en estas empresas, así como las ventajas para los clientes y usuarios, como la diversidad de productos, bajo costo y rapidez del servicio. Para lograr esto, se realiza un análisis de la situación de las entidades bancarias españolas relevantes y se exponen las transformaciones e innovaciones que han llevado a cabo para adaptarse al nuevo panorama competitivo.

Además, se analizan los aspectos más destacados del sector Fintech y se estudia la irrupción de los neobancos o challenger Banks en España. Se realiza un análisis de los neobancos y cómo se financian, así como de los productos que ofrecen en comparación con la banca tradicional. En

conclusión, el sector financiero en España está experimentando una reestructuración debido a la digitalización y el crecimiento de las Fintech. Los bancos tradicionales se enfrentan al desafío de adaptarse al entorno digital y competir con los gigantes tecnológicos. La inversión en tecnología y la colaboración con las Fintech se presentan como estrategias esenciales para preservar la rentabilidad y enfrentar los cambios en el sector bancario.

El estudio de Herrera, Pérez y Rodríguez destaca la necesidad de comprender el nuevo modelo de negocio denominado "Fintech" y cómo ha surgido en España y otros países. Esto proporciona un contexto importante para la investigación en el Centro Comercial San Andresito Pasto, ya que ayuda a definir claramente qué son las Fintech y cómo están evolucionando en diferentes contextos geográficos.

Además, el análisis de la rentabilidad económica para los inversores en estas empresas y las ventajas para los clientes, como la variedad de productos y la agilidad del servicio, es altamente relevante. Esto sugiere que, en el Centro Comercial San Andresito Pasto, la adopción de soluciones Fintech podría no solo fortalecer las operaciones comerciales de los microempresarios, sino también ofrecer beneficios tangibles a los clientes finales. El estudio también resalta cómo los bancos tradicionales se están enfrentando al desafío de adaptarse al entorno digital y competir con las Fintech. Esto es relevante para la investigación en el Centro Comercial San Andresito Pasto, ya que podría indicar que la adopción de soluciones Fintech por parte de los microempresarios puede ser una estrategia clave para sostener la rentabilidad y enfrentar los cambios en el sector bancario en la región

Según la Revista CIES (2020), en su investigación titulada "Tecnologías Financieras: oportunidades y desafíos de las Fintech para la regulación, la educación y la inclusión financiera", cuyo objetivo general está enfocado en realizar un análisis técnico sobre las oportunidades y desafíos que las tecnologías financieras (Fintech) presentan en el ámbito de la inclusión financiera, se detallan los debates actuales en torno a la regulación de las Fintech, poniendo énfasis en las medidas correctas para maximizar los beneficios y minimizar los riesgos asociados con estas innovaciones financieras; Se describen también las diferentes enfoques regulatorios adoptados por países en relación con las licencias Fintech. Algunos países han

empleado la metodología creada una nueva categoría de licencia específica para las empresas Fintech, mientras que otros han implementado exenciones de cumplimiento para permitirles probar sus productos en un entorno controlado.

En conclusión, se tiene que las Fintech tienen el poder de impulsar la inclusión financiera a través de la digitalización. Sin embargo, esto plantea desafíos en términos de regulación, educación financiera y medición de la inclusión. La regulación financiera se ve desafiada por el avance de las Fintech, y se requiere una educación financiera digital integral. El concepto de acceso a una cuenta bancaria se ve reemplazado por la separación de servicios financieros proporcionados por las empresas de tecnología financiera (Fintech), lo que requiere replantear la forma en que se mide y promueve la inclusión financiera.

El estudio de la Revista CIES señala la importancia crucial de entender los debates actuales en torno a la regulación de las Fintech. Esto es esencial para la investigación en el Centro Comercial San Andresito Pasto, ya que sugiere que la adopción de soluciones Fintech por parte de los microempresarios podría estar sujeta a una regulación específica que influye en la forma en que estas tecnologías pueden ser utilizadas para fortalecer sus operaciones comerciales.

Además, al referirse a los diferentes enfoques regulatorios adoptados por países en relación con las licencias Fintech es altamente relevante para la investigación en el Centro Comercial San Andresito de Pasto ya que indica que hay diversas formas en que los países están abordando la regulación de las Fintech, desde la creación de categorías de licencias específicas hasta la implementación de exenciones de cumplimiento. Esta información proporciona un contexto importante para la investigación, ya que sugiere que la adopción de soluciones Fintech por parte de los microempresarios en el Centro Comercial San Andresito Pasto podría estar influenciada por el marco regulatorio existente en Colombia y la forma en que se aplica a estas tecnologías.

En esta línea, Durango (2022) en su tesis titulada “Análisis de las Fintech y su contribución al desarrollo de las Pymes en Guayaquil - Ecuador”, donde su objetivo principal es Examinar el impacto de las empresas de tecnología financiera (Fintech) en el progreso de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.. En las fases digitales en las

cuales es mundo está atravesando es importante mantenerse en constante ritmo tecnológico o digital; se podría implementar las Fintech en Ecuador para la mejora de las Pymes, ya que, aunque se observó que muy a menudo se están utilizando las Fintech en las pymes de Guayaquil, la Fintech este país llevan un ritmo muy bajo se podría decir que si se implementan en mayor medida a las empresas ya sean medianas o grandes esto sería de gran ayuda para el crecimiento económico aunque por ahora las consideran una amenaza en un corto plazo las podrán ver como una herramienta de mucha ayuda.

El estudio de Durango aporta una perspectiva valiosa a la investigación sobre las Fintech y su impacto en los microempresarios del Centro Comercial San Andresito Pasto. Al examinar el impacto de las empresas de tecnología financiera (Fintech) en el progreso de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la ciudad de Guayaquil, Ecuador., el autor destaca la importancia de mantenerse actualizado en términos tecnológicos y digitales en la era actual. Esto es aplicable también al contexto del Centro Comercial San Andresito Pasto, donde la adopción de tecnologías financieras puede ser crucial para el fortalecimiento comercial de los microempresarios.

El estudio resalta que, aunque las Fintech están siendo utilizadas en las Pymes de Guayaquil, el ritmo de adopción es relativamente bajo. Este hallazgo puede ser extrapolado a la situación en San Andresito, sugiriendo que existe un potencial significativo para una mayor implementación de Fintech en empresas, independientemente de su tamaño. El estudio de Durango, por lo tanto, destaca la relevancia de las Fintech como herramienta para impulsar el crecimiento económico de las Pymes, lo cual puede ser una valiosa contribución a la investigación sobre los microempresarios del Centro Comercial San Andresito Pasto.

Para Cicconi, et. al. (2020), en su trabajo de investigación titulada: “Fintech en Argentina: Impacto y desafíos de su aplicación en la actualidad” que tiene como objetivo principal analizar el impacto, los desafíos y las oportunidades que enfrentan las Fintech en Argentina en la actualidad. Este proyecto propone examinar el surgimiento y el fortalecimiento de las Fintech en el país, así como los cambios que han generado en las formas tradicionales de operar en el sector financiero. En resumen, el objetivo general es comprender el panorama actual de las Fintech en

Argentina y su impacto en el sistema bancario. En términos de la estrategia metodológica, este estudio adopta un enfoque mixto, integrando tanto la investigación cuantitativa como la cualitativa. Se emplearon fuentes secundarias de información, como libros, informes, tesis de investigación, legislación, documentos gubernamentales, comunicaciones, conferencias y entrevistas realizadas por terceros, para la elaboración y desarrollo de la investigación.

En conclusión, el análisis de la industria Fintech en Argentina revela que estas empresas tecnológicas han tenido un impacto significativo en la inclusión financiera al llegar a grupos que carecen de acceso a servicios financieros fundamentales y al ofrecer educación financiera mediante plataformas digitales.. Además, su presencia ha impulsado la optimización de procesos en la industria financiera, lo que beneficia a los consumidores finales con productos bancarios más accesibles y a tasas competitivas.

Este estudio ofrece una comprensión detallada del panorama actual de las Fintech en Argentina y su impacto en el sistema bancario. Su enfoque mixto, que combina investigación cuantitativa y cualitativa, proporciona una metodología robusta que puede servir como referencia valiosa para la investigación en el Centro Comercial San Andresito, Pasto. El estudio destaca que las Fintech han generado cambios significativos en las formas tradicionales de operar en el sector financiero, lo que sugiere que estas tecnologías tienen el potencial de revolucionar la forma en que los microempresarios acceden y utilizan los servicios financieros.

La utilización a partir de recursos de información secundaria, tales como libros, informes y entrevistas, proporciona un enfoque riguroso y bien fundamentado en la elaboración de la investigación. Este enfoque puede ser aplicado en la investigación sobre los microempresarios del Centro Comercial San Andresito Pasto para obtener información precisa y actualizada sobre el impacto de las Fintech en el fortalecimiento comercial.

**1.4.1.2 Nacionales.** A nivel nacional se tuvieron en cuenta los siguientes estudios por considerarse importantes para la construcción teórica y la descripción del problema estudiado:

Para Chaparro (2021) en su investigación titulada: “Fintech, una apuesta de la tecnología para la inclusión financiera en Colombia”, en el cual presenta una idea de cómo se presentan las Fintech en la inclusión financiera en Colombia. La inclusión financiera implica que tanto individuos como entidades puedan acceder a una amplia gama de productos financieros y servicios, incluyendo transacciones, pagos, ahorros, créditos y seguros. Se considera que la inclusión financiera mejora la calidad de vida y está relacionada con la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Las Fintech en Colombia han experimentado un crecimiento significativo, han contribuido a la inclusión financiera y han generado un impacto positivo en diversos segmentos. La inclusión financiera sigue siendo un desafío en Colombia, y se requieren esfuerzos integrales tanto del sector privado como del sector público para cerrar la brecha entre el acceso y la utilización de servicios financieros.

La investigación de Chaparro proporciona una perspectiva fundamental sobre cómo las Fintech contribuyen a la inclusión financiera en Colombia, lo que es altamente relevante para la investigación sobre el impacto de las Fintech en los microempresarios de San Andresito en Pasto en 2023. El autor destaca la importancia de la inclusión financiera para mejorar la calidad de vida y su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esto sugiere que las Fintech tienen el potencial de desempeñar un papel significativo en la promoción de estos objetivos al brindar acceso a servicios financieros a una gama más amplia de personas, incluidos los microempresarios en el Centro Comercial San Andresito de Pasto.

El estudio también resalta que, si bien las Fintech han contribuido a la inclusión financiera en Colombia, aún existen desafíos significativos. Esto puede servir como un recordatorio importante de la implementación de Fintech en el Centro Comercial San Andresito de Pasto. no es una solución automática, y que es necesario abordar obstáculos como la educación financiera y la regulación adecuada. El enfoque en los esfuerzos integrales del sector privado y público para cerrar la brecha entre el acceso y la utilización de servicios financieros es especialmente valioso, ya que indica que la adopción de Fintech en el Centro Comercial San Andresito de Pasto requerirá una colaboración efectiva entre múltiples partes interesadas.

Según Cámara de comercio de Bogotá (2022), en su estudio “Inversión en la industria Fintech”, cuyo objetivo está enmarcado en darnos a conocer el impacto de la digitalización y la adopción de tecnologías emergentes en el sector financiero, especialmente en lo que respecta al panorama de las empresas Fintech en América Latina. con un enfoque a Colombia. También se busca examinar como estas tecnologías han facilitado el acceso a servicios financieros en mercados en desarrollo y han respondido a las necesidades de la población durante la pandemia del COVID-19. Además, se menciona el programa Ingreso Solidario como ejemplo de la modernización regulatoria y la utilización de servicios financieros digitales en la distribución de fondos a beneficiarios no bancarizados. Para ello, se ha utilizado estímulos económicos implementados por diversos gobiernos, que utilizaron plataformas tecnológicas para distribuir ayudas económicas de manera digital, han contribuido al crecimiento de las Fintech en los segmentos de pagos y billeteras digitales. Además, se destaca el un incremento notable en la inversión de capital de riesgo en la industria de las Fintech. En el contexto de Colombia, Bogotá se presenta como la ciudad con más auge de compañías Fintech, con enfoque en áreas como regtech, crypto y blockchain, y pagos digitales.

En conclusión, el crecimiento exponencial de la industria Fintech a nivel mundial ha sido impulsado por la necesidad de digitalización y la adopción de tecnologías disruptivas. La pandemia de COVID-19 aceleró este proceso al requerir soluciones digitales para realizar transacciones financieras y brindar apoyo económico. Bogotá ha surgido como una fuente potencial Fintech realizándose en América Latina debido a factores como su sólido talento humano, el entorno empresarial emergente, la amplia variedad de usuarios y la disponibilidad de servicios financieros digitales. La ciudad se ha convertido en un centro de innovación y desarrollo, atrayendo inversiones y consolidando su posición como epicentro Fintech en la región.

El estudio de la Cámara de Comercio de Bogotá ofrece una visión detallada del impacto de la digitalización y la adopción de tecnologías en el sector financiero, centrándose en el contexto de la industria Fintech en Colombia. Este enfoque proporciona una comprensión valiosa de cómo las Fintech han evolucionado y han facilitado el ingreso a servicios financieros en un mercado en



desarrollo, lo que puede servir como un modelo para la investigación sobre los microempresarios en el Centro Comercial San Andresito de Pasto.

El estudio también destaca la importancia de la modernización regulatoria y la utilización de servicios financieros digitales, como el programa Ingreso Solidario, como ejemplos de cómo la tecnología puede ser aprovechada para distribuir fondos y ayudar a poblaciones no bancarizadas. Esto tiene relevancia directa para la investigación en el Centro Comercial San Andresito de Pasto, ya que podría ilustrar cómo las Fintech pueden ser utilizadas para apoyar a los microempresarios y fomentar la inclusión financiera en la región. Además, la información sobre un incremento notable en la inversión de capital de riesgo en el sector Fintech destaca el crecimiento y la importancia de esta industria en Colombia, lo que indica un potencial significativo para su impacto en el fortalecimiento comercial de los pequeños empresarios en el centro comercial San Andresito de Pasto.

Para Núñez (2022), en su investigación “Empresas Fintech en Colombia III, sus retos y logros”, hace énfasis en temas muy importantes como lo es la inclusión financiera al talento humano, a la educación y a la consecución de capitales destacando a los profesionales que en sí han llevado a al respectivo análisis del mismo quienes con sus conocimientos y experiencias han aportado enormemente a la a la comunidad Fintech, corresponde a: Andrés Albán, Erick Rincón, Juan Camilo González, Guillermo Guzmán, Mike Simmons, Juan Diego Osma, Gabriel Álzate, Ana María Prieto, Esteban Velasco, Mayra Granada, Silvia Flores, Luis Carlos Ramos, Daniel navarro, Sandra Rubio, Alexandra Baquero, Camilo Zea, Daniel Morterón, Carolina Vélez y las mujeres Fintech en Colombia.

Para ello, se emplea el estudio de múltiples estrategias las cuales están ligadas a la inclusión financiera, la cual refleja su impacto en las partes intervinientes y en la economía de los diferentes sectores permitiendo el alcance de los usuarios con condiciones más flexibles y ágiles ligada de herramientas digitales. Finalmente, se puede decir que el el avance de los servicios financieros digitales dentro del sector Fintech, ha generado un gran impulso positivo en la sociedad, sin embargo los desafíos a los cuales se enfrenta esta en construir soluciones que generen sentido de pertenencia, lealtad y participación activa de los usuario; también busca

garantizar el acceso a servicios financieros que incurre a costos alcanzables para millones de personas contribuyendo así a un desarrollo económico más inclusivo y sostenible.

El estudio de Núñez enfatiza el papel clave de profesionales y expertos en el desarrollo y análisis de la comunidad Fintech, subrayando su valioso aporte a este ecosistema en constante crecimiento. Esto sugiere que el talento humano y el conocimiento especializado juegan un papel esencial en el éxito y el desarrollo de las Fintech, y esto puede ser aplicable en el contexto de los microempresarios del Centro Comercial San Andresito Pasto.

La investigación también resalta la evolución de los servicios financieros en formato digital. por parte de la industria Fintech ha tenido un impacto positivo en la sociedad colombiana. Este hallazgo sugiere que las Fintech tienen el potencial de generar una transformación considerable en la manera en que las personas acceden y emplean los servicios financieros. Sin embargo, se menciona que se enfrentan a desafíos importantes, como la construcción de soluciones que fomentan la lealtad y participación activa de los usuarios, así como el ingreso a servicios financieros a costos financieros. Estos desafíos también pueden ser relevantes en el contexto de los microempresarios del Centro Comercial San Andresito Pasto, lo que subraya la importancia de abordar estos aspectos para un impacto efectivo.

Posteriormente, para Martínez & Serna (2020), en su investigación titulada “Las Fintech, la nueva opción para el acceso a una banca ágil y económica para personas naturales y pymes”, cuyo objetivo general está basado en llevar a cabo un análisis de los elementos que han propiciado la rápida adopción y expansión de las empresas tecnológicas financieras en Colombia, explicando además cuál es el medio más tentativo por el cual se pueden acceder a productos y servicios financieros; para lo cual se empleó la identificación de la dinámica la cual ofrece resultados históricos de la economía del país, así mismo de su respectivo financiamiento de las pequeñas empresas, las medianas empresas y las personas que por lo general son naturales y Necesitan obtener un préstamo sin restricciones para invertir y reducir sus costos.

En conclusión, las empresas Fintech en Colombia presentan importantes ventajas competitivas en el mercado, aunque también enfrentan desafíos. La seguridad, tanto en la protección del dinero

de los clientes como en la información personal, es un problema crucial, la posibilidad de ciberataques y robo de información financiera es una preocupación para los directivos de estas empresas, la falta de medidas de protección adecuadas puede causar perjuicios y pérdida de clientes. Además, cumplir con la regulación requerida es otro desafío importante para las Fintech, aunque aún no se ha establecido toda la normatividad en Colombia, el crecimiento de estas empresas impulsa la evaluación de las normas que deben cumplir. Adaptarse rápidamente a las leyes y regulaciones resulta desafiante para las empresas fintech..

El estudio de Martínez & Serna proporciona un análisis detallado de los factores que han impulsado la rápida aceptación y crecimiento de las Fintech en Colombia. Esto es esencial para comprender el impacto potencial de las Fintech en el fortalecimiento comercial de los microempresarios en el Centro Comercial San Andresito Pasto. El estudio destaca la importancia de ofrecer opciones de ingreso a productos y servicios financieros de forma rápida y asequible., lo cual puede ser un factor clave para la adopción de tecnologías Fintech.

El estudio también identifica desafíos importantes que enfrentan las Fintech en Colombia, como la seguridad y la protección de la información financiera y personal de los clientes. Este es un aspecto crítico que debe ser abordado para ganar y mantener la confianza de los usuarios y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de las empresas fintech.. Además, el cumplimiento de la regulación y la adaptación rápida a las leyes son desafíos significativos mencionados en el estudio. Esto destaca la importancia de una regulación adecuada para el crecimiento sostenible y exitoso de las Fintech en Colombia y su posible aplicación en el contexto del Centro Comercial San Andresito Pasto.

Según el autor Corredor (2021) en su informe titulado “Determinantes Del Crecimiento y Solidez Financiera De Las Fintech en Colombia.” Cuyo objetivo general se fundamenta en reconocer los factores que impulsan el crecimiento y la estabilidad de las compañías colombianas que integran el sector fintech, y se emplea una metodología de la modelación econométrica que se aplica a las características del sector Fintech en particular, que comprende variables determinantes en el crecimiento de estas compañías a nivel económico y diferentes puntos de

vista según el conocimiento del autor basado en la experiencia que tiene sobre empresas de apoyo tecnológico para instituciones financieras.

Un aspecto destacado de las relaciones que tienen los ingresos por las actividades de los activos calculadas por medio del ROA (Return on Assets) se observa una alta frecuencia de los pronósticos de rentabilidad de fintech, lo que se identifica como un elemento crucial para el desarrollo financiero de esta industria., además se utilizaron modelos de datos de panel para relacionar los datos transversales con series de tiempo, lo que permite un estudio más detallado y completo.

