



**Neobancos y Banca Tradicional en Colombia: Una Década de Transformación Digital, Inclusión  
Financiera y Cambio en las Preferencias del Consumidor.**

Johan Alexis Baena Jaramillo

Carlos Andrés Henao Reyes

Natalia Andrea Ortiz Osorio

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Administración Financiera

abril de 2026

**Neobancos y Banca Tradicional en Colombia: Una Década de Transformación Digital, Inclusión  
Financiera y Cambio en las Preferencias del Consumidor.**

Johan Alexis Baena Jaramillo

Carlos Andrés Henao Reyes

Natalia Andrea Ortiz Osorio

Trabajo de investigación e innovación presentado como requisito para optar al título de

Administrador Financiero

Raúl Esteban Pedroza Correa

Magíster en Economía Aplicada

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Administración Financiera

abril de 2026

**Contenido**

## Tabla de contenido

Resumen .....	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
CAPÍTULO I .....	12
1 Problema de investigación.....	12
1.1 Pregunta de investigación principal.....	15
1.1.1 Preguntas de investigación secundarias.....	15
CAPÍTULO II .....	16
2 Justificación del trabajo de investigación .....	16
CAPÍTULO III .....	18
3 Objetivos .....	18
3.1 Objetivo general.....	18
3.1.1 Objetivos específicos .....	18
CAPÍTULO IV.....	19
4 Marco teórico.....	19
4.1 Marco conceptual .....	19
4.1.1 Banca tradicional.....	19
4.1.2 Neobancos .....	19
4.1.3 Rentabilidad financiera .....	20
4.1.4 Inclusión financiera .....	20
4.1.5 Transformación digital .....	21
4.1.6 Experiencia del usuario .....	21
4.1.7 Protección al consumidor financiero .....	21
4.1.8 Transformación digital en el sistema financiero.....	22
4.1.9 Experiencia del usuario como ventaja competitiva .....	22
4.1.10 Protección al consumidor financiero .....	23
4.1.11 Modelos de negocio digitales .....	23
4.1.12 Competencia bancaria en la era digital.....	23
4.2 Marco Referencial.....	24
4.2.1 Brechas identificadas. ....	31
4.3 Marco legal .....	32

4.3.1	Normativa general del sistema financiero colombiano .....	32
4.3.2	Regulación de los neobancos y las SEDPE.....	32
4.3.3	Protección al consumidor financiero .....	33
4.3.4	Ciberseguridad y protección de datos .....	33
4.3.5	Evolución normativa y adaptación al entorno digital .....	33
4.3.6	Ley 1735 de 2014 y creación de las SEDPE .....	34
4.3.7	Ley 1328 de 2009 y protección al consumidor financiero .....	34
4.3.8	Supervisión de las SEDPE por la Superintendencia Financiera .....	35
4.3.9	Circular Externa 004 de 2023 sobre finanzas abiertas.....	35
4.3.10	Retos regulatorios frente a la innovación financiera .....	35
4.3.11	Auditoría forense y prevención del fraude digital .....	36
4.3.12	Normativa contable y adaptación tecnológica .....	36
4.3.13	Regulación de la competencia entre modelos bancarios .....	36
4.3.14	Marco legal para la inclusión financiera .....	36
CAPÍTULO V.....		37
5	Metodología.....	37
5.1	Enfoque metodológico.....	37
5.2	Alcance de la investigación .....	39
5.3	Diseño metodológico .....	40
5.4	Población objeto de análisis y muestra .....	40
5.5	Técnicas e Instrumentos .....	41
CAPÍTULO VI.....		42
6	Resultados.....	42
6.1	Univariados:.....	42
6.2	Bivariados.....	44
6.2.1	V de Cramer. ....	46
CAPÍTULO VII.....		47
7	Discusión. ....	47
CAPÍTULO VIII.....		49
8	Conclusiones. ....	49
Referencias.....		52
Anexos.....		57



## Resumen

Durante la última década, el sistema financiero colombiano ha experimentado una transformación significativa impulsada por el avance de las tecnologías digitales emergentes, el acceso generalizado a internet y los cambios en las preferencias de servicio de los usuarios del sector financiero. En este contexto, los neobancos han ganado una creciente participación de mercado al ofrecer servicios financieros a través de plataformas digitales, promoviendo procesos más ágiles basados en la autogestión y eliminando las infraestructuras físicas. Este nuevo modelo de prestación de servicios financieros ha generado una dinámica competitiva dentro del sector, obligando a las instituciones bancarias tradicionales a reestructurar sus estrategias de servicio para mejorar la competitividad y fortalecer su relación con los clientes. El objetivo de esta investigación es analizar el impacto del surgimiento de los neobancos en Colombia durante los últimos diez años en la participación de mercado de la banca tradicional, centrándose en las percepciones, preferencias y comportamientos de los usuarios pertenecientes a la comunidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, campus Bello-Antioquia. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional y un diseño cuasiexperimental que involucró grupos no equivalentes. Los datos se recopilaron mediante una encuesta estructurada aplicada a estudiantes, profesores y personal administrativo, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento permitió obtener información sobre características sociodemográficas, uso de productos financieros, preferencias bancarias y cambios de comportamiento dentro del sistema financiero en los últimos años. Los resultados del estudio revelaron patrones relevantes en el comportamiento de los usuarios dentro del sector financiero, destacando una mayor preferencia por los servicios de banca digital, influenciada por factores como la agilidad operativa, la reducción de costos operativos y la facilidad de acceso a los servicios financieros.