El informe de Corredor proporciona una perspectiva valiosa sobre los elementos que impactan el desarrollo y la estabilidad de las compañías fintech en Colombia. Este análisis resulta fundamental para investigar cómo las fintech están fortaleciendo comercialmente a los microempresarios en el Centro Comercial San Andresito Pasto, ya que ayuda a comprender mejor cómo estas empresas pueden contribuir al crecimiento económico en un entorno local específico. El uso de la modelación econométrica y la consideración de variables determinantes en el crecimiento económico de las Fintech permiten un análisis más detallado de este sector en Colombia.

El enfoque en los ingresos por actividades de activos calculados mediante el ROA (Return on Assets) resalta la importancia de la rentabilidad para el crecimiento financiero de las Fintech. Esto sugiere que la capacidad de generar ingresos sólidos es esencial para el éxito y la expansión de estas empresas. Esta información puede ser relevante para entender cómo las Fintech pueden contribuir al fortalecimiento comercial de los microempresarios en el Centro Comercial San Andresito Pasto al proporcionar soluciones financieras rentables.

Por su parte, Invest in Bogotá(2022) en “Inversión en la industria Fintech” en Colombia existen grandes oportunidades para evaluar el estado presente de la tecnología financiera y con ello explorar las cuantiosas posibilidades que conlleva implementar estrategias relacionadas con las Fintech, los impactos que se verían reflejados abarcan desde el crecimiento de la industria en

el país, el impacto en la población, optimización de procesos, relacionado con la bancarización, inclusión y digitalización..

En Colombia se han desarrollado un marco normativo para la industria, siendo el tercer país en la región con más empresas fintech, entre las que sobresale el Sandbox Regulatorio, concebido para mejorar la eficacia en la entrega de servicios financieros, promover la inclusión financiera y estimular la competitividad en el sector.

Con los estudios pertinentes se busca conocer qué tan grandes son las posibilidades de crecimiento de esta industria y cuáles serían los impactos; conocer cuál es el epicentro de la industria Fintech en Colombia; estudiar la normativa y las normas para industria Fintech, y disminuir la brecha que existe entre el consumidor y el ente que presta el servicio, mediante capacitaciones y educación financiera. En última instancia, es de vital importancia impulsar la innovación y la adopción de las nuevas tecnologías en el sector financiero, cerrando las brechas y bajo un marco regulatorio.

El informe de Investigación en Bogotá destaca las oportunidades y el impacto potencial de la tecnología financiera en Colombia. Esto es relevante para la investigación sobre el impacto de las Fintech en los microempresarios en el Centro Comercial San Andresito Pasto, ya que ofrece una visión general de investigación de cómo la industria Fintech puede contribuir al crecimiento económico y la inclusión financiera en el país. El informe menciona la optimización de procesos, la bancarización, la inclusión y la digitalización como áreas de impacto potencial, lo cual es importante para entender cómo las Fintech pueden fortalecer a los microempresarios locales.

La referencia al marco normativo en Colombia y la creación del Sandbox Regulatorio destacan la importancia de la normativa en el avance de la industria fintech. Esto puede tener implicaciones para la investigación en el Centro Comercial San Andresito Pasto, ya que una regulación adecuada puede crear condiciones favorables para la aceptación de tecnologías Fintech por parte de los microempresarios y, a su vez, fortalecer sus operaciones comerciales. Además, la mención de Colombia como el tercer país de la región con el mayor número de sociedades Fintech subraya la importancia y el crecimiento de este sector en el país, lo cual puede ser un indicador del impacto potencial en el contexto local.

### **1.4.2 Marco teórico**

La construcción de la teoría que sustenta el objeto de estudio de la presente investigación se fundamenta a partir del entendimiento de los siguientes conceptos:

**Conceptualización de las Fintech.** Las Fintech se emplean para describir a las empresas que ofrecen productos y servicios financieros innovadores mediante el uso de tecnología. Los adelantos tecnológicos recientes y los nuevos modelos de negocio han generado un desafío para la industria de servicios financieros. Estas tecnologías novedosas posibilitan la disminución de costos y la simplificación de procesos, mejorando así la eficacia de los servicios financieros y hacer que más personas y empresas puedan acceder a ellos. Esta situación contribuye a disminuir las disparidades, fomentando la inclusión financiera y la disponibilidad de crédito para las pequeñas y medianas empresas. (Lavalleja, 2020).

Las Fintech comprenden un amplio espectro de empresas, algunas de ellas son startups y compañías de pequeño tamaño que se caracterizan por su enfoque en la innovación y la interrupción del sector financiero tradicional. Estas empresas suelen tener modelos de negocio ágiles y flexibles, impulsados por la tecnología, y ofrecen servicios financieros más accesibles, eficientes y personalizados para satisfacer las necesidades de los consumidores y las empresas. (Igual, 2016)

Por otro lado, los Fintech unicornios son empresas que han experimentado un rápido crecimiento y han captado la atención de inversores y el mercado en general. Son líderes en innovación y tecnología en su industria, y han demostrado un alto potencial de crecimiento y rentabilidad. Ser un Fintech unicornio se considera un indicador de éxito y viabilidad en el mercado. Estas empresas suelen centrarse en áreas como pagos digitales, préstamos en línea, gestión de inversiones, seguros, entre otros, y han logrado transformar y perturbar la industria financiera con soluciones innovadoras y eficientes. (Igual, 2016)

Las Fintech tienen un impacto significativo financieramente en el ámbito de las micro, pequeñas y medianas empresas, las fintech ofrecen acceso a servicios financieros más accesibles y flexibles en comparación con las instituciones financieras convencionales. Esto les permite acceder a préstamos, líneas de crédito y soluciones de pago digital. Las fintech, gracias a su tecnología avanzada y modelos de negocio innovadores, agilizan los procesos financieros y reducen los requisitos y los tiempos de respuesta. Esto facilita que las empresas obtengan financiamiento y satisfagan sus necesidades financieras de manera más rápida. (Montaño & Martínez, "El papel de las Fintech en la Inclusión Financiera y como fuente de financiamiento para las pymes colombianas", 2021).

De acuerdo con Bayona y Vanegas (2019), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, en adelante OCDE, considera que el uso ampliado de las TIC en el mundo es un fenómeno cada día de mayor crecimiento, su distribución y acceso sigue siendo desigual, en términos de conectividad, acceso a mecanismos de e-marketplace y profundización financiera.

En la publicación denominada "Fintech En América Latina Y El Caribe", en su tercer informe "Un ecosistema consolidado para la recuperación" muestra la relación que tiene la tecnología financiera con el tamaño de la economía de un país y la manera de cómo esto influye en el uso de plataformas FINTECH aumentando el nivel de interés que este segmento ha despertado en países como México y Brasil los cuales tienen el mayor número de plataformas FINTECH en América Latina y el Caribe, quedando Colombia en tercer lugar, seguido por otros países sudamericanos. (Finnavista; Banco Interamericano de Desarrollo, 2022)

**Fintech en el mundo.** A nivel mundial el desarrollo y crecimiento económico ha demandado nuevas formas de responder a las necesidades de los distintos agentes de la economía, dejando atrás procesos tradicionales y ofreciendo procedimientos más prácticos que benefician a los diferentes clientes de los mercados, en especial a los del sector financiero, dando origen a lo que hoy se conoce como las Fintech, permitiendo interconectar economías de múltiples países (Marquez & Botero, 2023).

El surgimiento de estos nuevos modelos si bien han tenido un auge notable en territorios internacionales, de acuerdo con Márquez & Botero (2023), existe una disparidad referente a la contribución de las Fintech al sector financiero de cada país, generando ciertas particularidades en cada nación en cuanto a los servicios ofertados por estas plataformas digitales.

Según Rodríguez y Serna (2020), el sector Fintech ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Desde su surgimiento a principios de la década de 2010, ha revolucionado la forma en que las personas y las empresas gestionan sus actividades financieras.

Empresas donde la tecnología en este caso es una forma disruptiva de prestar servicios La financiación ha crecido con fuerza en los últimos años desde el cambio de chip a las personas introduciéndose a las finanzas y la gestión del dinero de una forma más fácil y cercana e inteligentes porque pueden ser controlados por o desde una computadora teléfono móvil desde el que muchas personas en todo el mundo han acudido hoy a este dispositivo la tecnología como un componente esencial de su crecimiento y comunicación.

En los últimos años, gracias a diversas políticas que se han implementado en el mundo y la tecnología de la moda también, el aumento en la posesión de dispositivos móviles por parte de las personas ha impulsado rápidamente esta industria, ya que el uso de aplicaciones móviles es mucho más sencillo y permite llegar a un público más amplio, generando un mayor interés en las soluciones de gestión financiera. Esto ha dado lugar a un notable crecimiento en el mercado global fintech y al aumento en el número de empresas fintech en todo el mundo.

Según datos recopilados por Finanso (2019), el número de empresas Fintech casi se duplicó a más de 21.700 en todo el mundo.

A nivel mundial, muestra que América del Norte está liderando el camino en la creación de estas empresas. que muchos de los bancos estadounidenses, grupos corporativos de capital de riesgo y otros Los inversores están invirtiendo fuertemente en empresas Fintech para crecer la demanda de soluciones Fintech entre los usuarios.



Durante los últimos doce meses, en adelante, CAPITAL 2020, afirma, que el número de empresas Fintech en EE. UU. creció un 50 % en 2020, superando las 8.700. Sin embargo, según datos recientes, las estadísticas de Europa, Oriente Medio y África indican un notable aumento en el número de nuevas empresas, superando el 105%, con casi 7400 nuevas empresas este año. Además, en la región de Asia Pacífico, se registraron cerca de 4800 nuevos negocios en 2020 (Martínez y García, 2020).

**Fintech en Colombia.** Según Márquez (2023), en su artículo sobre el análisis comparativo de la evolución e impacto en la banca de las Fintech en México y Colombia, sostiene que el mundo actual se caracteriza por un constante movimiento dinámico, donde se observa una variedad de cambios continuos, impulsados por la implementación tecnológica en constante desarrollo. La democratización del conocimiento ha propiciado la colaboración de ideas, lo que ha dado lugar a avances que influyen en varios aspectos de la sociedad, como la política, la economía y la cultura.

La globalización requería el uso de la tecnología para lograr facilitar de una manera más eficaz, eficiente y flexible las necesidades diarias de personas y organizaciones, alcanzando la proximidad a segmentos de mercados exteriores, para ello se desarrollaron nuevos tipos de empresas financieras como lo son Fintech, las cuales han generado un impacto positivo en la economía, al fomentar la inclusión financiera, impulsar la competencia en el sector y facilitar el acceso a servicios financieros para segmentos de la población que antes estaban excluidos

Este tipo de empresa en el país ha crecido significativamente en los últimos años, pues, estas son empresas de tecnología financiera que brindan servicios financieros innovadores utilizando tecnología digital y han surgido como una alternativa a los servicios financieros tradicionales que ofrecen mayor accesibilidad, eficiencia y flexibilidad en la prestación de servicios.

Esto causó un dinamismo en las empresas que ofrecen una nueva cara para satisfacer las necesidades del sector financiero, agilización de procesos y soluciones financieras al alcance de una población para proporcionar una mayor proximidad al cliente haciendo que se abandonara y cambiará procesos comerciales largos y complicados. Las Fintech nacieron tradicionalmente en el sector financiero.

Según Mediomundo (2021), las Fintech han emergido como nuevos modelos de negocios en el sector financiero, fundamentados en la innovación tecnológica para respaldar y proporcionar nuevos productos y servicios como alternativa a la banca convencional. Además, la implementación de una regulación adecuada ha sido un factor determinante para el desarrollo de las Fintech en varios países. Por ejemplo, la promulgación de la Ley Fintech en México en 2018 ha contribuido a generar un mayor nivel de confianza y seguridad entre inversores y usuarios en relación con la gestión de sus datos y transacciones (Marquez & Botero, 2023).

De acuerdo con Chaparro, (2021) Colombia Fintech afirma que, en los últimos 12 años, Colombia ha experimentado un crecimiento significativo de estas tecnologías financieras. Según datos de Finnovista, se registraron 148 empresas Fintech en el país en 2018, lo que representa aproximadamente el 13% de todas las empresas Fintech de América Latina. Estas empresas experimentaron un crecimiento del 66% con respecto al año anterior, centrándose principalmente en el sector de pagos y remesas. En 2017, se informó de la existencia de 84 empresas Fintech en Colombia, lo que representaba casi el 12% de todas las empresas de América Latina.

En comparación con otros países latinoamericanos, Colombia ha progresado significativamente en la creación de un marco regulatorio integral para la industria. Actualmente, se sitúa en el tercer puesto en la región en cuanto al número de empresas Fintech, siendo superado únicamente por Brasil y México. Este liderazgo se evidencia en el rápido establecimiento de mecanismos y regulaciones que estimulan la innovación, permiten a las entidades financieras adoptar nuevas tecnologías y fomentan el surgimiento de nuevos modelos de negocio (Invest in Bogotá, 2022).

En relación con esto, las Fintech son una herramienta que facilita el acceso al sector bancario, puesto que, se logra aumentar los medios de servicios financieros digitales donde se pueden realizar transferencias en efectivo, cancelaciones con tarjetas bancarias y obtener crédito fácilmente. Por otro lado, también son utilizados por empresas, como proveedores de pago o facturación electrónica y contabilidad en la nube, así como servicios para pequeñas empresas, que facilita la obtención de recursos para desarrollar algunas iniciativas de negocio (Riveros, 2023)

Según Salamanca (2023), en su artículo FINTECH, Colombia ocupa un lugar significativo en participación de empresas Fintech con un total de 299 y representantes pues, varios factores han fortalecido el entorno favorable para las Fintech en el país, primero, el país tiene una población joven y dinámica, alta penetración de dispositivos móviles y acceso a internet, lo que ha permitido la adopción de servicios financieros digitales como cuentas, compras y pasivos que ellos cubren de alguna manera lo que constituía el sector bancario tradicional.

Las entidades financieras tuvieron que agilizar sus procesos para ofrecer a sus clientes nuevos canales de atención sin necesidad de salir de casa (Paola Salamanca , 2023)

En Colombia, el 10% de los usuarios de internet tienen acceso a plataformas bancarias, situación que contrasta con el promedio a nivel mundial que se ubica en poco más del 60%, frente a este escenario es necesario resaltar el escaso acceso y cultura para el uso de este tipo de FINTECH en temas como las compras online y la administración electrónica. Aun cuando la Superintendencia Financiera reporta para el segundo semestre del año 2018 a los corresponsales bancarios como el canal de mayor crecimiento, lo contrario sucede con la participación de las oficinas la cual fue mínima del total de internet. (Bayona & Vanegas, 2019)

La emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 representó una oportunidad que llevó tanto a las personas como a los negocios a digitalizar sus actividades adoptando y consolidando prácticas en el uso de las Fintech como una herramienta de inclusión y financiamiento, logrando una gestión empresarial eficiente y óptima puesto que aumentan en gran medida a reducir costos y tiempo gracias al uso de la tecnología. (Finnavista; Banco Interamericano de Desarrollo, 2022).

Aunque esta oportunidad ha contribuido al crecimiento de la inclusión financiera, según Chaparro (2021), ampliar el acceso y la utilización de una variedad de servicios financieros para las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia ha representado uno de los desafíos más importantes a la hora de implementar estrategias financieras, requiriendo una transformación en el ritmo de las operaciones..

Conforme lo anterior el acceso a la financiación representa una de las principales condiciones para fortalecer y potenciar el crecimiento de las pymes permitiendo que prosperen e inviertan para aumentar su productividad y a su vez logren ser más competitivas (Montaño & Martínez, 2021), si bien el auge de la tecnología financiera incide de manera positiva en el crecimiento de este sector, repercute en la banca tradicional la cual incluye en su cadena de valor servicios como depósitos, pagos, préstamos, entre otros en el sentido de que ahora como por ejemplo los pagos se los puede realizar a través de las Fintech.

En el territorio colombiano las Fintech han facilitado el acceso a los servicios financieros, siendo un medio incluyente a personas naturales y jurídicas, mediante las nuevas tecnologías, y para las MiPymes el servicio financiero. Las pequeñas y medianas empresas tienen la oportunidad de beneficiarse de este ecosistema digital, lo que les permite acceder a nuevas oportunidades de crecimiento y expandir su mercado. En este sentido, se destaca la necesidad y la importancia de una sólida educación financiera para estas empresas, con el fin de que el cliente o usuario pueda evaluar y tomar decisiones informadas sobre sus productos financieros, así como estar al tanto de las nuevas tendencias del mercado (Montaño & Martínez, 2021).

Sin embargo, para el país presenta grandes desafíos en materia de educación financiera, conllevando a que se presente alfabetización digital y financiera, que debe trabajarse manera conjunta, para evitar que los usuarios tomen decisiones financieras incorrectas conllevando a que se puedan perder los grandes beneficios que traen las Fintech por no tener habilidades digitales, donde se demuestre que estas tienen una mayor ventaja frente a la industria tradicional, ofreciendo la posibilidad de educar en tiempo real, y con interacción en plataformas. (Raventós, 2022).

La digitalización ha provocado transformaciones en la manera en que se ofrecen los servicios financieros y la forma de acceder a estos servicios, generando un gran impacto en la inclusión financiera, aunque es de suma importancia cerrar la brecha de acceso en áreas rurales, entre pequeños productores y micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) no formales, permitiéndoles acceder a una amplia gama de servicios financieros mediante políticas integrales, interinstitucionales y sostenibles. La educación financiera sigue siendo un factor clave para la

inclusión, y las soluciones derivadas de las Fintech deben ser especificadas, ampliadas, profundizadas y diversificadas, estructurándolas como programas que evalúen diversos impactos y soluciones Fintech en diferentes grupos de personas e instituciones. Se requiere el desarrollo de estudios participativos que involucren tanto al sistema financiero tradicional como a los proveedores de servicios (Chaparro, 2021).

**Fintech en Mi pyme.** De acuerdo con López (2022), la admisión de tecnología financiera, en este caso llamada Fintech, por parte de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) colombianas ha crecido significativamente en los últimos años. Las Fintech están cambiando la forma en que las pymes obtienen servicios financieros, optimizan sus operaciones y hacen crecer su negocio.

Las Finanzas con tecnología de capital de trabajo (Fintech) en el sector MiPymes en Colombia son una propuesta para presentar las estrategias a inversionistas nacionales e internacionales en sus principales puntos de interés, para préstamos de capital de trabajo utilizando tecnología financiera. Las Fintech ofrecen una amplia gama de soluciones financieras adaptadas a las necesidades de las Mipymes.

Algunas áreas en las que las Fintech han tenido un impacto en Colombia son lograr realizar pagos y transacciones. Las Fintech han facilitado el proceso de realizar pagos y transacciones tanto para las empresas como para los clientes. A través de soluciones de pago electrónico, como billeteras digitales y pasarelas de pago en línea, las MiPymes pueden ofrecer opciones de pago más convenientes y seguras.

Especialmente en el sector tecnológico financiero conocido como Fintech, el cual ha facilitado y ha alcanzado un especial auge en los últimos años hacia las empresas y las personas que permanecen en el sector bancario por diversas razones a una oportunidad considerable a nivel nacional, independientemente de la banca se ha obtenido algunos informes negativos frente a las agencias de crédito, pues, el desarrollo por sí solo no es suficiente para que Fintech funcione, pues la tecnología apropiada también requiere capital de trabajo proporcionado por

inversionistas, como materia prima para gestionar los préstamos solicitados en este gran mercado (Lopez Ochoa , A. 2022)

Según Mondragón & Pechene (2022), la asociación bancaria muestra que los créditos para los microempresarios desde la banca tradicional no crecen de manera significativa ya que esta forma de financiarse para las MiPymes ha presentado obstáculos para acceder a recursos de apalancamiento a mediano y largo plazo y si dado el caso acceden a estos servicios no cumple con las necesidades de este sector, proporcionando así, un crecimiento al apalancamiento digital. Dentro de las posibilidades de financiamiento para las Mipymes se encuentra el leasing, factoring, Private equity y la microfinanciación.

Actualmente las MiPymes en Colombia cuentan con 17 plataformas de Fintech para su respectivo financiamiento, entre las que se puede mencionar a: Fintegra S.A.S, Sempli, Finactiva, Iris, Aflore, Aliatu, Anamza Lineru, Tu progreso, Micredi, Creci, Invest Latam, Billy Factory, Culungo, Uni 2 microcrédito, con diferentes líneas de financiación y determinados requisitos de acuerdo al Fintech requerido. (Mondragón & Pechene, 2022)

Por otro lado, y como se mencionó anteriormente, la pandemia fue un agente transformador de las economías, donde muchas empresas tuvieron que reinventarse apoyándose de los recursos tecnológicos. Para las MiPymes el no poder tener contacto con sus clientes demandó dejar de ofertar productos y servicios presenciales y adecuarse a las necesidades del contexto con apoyo del sector financiero, fortaleciéndose de esta manera las Fintech ofreciendo servicios digitales donde las personas no tuviesen que salir de casa. (Mondragón & Pechene, 2022).

Las Fintech por medio de sus servicios tecnológicos han aportado en gran medida a la reducción del riesgo y el bienestar financiero de las pequeñas y medianas empresas en Colombia, permitiendo solventar sus necesidades y contribuyendo no solo al crecimiento y desarrollo de este tipo de empresas sino del país. (Montaño & Martinez, 2021)

**Fintech Sector Comercial.** De acuerdo con Corredor (2021), la evolución de las Fintech y su impacto empresarial, en adelante La Cámara Bogotá Negocios, informa que, en 1998, se fundó

Confinity, conocida hoy en día como PayPal, es la primera empresa de pagos. con internet seguro y garantías para todas las transacciones con tarjeta bancaria. En 1999 Alibaba Group Holding lanza compras en línea Modalidad B2B2. En la misma tendencia, se fundó Nu Bank en 2012, que se encuentra hoy el banco digital más grande del mundo valorado en más de mil millones de dólares.

Uno de los primeros estudios Fintech con aportes significativos a nivel mundial, Koffin (2016) destaca cómo las soluciones Fintech pueden mejorar los servicios Financiadore económicos de África Occidental. El estudio consistió en un análisis sistemático de banca en la región entre 2005 y 2014 para evaluar las oportunidades sostenibles y realistas que ofrece Fintech, como mejorar la propuesta de valor y procesos de unidades que contienen innovaciones tecnológicas. (Corredor, J, 2021)

De acuerdo con Llano (2010), Influencia de las TIC en la competitividad empresarial, en adelante, COMPTIA, considera que Los beneficios del uso de las TIC son innumerables procesos comerciales internos; la innovación continua hace las empresas encuentran nuevas formas de hacer las cosas y en la mayoría de los casos las TIC están ahí.

Más tarde se enumeran algunos de los beneficios que se pueden obtener a través del uso de las TIC en las empresas: Estos se pueden utilizar para aumentar las ventas a través de negocios. correo electrónico, marketing electrónico, sitios web, posicionamiento en buscadores, etc.

Ayudan a reducir costos al hacer que los procesos sean más eficientes. reducir las pérdidas de material y producto preparado, facilita el análisis financiero, entre otras cosas Aplicaciones.

Afectan la satisfacción de clientes y proveedores fidelización con apps que facilitan las relaciones y Conoce a tus clientes y proveedores.

Una empresa que innova constantemente en las TIC, puede lograr ventajas competitivas que le permitan lograrlo entorno competitivo, tanto nacional como internacional, y ganar con éxito las etapas de la crisis, por grande que sea; y micro, pequeño puede ser utilizado tanto por empresas

medianas como grandes Herramientas TIC a la medida de sus necesidades; Lo fundamental es establecer un plan empresarial respaldado por las tecnologías. (Llano, Nicolas, 2010)

La inclusión financiera ha venido en constante crecimiento efecto post pandemia según Chaparro (2021), en Colombia debido a los diferentes subsidios generados para reducir la pobreza y desigualdad de sus habitantes dio la apertura a la activación de productos digitales donde los beneficiarios de dichos programas pudiesen recibir estas compensaciones económicas.

Según lo indicado por Raventós (2022) hemos sido testigos de un aumento constante en el número de Fintech en los últimos 20 años. Para finales de 2021, tendremos un total de 299 compañías, lo que representa un aumento promedio del 16% cada año durante las últimas dos décadas. El año 2018 marcó el punto más alto en nuestro crecimiento, con la adición de 40 nuevos negocios en un solo año. Sin embargo, esta cifra eventualmente se estabilizó. En las últimas dos décadas, hemos visto un crecimiento promedio del 16% en la aparición de nuevos startups, con un promedio de aproximadamente 14 nuevas iniciativas por año.

Con más de una cuarta parte de todas las compañías, el Crédito Digital se destaca como la categoría más importante en el panorama empresarial. Los pagos digitales, con una participación del 26,42 por ciento, y las finanzas corporativas, con una presencia del 10,37 por ciento, le siguen de cerca. Se puede observar un notable aumento en el número de negocios dedicados a las tecnologías de criptomonedas y blockchain, así como en las industrias de PMF y wealthtech. Estas estadísticas muestran tanto la adopción de nuestras tecnologías como el interés en nuevas formas de invertir y ahorrar dinero (Raventós, 2022).

La incorporación de las Fintech en el sector empresarial se torna de vital importancia en los entornos cambiantes ya que han contribuido a la supervivencia de las empresas dedicadas al comercio y a la banca, siendo estas plataformas una estrategia que les permite afrontar los retos y del mismo modo transformarse de acuerdo a las necesidades de los clientes, simplificando tramites, costes, fortaleciendo la calidad de vida de las personas y el desarrollo y crecimiento de las empresas.



Las Fintech se ha convertido en un dinamizador de la economía, generando ampliación de la competencia en el sector financiero, provocando que estas entidades busquen nuevas formas de ofrecer servicios que cumplan con los requerimientos y anhelos de sus usuarios, de modo que se alcance a comunidades previamente desatendidas, (Restrepo, 2020).

## **Diagnóstico**

Para realizar un diagnóstico, se debe tener en cuenta algunos aspectos muy importantes en la recolección de la información, según el autor Portugal Víctor (2017), “la efectividad del diagnóstico independiente de si es específico e integral, se debe considerar cuatro aspectos que garantizan el trabajo y análisis de los resultados”.

- **Evaluación:** se establecen parámetros evaluativos que permitan analizar la situación real o relevancia de la información que se quiere obtener, concentrándose en los aspectos que se consideren importantes aplicar en el diagnóstico, procesos, funciones, tareas, etc.
- **Visión detallada:** La visión detallada implica recolectar minuciosamente la información relacionada con el sistema específico bajo estudio, utilizando herramientas como imágenes, gráficos, tablas y entrevistas. Este proceso es crucial para comprender el estado actual del sistema y debe ser llevado a cabo por el equipo encargado del diagnóstico.
- **Cálculos:** se refieren a las directrices que se utilizan en la etapa de análisis detallado para evaluar qué tan efectivamente se está midiendo un parámetro específico según lo establecido.
- **Conclusiones:** son el producto de examinar la información recolectada y evaluarla críticamente para identificar las razones que podrían estar obstaculizando el logro de los objetivos establecidos inicialmente. Esto, a su vez, posibilita la formulación de posibles soluciones.

## **Estrategias**

La estrategia desde el plano empresarial tiene que ver con todas esas directrices o políticas que la empresa debe tener para facilitar el análisis de su gestión tanto interno como externo, según Contreras Sierra, Emigdio (2012) “desde el punto de vista de la sostenibilidad y del

direccionamiento, la estrategia se usa para el establecimiento de objetivos globales y específicos que lleven a obtener los mejores resultados con los recursos que se tienen”.

Para Chandler (2003), “la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas. Según el autor, en una organización la implementación de una estrategia no se hace de un día para otro, y que se requiere de mucho tiempo y de la aplicación de recursos suficientes para alcanzar la madurez”.

### **Teoría del desarrollo económico fundamentada en los procesos de innovación y desarrollos Tecnológico.**

Según Schumpeter, J (1963) “La Teoría del Desarrollo económico fundamentada en los procesos de innovación y desarrollos Tecnológicos, se sustentan en el desarrollo del sistema financiero para promover la innovación tecnológica y el crecimiento económico a largo plazo, sumado a la gestión de los empresarios capitalistas, los cuales, en conjunto, son considerados verdaderos revolucionarios y gestores transformadores de las estructuras productivas del desarrollo”.

En líneas generales, se puede afirmar que la teoría desarrollada por Schumpeter reconoce las innovaciones tecnológicas y radicales, así como el papel crucial de los empresarios innovadores, como componentes fundamentales en el progreso económico y financiero de una nación.

Desde su perspectiva, esta dinámica se manifestó con la aparición de la industria Fintech, la cual ha surgido para abordar las exigencias financieras del mercado. Para lograrlo, ha aprovechado las herramientas tecnológicas e innovadoras que han estado en constante evolución en los últimos años, adaptando así sus servicios y productos financieros a las demandas de los consumidores y al entorno actual.

### **Tecnología de Información**

Torres, C. (1998) afirmó que “La tecnología de la información proporciona el mecanismo que trajo consigo la revolución actual, llevando a cambios rápidos. La tecnología de la información se está haciendo central en la economía, la cultura, la empresa y en nuestra vida”.

Según la UNESCO (2003), el nacimiento de la sociedad de la información se basa en la revolución de las nuevas tecnologías, afirma que es tan sólo un instrumento para alcanzar el modelo de sociedades del conocimiento, ya que "La información es efectivamente un instrumento del conocimiento, pero no es el conocimiento en sí" (p. 42).

Teóricamente estos sistemas de información se conforman bajo una tecnología que reforma los procesos en las empresas, según Torres, C. (1998) “La teoría de sistemas permite conocer los procesos que se presentan en una organización empresarial”, es decir, la interrelación constante y dinámica con todos sus miembros, que asimila, personas, energía e información y las transforma en servicio eficaz y ágil para su crecimiento empresarial, el concepto de sistema en el mismo artículo el autor explica que , la teoría de sistemas expone que el todo es más que la suma de las partes y que es, además, la interrelación entre ellas, es decir que en toda empresa existe una relación en todas sus partes, es ahí donde el sistema de información toma relevancia ya que este lo conforma un conjunto de datos que se despliega de toda una red de información y el sistema de información financiera es parte de ese subsistema, que establece una interrelación directa con los otros que la componen.

De acuerdo con Cohen, D. & Asín, E (2005), el sistema de información se define como un conjunto de elementos que se relacionan entre sí con el propósito de respaldar las actividades de una empresa (p. 6).

### ***1.4.3. Marco conceptual***

Para un mejor entendimiento del contenido de la presente investigación se hace necesario la interiorización de las siguientes definiciones:

**Análisis de Sentimiento en Mercados Financieros:** El empleo de recursos de análisis de texto y

plataformas redes sociales para evaluar el sentimiento del mercado y tomar decisiones de inversión. (Arratia Quesada, 2021) Dado que se emplean herramientas de análisis de texto y redes sociales para evaluar el sentir del mercado, de alguna manera influye en las decisiones de inversión, puesto que esta técnica busca anticipar tendencias mediante la percepción pública expresada en línea. A pesar de su potencial para proporcionar información valiosa y rápida, su precisión puede variar debido a la naturaleza cambiante de los medios sociales y la interpretación de los datos y que de algún modo se vuelve esencial para tomar decisiones de inversiones fundamentadas y cautelosas.

**Asesoramiento Financiero Digital:** La investigación de Canal y Muñoz (2022) “La inteligencia artificial en la operación del negocio” analizó el uso de inteligencia artificial en negocios a través de artículos académicos. Las empresas adoptan esta tecnología para optimizar procesos y ahorrar dinero. Se distinguen tres enfoques: apoyo en tareas rutinarias, reemplazo de labores humanas y su relación con bases de datos para predicciones. Integrar inteligencia artificial transforma la interacción humano-tecnología, mejorando resultados y eficiencia. Su uso impulsa el éxito empresarial al ahorrar costos y mejorar procesos. (Canal & Muñoz, 2022)

**Banca Digital para Empresas:** Picón Y Vásquez (2023) realizaron un análisis sobre las principales variables Fintech y su impacto en el sistema financiero tradicional colombiano” comentan cómo la tecnología financiera (Fintech) ha impactado la banca tradicional en Colombia. Destaca variables Fintech como agilidad y uso de inteligencia artificial. La banca se enfrenta a un desafío importante. El estudio busca mostrar cómo las Fintech afectan a la banca tradicional en Colombia, analizando causas, efectos e impacto. Se usan documentos y libros para sistematizar datos clave, los resultados indican que Fintech reta la banca y tiene un impacto específico en Colombia. (Picón & Vásquez, 2023)

**Banca Invisible:** Ofrecer servicios financieros de manera discreta y sin interacciones tradicionales, a menudo a través de algoritmos y análisis de datos. (Gómez García & Lacherre Polar, 2020) , esta modalidad adapta los servicios a las necesidades individuales de manera automática, que, a pesar de su conveniencia, surge la preocupación por la pérdida de contacto humano y la seguridad en un entorno altamente automatizado. En este nuevo paradigma,

equilibrar la eficiencia con la confianza y la privacidad se convierte en un desafío crucial.

**Banca Predictiva:** Utilización de análisis de datos y aprendizaje automático para predecir comportamientos financieros y preferencias del cliente (Santillán Veliz, 2022). De manera que aprovecha datos y aprendizaje automático para adelantarse a las necesidades financieras de los clientes analizando patrones de comportamiento y preferencias, lo que permite anticiparse a sus decisiones, ofreciendo servicios personalizados. Esta evolución promete agilizar la experiencia bancaria y fortalecer la relación cliente-banco, aunque plantea desafíos de privacidad que deben ser considerados cuidadosamente.

**Billeteras Digitales:** Gómez y Suquilanda (2022) discuten en su escrito “Aplicación de una metodología de seguridad para el desarrollo seguro de aplicaciones móviles de pagos en línea usando herramientas OPEN SOURCE”. Las billeteras digitales de pago en aplicaciones móviles enfrentan problemas de seguridad. Los desarrolladores priorizan la funcionalidad sobre la protección de datos. Se evaluó una billetera digital en Android Studio usando MobSF y Android OASAM. Se identificaron vulnerabilidades y soluciones para prevenir ataques maliciosos. También se examinó qué información podría ser accesible para un atacante en un dispositivo Android comprometido. Este enfoque proporciona ideas para reforzar la protección de las apps móviles, con énfasis en billeteras digitales, a través de cifrado y medidas defensivas, siguiendo la metodología PMI para mejoras continuas. (Gómez & Suquilanda, 2022).

**Biometría de Comportamiento:** Salvador (2020) “Investigación y desarrollo de un sistema de reconocimiento biométrico por medio de dispositivos ponibles (Wearables)”, se explora el uso de la biometría del comportamiento en dispositivos portátiles, impulsado por el crecimiento de capacidades y sensores en dichos dispositivos. Se busca verificar la identidad a través de características naturales del comportamiento humano, como la forma de caminar. El objetivo es determinar si los sensores en dispositivos portátiles permiten la verificación biométrica y proponer un sistema de reconocimiento. A diferencia de investigaciones anteriores, se emplean relojes y pulseras inteligentes comerciales en lugar de dispositivos específicos. El proyecto amplía trabajos previos al analizar técnicas de aprendizaje automático, mejorar la limpieza de señales y ajustar parámetros clave. Los resultados son positivos y consistentes entre diferentes

dispositivos, indicando la viabilidad de esta biometría en futuras investigaciones. (Salvador, 2020).

**Blockchain:** Tecnología de registro distribuido que garantiza la seguridad e integridad de las transacciones y registros. (Cram-Martos, 2020) Esta tecnología, trae consigo una profunda transformación que, con la inherente descentralización y la inmutable cadena de bloques, se establece una arquitectura confiable y transparente que redefine el paisaje de la gestión de datos y la confianza. En esta sinfonía de criptografía y consenso distribuido, Blockchain resuena como un hito trascendental que promete revolucionar diversas industrias y cimentar nuevas formas de interacción confiable.

**Cadenas de Suministro Basadas en Blockchain:** Torres y Marín (2023) describen en su artículo “Las tendencias en el uso del blockchain en el área de la cadena de suministro” los patrones del uso de blockchain en cadenas de abastecimiento, basado en múltiples estudios de caso en diversos sectores. Los autores usaron una revisión sistemática de literatura, revisando 87 casos en fuentes como Scopus y ScienceDirect. Encontraron 6 categorías de uso en 19 sectores económicos. Blockchain resuelve problemas de seguridad y confianza en la información de la cadena de suministro.

**Contratos Inteligentes:** Códigos autónomos en blockchain que se ejecutan automáticamente cuando se cumplen ciertas condiciones, lo que permite acuerdos y transacciones confiables (Parada Gonzales & Marín León, 2023), de modo que estos códigos permiten que las partes involucradas en un acuerdo establezcan condiciones y reglas específicas que se ejecutarán automáticamente cuando se cumplan ciertas condiciones predefinidas, brindando así transparencia, confiabilidad y seguridad a las transacciones y acuerdos, al eliminar la necesidad de intermediarios y minimizar el riesgo de manipulación o fraude. No obstante, si bien representan una prometedora evolución en la forma en que realizamos acuerdos y transacciones confiables, también es importante abordar los desafíos técnicos, legales y éticos asociados con esta tecnología para aprovechar al máximo su potencial sin comprometer la seguridad y la equidad.

**Insutech:** Innovación en la industria de seguros, incluyendo la venta de pólizas en línea y el uso de datos para personalizar seguros (Rodríguez, 2021). Lo anterior impulsa la transformación digital aplicando la inteligencia artificial para el desarrollo de productos y servicios de seguros basados en plataformas digitales, a través del análisis de datos para ofrecer directamente lo que el consumidor requiere, mejorando la experiencia del cliente al reducir los tiempos de respuesta.

**Intercambio de Criptomonedas:** De acuerdo con Fernández (2022) en “El auge de las criptomonedas” La llegada de las criptomonedas ha ampliado las opciones de inversión para empresas y usuarios. Estas monedas digitales han ganado popularidad como forma de pago y vehículo de inversión, compitiendo con los servicios financieros convencionales ofrecidos por la banca. Este análisis explora las características de las criptomonedas, las razones detrás de sus fluctuaciones de precios, su rol en la competencia con la banca al proporcionar servicios financieros, y cómo su creciente aceptación puede impactar la economía en general. (Fernández, 2022)

**Neo Bancos:** Bancos en línea que operan exclusivamente a través de plataformas digitales, ofreciendo servicios bancarios básicos sin sucursales físicas. (Abascal, 2020). Es decir, son entidades financieras digitales que operan en plataformas en línea que brindan una variedad de servicios bancarios y financieros, de acuerdo con Llorente (2020) estas actúan como intermediarios financieros, ofreciendo un rango más amplio de productos a través de su Marketplace. Lo anterior conlleva a la automatización de procesos, simplicidad, accesibilidad y agilidad, ofreciendo tiempos de respuesta más rápidos y tarifas competitivas.

**Préstamos en Línea (P2P Lending):** Plataformas que conectan a prestatarios con inversores individuales para facilitar préstamos sin la intermediación de bancos tradicionales. Marce Calzada, (2022). Este nuevo tipo de préstamos han revolucionado la financiación al vincular directamente prestatarios e inversores a través de plataformas digitales, evitando la intermediación bancaria convencional lo que facilita el acceso a crédito ofreciendo tasas competitivas que, aunque impone desafíos regulatorios y de evaluación crediticia lo importante es encontrar el equilibrio entre innovación y seguridad financiera.