*Palabras clave: Neobancos, banca digital, banca tradicional, sistema financiero colombiano, comportamiento del consumidor financiero.*

## Abstract

Over the last decade, the financial system in Colombia has undergone a significant transformation driven by the advancement of emerging digital technologies, the widespread access to the internet, and changes in service preferences among financial sector users. In this context, neobanks have gained a growing share of the market by offering financial services through digital platforms, promoting more agile processes based on self-management, and eliminating physical infrastructures. This new model of financial service provision has generated a competitive dynamic within the sector, compelling traditional banking institutions to restructure their service strategies to improve competitiveness and strengthen their relationship with customers. The purpose of this research is to analyze the impact of the emergence of neobanks in Colombia over the past ten years on the market share of traditional banking, focusing on the perceptions, preferences, and behaviors of users belonging to the community of the Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bello–Antioquia campus. The study was conducted under a quantitative approach, with a descriptive-correlational scope and a quasi-experimental design involving non-equivalent groups. Data was collected through a structured survey administered to students, faculty members, and administrative staff, selected through non-probabilistic convenience sampling. The instrument allowed for the collection of information on sociodemographic characteristics, financial product usage, banking preferences, and behavioral changes within the financial system during recent years. The results of the study revealed relevant patterns in user behavior within the financial sector, highlighting an increased preference for digital banking services influenced by factors such as operational agility, reduced operating costs, and ease of access to financial services. Differences were also identified between preferences for digital banking, traditional banking, and hybrid schemes, indicating that the transformation toward digital banking has not been fully consolidated.

## Introducción

En los últimos 10 años, el sistema financiero ha enfrentado una transformación en sus servicios, donde se ha modificado la forma en como sus clientes acceden, utilizan y perciben los servicios financieros. Este cambio se ha visto identificado principalmente con la llegada de la tecnología digital, la forma en como las personas tienen más acceso a internet y la preferencia por las soluciones digitales más ágiles, accesibles y adaptadas a lo que el mundo nos muestra hoy. Dado esto, la banca tradicional deja de ser el protagonista y único dueño del sector y da paso a la nueva digitalización de la banca conocida como los neobancos.

La banca digital ha ganado gran posicionamiento por su innovación con respecto a la banca tradicional al brindar sus servicios por medio de plataformas digitales, dando así una alternativa de servicio donde no es necesario manejar una infraestructura física y haciendo que los costos operativos disminuyan considerablemente. Esto ha permitido que este tipo de servicios se conviertan en procesos más simples, vinculación en menor tiempo y que la experiencia de sus clientes se base en la autogestión y la transparencia. El resultado que la banca digital ha generado es que se amplie la oferta de servicios financieros a varios segmentos de la población en los que se encuentran jóvenes, trabajadores independientes (formales y no formales) y personas con limitado acceso servicios bancarios, lo que ha permitido que este tipo de población puedan encontrar en los neobancos una respuesta a sus necesidades financieras.

A medida que la banca digital ha tomado posicionamiento en el sector financiero, ha obligado a que la banca tradicional caracterizada históricamente por estructuras físicas robustas y procesos burocráticos, también busquen alternativas de operación y servicio con sus clientes, donde han tenido que incorporar canales digitales, automatizar procedimientos y diseñar nuevas estrategias de

fidelización con el fin de ser más competitivas en el mercado. Toda esta modernización del sector financiero permitió esquemas híbridos donde conviven modelos tradicionales y digitales.

El cambio en los últimos años no solo es visto por el impacto generado para las entidades y como sostenerse en el mercado, sino que también, ha influido en como los usuarios evalúan variables clave como la rentabilidad de los productos, la facilidad y disponibilidad de uso de los canales, la confianza en las plataformas digitales y la calidad del servicio recibido. La posibilidad de acceder a productos financieros a través de dispositivos móviles, realizar transacciones en tiempo real y contar con información visible sobre costos y beneficios de sus productos, ha generado que cambie el comportamiento del consumidor, lo que permite así, una migración escalonada total o parcial desde la banca tradicional hacia la banca digital.

De igual forma, la expansión de la banca digital ha tenido implicaciones sociales relevantes, particularmente en materia de inclusión financiera. El acceso a servicios bancarios por medio de plataformas digitales ha permitido la incorporación de personas que, por razones geográficas, económicas o administrativas, se encontraban excluidas del sistema financiero formal. Este fenómeno ha contribuido a la democratización de los servicios financieros, favoreciendo el desarrollo de actividades productivas, el fortalecimiento de las finanzas personales y la participación de nuevos segmentos poblacionales en la economía formal.

También se puede evidenciar que el crecimiento de la banca digital ha presentado implicaciones sociales, donde por medio de esta se genera inclusión financiera. El acceso a plataformas digitales ha permitido que personas que, por razones geográficas, económicas o administrativas, puedan acceder al sistema financiero formal ya que se encontraban excluidas. Este cambio ha contribuido a la democratización de los servicios financieros, propiciando el desarrollo de actividades productivas, el fortalecimiento de las finanzas personales y la participación de nuevos segmentos poblacionales en la economía formal.

Por otro lado, el posicionamiento y crecimiento acelerado de los neobancos en el país ha generado grandes desafíos en términos regulatorios. La protección de los datos personales, la ciberseguridad, la transparencia en la información y la estabilidad del sistema financiero son ahora aspectos sumamente importantes donde se requiere de un marco normativo sólido y dinámico. En Colombia, las autoridades que regulan los procesos financieros han generado normas específicas para supervisar y regular la operación de las entidades financieras como los neobancos, buscando que se genere confianza en la población que adquiere servicios financieros por medio de la integración de nuevas tecnologías.

Pese a la información que se tiene por el momento de los servicios financieros digitales, aún hay un gran vacío donde no se alcanza a identificar como los usuarios perciben y adoptan estos nuevos modelos bancarios. Gran parte de los estudios encontrados se centran en como este tipo de procesos han aportado a la eficiencia operativa, su impacto macroeconómico o los aspectos regulatorios del sector, mientras que es poca la información que se puede encontrar donde se analice una perspectiva empírica, el comportamiento real del consumidor financiero las razones que influyen en su preferencia por la banca digital o tradicional.

Ante esta situación, se hace viable realizar investigaciones que permitan identificar la respuesta y percepción de los usuarios con respecto a la digitalización bancaria, donde se pueda evidenciar cómo se manifiestan estos cambios en contextos específicos y como los usuarios evalúan el servicio ofrecido. Dado esto, las universidades presentan una gran oportunidad de investigación y análisis de este tipo de fenómenos, debido a el amplio acceso a los canales digitales, diversidad de población y la interacción con el sistema financiero.