**Robo-Advisors:** Sistemas de inversión automatizada que emplean fórmulas para ofrecer asesoría económica y administrar portafolios de inversión (Yuste Sánchez, 2020) se erigen como soluciones elocuentes y connotativas de transformación. Estas plataformas, valiéndose de algoritmos innovadores, no solo proveen consejo financiero sino también administran carteras de inversión con precisión. Su capacidad de análisis y adaptación inmediata añade un matiz adicional al paradigma de la gestión financiera. En consonancia, estos mecanismos demuestran cómo la sinergia entre tecnología avanzada y estrategias de inversión consolida un horizonte de eficiencia y accesibilidad inédito.

**Token no Fungible (NFT):** Para Maldonado (2022) en “NFT: análisis desde una perspectiva tecnológica” recalca que es una novedosa forma de comercio electrónico respaldada por la tecnología blockchain. Se explora la creación de NFT, las tecnologías asociadas y se presenta un caso práctico. Los NFT representan derechos registrados en blockchain sobre activos digitales, como arte, objetos coleccionables, música y video. Aunque ofrecen ventajas como seguridad de la propiedad y nuevas formas de concebir activos, presentan retos como preocupaciones medioambientales y cuestionamientos sobre la verdadera falta de fungibilidad en los activos digitales. (Maldonado, 2022)

#### ***1.4.4. Marco contextual***

El marco contextual del proyecto se compone del macro contexto, relacionado con una breve caracterización demográfica y económica del departamento de Nariño, en específico del Municipio de Pasto, así como también por el micro contexto, en donde se abordarán datos relacionados con el sector comercial del Municipio que circunda la realización y respuesta al objeto de estudio. Para tal efecto a continuación se muestra una caracterización de dichos elementos:

**Macro Contexto.** El Departamento de Nariño, fundado en 1904, se localiza en el suroccidente de Colombia, en la frontera con Ecuador. Su extensión territorial abarca 33.268 km<sup>2</sup>.



Nariño se compone de las tres principales regiones geográficas de Colombia. La Llanura del Pacífico, ubicada en la parte oriental, La Región Andina cruza Nariño de norte a sur, y la región de la Vertiente Amazónica se encuentra en el sureste.

En términos administrativos, el departamento se encuentra subdividido en 13 subregiones, con San Juan de Pasto como su capital. En total, Nariño está conformado por 64 municipios, distribuidos entre las siguientes áreas administrativas: Sanquianga, Pacífico Sur, Telembí, Pie de Monte Costero, Exprovincia de Obando, Sabana, Abades, Occidente, Cordillera, Centro, Juanambú, Río Mayo y Guambuyaco.

De acuerdo con la Cámara de Comercio de Pasto (2020), el Departamento de Nariño se encuentra en el suroccidente de Colombia, disfrutando de una ubicación estratégica en la frontera con Ecuador, uno de los principales socios comerciales del país. Según el Departamento Nacional de Planeación, Nariño es notable en su actividad comercial.

En 2018, las actividades que incluyen la venta de productos al por mayor y al por menor, la reparación de vehículos automotores y motocicletas, el transporte, el almacenamiento, la provisión de alojamiento y los servicios de restaurantes contribuyeron con el 20,14% al Producto Departamental total, ocupando el segundo lugar después de la administración pública y la defensa.

La ciudad de Pasto, como capital de Nariño, es el epicentro de la actividad económica, política y social en el área. Las características culturales e históricas, moldeadas por su geografía única, establecieron una afinidad entre el suroccidente de Colombia y el norte de Ecuador, con quienes mantienen relaciones comerciales y flujos poblacionales significativos. Similar a Colombia, la economía regional experimenta un crecimiento dinámico, destacándose el sector turístico, especialmente durante el Carnaval de Negros y Blancos en enero, que impulsaba actividades como hoteles, bares, restaurantes, agencias y operadores turísticos, entre otros. (Cámara de Comercio de Pasto, 2020)

**Micro Contexto.** Según el Informe de Estimación de Potencial de Comerciantes 2023 de la Cámara de Comercio de Pasto, “Durante el año 2022 se realizaron 4.939 nuevas matrículas en la Jurisdicción de Cámara de Comercio de Pasto, lo que representa una disminución del 13% respecto al año 2021. Se encontró para Nariño 390.102 micronegocios” (Cámara de comercio de Pasto, 2023).

**Tabla 2.**  
*Distribución de micronegocios por sector en Pasto, 2022*

<b>Sector</b>	<b>Número de Micro negocios</b>
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	236540
Industria manufacturera	18056
Comercio	69410
Servicios	66096
<b>Total</b>	<b>390102</b>

De acuerdo con esta distribución, el sector comercio constituye el 50.83% de las inscripciones en la jurisdicción de Cámara de Comercio de Pasto, seguido por el sector de alojamiento y servicios de comida con un 12.28%. Basándose en los datos disponibles, se estima que hay 390.102 microempresas que emplean entre 1 y 9 trabajadores.

Pasto, siendo la capital del Departamento de Nariño, es un importante centro comercial en la región suroccidente de Colombia. La actividad comercial en Pasto incluye una amplia gama de sectores, que van desde pequeños negocios locales hasta cadenas nacionales e internacionales.

**Centros Comerciales y Zonas Comerciales:** San Andresito es un popular centro comercial ubicado en la calle 15 N 22-50 de la ciudad de Pasto, Nariño. Es un área comercial con una gran variedad de tiendas que ofrecen productos a precios competitivos. Este lugar suele ser conocido por su diversidad de productos y su ambiente animado a medida que los vendedores se establecen en un área determinada para brindar una variedad extensa de productos, desde ropa y electrónicos

hasta alimentos y otros artículos. El nombre proviene de la isla de San Andrés, donde los turistas solían comprar productos libres de impuestos. Con el tiempo, el término "san Andresito" se utilizó para describir mercados y centros comerciales que ofrecen una amplia gama de servicios, a precios más bajos que en otros lugares.

**Turismo y Comercio:** La actividad comercial en Pasto se ve influenciada por el turismo. Eventos como el Carnaval de Negros y Blancos atraen visitantes y estimulan la economía local, particularmente en el sector de servicios, como hoteles, restaurantes y actividades de entretenimiento.

**Comercio Informal:** Al igual que en muchas ciudades de América Latina, el comercio informal es un componente importante de la actividad económica en Pasto. Vendedores ambulantes y mercados callejeros son comunes en la ciudad.

**Competencia y Diversidad:** La competencia en la actividad comercial es variada, desde pequeñas tiendas de propiedad local hasta grandes cadenas nacionales e internacionales. La diversidad de la oferta comercial es una característica notable en Pasto.

#### ***1.4.5. Marco legal***

En Colombia, la regulación de las Fintech se ha venido construyendo desde el 2016, con el objetivo de crear un marco que permita su crecimiento y desarrollo, al mismo tiempo que se proteja a los usuarios financieros. En este sentido, la institución encargada de regularlas es la Superintendencia Financiera de Colombia. Uno de los hitos más importantes en la regulación de las Fintech en Colombia fue la expedición:

**Decreto 2443 de 2018**, que creó una clasificación de las empresas Fintech según su modelo de negocio, y estableció un régimen de autorización y supervisión para cada una de ellas. Según

Datalab (2020), este decreto permitió la inversión de los establecimientos de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia en empresas Fintech.

**La Ley 2064 de 2020**, más conocida como la Ley Fintech, establece los lineamientos para la protección de los consumidores financieros y la detección del lavado de dinero y financiación de actividades terroristas en el ámbito de las Fintech. Para Gutierrez y Moreno (2023) La Ley Fintech establece la obligación de las empresas Fintech de implementar medidas de detección del lavado de dinero y financiación de actividades terroristas, y de reportar operaciones sospechosas a las autoridades competentes.

La ley también obliga a las empresas Fintech a garantizar la transparencia en la prestación de servicios y proteger los datos personales de los consumidores financieros.

Por otro lado, el Banco de la República también ha emitido normatividad dirigida a las Fintech relacionadas con la adopción de tecnologías financieras, la prevención de riesgos cibernéticos y la supervisión prudencial de los negocios Fintech.

Según en el artículo de Actualícese (2019) En cuanto a la adopción de tecnologías financieras, el Banco de la República ha emitido normas para la implementación de sistemas de pago electrónicos y la adopción de tecnologías de identificación biométrica. En cuanto a la seguridad cibernética, el Banco de la República ha emitido estándares para la seguridad informática y la prevención de fraudes electrónicos.

La supervisión prudencial de las empresas Fintech, el Banco de la República ha emitido normas para la evaluación de riesgos y la supervisión de la solvencia y liquidez de las empresas Fintech.

**La Resolución 1000 de 2018** regula la autorización y supervisión de las empresas supervisadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, incluidas empresas Fintech. Según la superintendencia financiera de Colombia Autorizaciones (2023) La resolución establece los

requisitos de capital y solvencia que deben cumplir las empresas Fintech para obtener la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Además, la resolución especifica cómo las empresas Fintech deben implementar medidas de seguridad informática y prevención de fraude electrónico.

**La Ley 1822 de 2017** establece reglas para el factoring en Colombia, que consiste en la transferencia de facturas comerciales contra un pago anticipado de su valor. Según Gonzalo y Ángeles (2021) La ley instituye los criterios para la autorización y vigilancia de las empresas que realizan la actividad de factoring en Colombia, incluyendo las empresas Fintech.

Las empresas de factoring en Colombia, incluidas las Fintech, deben satisfacer los criterios de transparencia y divulgación definidos por la ley. Además, la ley establece los requisitos para la ejecución de acciones de protección informática y la prevención de fraudes electrónicos por parte de las empresas que realizan la actividad de factoring en Colombia, incluyendo las empresas Fintech.

**Ley 1314 del 2009:** Esta norma regula los principios y estándares de información financiera y aseguramiento de la información reconocidos en Colombia, establece las entidades encargadas de su aplicación y supervisa su cumplimiento.

**Ley 1955 del 2019:** El Pacto por la Transformación Digital fortalece la toma de decisiones en política pública y el desarrollo sectorial mediante el uso de tecnologías de la información, en línea con los estándares establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

## **1.5. Metodología**

### ***1.5.1. Paradigma de investigación***

La investigación "Impacto de las Fintech en el Fortalecimiento Comercial de los Microempresarios del Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto del Municipio de Pasto, año 2023" asume un enfoque cualitativo debido a la naturaleza de sus objetivos y la necesidad de analizar de manera precisa el impacto comercial de las Fintech en los microempresarios.

De acuerdo con Hernández Sampieri (2007), el paradigma cualitativo es apropiado cuando se busca identificar relaciones causales y generalizables a través del análisis descriptivo. En este caso, la investigación busca evaluar cómo la adopción de Fintech influye en el fortalecimiento comercial, lo que requiere la recolección de datos observables como los procesos en las ventas, eficiencia operativa medida en tiempos y costos, y alcance de nuevos mercados.

### ***1.5.2. Enfoque de investigación***

El enfoque presente en el desarrollo de este proyecto es de carácter empírico-analítico, este tipo de enfoque se caracteriza por ser un método de investigación que se basa en la recopilación y análisis de datos empíricos para responder a preguntas de investigación y generar conocimiento.

En el contexto de la presente investigación sobre el "Impacto de las Fintech en el Fortalecimiento Comercial de los Microempresarios del Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto del Municipio de Pasto, año 2023" se adopta un enfoque empírico analítico conforme, ya que busca recopilar datos concretos y reales sobre el uso de Fintech y su efecto en el fortalecimiento comercial de los microempresarios.

Este enfoque implica la recopilación y evaluación de datos a partir de observaciones con el fin de detectar tendencias, relaciones y tendencias que puedan respaldar la comprensión del fenómeno estudiado. Al centrarse en datos tangibles y observables,

A la luz de este contexto debe anotarse que el enfoque empírico-analítico es riguroso y sistemático, pero también es importante considerar las limitaciones y el contexto específico de la investigación.

### ***1.5.3. Tipo de investigación***

El tipo de investigación aplicada al presente estudio es de carácter descriptivo. La elección de un enfoque de investigación descriptivo para el proyecto se sustenta en varios factores clave que se alinean con la naturaleza y los objetivos del proyecto.

- **Caracterización detallada del fenómeno:** En este tipo de proyecto, es esencial obtener una comprensión profunda y detallada del fenómeno bajo estudio. Un enfoque descriptivo permite describir y documentar minuciosamente todas las dimensiones del problema.
- **Identificación de patrones y tendencias:** La investigación descriptiva permite identificar patrones, tendencias y relaciones entre diferentes variables. En este caso, se pueden analizar patrones de comportamiento, tendencias en la demanda, fluctuaciones en la actividad y otras relaciones importantes que podrían influir en el diseño de estrategias efectivas.
- **Fundamentos para el diseño de estrategias:** Un enfoque descriptivo brinda los datos requeridos para fundamentar y apoyar la selección de alternativas en la fase de diseño de estrategias. Esto asegura que las estrategias propuestas sean realistas, relevantes y adecuadas para abordar los desafíos y oportunidades identificadas.
- **Diagnóstico de problemas y oportunidades:** Al describir la situación actual es posible identificar problemas y oportunidades que podrían no ser evidentes a simple vista. La investigación descriptiva permite detectar aspectos que requieren atención y mejora, así como áreas en las que se pueden aprovechar ventajas competitivas y recursos existentes.

#### ***1.5.4. Población y muestra / Unidad de trabajo y unidad de análisis***

El grupo demográfico analizado es de carácter finito por cuanto contiene un número limitado de elementos que para el caso se hayan constituidos por los propietarios de los diferentes comercios que tienen presencia en el Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto del Municipio de Pasto

En atención a lo antes expuesto se consideró la realización de una encuesta a la totalidad de la población señalada, es decir que se optó por un muestreo censal dirigido a un total de 122 sujetos de investigación.

#### ***1.5.5. Técnica e instrumentos de recolección de información***

**1.5.5.1. Las técnicas de investigación.** Para llevar a cabo el actual trabajo de estudio se hace importante utilizar fuentes primarias y secundarias, así como seleccionar los instrumentos de recolección de información adecuados.

**Fuentes Primarias.** Las fuentes primarias del presente estudio se encuentran constituidas por los propietarios de los diferentes comercios que tienen presencia en el Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto del Municipio de Pasto, lo cual garantiza la obtención de información de primera mano relevante para el desarrollo de la presente investigación.

**Fuentes Secundarias.** Las fuentes secundarias presentes en el desarrollo de esta investigación, serán las siguientes:

**Estudios académicos:** Se investigarán estudios previos relacionados con las Fintech, estrategias comerciales y casos de éxito en fortalecimiento comercial en otras áreas.



**Análisis de documentos:** Se examinarán informes gubernamentales, estadísticas, estudios académicos y artículos periodísticos para recopilar información secundaria.

**1.5.5.2. Instrumentos de investigación.** Por su parte, para efectuar a cabalidad el proceso de recolección de información se tomaron como instrumentos:

**1.5.2.2.1 Encuesta.** La elección de utilizar una encuesta herramienta para recopilar datos en la investigación se basa en su capacidad para obtener una visión generalizada y sistemática de las percepciones de los propietarios de los comercios en relación con el uso de Fintech y su impacto en el fortalecimiento comercial (Ver anexo 1). La encuesta proporciona una forma estructurada y eficiente de recopilar datos cuantitativos sobre diferentes aspectos, permitiendo un análisis estadístico que respalde las conclusiones de la investigación.

## 1.6. Cronograma

**Tabla 3.**  
*Cronograma del proyecto*

Etapas	sept-23	oct-23	nov-23	feb-24	mar-24	abr-24	May-24
Presentación del plan de trabajo para aprobación por el comité de investigaciones	■						
Conceptualización del problema		■					
Ajustes a la propuesta de investigación		■					
Construcción del Anteproyecto - Fase Inicial			■				
Construcción del Anteproyecto - Marco Referencial			■				
Construcción del Anteproyecto – Metodología			■				
Borrador preliminar Anteproyecto				■			
<b>Fase I – Análisis de los resultados</b>				■	■		
<b>Fase II – Diseño de la Discusión de Resultados</b>					■	■	
<b>Fase III - Triangulación de la información</b>					■	■	
<b>Fase IV – Elaboración y presentación del informe final</b>						■	■
Presentación del documento para correcciones del Asesor y Jurados	■	■	■	■	■	■	■

Socialización	
Seguimiento y asesoría	

## 1.7. Presupuesto

**Tabla 4.**  
*Presupuesto del proyecto*

<b>Elaboración y aplicación de Instrumentos</b>				
<b>Parámetro</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Encuesta a propietarios de locales comerciales del Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto	Fotocopias	25	\$ 500,00	\$ 12.500,00
<i>Sub – Total</i>				<b>\$ 12.500,00</b>
<b>Papelería y Fotocopias</b>				
Papelería y Fotocopias		500	\$ 100,00	\$ 50.000,00
<i>Sub – Total</i>				<b>\$ 50.000,00</b>
<b>Recursos tecnológicos</b>				
Internet, telefonía		14	\$ 60.000,00	\$ 840.000,00
				<b>\$ 840.000,00</b>
<b>Impresiones, Cd's y Anillados</b>				
Impresiones, Cd's		300	\$ 300	\$ 90.000,00
<i>Sub – Total</i>				<b>\$ 90.000,00</b>
<b>Otros gastos del proyecto</b>				
Transporte		40	\$ 7.000	\$ 280.000,00
Alimentación		40	\$ 5.000	\$ 200.000,00
Normas APA				\$ 700.000,00
<i>Sub – Total</i>				<b>\$ 1.180.000,00</b>
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>\$ 2.185.000,00</b>

## 2. Resultados de la Investigación

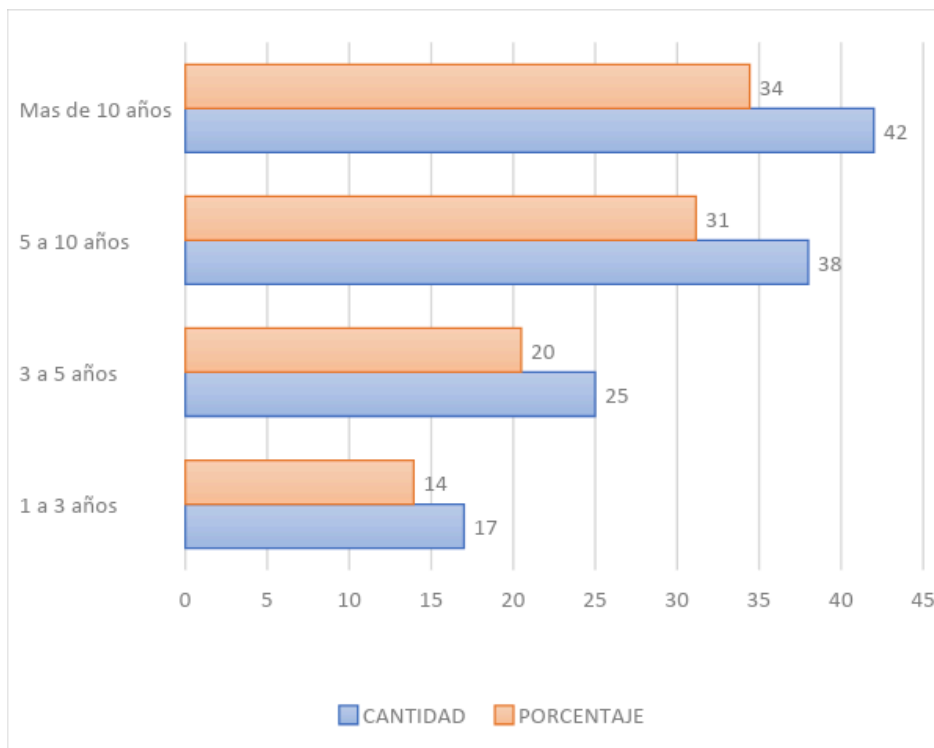
2.1. Percepción que tienen los microempresarios en la inclusión de las Fintech y soluciones tecnológicas financieras para el fortalecimiento comercial de sus negocios.