El presente trabajo de investigación se orienta en analizar el impacto del surgimiento de los neobancos en Colombia sobre la proporción de mercado de la banca tradicional durante la última década, donde se centra en el comportamiento, las percepciones y las preferencias de los usuarios

pertenecientes a la comunidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Bello-Antioquia. A partir de una aproximación cuantitativa, se busca identificar patrones sobre el uso y las razones de adopción de la banca digital, niveles de migración y preferencia desde la banca tradicional y diferencias en la percepción de los servicios financieros entre distintos grupos de usuarios.

El enfoque metodológico que se quiso utilizar permite recolectar información directa de usuarios del sector financiero a través de una encuesta estructurada, lo que permite identificar de una forma más descriptiva el análisis de variables relacionadas con edad, ingresos, nivel educativo, tipo de entidad financiera que utiliza con más frecuencia y motivos de elección entre banca digital y tradicional. Este tipo de investigación permite tener información empírica que pueda complementar los análisis teóricos y documentales ya existentes, generando así información integral sobre este fenómeno financiero.

Por último, esta investigación busca aportar elementos importantes que permitan generar una reflexión académica y práctica sobre la forma como se ha transformado el servicio financiero en nuestro país. Los resultados obtenidos permitirán contrastar la información teórica con la experiencia real de los usuarios, también servirán como información clave y real para entidades financieras, entes reguladores y programas de educación financiera que se encuentren interesados en fortalecer la inclusión, la confianza y la eficiencia del sistema bancario en el país.

## CAPÍTULO I

### 1 Problema de investigación

En los últimos 10 años se ha evidenciado un cambio en la forma como se pueden ofrecer los servicios financieros en nuestro país, esto ha generado una transformación financiera principalmente impulsada por los nuevos avances tecnológicos, el acceso a internet de una forma masiva y el cambio por las preferencias de consumo del cliente. Toda esta evolución ha permitido el surgimiento de los neobancos, los cuales su principal servicio diferenciador es la digitalización de sus productos y servicios, lo cual deja a un lado la forma tradicional de las sucursales físicas para la atención al público y esto hace que la forma como se ve la banca tradicional tenga un drástico cambio a la era digital. Su modelo de negocio busca enfocarse en la eficiencia operativa, la reducción de costos, brindar servicios más personalizados y la accesibilidad, lo que les permite brindar productos más atractivos en cuanto a su simplicidad a poblaciones que no tenían acceso al sistema financiero.

Los neobancos con su estrategia de servicios más simples, rápidos y económicos han logrado en poco tiempo tener una posición importante en el mercado frente a la banca tradicional, especialmente en un público entre jóvenes, trabajadores independientes, poblaciones rurales y usuarios digitalmente activos, quienes prefieren la autogestión de sus productos financieros por medio de canales digitales, eliminando así los trámites burocráticos a los cuales estaban acostumbrados. Plataformas como Nequi, Lulo Bank, NuBank, Daviplata y RappiPay, han logrado atraer una gran población de clientes que prefieren servicios financieros más ágiles, transparentes y adaptados a las necesidades que presenta el mercado actual.

Por otro lado, la banca tradicional principalmente enfocada en su atención presencial y donde contaba con estructuras físicas, procesos más lentos y productos financieros estandarizados, se ha visto obligada a generar un cambio digital en la prestación de sus productos y servicios con el fin de ser competitiva en el mercado. De igual manera los neobancos han mostrado grandes debilidades en la

oferta de la banca tradicional, en las cuales se encuentran las siguientes: cuentas de ahorro con baja rentabilidad, tarjetas de crédito con cuotas de manejo altas, créditos tradicionales a libre inversión con trámites extensos, servicios de atención al cliente poco eficientes y costos no mencionados al momento de la adquisición de productos como en cuentas corrientes y seguros. Lo anterior, ha generado una tensión muy importante sobre las entidades tradicionales ya que deben realizar cambio rápidamente para no perder participación en el sector.

Todo este cambio ha causado una nueva forma de mirar y reorganizar el mercado financiero colombiano, donde no solo la participación de los neobancos ha generado una democratización de los servicios bancarios, sino que también comenzó a competir fuertemente por una participación importante en un sector donde la banca tradicional ha tenido históricamente el liderazgo. Teniendo presente datos presentados recientemente los neobancos han alcanzado más de 32 millones de usuarios (Republica, 2023), lo que muestra un alto porcentaje de participación en el sector. Esta nueva forma de servicios financieros plantea grandes preguntas sobre la sostenibilidad del modelo bancario convencional, la forma como las entidades financieras se pueden adaptar a estos cambios y el impacto que esta nueva propuesta de servicios tiene sobre la estructura del sistema financiero colombiano.

Por otro lado, teniendo presente la parte legal, este nuevo modelo de servicio digital ha traído consigo nuevos desafíos regulatorios, teniendo un principal impacto temas como la ciberseguridad, la protección de datos personales, la transparencia en la oferta de productos y la supervisión de entidades que operan fuera del marco tradicional. Los entes reguladores, como la Superintendencia Financiera de Colombia, afrontan los desafíos que este impacto genera en el sistema financiero con respecto a compensar la innovación y la promoción de los servicios financieros, garantizando que esta nueva forma de ver la banca digital opere dentro de responsabilidad, seguridad y equidad. La Circular Externa 004 de 2023, por ejemplo, establece lineamientos para fortalecer la supervisión de las entidades digitales, lo

que permite mostrar que también en el marco normativo se deben realizar ajustes y modificaciones con la realidad digital que estamos viviendo en sistema financiero.

Dentro del contexto presentado, es importante observar el impacto que han traído los neobancos a nuestro país, analizando la proporción de mercado de la banca tradicional durante los últimos diez años, así mismo reconociendo e identificando las entidades con mayor participación en el mercado financiero y lo más importante como esta nueva propuesta digital ha generado inclusión en los diferentes segmentos de la población. Con la información sustentada en este documento podremos comprender mejor la forma de competir de las nuevas entidades financieras como las tradicionales y esto permitirá obtener información que ayude a la toma de decisiones estratégicas desde una perspectiva empresarial como también desde el enfoque regulatorio y social.

También es importante examinar como el surgimiento de los neobancos ha permitido generar un enfoque positivo en la rentabilidad de los productos financieros, donde se compara lo ofrecido por la banca tradicional. Las tasas de interés, los beneficios que vienen ligados a productos como cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y billeteras digitales, así como la facilidad de acceso al sistema digital y la experiencia del usuario, son factores que han impulsado el cambio de los usuarios a estas plataformas. El impacto que esto ha generado en los usuarios permite identificar la forma de como perciben y utilizan los servicios financieros, lo que genera un desafío para las entidades tradicionales de como enfocar sus estrategias de fidelización, innovación y cobertura.

Por último, la investigación de esta era digital bancaria también nos permite identificar el impacto que los neobancos han generado en la parte social y económica de Colombia. La inclusión de la población en zonas rurales, comunidades vulnerables y jóvenes sin historial crediticio mediante plataformas digitales por medio de los neobancos al sector financiero, han permitido el acceso efectivo y equitativo con el fin de mejorar la calidad de vida para todos. (Asobancaria, 2022)

En conclusión, la llegada de los neobancos genera una transformación estructural en el sistema financiero colombiano, donde se muestran las implicaciones presentadas con respecto a la competencia, rentabilidad, inclusión, regulación, preferencias y comportamiento de los usuarios. Con este trabajo buscamos investigar y analizar de una manera global esta nueva era bancaria, permitiendo responder a preguntas clave como, su impacto en la participación de mercado, la evolución de los productos financieros y los segmentos poblacionales que han sido protagonistas de esta transformación.

### **1.1    Pregunta de investigación principal**

- ¿Cuál ha sido el impacto del surgimiento de los neobancos en Colombia sobre la proporción de mercado de la banca tradicional, durante la última década?

#### **1.1.1    Preguntas de investigación secundarias**

- ¿Cuáles son los neobancos que han emergido en Colombia en los últimos 10 años?
- ¿Cuál ha sido la variación de participación en el mercado financiero de una banca y otra en los últimos 10 años en Colombia?
- ¿Cómo ha sido la evolución del mercado financiero en la comunidad Corporación universitaria Minuto de Dios?

## CAPÍTULO II

### 2 Justificación del trabajo de investigación

La presente investigación se justifica en la necesidad de comprender mejor el efecto que los neobancos están generando en el sistema financiero en Colombia. En la última década, el país ha sido impactado por una transformación digital acelerada en los servicios financieros, la innovación tecnológica y el surgimiento de nuevas entidades financieras que ofrecen sus servicios totalmente digitales han transformado la forma en que la banca tradicional ofrece sus servicios, donde para poder competir con servicios más ágiles, personalizados y accesibles fue necesario reinventar la forma de atención a sus clientes lo que permitió que se incluyera un segmento de personas históricamente excluidos y que ahora son el público potencial para las entidades financieras.

Los neobancos han logrado ganarse una posición importante en el sector como una alternativa viable, confiable y ágil frente a la banca tradicional, donde se destacan especialmente productos como las cuentas de ahorro, donde ofrecen tasas de rentabilidad considerablemente más altas. Según Pérez Vásquez et al. (2023), estas entidades han contribuido a la reactivación económica del país al facilitar el acceso al crédito, promover la inclusión financiera y empoderar a comunidades vulnerables mediante servicios digitales accesibles y de calidad.

Esta investigación busca llenar un vacío de conocimiento respecto a la evolución de la participación de mercado entre los neobancos y la banca tradicional, así como las preferencias de los consumidores financieros con respecto a la banca. Pese al crecimiento acelerado de estas plataformas financieras, aún existe una limitada comprensión sobre su impacto real en indicadores como la rentabilidad de productos financieros, la fidelización de clientes y la adaptación regulatoria del sistema. Toro-Fernández (2025) señala que, para lograr el acceso de las personas y la disminución de los riesgos en el mercado es necesario poder generar en conjunto con las entidades financieras bases que legales

para todos los desafíos regulatorios, aportando al crecimiento y la amplitud de la inclusión financiera de los consumidores.

El beneficio de esta investigación radica en la oportunidad para ampliar información fundamental al sector financiero, a los entes reguladores y a los usuarios, también permite identificar oportunidades de mejora en la oferta de productos y servicios bancarios, al igual que aporta insumos para el diseño de políticas públicas orientadas a fortalecer la inclusión financiera en nuestro país. Zamora Castillo (2023) advierte que los neobancos enfrentan riesgos asociados a la ciberseguridad, la protección de datos y la competencia, lo que exige una supervisión proactiva y una actualización constante del marco normativo.

Además, la información aquí plasmada tiene implicaciones prácticas para el desarrollo económico y financiero del país. Cárdenas Giraldo y Rodríguez Muniver (2023) destacan que los avances financieros corporativos y normativos del mercado de los neobancos han contribuido al apalancamiento de las PYMES, incrementando la rentabilidad de los productos financieros y generando un impacto positivo en la producción y los ingresos nacionales.

Finalmente, este estudio se enmarca en un contexto de transformación digital acelerada, donde la banca tradicional enfoca sus esfuerzos en adaptarse a nuevas tecnologías y modelos de servicio con el fin de sostenerse y no perder participación en el mercado financiero. Gómez Barragán (2024) concluye que los neobancos están redefiniendo la estructura operativa del sistema financiero, lo que plantea la necesidad de generar nuevas competencias digitales y habilidades tecnológicas para mantener la competitividad en el sector.

## CAPÍTULO III

### 3 Objetivos

#### 3.1 Objetivo general

Evaluar el impacto del surgimiento de los neobancos en Colombia sobre la proporción de mercado de la banca tradicional, durante la última década.

##### 3.1.1 *Objetivos específicos*

- Identificar los neobancos que han emergido en Colombia en los últimos 10 años.
- Explicar la variación de participación en el mercado financiero de una banca y otra en los últimos 10 años en Colombia.
- Comparar el segmento poblacional con mayor participación actualmente en los neobancos y en la banca tradicional en la Corporación universitaria Minuto de Dios.