### ✓ Tiempo de operación del comercio

En el diagnóstico realizado se puede evidenciar, que el 34% de los comerciantes llevan más de 10 años en su actividad comercial, un 31% lleva un poco menos, sin embargo, se analiza que es la mayoría que tiene suficiente experiencia en operaciones comerciales, solo es el 14% que manifiestan tener menos de 3 años en esta actividad, tal como se ilustra en el gráfico siguiente.

#### Gráfico 1.

*Tiempo de operación del comercio*

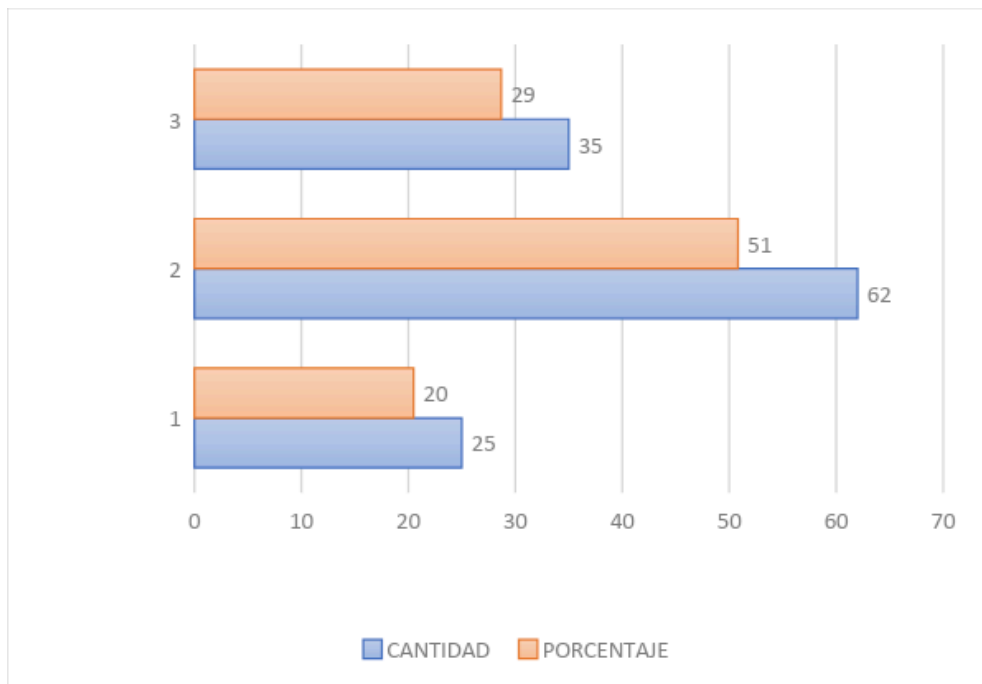


✓ ¿Cuántos empleados tiene actualmente en su negocio?

Se identifica en la gráfica que el 51% de los comerciantes tienen en sus negocios 2 empleados, mientras que un 29% afirman tener 3 empleados máximo en tiempo parcial y solo en temporadas, esto debido a que sus negocios son pequeños y no pueden contratar más personal, es decir que para los comerciantes lo importante es tener una persona que les ayude por lo general en las ventas y otra para llevar la administración y contabilidad, en otros casos prefieren llevar la administración por ellos mismos porque sus negocios no da para contratar más personal.

**Gráfico 2.**

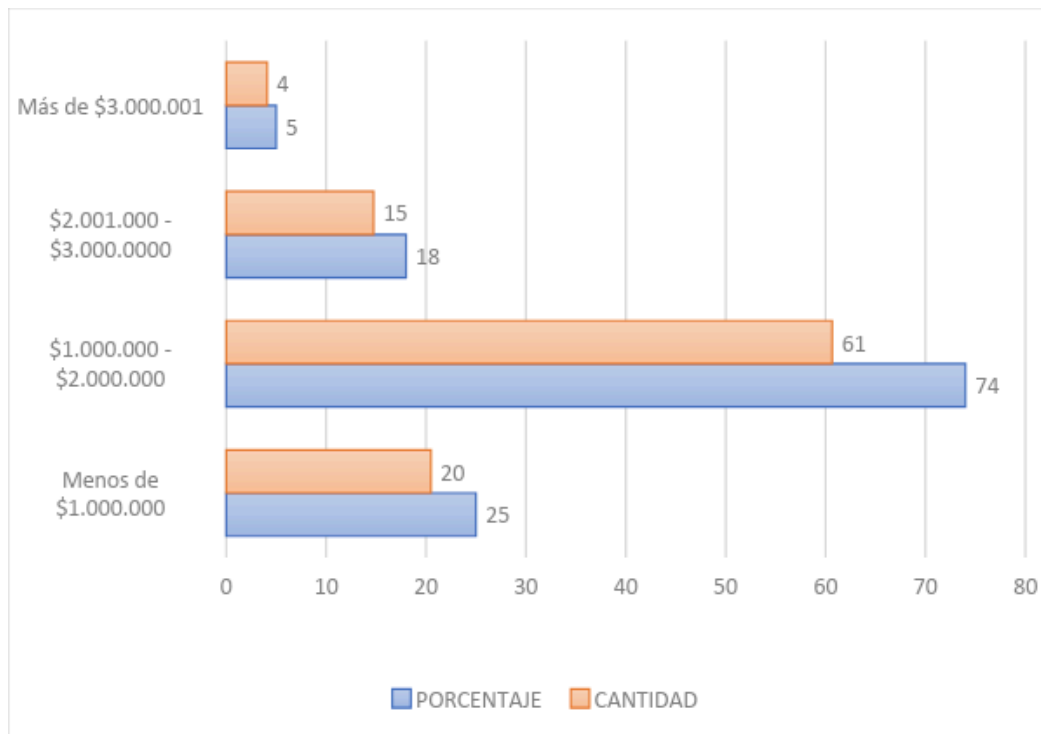
*Empleados de la empresa*



1. ¿Cuál es el rango de ingresos mensuales promedio de su comercio?

Con esta pregunta se puede analizar que el 61% de los encuestados tienen un rango de ingresos entre 1 a 2 millones de pesos mensuales, y solo el 15% manifiesta que es mayor a 2 millones esto debido a que los negocios que tienen son microempresas que tienen un bajo capital de trabajo, la mayoría de ellos afirman que este tipo de negocios les da para vivir con lo necesario y casi no cuentan con capitalización para su crecimiento.

**Gráfico 3.**  
*Ingresos mensuales*



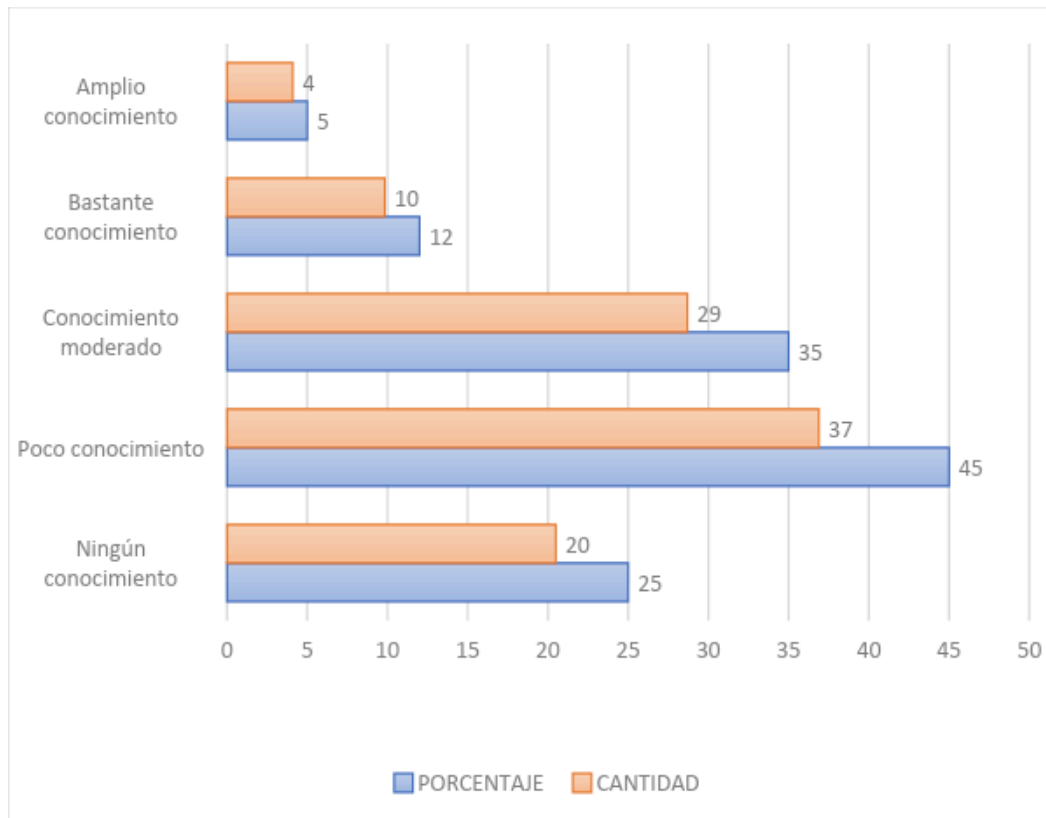
2. De acuerdo con su nivel de apropiación en el tema ¿cuánto conocimiento tiene sobre las Fintech y soluciones tecnológicas financieras?

Con respecto al tema de investigación, se indaga sobre el conocimiento de las Fintech y en un 37% comentan conocer poco sobre el tema, un 29% dicen que conocen algo sobre estas

herramientas porque saben para qué sirven, pero no las pueden definir y solo el 10% afirma que, si las conocen y usan en algunas ocasiones, es decir que para los comerciantes en general esta sería una herramienta de innovación para sus negocios.

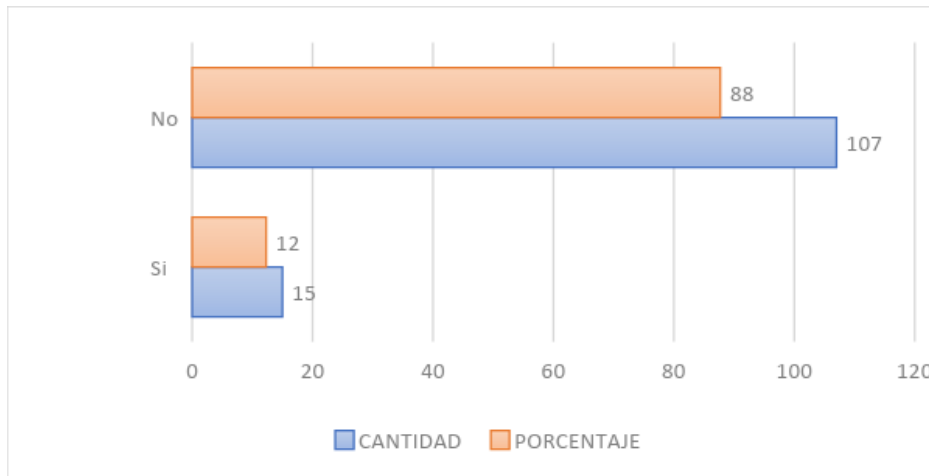
**Gráfico 4.**

*Nivel Conocimiento Fintech*



**Gráfico 5.**

*Plataformas de Financiamiento*

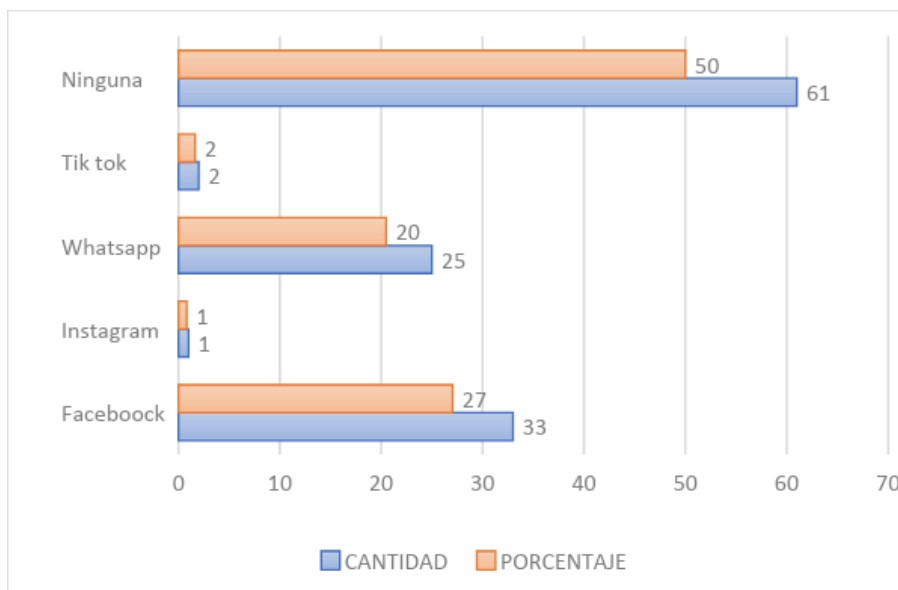


3. ¿Cuál tipo de plataforma virtual ha usado para promocionar o vender sus productos?

En cuanto al tipo de plataformas, en un porcentaje del 27% afirman que es por Facebook y un 20% WhatsApp porque son más fáciles de manejar y también las más vistas por los clientes, sin embargo, el 50% dicen que no usan ninguna porque no las pueden usar.

**Gráfico 6.**

*Tipo de Plataformas*



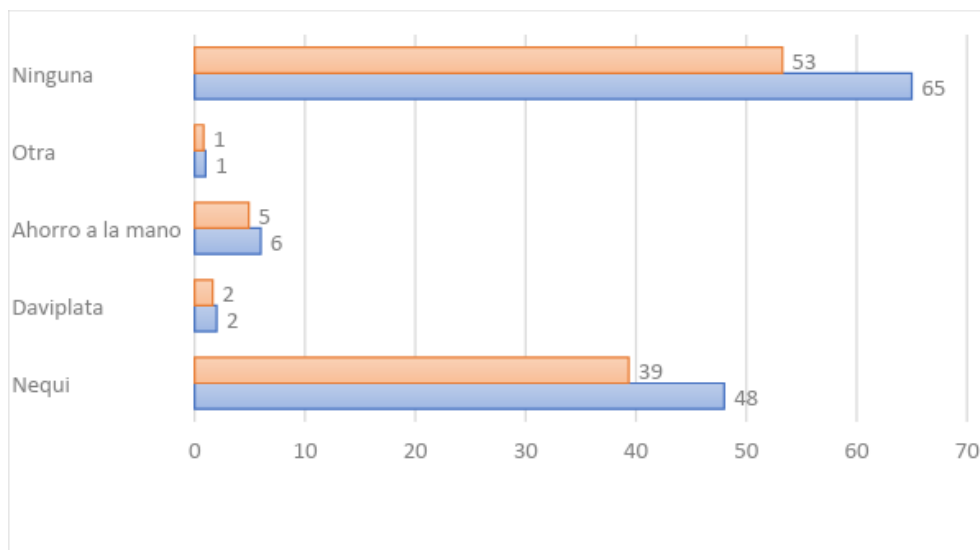
## Sección: Características de Uso

4. ¿Podría indicar qué aplicaciones de pago móvil ha utilizado en su negocio?

Con respecto a las aplicaciones de pago, en estas se ve un movimiento significativo con Nequi la cual es usada por un 39% de los encuestados, solo el 5% usa ahorro a la mano, aunque es el 50% que no ha usado las aplicaciones móviles y aún prefieren usar las transacciones tradicionales por motivos de seguridad y sobre todo por no conocer mucho de los procesos de manejo.

### Gráfico 7.

Aplicaciones de pago móvil

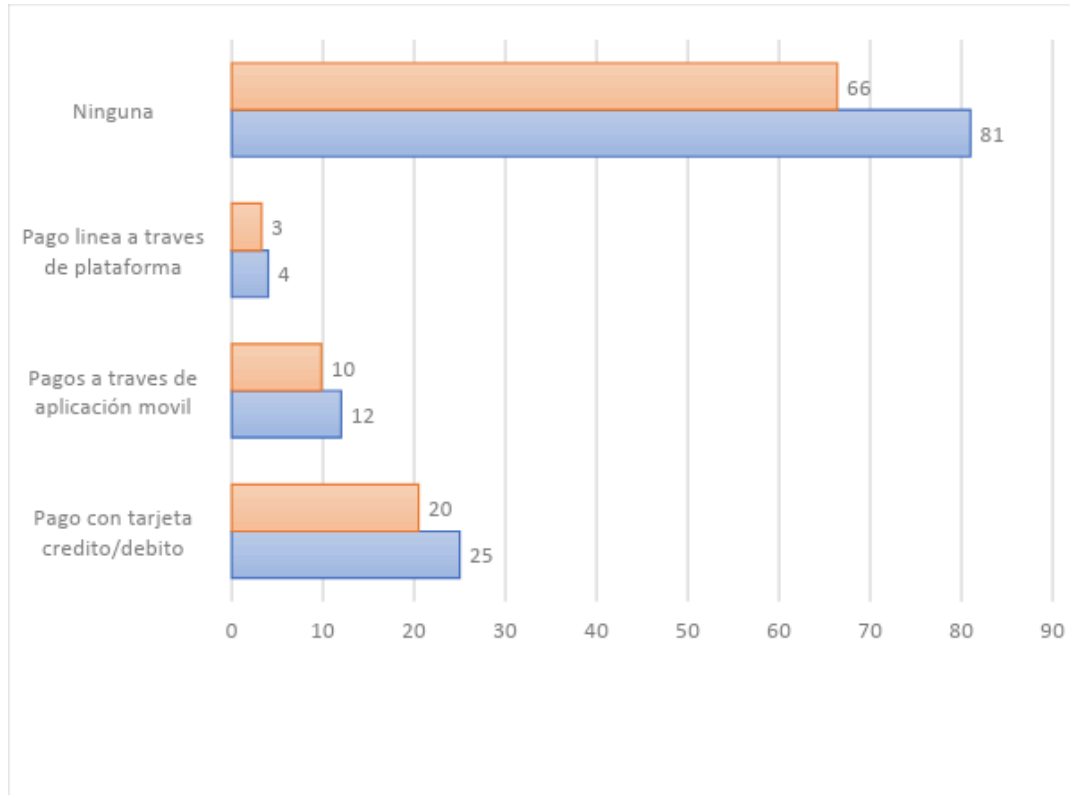


5. ¿Qué tipo de opciones de pago electrónicos o móviles ofrece en su negocio?

Se confirma que efectivamente es un 66% de los comerciantes que no ha usado pagos electrónicos afirman que les causa inseguridad y muchos dicen que no cuentan con los conocimientos necesarios, solo el 10% dice que usan transacciones con plataformas móvil y reiteran que les genera más ventas al usar estos medios de pago.