## CAPÍTULO IV

### 4 Marco teórico

#### 4.1 Marco conceptual

##### 4.1.1 *Banca tradicional*

La banca tradicional se refiere a las instituciones financieras que brindan sus servicios bajo un modelo presencial y de contacto físico con el cliente, con presencia en sucursales a nivel país y que están reguladas por entidades como la Superintendencia Financiera de Colombia.

A lo largo de los años, la banca tradicional se ha caracterizado por prestar su servicio de manera presencial y con un modelo de negocio jerárquico, burocrático y poco flexible con sus clientes. Vega Zuluaga y Restrepo Calle (2022) explican que este modelo, si bien a lo largo del tiempo ha generado solidez en términos de regulación y estabilidad, también genera obstáculos en agilidad, cobertura y costos operativos. Esta forma de negocio ha sido innovada por los neobancos, donde lo que pretenden es proporcionar sus servicios financieros de una manera más dinámica y accesible para sus usuarios.

##### 4.1.2 *Neobancos*

Los neobancos son entidades financieras digitales que ofrecen sus servicios sin una infraestructura física, brindando servicios bancarios a través de nuevas tecnologías implementadas en plataformas digitales. Su modelo consiste en generar una eficiencia operativa, reducción de costos y la personalización de servicios. En Colombia, su crecimiento ha sido promovido por la transformación digital y la necesidad de inclusión financiera a los sectores más vulnerables, enfocados especialmente en sectores poco explorados por la banca tradicional. La banca digital usa una serie de herramientas como la inteligencia artificial, big data y automatizaciones que mejoran las experiencias con los usuarios fortaleciendo sus procesos. (Arboleda, 2022).

#### **4.1.3 Rentabilidad financiera**

La rentabilidad en el sector financiero hace referencia a la capacidad que tienen las entidades para generar utilidades a partir de sus activos o inversiones. Dentro del análisis generado para los neobancos y la banca tradicional, se evidencia que los primeros han generado tasas más competitivas refiriéndose a las cuentas de ahorro y generado así una mayor participación de estos en el mercado (Asobancaria, 2022). Este proceso ha permitido que se evalúe el desempeño económico en el sector financiero y lo que estas entidades pueden sostenerse en el tiempo. Beltrán et al. (2024) señalan que, los neobancos con su propuesta digital han logrado con la captación de clientes mediante sus cuentas de ahorros rentabilidades mayores, esto debido a su bajo costo operativo y su enfoque digital, mientras que, las cuentas tradicionales de la banca generan mayores gastos operativos y estructurales.

#### **4.1.4 Inclusión financiera**

La inclusión financiera hace referencia al acceso equitativo del sector financiero para la comunidad en general. Según López-Ordóñez y Vásquez Merchán (2025), esta inclusión permite que se pueda generar un impacto social de las microempresas, el empoderamiento de la mujer, emprendimientos y el progreso económico de comunidades con pocas oportunidades. Los neobancos han contribuido positivamente en este proceso y su propuesta digital ha sido clave para que los usuarios puedan tener acceso a canales digitales para el consumo de servicios financieros. López-Ordóñez y Vásquez Merchán (2025) destacan que, los neobancos han permitido la inclusión de personas con poca experiencia financiera y de difícil acceso al perímetro urbano, que puedan lograr acceder al sector financiero, por lo que este beneficio es clave en la digitalización que nos proponen los neobancos.

#### **4.1.5 Transformación digital**

La adopción digital en el sector financiero genera que la banca tradicional acepte e implemente nuevas tecnologías, con el fin de mejorar procesos, productos y servicios para que sus clientes puedan encontrar mayores beneficios en su portafolio. Toscano-Jara et al. (2024) explican este fenómeno desde el marco TOE (Tecnológico, Organizacional y Ambiental), destacando que debido a la transformación generada por la era digital, la banca tradicional ha concentrado un mayor esfuerzo de investigación en automatización, inteligencia artificial y la banca móvil, mientras que las investigaciones por factores ambientales aún carecen de mayor atención y evolución.

#### **4.1.6 Experiencia del usuario**

La percepción del usuario con respecto a los servicios que ofrecen las entidades financieras en la actualidad se basa en la experiencia que estos tienen para acceder a los servicios solicitados, donde la facilidad, rapidez y seguridad de las plataformas bancarias, son la base de la reputación que pueden dejar dichas entidades ante su público. Salas-Rubio y Ábrego Almazán (2024), señalan que, de acuerdo con la experiencia del cliente con respecto a la seguridad y confianza, el grado de aceptación de los canales digitales como el comercio electrónico es mayor, abriendo así, una gran posibilidad de digitalización de la banca en general. También la implementación de mecanismos de autenticación, confidencialidad y certificación externa son esenciales y claves para fortalecer la confianza del cliente en la banca digital.

#### **4.1.7 Protección al consumidor financiero**

Como clientes y consumidores financieros tanto de la banca digital como tradicional, tenemos derechos los cuales deben ser respetados y acatados por dichas entidades, por lo que, hay entes que vigilan que estos derechos si sean cumplidos. Hernández García y Oviedo Gómez (2016) resaltan lo

fundamental que es la importancia de mantener la confianza y seguridad entre la banca y cliente, especialmente en contextos de colocación de productos. En Colombia, esta protección está regulada por la Ley 1328 de 2009, que establece mecanismos de transparencia, educación financiera y resolución de conflictos, aspectos esenciales en el entorno digital de los neobancos.

#### **4.1.8 *Transformación digital en el sistema financiero***

La propuesta de una banca digital conlleva a la adopción de tecnologías que optimizan procesos y permiten que la experiencia de los clientes sea mejorada, también dentro del aprovechamiento de los recursos, permite que se puedan reducir costos. Toscano-Jara et al. (2024) explican que, todo este modelo de servicio ha sido más rápido en los neobancos, mientras que la banca tradicional se ha tenido que reinventar para poder estar a la par en sus servicios y productos digitales. Todo este cambio ha redefinido el concepto de servicio financiero en nuestro país.