**Gráfico 8.**  
*Pago Electrónico*

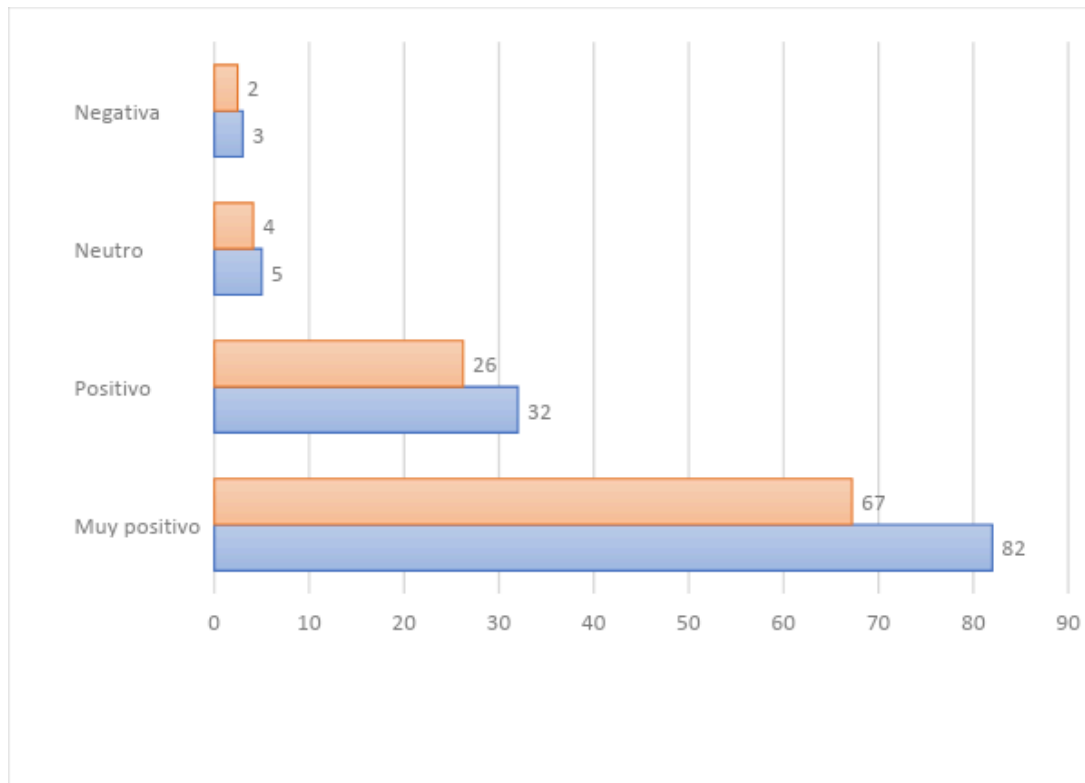


### Sección: Percepciones

6. ¿Cómo cree que sería la aceptación de sus clientes hacia los métodos de pago electrónicos/móviles?

Efectivamente para un 67% de los comerciantes son conscientes que la aceptación de sus clientes sería muy positiva si se tiene como opción los métodos de pago electrónicos/móviles, esto debido a que la mayoría de clientes en los últimos tiempos prefieren hacer pagos electrónicos y no físicos, de esta manera saben que vendieron más, sin embargo dicen que necesitan aprender más al respecto para poderlas usar con seguridad, solo el 2% dice que no sería bueno porque han escuchado de muchas estafas cuando hay pagos electrónicos, y prefieren las transacciones físicas.

**Gráfico 9.**  
*Pago Electrónico*

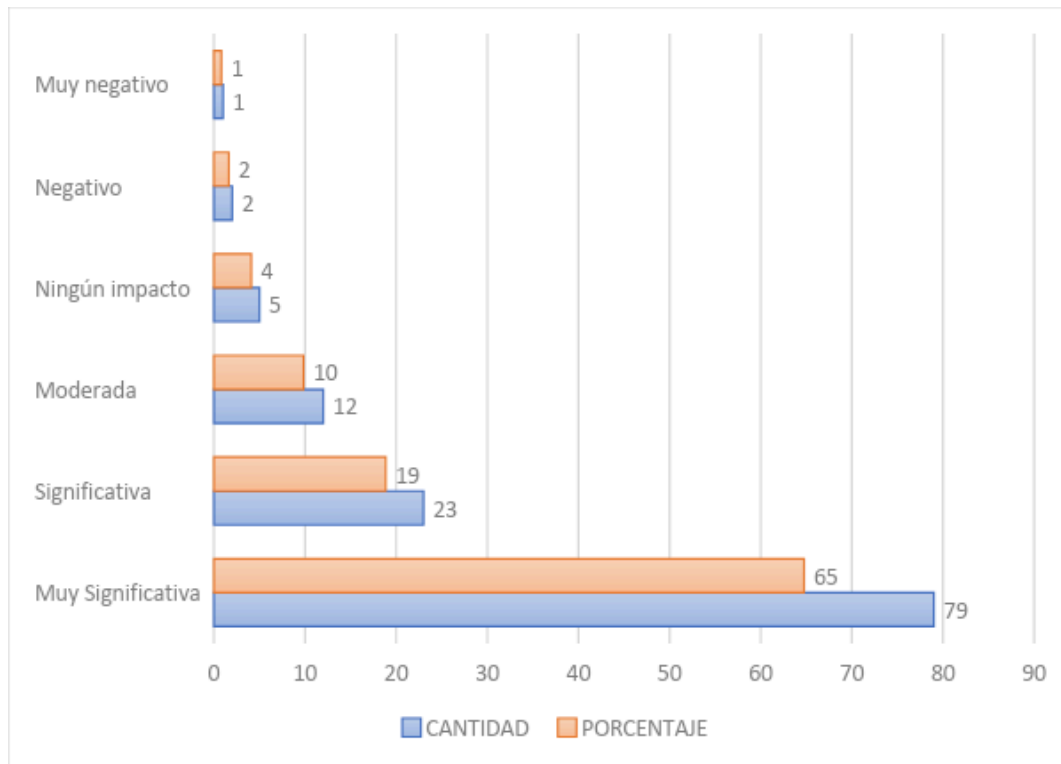


7. En su opinión, ¿Qué nivel de mejora proporciona la adopción de soluciones Fintech en la eficiencia de sus operaciones comerciales?

En cuanto a la eficiencia de las operaciones con la adopción de soluciones Fintech, el 65% afirma que sería muy positiva y efectivamente ayudaría a mejorar sus procesos comerciales, tanto en tiempo como en recursos, debido a la gran afluencia de personas que hoy en día prefiere las plataformas de pago para las transacciones, sólo el 4% dice que el cambio no sería mucho porque todavía existe gente que paga en efectivo y prefieren la seguridad.

**Gráfico 10.**

*Eficiencia de las Operaciones*

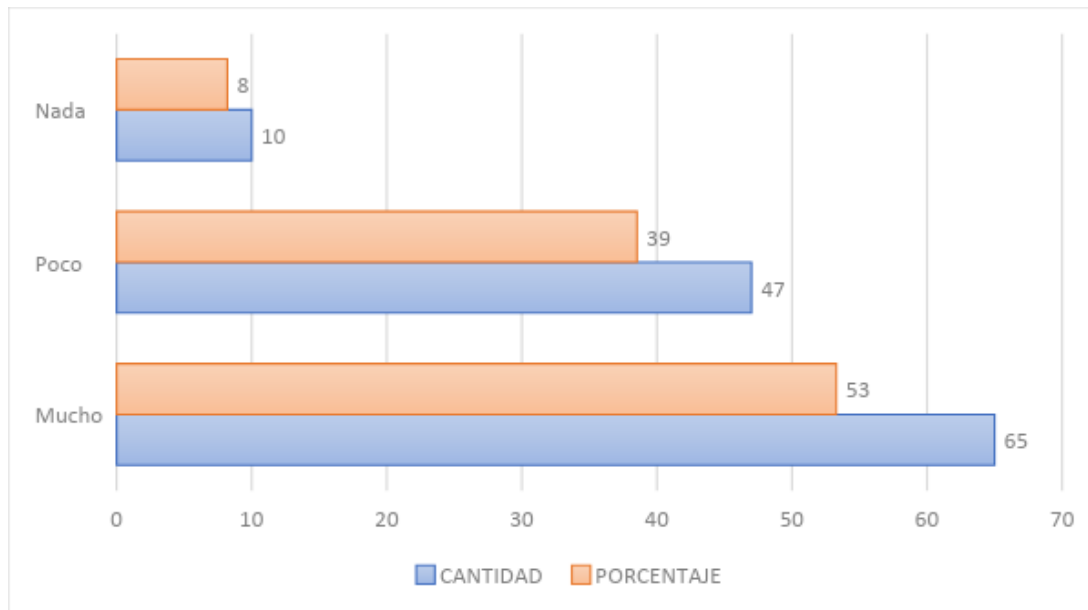


8. ¿Cree que con la implementación de las Fintech aumentará la cantidad de clientes o ventas en su negocio?

Efectivamente, el 53% opinan que con la implementación de las Fintech aumentará la cantidad de clientes, debido a la disponibilidad que tendrán los negocios en los diferentes métodos de pago que podrán acceder los clientes facilitando la actividad comercial, un porcentaje del 39% opina que este será una buena estrategia, sin embargo, opinan que debe capacitarse frente al manejo de estas herramientas para no cometer errores en las transacciones y no perder clientes.

**Gráfico 11.**

*Aumento de Ventas*

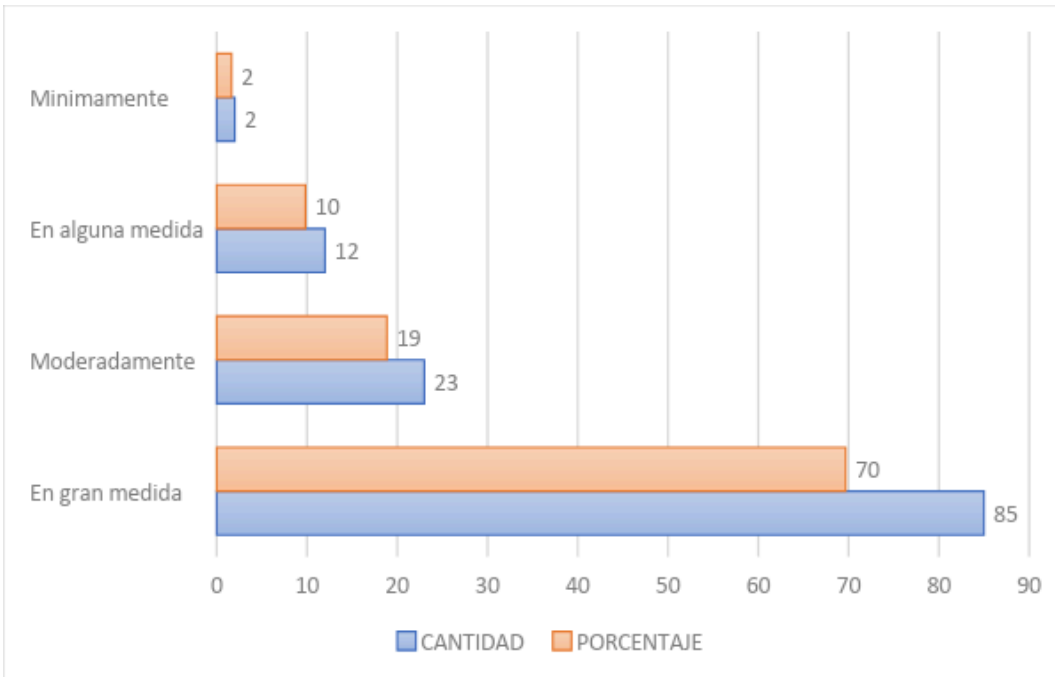


9. ¿En qué medida cree que las Fintech pueden contribuir al fortalecimiento comercial de su negocio en el Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto?

El 70% de los encuestados reiteran que el uso de Fintech contribuirá al fortalecimiento comercial de su negocio en el Centro Comercial San Andresito, porque estas soluciones tecnológicas se han convertido en una dinámica muy importante en el mundo comercial y están conscientes de la necesidad de capacitarse y aprender en su manejo para estar a la vanguardia de la tecnología digital que se vive en la actualidad, el 19% opina que no es solo la implementación, es también el buen uso y aprovechamiento que se debe dar para convertirlas en una estrategia de marketing para sus negocios, es decir introducir a la capacitación marketing digital que les permita ser mas visibles en el entorno comercial de su región.

**Gráfico 12.**

*Fortalecimiento Comercial*



**Análisis del Diagnóstico**

Después de realizar el diagnóstico, frente a la percepción que tiene los comerciantes en el uso de soluciones Fintech, se puede determinar algunas consideraciones importantes para la realización de esta investigación, entre las principales se puede decir que:

En el análisis socioeconómico de los comerciantes se pudo evidenciar que la mayoría de los comerciantes, a pesar de llevar un tiempo considerable en su actividad económica, tiene negocios pequeños, debido a la poca oportunidad de crecimiento que en muchas ocasiones se debe a carecer de recursos financieros lo cual limita su crecimiento y desarrollo económico, impidiendo ser sostenibles en el tiempo, así lo indica Mora, (2022) se destaca que el sector financiero no

respalda a las pymes en Latinoamérica; estas empresas dependen principalmente de esta fuente de recursos, y el obstáculo más significativo para obtener financiamiento externo son las altas tasas de interés.

También es evidente que son locales comerciales que, al carecer de un capital mínimo de inversión, las personas que laboran en los micronegocios son de 2 a 3 personas incluidos los mismos dueños, esto debido al bajo ingreso que perciben cada mes, por lo cual no les da la capacidad para contratar más personal, así lo explica Romero & Gómez (2022) las pequeñas empresas en Colombia, las pymes constituyen un sector crucial para la economía de este. Sin embargo, enfrentan obstáculos desde su creación hasta su desarrollo y permanencia a lo largo del tiempo. Factores como la carga tributaria dificultan cada vez más la creación de empresas y su permanencia en el mercado colombiano.

En los encuestados se puede evidenciar un desconocimiento sobre las aplicaciones digitales y productos/servicios presentados por las Fintech, lo cual demostró temor a la digitalización. Aun así, existe la mayoría de los comerciantes, que son conscientes y demuestran interés frente al tema, porque saben que hoy en día los clientes requieren de la digitalización para realizar pagos, transferencias y acceder a un mundo comercial más dinámico, tal como lo dice Anifa et al., (2022) La innovación produce cambios, y estos cambios pueden implicar riesgos. Las Fintech, con su rápido crecimiento, representan una innovación que ha tenido un impacto significativo en diversos aspectos y actores de la sociedad, además de convertirse en un tema de relevancia que se ha venido desarrollando por medio de estrategias que ayudan al fortalecimiento de ciberseguridad y privacidad para las empresas del sector.

Se identifica un factor importante para la investigación con respecto a que muchos de estos comerciantes presentan dificultades en el manejo de estas herramientas tecnológicas y les genera temor cometer errores en el momento de hacer transacciones comerciales, sin embargo Barrera Rodríguez y Narváez Martínez, (2020) afirman que este tipo de herramientas tecnológicas están mejorando la experiencia la forma de hacer transacciones, estas ofrecen mayor comodidad, tranquilidad y agilidad, permitiendo servicios instantáneos, en línea y transacciones en tiempo real, brindando facilidad de acceso para los usuarios.

Se puede afirmar finalmente, que la mayoría de los comerciantes conocen la necesidad de capacitarse en el manejo de soluciones tecnológicas que optimizan la eficacia de las operaciones con la adopción de soluciones Fintech y mejorar sus procesos comerciales, tanto en tiempo como en recursos, en este sentido Ashta, y Biot (2018) afirman que los beneficios más destacados y atractivos que las Fintech aportan a la sociedad incluyen la inclusión financiera, la eficiencia al proporcionar servicios más rápidos que los tradicionales, y el fomento de la innovación y la competencia. Esto resulta en una mayor oferta y renovación del mercado, creando conveniencia al facilitar el acceso a productos y servicios.

## **2.2. Ventajas competitivas del uso de las Fintech y soluciones tecnológicas financieras para el fortalecimiento comercial de las micro empresas.**

Después de realizar el análisis sobre la percepción que tienen los microempresarios en la inclusión de las Fintech para fortalecer sus negocios, se hace un estudio de las ventajas competitivas que tiene el uso de Fintech en la gestión comercial de los negocios del Centro Comercial San Andresito en la ciudad de Pasto, desde el punto de vista que las Fintech han venido transformado significativamente en los últimos tiempos las Fintech han transformado el panorama económico y social, cambiando la forma en que las personas interactúan con los servicios financieros. En este contexto, autores como Joia, L. y Proença, L. (2022) sostienen que las Fintech tienen el potencial de generar un cambio estructural en la oferta de productos y servicios del sistema financiero tradicional. A través de la tecnología, pueden proporcionar una mayor cobertura de productos y servicios que se ajusten mejor a las necesidades de los clientes..

En este sentido, se cree que una de las ventajas competitivas más relevantes en el uso de las Fintech es la innovación disruptiva, un concepto muy utilizado hoy en día para caracterizar modelos de negocio y propuestas innovadoras, según Christensen (2015), profesor en la Escuela de Negocios de Harvard, implica el proceso en el cual una empresa más pequeña y con menos recursos logra desafiar exitosamente a las empresas establecidas en el mercado” (p.4), es decir que para los negocios del centro comercial esta herramienta se convierte significativamente en un

modelo de innovación ofreciendo una funcionalidad más adecuada fortaleciendo significativamente sus negocios.




En este contexto se presenta a continuación las ventajas competitivas que generan las Fintech en los negocios del Centro Comercial San Andresito, bajo el modelo de Negocios Canvas donde se podrá visualizar la generación de valor en los negocios, que podrá generar el uso de nuevas herramientas Fintech en su actividad comercial, así lo explica Leong y Sung, (2018) cualquier propuesta innovadora que busque mejorar el servicio, ofreciendo soluciones tecnológicas adaptadas a diversas situaciones comerciales, tiene el potencial de llevar a cualquier empresa, ya sea a través de nuevos modelos de negocio o incluso a la creación de nuevos emprendimientos.





El siguiente modelo Canvas indicará de manera resumida el modelo de negocio que los empresarios del centro comercial podrían conseguir si implementan en su servicio las herramientas Fintech, destacando una propuesta de valor, que se centra en ofrecer a los clientes la posibilidad de realizar transacciones comerciales de manera directa y sin intervención de terceros, además, de poder conseguir más clientela con ventas a domicilio debido a su flexibilidad y accesibilidad para los clientes. A continuación, se expondrán los puntos clave del modelo:



**Gráfico 13.**

Modelo de Negocio CANVAS

Modelo de Negocio CANVAS (LIENZO)				
ALIANZA CLAVE CON PROVEEDORES 	ACTIVIDAD O PROCESO CLAVE 	PROPUESTA DE VALOR 	RELACIÓN CON CLIENTES 	SEGMENTO DE CLIENTES 
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Alianzas con empresas Tecnológicas.</li> <li>* Plataformas de Pago</li> <li>* Plataformas de Marketing Digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conveniencia en los pagos</li> <li>* Mayor Rendimiento</li> <li>* Reducción de riesgos</li> <li>* Servicios con calidad</li> </ul>	<p>Los negocios del Centro comercial marcarán la diferencia en el mercado brindando asequibilidad, comodidad, facilidad y responsabilidad en el momento del pago que el cliente busca en el momento de elegir cualquier tipo de producto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Conveniencia</li> </ul>	<p>Según las estrategias que se tuvieron en cuenta en el servicio prestado por los negocios, el valor agregado del servicio es la transacción comercial por medio digital, brindando seguridad al cliente, además de contar con el domicilio sin costo alguno, brindando rapidez y comodidad al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Relación con el cliente por medio de redes Sociales</li> <li>* Notificaciones de promociones</li> </ul>	<p>Este servicio comercial beneficia al sector urbano de la ciudad de Pasto, especialmente para los hogares de menores ingresos económicos, como lo son, los estratos 1, 2 y 3 que cuenta aproximadamente según el censo de población y vivienda del DANE-2020, para 2021 con una población de 392.589 habitantes</p>

<b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b> 	<b>RECURSOS CL</b> 	en los pagos * Reducción de Riesgos en las compras	<b>CANALES</b> 	<b>FUENTE D INGRESOS</b> 
<p>Tecnología Marketiing Capacitaciones Empleados</p>	<p>Los negocios del centro comercial requieren ampliar conocimientos en tecnologías Fintech, para mejorar la prestación de servicio y las ventas sean mayores, además de la tecnología necesaria para dicha actividad.</p>		<p>El canal para mejorar las ventas, será por medio de las herramientas Fintech, que mejoran de gran manera la actividad comercial de compra y venta, además de hacer marketing de los productos por medio de redes sociales (Facebook, WhatsApp, Instagram) así como llamadas telefónicas, envío de correspondencia a domicilio a través de intermediarios es una estrategia para ampliar la cobertura de usuarios</p>	<p>Venta directa de los productos ofrecidos en los negocios del centro comercial, ya sea por venta directa o venta por canales digitales.</p>

De acuerdo al análisis por medio del modelo Canvas se puede visualizar como los comerciantes pueden innovar con un modelo de negocio por medio de la adopción de tecnologías Fintech, impulsa una transformación digital al ofrecer servicios más ágiles, eficientes y accesibles a través de plataformas digitales. Entre las principales ventajas que tendrían estas microempresas para el fortalecimiento comercial se encuentra que:

- ✓ Tienen la posibilidad de ampliar su portafolio de servicio ofreciendo los productos de contado por medio de pagos, permitiendo a los usuarios comprar de inmediato, es llamativo para compras de mayor valor, además de proporcionar pagos instantáneos, un servicio que permite a los usuarios enviar pagos de manera rápida y segura utilizando plataformas de confianza. Esta alternativa resulta conveniente para aquellos que prefieren realizar un único pago anticipado en lugar de dividirlo en varios pagos más pequeños.
- ✓ Nuevos Clientes: los micro negocios podrían ampliar su gama de clientes y usuarios, así como también, consumidores como comercios entre otros..
- ✓ Los usuarios de plataformas digitales pueden acceder a diversas opciones tecnológicas de pago en línea de forma segura y rápida. Esto permite a los usuarios disfrutar de una experiencia de compra cómoda y sin riesgos al diferir los pagos hasta que hayan recibido y estén satisfechos con sus compras. Estas alternativas de pago incluyen opciones como pago en puntos de venta (POS), pagos mediante códigos QR y billeteras móviles.
- ✓ Manejar la interfaz de las plataformas digitales de forma sencilla, porque la mayoría de ellas son herramientas diseñadas para que los usuarios puedan usarla de forma sencilla para optimizar su función. Adicionalmente, las Fintech están jugando un papel importante en la educación financiera de la población, incluso desde una edad temprana, al

proporcionar plataformas intuitivas y herramientas interactivas que facilitan el acceso al conocimiento y a materiales de aprendizaje.