#### **4.1.9 *Experiencia del usuario como ventaja competitiva***

Dentro de los atributos más importantes a la hora de elegir una entidad que presta sus servicios financieros, está la experiencia que este pueda tener con las entidades que proporcionan dichos servicios. Salas-Rubio y Ábrego Almazán (2024) afirman que, los neobancos han logrado posicionarse muy rápidamente en el mercado y que los clientes los prefieran gracias a interfaces intuitivas, atención personalizada y disponibilidad de sus canales, por otro lado, la banca tradicional sigue generando cambios y mejoramiento en su oferta de servicios, digitalizando sus canales y ofreciendo una mejor comunicación y contacto con los clientes.

#### **4.1.10 Protección al consumidor financiero**

La protección al consumidor financiero es un principio regulatorio que busca garantizar la transparencia, seguridad, defender los derechos de los consumidores y brindar equidad en la relación entre las entidades financieras y sus usuarios. Hernández García y Oviedo Gómez (2016) dentro del entorno digital los neobancos deben implementar mecanismos más robustos de protección de datos, autenticación y resolución de conflictos, esto con el fin de brindar mayor protección a los consumidores de sus servicios.

#### **4.1.11 Modelos de negocio digitales**

Los modelos ofrecidos por los neobancos se caracterizan por la escalabilidad, la automatización y la personalización. Gómez y Herrera (2023) observan cómo entidades como Nubank y Lulo Bank han logrado posicionarse rápidamente en el mercado colombiano mediante estrategias enfocadas en el cliente, tarifas competitivas y procesos ágiles, donde al comprar el servicio de la banca tradicional se puede evidenciar que aun dependen en gran proporción de procesos tradicionales para la atención de sus clientes.

#### **4.1.12 Competencia bancaria en la era digital**

La forma de competir en el sector financiero ha cambiado mucho desde que llegaron los neobancos a nuestro país. Rojas-Berrio et al. (2024) explican que la banca tradicional ha tenido que transformarse, lo que ha generado una mejora en la oferta de productos, una reducción de costos y una mayor atención al cliente, con el fin de competir con el nuevo modelo digital y así seguir sosteniendo una posición representativa en el mercado. Por supuesto esto ha permitido que los consumidores financieros puedan obtener mayores beneficios y que se dinamice el sistema financiero.

## 4.2 Marco Referencial

En los últimos 10 años, el sistema ha evolucionado a partir de la experimentación dentro del sistema financiero colombiano, donde el desarrollo y crecimiento de las tecnologías digitales diseñadas por la banca digital ha transformado el mercado donde los objetivos principales es la atención rápida, la innovación y la facilidad de acceso a los diferentes servicios financieros que son ofrecidos por estos. Saavedra Osorio, Bustacara Lizarazo y Pinilla Gómez (2022), todo esto es un apalancamiento con un potencial crecimiento digital que aumenta la eficiencia y las intermediaciones a comparación de la banca tradicional.

Todo esto ha permitido que los neobancos puedan ofrecer en el mercado sus productos de una forma más ágil, donde se ha podido llegar a usuarios que antes no lograban acceder al sistema debido a varios factores. Beltrán, Rodríguez y Gómez (2024), estos autores adicionalmente destacan por qué las cuentas de ahorros pueden ofrecer una mejor rentabilidad que se encuentra en rangos de 7% al 15% EA, comparándola con las ofertadas por la banca tradicional que no llegan ni al 1% EA, esto ha llevado a la migración de usuarios hacia la banca digital, donde el comportamiento de una gran parte de los consumidores se ha visto atraída por estos nuevos proyectos y productos.

Como complemento Gómez y Herrera (2023), realizan un proceso de evaluación y de comparación donde seleccionan dos bancos digitales como Nu y Lulo, y hacen una serie de conclusiones en paralelo con algunos bancos de la banca tradicional, lo que más resalta son las tarifas, la agilidad de los procesos y la rentabilidad.

Ricaurte (2022), adiciona algo y es que el poder autogestionar los procesos sin necesidad de ir a una planta física ha dinamizado por completo la relación de los usuarios, disminuyendo las cargas y aportando al mercado eficiencias operativas por medio de automatizaciones que logran disminuir por completo los tiempos de ejecución, esto como se ha venido tratando ha obligado a la banca tradicional a

tomar decisiones que les permita competir, manejar unas mejores dinámicas y no perder terreno con los neobancos.

Torres Tapia y Aguirre Hernández (2025), también ponen como ejemplo a Nu en donde sus procesos de tipificar los modelos pueden fortalecer los servicios, la calidad y la eficiencia operativa. Romero-Sánchez, Barrientos y Barrios (2024), estas eficiencias operativas dentro de varios segmentos, también ha originado que los consumidores no solo sean personas naturales, si no, que varios sectores como por ejemplo el agro, puedan adoptar estas herramientas en pro del crecimiento del sector, lo que contribuye significativamente la generación de oportunidades a partir del acceso a los diferentes servicios financieros.

Cárdenas Giraldo y Rodríguez Muniver (2023), todo esto que ha ido en un avance dentro del crecimiento económico dentro del país, donde se explora la forma de poder equilibrar el mercado a través de la innovación arraigada a la estabilidad financiera llegando a la fortalecer los servicios en varias zonas de Colombia.

Salas-Rubio y Ábrego Almazán (2024), analizan como estos bancos digitales a partir de la facilidad que ofrecen como deben establecer procedimientos de protección hacia al consumidor, como los datos personales, la información adicional que suministran y la seguridad establecida en el mercado. Esto puede generar un mayor crecimiento en los clientes adquiridos pues es uno de los focos determinantes a la hora de la elección hacia un producto financiero.

Grandes y Colombo (2023), proponen que una buena práctica para generar mayor atracción es la utilización de redes y plataformas a partir de modelos de formación donde el segmento sean los jóvenes y poder generar estrategias de educación en finanzas personales en regiones donde el acceso al sistema ha sido complejo y como a partir de todo esto generar un proceso de expansión.