- ✓ Desarrollar una vida crediticia y oportunidades financieras en la banca tradicional, para lograr créditos y aumentar su capital financiero para sus micro empresas.

- ✓ Con las herramientas Fintech se da un impacto en el comportamiento de los usuarios.

Primero porque ha abierto oportunidades para aquellos a los que les es difícil realizar pagos completos inmediatos, mejorando así su capacidad para obtener lo que necesitan. Además, ayudando a los individuos sin banco, promoviendo la inclusión financiera y haciendo posible que más personas accedan a realizar compras a crédito, a través de plataformas como Addi que ayuda a los usuarios a comprar pagando a plazos o según Colombia Fintech (2019), plataformas con alto reconocimiento como Nequi, con su aplicación Neo Bank App que ayuda a gestionar el dinero, ahorrar, pagar 100% desde el celular y Mercadopago, que es una plataforma líder de pagos en Latinoamérica, entre otras.

- ✓ El impacto en la sociedad se manifiesta en la simplificación de las experiencias de compra, el incremento de la seguridad en las transacciones y el fortalecimiento de la confianza del consumidor en el comercio en línea, entre otros aspectos relevantes.

- ✓ El fortalecimiento comercial ha ayudado a las pequeñas empresas a incrementar la retención de clientes, optimizar el flujo de efectivo y potenciar su capacidad para competir en el mercado al ofrecer a los clientes opciones de pago flexibles.

- ✓ Fomentar factores claves de éxito del modelo de negocio bajo la innovación tecnológica:

- Alianzas con empresas de tecnología
- Alianzas con organizaciones donde se encuentre el público objetivo

- Disponibilidad constante, seguridad integral y excelencia operativa, respaldadas por un servicio de calidad personalizado.
- Personal calificado en el manejo de soluciones tecnológicas
- Eficaces canales de comunicación y promoción a clientes
- Capacidad de adaptación y mejoras constantes en los procesos de negocio
- Facilidad en el acceso y solicitud del servicio
- Posición financiera saludable

### **2.3. Estrategias para la implementación de soluciones Fintech, en las microempresas del Centro Comercial San Andresito Pasto.**

Finalmente, para proponer la implementación de soluciones Fintech a los micro empresarios, por medio de esta investigación se sugiere una serie de estrategias enfocadas en un análisis de factores que ayude a los comerciantes adoptar las herramientas de una forma sencilla, con el fin de generar un mayor fortalecimiento comercial.

#### **Seguridad y Protección de Datos:**

- **Implementación de medidas de seguridad:** Desarrolla sistemas robustos de seguridad para proteger los datos sensibles y las transacciones financieras (Smith & Martinez, 2016).
- **Cumplimiento de estándares:** Cumple con los estándares de seguridad como PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) (Jones & Davis, 2015).

#### **Experiencia de Usuario (UX):**

- **Diseño centrado en el usuario:** Crea interfaces intuitivas y fáciles de usar para mejorar la experiencia del cliente (Robinson, 2018).

- **Pruebas de usabilidad:** Realiza pruebas de usabilidad para identificar y corregir problemas antes del lanzamiento (Walker, 2017).

#### **Asociaciones y Colaboraciones:**

- **Colaboración con instituciones financieras:** Forma alianzas con bancos y otras instituciones financieras para aprovechar su infraestructura y experiencia (Evans & Kim, 2021).
- **Ecosistema Fintech:** Participa en el ecosistema Fintech para estar al tanto de las últimas tendencias y oportunidades de colaboración (Chen, 2019).

#### **Marketing y Estrategia de Lanzamiento:**

- **Estrategia de marketing:** Desarrolla una estrategia de marketing integral que incluya campañas digitales, redes sociales y relaciones públicas (Young, 2022).
- **Educación del cliente:** Educa a tus clientes sobre cómo usar tu solución y los beneficios que ofrece (Harris, 2021).

#### **Escalabilidad y Sostenibilidad:**

- **Planificación de escalabilidad:** Diseña tu solución para que pueda escalar fácilmente a medida que crezca tu base de usuarios (Clark, 2018).
- **Modelo de negocio sostenible:** Asegúrate de que tu modelo de negocio sea sostenible a largo plazo (Adams, 2017).

## **Monitoreo y Mejora Continua:**

- **Análisis de datos:** Utiliza análisis de datos para monitorear el rendimiento de tu solución y tomar decisiones informadas (White, 2020).
- **Feedback continuo:** Mantén un canal abierto para recibir feedback continuo de los usuarios y mejora tu solución de manera iterativa (Thompson, 2019).

Ante esto, se propone un plan estratégico basado en el modelo propuesto por Hu et al. (2019) identifica diversos factores que influyen en la intención de los micro y pequeños empresarios de adoptar servicios Fintech. Estos autores integraron constructos de teorías y modelos existentes, ampliando los factores considerados originalmente por el Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM, por sus siglas en inglés), para incluir variables como la confianza, la imagen de marca, el riesgo percibido, el apoyo gubernamental y la innovación del usuario. Estos factores determinantes ayudan a los usuarios de soluciones Fintech a mostrar interés en interactuar con ellas y a desarrollar sus negocios para ofrecer sus productos de manera más efectiva, lo que contribuye a mejorar la imagen de sus empresas.

### **✓ Utilidad Percibida**

"La utilidad percibida está estrechamente ligada al hecho de que los usuarios optan por adoptar servicios Fintech si consideran que estos pueden ser útiles para los procesos y actividades de sus negocios. La percepción del usuario juega un papel clave debido a su importancia en el proceso de adopción de una tecnología específica" (Adaptado de Patel & Patel, 2018).

Además la utilidad para los usuarios se presenta desde el momento en que los servicios Fintech crean alternativas innovadoras haciendo uso del internet y el procesamiento automatizado de información (Lee & Shin, 2018), al mismo tiempo de ser provechosas para el sector de las micro empresas con los pagos electrónicos, al optimizar los procedimientos de pago y generar un registro financiero de la empresa, sin duda contribuyen a mejorar su historial crediticio, ya que permiten a las entidades financieras verificar los flujos de ingresos mediante los registros de

ventas (Hodder et al., 2016). A partir de este análisis, se concluye que la probabilidad de que los microempresarios adopten estos servicios aumentará si perciben que estas innovaciones financieras son más útiles y convenientes que las alternativas tradicionales.

### ✓ **Facilidad de Uso**

La facilidad de uso se basa en la experiencia directa de los usuarios con el sistema, siendo ellos los únicos capaces de anticipar la facilidad que experimentaron al utilizarlo, considerando sus habilidades y experiencias individuales. Según autores como Chuang et al. (2016), numerosos estudios han demostrado que la percepción de facilidad de uso ejerce un impacto significativo en la actitud hacia la utilización de una determinada tecnología. En este sentido, la facilidad de uso emerge como un factor crucial para los microempresarios, ya que influye positivamente en su disposición para adoptar servicios Fintech.

### ✓ **Confianza**

La confianza ha sido identificada como uno de los factores principales en la adopción de innovaciones tecnológicas (Hu et al., 2019). En el contexto de las Fintech, este factor desempeña un papel crucial debido a la naturaleza inherente de estas innovaciones, como señalan Stewart y Jürjens (2018). Existen numerosos elementos que influyen en la confianza para la adopción de servicios Fintech, entre los cuales destacan la confidencialidad, la privacidad, la confiabilidad de las organizaciones y la seguridad de los datos y transacciones. Por lo tanto, para los usuarios de estas soluciones tecnológicas, la confianza en un sistema específico es un factor primordial al tomar la decisión de adoptarlo en su gestión empresarial.

### ✓ **Imagen de Marca**



La imagen de marca está relacionada con la percepción que tienen los usuarios con determinadas marcas de servicio tecnológico y que les genera confianza en su memoria, es decir de acuerdo a Hu et al., (2019) la imagen de marca es el respaldo de los productos que facilita la construcción de una relación sólida entre las empresas y los usuarios, lo que a su vez mejora el reconocimiento y la satisfacción de los clientes, generando confianza.

En este sentido, este factor también se convierte en un determinante para que los usuarios decidan usar soluciones Fintech, porque cuando tienen en cuenta alguna entidad Fintech en particular ya sea por reconocimiento contribuirá a fortalecer las intenciones de los usuarios potenciales en cuanto a la adopción de estos servicios, ya que los consumidores tienden a preferir marcas reconocidas.

### **✓ Apoyo Gubernamental**

El apoyo gubernamental es una característica importante antes de adoptar soluciones tecnológicas, de acuerdo a Maraka Kandy et al., (2017) El apoyo gubernamental en la aplicación de innovación tecnológica inicia al establecer una infraestructura y un marco legal adecuados que influyan positivamente en la utilización de una tecnología específica, es decir, mediante acciones y regulaciones, se aumentan los niveles de confianza en este tipo de innovaciones.

En este sentido el apoyo gubernamental por medio de un marco legal que respalde la adopción de soluciones tecnológicas, facilita la actitud de uso por parte de los micro empresarios, generando en ellos credibilidad y confianza.

### **✓ Talleres formativos por parte del gobierno a microempresarios.**

Esto debido a las fallas de información frente a las facilidades a las cuales tienen acceso los comerciantes en proceso de formalización, ya que muchos microempresarios no conocen los programas de ayuda existentes por parte del gobierno. Esto posibilitará que aquellos que llevan a

cabo actividades en entornos poco eficientes reciban formación sobre cómo redirigir sus negocios hacia una mayor eficacia y cómo usar nuevos métodos de innovación tecnológica y financiera.

Los talleres que el gobierno ofrece a los micro y trabajadores informales se enfocan en la gestión contable y financiera de sus negocios, donde incluyen la importancia del control de datos, la protección del cliente, los delitos financieros y los pagos.

**✓ Acudir a la ayuda estatal para el fortalecimiento en los canales de financiamiento para los comerciantes de micro empresas**

El acceso a productos y servicios financieros se ha vuelto posible gracias a los programas actuales de política pública, que han flexibilizado los requisitos necesarios para acceder a créditos por parte de esta población. Ante esta situación, es crucial que el Estado tenga en cuenta la importancia de crear condiciones propicias para el desarrollo de instrumentos de financiamiento destinados a los comerciantes. Esto implica fomentar la eficiencia, la competencia y la reducción de los costos administrativos en el mercado financiero, con el fin de estimular el crecimiento empresarial y avanzar en el proceso de formalización. Para alcanzar este propósito, es esencial que los comerciantes participen en programas diseñados para capacitar, difundir y aplicar metodologías, materiales y contenidos que promuevan la educación económica y financiera. Esto les proporcionará la comprensión necesaria sobre cómo gestionar financieramente sus empresas de manera efectiva.

## **Conclusiones**

Por medio del análisis de este proyecto se pudo conocer las barreras que tienen los microempresarios del Centro Comercial San Andresito, frente al uso de soluciones tecnológicas Fintech, evidenciando que la mayoría de ellos tienen un desconocimiento sobre las aplicaciones digitales y productos/servicios presentados por las Fintech, lo cual demostró temor a la digitalización.

Sin embargo, se pudo analizar que los empresarios conocen la necesidad de capacitarse en el manejo de soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia de las operaciones con la adopción de soluciones Fintech y mejorar sus procesos comerciales.

Las soluciones Fintech son aceptadas por los comerciantes en un compromiso porque deben tener la capacidad de integración y adopción de estas herramientas a todos sus procesos administrativos financieros y contables.

Para el desarrollo del segundo objetivo se logra analizar las ventajas competitivas al adoptar soluciones Fintech en los negocios del Centro Comercial San Andresito, determinando una innovación disruptiva que se convierte en un atributo positivo para nuevos modelos de negocio.

Se plasma las ventajas competitivas que tendrían los negocios si adoptan las soluciones Fintech en los negocios del Centro Comercial San Andresito, bajo el modelo de Negocios Canvas donde se pudo visualizar la generación de valor en los negocios.

Se sugiere la incorporación de soluciones Fintech para los microempresarios como parte del tercer objetivo, proponiendo una serie de estrategias centradas en un análisis de los factores del modelo presentado por Hu et al. (2019). Estas estrategias tienen como objetivo asistir a los comerciantes en la adopción más precisa de estas herramientas.

Se propone realizar un autoanálisis de la relación causal entre la actitud y la intención de adopción de los usuarios, considerando factores como la confianza, la percepción de utilidad, la facilidad de uso y el riesgo percibido, con el fin de determinar la actitud de los micro y pequeños empresarios hacia la adopción de soluciones Fintech.

Ante esto, se propone continuar con los pasos de implementación que se basa en los cambios de su estructura tecnológica, capacitación, talleres formativos y ayudas gubernamentales que les permita desarrollar este nuevo modelo de negocio de forma competitiva y los visibilice en el contexto barrial desarrollando formas organizacionales para mejorar el desarrollo económico y social de esta comunidad.

## **Recomendaciones**

Sí, se recomienda a los empresarios del centro comercial San Andresito utilizar herramientas fintech. Aquí están las razones específicas:

Facilita los Pagos y Cobros:

- Se recomienda porque permite aceptar pagos digitales de manera rápida y segura, reduciendo la dependencia del efectivo y mejorando la seguridad financiera.

Acceso a Servicios Financieros:

- Porque facilita el acceso a préstamos, líneas de crédito y microcréditos, lo que puede ser crucial para financiar el crecimiento y expansión de los negocios.

Gestión Financiera Eficiente:

- Si se recomienda porque ayuda a automatizar la contabilidad y facturación, reduciendo errores y ahorrando tiempo, además de proporcionar análisis financieros detallados para decisiones estratégicas.

Seguridad y Transparencia:

- Se recomienda porque ofrece transacciones seguras y registros detallados, mejorando la transparencia y facilitando auditorías.

Experiencia del Cliente Mejorada:

- Sí se recomienda porque mejora la comodidad para los clientes al aceptar métodos de pago modernos y permite la creación de programas de lealtad y promociones digitales.

Competitividad y Modernización:

- Se recomienda porque proporciona una ventaja competitiva al diferenciarse de competidores que no usan estas herramientas y permite adaptarse a las tendencias del mercado.

Optimización de Operaciones:

- Facilita la integración con otros sistemas empresariales, optimizando las operaciones diarias y reduciendo costos operativos.

Inclusión Financiera:

- Sí se recomienda porque proporciona servicios financieros a empresarios que pueden estar excluidos del sistema bancario tradicional, facilitando el acceso a herramientas esenciales.

En resumen, se recomienda el uso de herramientas fintech para los empresarios del centro comercial San Andresito porque mejoran la eficiencia, seguridad, accesibilidad financiera y la experiencia del cliente, lo que puede conducir a un crecimiento sostenible del negocio.

## **Referencias Bibliográficas**

- Alderete, M., & Gutierrez, L. (2012). TIC y productividad en las industrias de servicio en Colombia. Obtenido de <http://www.urosario.edu.co/economia/documentos/pdf/dt120/>*
- Alvaro Andres Lopez Ochoa . (2022). Estrategias para interesar a posibles inversionistas.. Obtenido de:*
- [https://drive.google.com/file/d/1e7Q\\_hlb4xtWSJGxHNbKLQyUVO91rpEzX/view](https://drive.google.com/file/d/1e7Q_hlb4xtWSJGxHNbKLQyUVO91rpEzX/view)*
- Anifa, M., Ramakrishnan, S., Joghee, S., Kabiraj, S., & Bishnoi, M. M. (2022). Fintech innovations in the Financial Service Industry. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(7), 287. <https://doi.org/10.3390/jrfm15070287>. (s.f.).*
- Arratia Quesada, A. A. (03 de Septiembre de 2021). Predicciones Financieras Basadas en análisis De sentimiento de textos y minería de opiniones. (FUNCAS, Ed.) Obtenido de UPCommons: <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/350695>*
- Ashta, A and Biot-Paquerot, G. (2018). FinTech evolution: Strategic value management issues in a fast changing industry. *Strategic Change*. 2018; 27( 4): 301– 311. <https://doi.org/10.1002/jsc.2203>. (s.f.).*
- Barrera Rodríguez, A. & Narváez Martínez, L. (2020). FinTech como fuente de financiación alternativa en Colombia e India. Repositorio UCC. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33394/4/2020\\_fintech\\_fuente\\_financi%C3%B3n.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33394/4/2020_fintech_fuente_financi%C3%B3n.pdf). (s.f.).*
- Bayona, L., & Vanegas, Ó. (2019). Crecimiento de la Banca Digital en Colombia. Un estudio comparado con el caso de México. (Proyecto de Grado de Maestría). Bogotá: EAFIT.*