Donado Sierra, Arango Arango y Bohórquez Correa (2025), define que esta nueva segmentación de los jóvenes ha hecho que la banca digital les dé la posibilidad de tener un control mayor sobre sus finanzas

a partir de los seguimientos, la apertura y el relacionamiento con los productos y servicios adquiridos donde pueden monitorear, ejecutar y planificar sus operaciones.

Algo importante dentro del surgimiento de esta nueva banca es que su enfoque no es solo ofrecer servicios financieros, si no, que todo esto se extiende hacia la parte social. Pérez Vásquez, Prieto Baldovino, Díaz Pertuz y Noboa Silva (2023), y es evidente porque a partir de la facilidad de los accesos y la inclusión de segmentos que antes no podían tener un producto han podido contribuir al crecimiento dentro de las economías de estas regiones, lo que ha cambiado y ayudado a una mejor calidad de vida de las personas.

Estos impactos tanto económicos como sociales, han podido generar transformaciones en relacionamiento con los consumidores y las diferentes entidades financieras digitales, el análisis de los datos y la trazabilidad con el cliente ha podido generar ajustes en los productos dependiendo de las necesidades del mercado Mejía Arboleda (2022), lo que ha llevado a aumentos de retención de los diferentes clientes que han adquirido estas entidades. Esta fidelización y aumento en las retenciones se ha acompañado de una evolución en las estrategias, dados sus esquemas de flexibilidad que han ido en potencial crecimiento en el país Vega Zuluaga y Restrepo Calle (2022). López-Ordóñez y Vásquez Merchán (2025), enmarca que la evolución de este sector en Colombia ha sido marcada por las capacidades de poder permear mercados emergentes que en algún momento fueron excluidos por los sistemas tradicionales, generando grandes impactos en todos los entornos relacionados.

A parte de los temas económicos y sociales tratados anteriormente es importante tener unas perspectivas regulatorias Zamora Castillo (2023), pues el análisis realizado por diferentes actores, una de las principales razones dentro del marco legal es el reto de equilibrar la innovación y la protección de la estabilidad del mercado financiero colombiano. Y esto se ve reflejado en los riesgos asociados con temas de seguridad digital, la competencia y las supervisiones arraigados a la normatividad. Uno de los principales supervisores es la Superintendencia financiero que a partir de la Circular Externa 004 de

2023, ha fomentado la claridad entre las finanzas y la protección hacia los usuarios, todo esto ha sido importante para que la banca digital realice esfuerzos para la consolidación de productos y servicios seguros, lo que genera mayor transparencia dentro del sistema financiero. Sierra González (2001), explora como la evolución en normas colombianas aporta a que los neobancos puedan modernizar las áreas contables y financieras con el fin de que las transacciones realizadas se conviertan en una forma más ágil y fácil para los involucrados.

Finalmente, al realizar una comparación con la banca tradicional, la banca digital ha transformado por completo el mercado obligando a que su contraparte inicie procesos de diseños tecnológicos en sus modelos de negocio con el fin de no verse tan atrasados en los avances en los servicios que ofrecen las nuevas entidades digitales, analizando como disminuir sus costos operativos, la rapidez en sus servicios y la conexión con los usuarios Vega Zuluaga y Restrepo Calle (2022). La Escuela de Administración de Negocios (2024), también concluye que en el entorno de post-pandemia, los consumidores han acelerado la adopción de los servicios digitales, por la reducción de cobros operativos que para estos son indispensables a la hora de seleccionar un banco. Todo esto ha cambiado por completo la trazabilidad del mercado generando nuevas oportunidades financieras para todos los actores involucrados.

La competencia que se ha generado en el sistema financiero colombiano entre la banca digital y tradicional, ha transformado por completo la participación en el mercado de cada una de estas entidades, donde los activos según la Superintendencia Financiera (2024), de \$2.927 billones, el 51,6% corresponde a bancos digitales, lo que muestra un incremento significativo comparado con el comportamiento que venía reflejando la banca tradicional, donde en años anteriores su participación estaba por encima del 50%. Todo este cambio se ha dado como consecuencia de las captaciones que vienen realizando bancos como Nequi, NuBank, Lulo, Pibank, entre otros. Estos movimientos han permitido que se generen modificaciones en la estructura competitiva, donde la banca tradicional se ha

visto obligada a establecer mecanismos que le ayuden a no perder relevancia en el mercado y puedan adaptarse rápidamente a los cambios.

Estas estructuras de competitividad han hecho que los perfiles de los consumidores que han tomado la decisión de acceder al sistema digital representan una segmentación de jóvenes que va entre los 18-30 años y una gran participación de 32 millones de personas, donde el 56% son mujeres, dadas las facilidades que brindan las plataformas, como la autogestión, la rapidez y el acceso al sistema financiero. Hay varios factores que han ido impulsando el crecimiento de los neobancos dentro del sistema, uno es la alta migración de los usuarios, otro punto importante es la rentabilidad que estos ofrecen, según Beltrán, Rodríguez y Gómez (2024), estas plataformas vienen ofreciendo tasas que se encuentran entre el 7-12% EA en productos muy similares a los que también ofrecen la banca tradicional, pero debido a sus altos costos operativos estas no pueden llegar a los porcentajes de rentabilidad ofertados por la banca digital. Otro factor que ha llamado mucho la atención en el país es la inclusión que estas entidades han desarrollado a partir de sus servicios llegando a lugares donde antes las personas no tenían un acercamiento con un banco. La Superintendencia Financiera (2023), reporta que existe una participación del 95,4% de los adultos dentro del sistema, y que muchas de las brechas que antes se daban, hoy en día las han ido cerrando los bancos digitales, permitiendo un mayor acceso a productos en zonas por ejemplo rurales donde la banca tradicional no logro llegar.