- Brynjolfsson, E., & Hitt, L. (1996). Firm level evidence on the returns to information systems spending”, *Management Science*.
- Cámara de Comercio de Pasto. (2020). *Impacto Económico por COVID 19 en Nariño*. Pasto: Cámara de Comercio de Pasto.
- Canal, M., & Muñoz, J. (2022). *La inteligencia artificial en la operación del negocio*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Cardozo, R. (2018). ¿Qué son las 'fintech' y por qué están transformando la banca? Obtenido de *bbva.com*: <https://www.bbva.com/es/fintech-estan-transformando-b>. (s.f.).
- Chang, M., Cheung, W. & Lai, V. (2005). Literature derived reference models for the adoption of online shopping. *Information and Management*, 42(4), 543–559. doi: 10.1016/j.im.2004.02.006. (s.f.).
- Chaparro, A. (2021). *Fintech, una apuesta de la tecnología para la inclusión financiera en Colombia*. Colombia Científica.
- Chuang, L., Liu, C. & Kao, H. (2016). The Adoption of Fintech Service: TAM perspective. *International Journal of Management and Administrative Sciences*, 3(7), 1–15. Recuperado de <https://www.ijmas.org/3-7/IJMAS-3601-2016.pdf>. (s.f.).
- Cohen Daniel y Asín Lares, Enrique (2005). *Sistemas de información para los negocios: un enfoque para la toma de decisiones*. México: McGraw-Hill. (s.f.).
- Contreras Sierra, Emigdio (2012) *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n35/n35a07.pdf>. (s.f.).
- Corredor, Johana. (2021). *Determinantes del Crecimiento y Solidez Financiera de las Fintech en Colombia*. Obtenido de [https://ci4.googleusercontent.com/proxy/qYa6\\_H461C21RR-qYIwSBc17qqS9WSiFAN0DaF9sKsbdOZ5S3C-vrr7s\\_W7pZqFo7qGPHn6zXYPCgzf3sLpi6Csr9HA9gNV6rWRnwUrSjr](https://ci4.googleusercontent.com/proxy/qYa6_H461C21RR-qYIwSBc17qqS9WSiFAN0DaF9sKsbdOZ5S3C-vrr7s_W7pZqFo7qGPHn6zXYPCgzf3sLpi6Csr9HA9gNV6rWRnwUrSjr)



*NGKy8ubI-d=s0-d-e1-ft#https://ssl.gstatic.com/docs/doclist/images/icon\_10\_generic\_list.png*

*Cram-Martos, V. (Diciembre de 2020). Block Chain o el Dilema de la Confianza. Integración & Comercio(46), 21-38. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Revista-Integracion--Comercio-Ano-24-No.-46-October-2020-Blockchain-y-comercio-internacional-Nuevas-tecnologias-para-una-mayor-y-mejor-insercion-internacional-de-America-Latina.pdf>*

*Davenport. (1997). Información Ecologica Mastering the information y Knowledge. Oxford University.*

*Davenport. (1997). Ecología de la Información. Dominio del Entorno de Información y Conocimiento. Oxford University.. (s.f.).*

*Davis, F. (1986). Un modelo de aceptación de tecnología para probar empíricamente nuevos sistemas de información para el usuario final: teoría y resultados. (Tesis doctoral). Massachusetts Institute of Technology, Massachusetts. Disponible en: <http://hdl>. (s.f.).*

*Espeleta , A., & Solano, A. (2022). Evaluación de los desafíos de la implementación del Open Banking en Colombia como política pública. Universidad De La Salle.*

*Fernández, A. (2022). I auge de las criptomonedas. Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena.*

*Financial Stability Board [FSB]. (2019). FinTech and market structure in financial services: Market developments and potential financial stability implications. Basel, Suiza.: (s.f.). Obtenido de Obtenido de <https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P140219.pdf>*

*Finnavista; Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). Fintech en América Latina y el Caribe. Washington .*

- Fuertes, N., Medina, C., & Muñoz, R. (2023). Economía circular y su influencia con el sector turismo en el Cusco, en el 2022. Cusco: UPC.*
- Gastelumendi, I., Anna, T., & Mora, D. (2019). Informe economía circular aplicada al turismo. Obtenido de Informe economía circular aplicada al turismo:  
<https://www.mincotur.gob.es/es-es/Paginas/404.aspx?requestUrl=http://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaI>*
- Gómez García, V. M., & Lacherre Polar, A. J. (5 de diciembre de 2020). La inclusión financiera desde un enfoque virtual. Obtenido de Repositorio Académico UPC:  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659892/G%c3%b3mez\\_GV.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659892/G%c3%b3mez_GV.pdf?sequence=3&isAllowed=y)*
- Gómez, J., & Suquilanda, Á. (2022). Aplicación de una metodología de seguridad para el desarrollo seguro de aplicaciones móviles de pagos en línea usando herramientas OPEN SOURCE. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.*
- Hernández, L. (2021). Impacto De Los Regulatory Sandbox Y Hub De Innovación Financiera En El Marco Regulatorio Para Las Empresas Tecnológicas Financieras (Fintech) En La República Dominicana. Universidad Iberoamericana - UNIBE.*
- Hoder, F., Wagner, M., Sguerra, J. & Bertol, G. (2016). La Revolución Fintech: Cómo las Innovaciones Digitales están Impulsando el Financiamiento para las Mipyme en América Latina y El Caribe. Recuperado de <https://owy.mn/3jhJ1JO>. (s.f.).*
- Igual, D. (2016). Fintech es lo que la tecnología hace por las finanzas. Barcelona: Profit.*
- Joia, L. y Proença, R. (2022). The social representation of fintech from the perspective of traditional financial sector professionals: Evidence from Brazil - Financial Innovation. Springer. Open. <https://jfin-swufe.springeropen.com/articles/10.1186/s4085>. (s.f.).*
- Lavalleja, M. (2020). Panorama de las Fintech. Naciones Unidas .*

- Lee, I. & Shin, Y. (2018). *Fintech: ecosistema, modelos de negocio, decisiones de inversión y desafíos*. *horizontes empresariales*.61(1), 35–46. doi: 10.1016/j.bushor.2017.09.003. (s.f.).
- Leong, K., y Sung, A. (2018). *FinTech (Financial Technology): What is It and How to Use Technologies to Create Business Value in Fintech Way?*. *International Journal of Innovation Management*, 9(2), 74–78. <https://glyndwr.repository.guildhe.ac.uk/id/eprint/>. (s.f.).
- Ley 1314 del 2009. *Diario Oficial No. 47.409 de 13 de julio de 2009*.  
[https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1677255#:~:text=por%20la%20cual%20se%20regulan,responsables%20de%20vigilar%20su%20cumplimiento](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1677255#:~:text=por%20la%20cual%20se%20regulan,responsables%20de%20vigilar%20su%20cumplimiento.). (s.f.). (s.f.).
- Llano, Nicolas. (2010). *Análisis del Impacto del Programa Mupyme digital del Ministerio de tecnología de la información y las Comunicaciones como Dinamizador de la Oferta y Demanda de Productos y Servicios Tic para las Pymes Colombianas*. Obtenido de [https://ci4.googleusercontent.com/proxy/qYa6\\_H461C21RR-qYIwSBcI7qqS9WSiFAN0DaF9sKsbdOZ5S3C-vrr7s\\_W7pzqFo7qGPHn6zXYPCgzf3sLpi6Csr9HA9gNV6rWRnwUrSjrNGKy8ubI-d=s0-d-e1-ft#https://ssl.gstatic.com/docs/doclist/images/icon\\_10\\_generic\\_list.png](https://ci4.googleusercontent.com/proxy/qYa6_H461C21RR-qYIwSBcI7qqS9WSiFAN0DaF9sKsbdOZ5S3C-vrr7s_W7pzqFo7qGPHn6zXYPCgzf3sLpi6Csr9HA9gNV6rWRnwUrSjrNGKy8ubI-d=s0-d-e1-ft#https://ssl.gstatic.com/docs/doclist/images/icon_10_generic_list.png)
- Llorente, I. (2020). *La digitalización del mercado financiero: La revolución Fintech*.
- López, M. (2018). *Audiencias participativas: el poder de la multitud en tiempos de crowdfunding*. *Revista Latina de Sociología (RELASO)*, 8(1), 1-12. doi:10.17979/relaso.2018.8.1.3251
- Maldonado, F. (2022). *NFT: análisis desde una perspectiva tecnológica*. Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena.
- Mansilla, M. (30 de Abril de 2021). *EuroChile Fundación Empresarial*. Obtenido de EuroChile Fundación Empresarial:

<https://eurochile.cl/es/noticias/transferencia-tecnologica/cambio-climatico-economia-circular-y-turismo/>

Marakarkandy, B., Yajnik, N. & Dasgupta, C. (2017). *Enabling internet banking adoption: An empirical examination with an augmented technology acceptance model (TAM)*. *Journal of Enterprise Information Management*, 30(2), 263–294. doi: 10.1108/JEIM-10-2015-0.(s.f).

Marce Calzada, J. (Febrero de 2022). *La financiación participativa en la economía de las plataformas es un cambio de paradigma en las relaciones de crédito. (I. d. Iberoamericano, & T. I. Blanch, Edits.) Actualidad Jurídica Iberoamericana(16), 1066-1087. Obtenido de*  
<https://www.revista-aji.com/wp-content/uploads/2022/04/AJI-16-1.pdf>

Marquez, J. S., & Botero, L. (2023). *Análisis Comparativo de la Evolución e Impacto en la Banca de las Fintech en México y Colombia (Trabajo de Grado)*. Universidad Santo Tomas.

Molina , M., & Zaldumbide, D. (2020). *Economía circular como modelo económico en el contexto de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador*. *Digital Publisher*, 5(5-1), 117-136.

Molina López, M. P., & Zaldumbide Peralvo, D. A. (2020). *Economía circular como modelo económico en el contexto de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador*. *Manta: Digital Publisher*.

Mondragón, L., & Pechene, B. (2022). *Las Fintech como alternativa de financiación para las MiPymes (Trabajo de grado Maestría)*. Universidad EAFIT. Obtenido de  
[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/31878/Lorena\\_MondragonSilva\\_BrayanEmilio\\_PecheneVelasco\\_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/31878/Lorena_MondragonSilva_BrayanEmilio_PecheneVelasco_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

*Montaño, L. D., & Martínez, D. (2021). El Papel de las Fintech en la Inclusión Financiera, Fuente de Financiamiento de Pymes en Colombia. (Proyecto de grado). Bogotá: Universidad de La Salle.*

*Montaño, L., & Martínez, D. (2021). El papel de las Fintech en la Inclusión Financiera, fuente de financiamiento de pymes colombianas. Ciencia Unisalle, [https://ciencia.lasalle.edu.co/negocios\\_relaciones](https://ciencia.lasalle.edu.co/negocios_relaciones).*

*Montaño, L., & Martínez, D. (2021). El papel de las Fintech en la Inclusión Financiera, fuente de financiamiento de pymes Colombianas (Trabajo de grado Pregrado). Ciencia Unisalle.*

*Mora Cornejo, P. (2022) Análisis comparativo de las diferentes alternativas financieras bancarias en Latinoamérica aplicadas para el desarrollo de las Pymes en el sector de la construcción (Doctoral dissertation). (s.f.). (s.f.).*

*Orlikowski, Sauer, & Willcocks. (2003). Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations. (s.f.).*

*Paola Salamanca . (23 de Enero de 2023). FINTECH. Obtenido de <https://www.grupor5.com/aprende/finanzas/fintech#:~:text=Es%20un%20nuevo%20modelo%20de,una%20transformaci%C3%B3n%20en%20el%20mercado>.*

*Parada Gonzales, J. A., & Marin León, K. Y. (17 de Julio de 2023). Optimización de procesos de contratación en Instituciones Públicas mediante el uso de Contratos Inteligentes basado en tecnología Blockchain. (U. T. SANTANDER, Editor) Obtenido de <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/13199>*

*Patel, K. & Patel, H. (2018). Adopción de servicios de banca por Internet: una extensión de TAM con seguridad percibida e influencia social. International Journal of Bank Marketing, 36(1), 147–169. doi: 10.1108/IJBM-08-2016-0104. (s.f.).*

- Picón, P., & Vásquez, D. (2023). Análisis de las principales variables fintech y su impacto en el sistema financiero tradicional colombiano. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.*
- Portugal Víctor (2017) diagnóstico empresarial Bogotá D.C., Fundación Universitaria del Área Andina. 2017 P. 10. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/326423305.pdf>. (s.f.).*
- Ramírez, L. (2021). Marco teórico sobre la Economía Circular en el Area de Bucaramanga: Universidad Cooperativa de Colombia.*
- Raventós, J. (2022 de Junio de 2022). Empresas Fintech en Colombia III. Sus retos y logros. Promograf S.A.S.*
- Restrepo, S. (2020). El rol de las FinTech en la Inclusión Financiera: Una aproximación a los servicios bancarios y el mercado crediticio colombiano (Trabajo de grado Pregrado). Colegio de Estudios Superiores de Administración.*
- Riveros, J. S. (2023). Análisis Comparativo de la Evolución e Impacto en la Banca. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1jXIE-knVSdc4ayCdNW5eHXVHLLioE5kv/view>*
- Rodríguez, N. (2021). Implementación de Insutech en el sector de seguros de transporte de Colombia. Universidad del Rosario.*
- Rodriquez, C., & Otros. (2014-2020). Economía circular y turismo. Análisis de la industria hotelera: el caso de las islas Canarias. Circular Economy.*
- Roldan , L. (12 de Mayo de 2021). Travindy comunica Turismo Sostenible. Obtenido de Travindy comunica Turismo Sostenible: <https://travindy.es/12/05/2021/economia-circular-y-turismo-2/>*
- Romero Benítez, E. & Gómez Rubiano, E. (2022). Análisis cuantitativo y cualitativo de MiPymes con fines de sostenibilidad y formalidad, en la ciudad de Popayán Cauca (Doctoral dissertation, Uniautónoma del Cauca. Facultad de Ciencias Administrativas. (s.f. (s.f.).*

*Salvador, I. (2020). Investigación y desarrollo de un sistema de reconocimiento biométrico mediante dispositivos ponibles (Wearables). Valladolid: Universidad de Valladolid.*

*Sánchez Mayorga, J. M. (2023). Plan de Reactivación Turística con enfoque de Economía Circular en. Ibarra: Universidad Técnica Del Norte.*

*Santillán Veliz, C. A. (2022). El machine Learning como ventaja competitiva en el desarrollo de sistemas predictivos en el área de la inteligencia artificial. Obtenido de DSpace: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/12574>*

*Sarstedt, M., Ringle, C. & Hair, J. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. En C. Homburg, M. Klarmann & A. Vomberg (Eds.), Handbook of Market Research (Vol. 21, pp. 1–40). doi: 10.1007/978-3-319-05542-8\_15-1. (s.f).*

*Schumpeter, J. (1963). Teoría del desenvolvimiento económico. Una investigación sobre ganancias, capital, crédito, interés y ciclo económico. México D.F.: Fondo de Cultura Económica. Cultura Económica. (s.f).*

*Suominen, K. (2019). El comercio digital en América Latina¿ Qué desafíos enfrentan las empresas y cómo superarlos?. CEPAL.*

*Terry, J. (20 de Julio de 2020). Terry Consultores. Obtenido de Terry Consultores: <https://www.terryconsultores.com/2020/07/20/gestion-sostenible-de-recursos-turisticos/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20sostenible%20de%20los%20recur>*

*Torán, A. (2017). Economía Circular y Turismo: importancia creciente y buenas prácticas en el marco de Baleares. Universitat de les Illes Balears.*

*Torres, Carlos E (1998) Visión sistémica del hombre en la organización. Revista UIS-Humanidades, 27 (2), julio-diciembre, 85-101. (s.f).*

*Torres, J., & Marín, P. (2023). Las tendencias en el uso del blockchain en el área de la cadena de suministro. Bogota: Universidad El Bosque.*

*Vanessa Rodriguez Martinez y Sebastian Serna Garcia. (2020). Las Fintech, la Nueva Opcion para el Acceso a una Banca Agil y Economica para personas naturales y pymes.*

*Obtenido de*

*[https://ci4.googleusercontent.com/proxy/qYa6\\_H461C21RR-qYIwSBcI7qqS9WSiFAN0DaF9sKsbdOZ5S3C-vrr7s\\_W7pzqFo7qGPHn6zXYPCgzf3sLpi6Csr9HA9gNV6rWRnwUrSjrNGKy8ubI-d=s0-d-e1-ft#https://ssl.gstatic.com/docs/doclist/images/icon\\_10\\_generic\\_list.png](https://ci4.googleusercontent.com/proxy/qYa6_H461C21RR-qYIwSBcI7qqS9WSiFAN0DaF9sKsbdOZ5S3C-vrr7s_W7pzqFo7qGPHn6zXYPCgzf3sLpi6Csr9HA9gNV6rWRnwUrSjrNGKy8ubI-d=s0-d-e1-ft#https://ssl.gstatic.com/docs/doclist/images/icon_10_generic_list.png)*

*Vargas, A. (19 de Agosto de 2019). Hosteltur. Obtenido de Hosteltur:*

*[https://www.hosteltur.com/comunidad/003606\\_el-sector-del-turismo-en-una-economia-circular.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/003606_el-sector-del-turismo-en-una-economia-circular.html)*

*Yuste Sánchez, M. (Abril de 2020). La Inteligencia artificial en las finanzas y su enfoque en el desarrollo y aplicación de los Robo-Advisors (Proyecto de grado). Obtenido de Repositorio Comillas : <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/40628>*



## **Anexos 1. Formato de Encuesta**

### **Encuesta dirigida a propietarios de locales comerciales del Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto**

**Objetivo de la encuesta:** Evaluar la percepción que tienen microempresarios en la inclusión de las Fintech y soluciones tecnológicas financieras para el fortalecimiento comercial de sus negocios.

Instrucciones:

**Consentimiento Informado:** Su colaboración es indispensable para conocer desde su perspectiva por qué se presenta el problema en cuestión. Toda la información suministrada se utilizará con fines únicamente académicos e investigativos, será completamente privada y codificada de manera que no es posible individualizar lo enunciado por cada participante. La confidencialidad está garantizada

**Nombre del Comercio:** \_\_\_\_\_

**Tiempo de operación del comercio (en años):** \_\_\_\_\_

**¿Cuántos años lleva operando su negocio en el Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto?**

\_\_\_\_\_

**¿Cuántos empleados tiene actualmente en su negocio?**

**1. ¿Cuál es el rango de ingresos mensuales promedio de su comercio?**

- a) Menos de \$1.000.000
- b) Entre \$1.000.000 - \$2.000.000
- c) \$2.001.000 - \$3.000.000
- d) Más de \$3.000.000

**2. De acuerdo con su nivel de apropiación en el tema ¿cuánto conocimiento tiene sobre las Fintech y soluciones tecnológicas financieras?**

- a) 1: Ningún conocimiento
- b) 2: Poco conocimiento
- c) 3: Conocimiento moderado
- d) 4: Bastante conocimiento
- e) 5: Amplio conocimiento

**3. ¿Ha participado en plataformas de financiamiento peer-to-peer (transferencias entre amigos, familiares o clientes) para obtener capital para su negocio?**

- a) Si
- b) No

**4. ¿Cuál tipo de plataforma virtual ha usado para promocionar o vender sus productos?**

- c) Facebook
- d) Instagram
- e) WhatsApp
- f) Tik tok
- g) Ninguna

**Sección: Características de Uso**

**5. ¿Podría indicar qué aplicaciones de pago móvil ha utilizado en su negocio?**

- a) Nequi
- b) Daviplata
- c) Ahorro a la Mano (Bancolombia)
- d) Otra ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- e) Ninguna

**6. ¿Qué tipo de opciones de pago electrónicos o móviles ofrece en su negocio?  
(Seleccionar todas las que aplican)**

- a) Pagos con tarjeta de crédito/débito
- b) Pagos a través de aplicaciones móviles
- c) Pagos en línea a través de plataformas
- d) Ninguna

**Sección: Percepciones**

**7. ¿Cómo cree que sería la aceptación de sus clientes hacia los métodos de pago electrónicos/móviles?**

- a) Muy positivo
- b) positivo
- c) neutro
- d) Negativa

**8. En su opinión, ¿Qué nivel de mejora proporcionaría la adopción de soluciones Fintech en la eficiencia de sus operaciones comerciales?**

- a) Muy Significativa
- b) Significativa
- c) Moderada
- d) Ningún impacto
- e) Negativo
- f) Muy negativo

**9. ¿Cree que con la implementación de las fintech aumentará la cantidad de clientes o ventas en su negocio?**

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada

**10. ¿En qué medida cree que las Fintech pueden contribuir al fortalecimiento comercial de su negocio en el Centro Comercial Centro Comercial San Andresito Pasto?**

- a) En gran medida
- b) Moderadamente
- c) En alguna medida
- d) Mínimamente

¡Gracias por participar en esta encuesta!