Esto se ha podido desarrollar por la transformación digital que vienen realizando las diferentes entidades como Nequi, Nubank, lulo, donde los principales enfoques van direccionados hacia la reducción de los costos operativos, y la experiencia directa que tienen con cada uno de los consumidores. Banco NU, en el presente año, mediante un análisis del comportamiento de los clientes, identifico que casi un 65% prefieren tener interacción con canales físicos, esto ha llevado a que se maneje un esquema híbrido entre lo digital y lo presencial. Un dato a tener en cuenta es que la mayoría de los neobancos vienen presentando utilidades al final de sus ejercicios operativos. Esto ha permitido

que su crecimiento dentro del mercado Colombia continúe en un potencial crecimiento y expansión que según las proyecciones la adopción a estas entidades se va a ir fortaleciendo continuamente.

Dentro de las investigaciones realizadas se da muestra que los estudios sobre los neobancos han aumentado y han mostrado que esta nueva opción de banca digital ha generado una transformación en el servicio financiero, pero también se puede evidenciar inestabilidad en descripciones operativas, análisis estratégicos, impacto social y elementos regulatorios. Aunque las teorías sobre los neobancos nos dan cuenta de avances tecnológicos importantes en cuanto a agilidad, accesibilidad, servicio y costos, existe una brecha sobre la percepción que tienen los consumidores de dicho servicio ya que no se encuentra una opinión clara sobre la experiencia con respecto a esta nueva forma de acceder al sistema financiero en Colombia; así mismo los estudios en pocas ocasiones permiten complementar su información con respecto al comportamiento del cliente con análisis regulatorios y de rentabilidad percibida por el uso de estas herramientas financieras.

Principalmente, los trabajos de Saavedra Osorio, Bustacara y Pinilla (2022), Ricaurte (2022) y Torres Tapia & Aguirre Hernández (2025) nos generan un aporte de una visión más tecnológica-operativa, donde su idea principal se identifica en mostrar como la digitalización genera una ayuda importante en cuanto a reducción de tiempos y costos, y como la autogestión permite tener una mayor eficiencia del servicio en la utilización de los productos financieros. Los autores mencionados muestran que la banca digital presenta procesos ágiles y automatizados, por lo que su orientación está marcada como macroestructural: donde el enfoque expuesto son los procesos y la estructura del servicio de los neobancos, dejando poca información para identificar la percepción, confianza y elección real del usuario. Lo que traduce esto es que, se tiene más información sobre que hace la banca digital pero no permiten conocer la experiencia del consumidor.

Para complementar lo anterior, autores como Beltrán, Rodríguez y Gómez (2024) y Gómez & Herrera (2023) aportan información basados en aspectos competitivos y de rentabilidad, donde explican

que la banca digital puede generar una oferta de tasas más altas (7–15% EA) dado que presentan menos costos operativos. De igual manera esta información también genera una visión aun superficial de como los usuarios perciben la rentabilidad ofrecida. Si bien se realiza una comparación de la oferta entre la banca digital y tradicional, no permite identificar la preferencia y toma de decisiones, satisfacción o comportamiento de los usuarios en un largo plazo. La información sobre la percepción del consumidor si es posible obtenerla por medio de encuesta, pero al carecer de dichos datos no permite que la investigación genere perspectivas diferentes sobre tema. La información sobre la población puede ser mencionada en la investigación, pero no es posible medirla.

Otros autores, como López-Ordóñez & Vásquez Merchán (2025), Romero-Sánchez et al. (2024), Grandes & Colombo (2023) y Donado Sierra et al. (2025), hacen referencia de la inclusión financiera por medio de la banca digital, teniendo en cuenta jóvenes, sectores rurales y personas con poco historial bancario. Este enfoque socio-inclusivo es muy importante ya que se puede identificar que los neobancos han permitido la democratización para la población en los servicios financieros, pero de igual manera la perspectiva generada por estos autores es muy general, por lo que se encuentran dos vacíos importantes: No se permite identificar las características de los usuarios que continúan total o parcialmente con la banca tradicional y no se encuentran las diferencias cuantitativas de las razones por las cuales los usuarios eligen la banca digital o tradicional.

Desde el aspecto regulatorio, Zamora Castillo y Sierra González relatan una convicción sobre la importancia de las normas regulatorias para la protección de los datos para los consumidores de la banca digital, y como esto puede influir en el equilibrio del sistema financiero colombiano con el crecimiento actual y proyectado de todo el mundo digital.

Estos aportes son necesarios para lograr la estabilidad en la innovación, la seguridad y la transparencia frente a los entes, los clientes, y las instituciones. Pero hay un sentido que se ve reflejado en algunas decisiones y comportamientos donde la confianza del usuario no es percibida al 100%, donde

se compone un vacío importante en el que se sienten falencias en la transparencia y protección de las plataformas.

Finalmente, se puede evidenciar que la banca tradicional ha venido ajustando procesos para no verse doblegada por la banca digital, buscando equiparar algunos canales, buscando no disminuir significativamente su participación dentro del mercado. Vega Zuluaga y Restrepo Calle, concluyen que hay cambios importantes en la competencia dentro del sistema financiero, pero aún faltan puntos más profundos donde se muestren datos del porque la migración hacía el sistema digital por parte de ciertos sectores, y que factores están influyendo en la toma de esas decisiones para los usuarios.

#### **4.2.1 Brechas identificadas.**

##### **4.2.1.1 Límites en la percepción del consumidor.**

Dentro de la teoría se pueden definir factores importantes como las tarifas, las operaciones, la inclusión y la eficiencia. Pero hay vacíos en la medición de la percepción en la experiencia, la confianza o la rentabilidad por parte de los consumidores.

El comportamiento dentro del sistema financiero colombiano está tratando de asumir que hay un desplazamiento de la banca tradicional, donde lo digital viene cogiendo fuerza, pero no hay un análisis profundo donde se seleccionen muestras importantes de las migraciones.

##### **4.2.1.2 Regulaciones y la confianza del consumidor.**

No se encuentran bases claras de como el consumidor está percibiendo sus experiencias con la banca digital, si confían o no, si tienen dudas por aclarar, o si se sienten en total protección y seguros por parte de su entidad financiera.

### **4.3 Marco legal**

#### **4.3.1 Normativa general del sistema financiero colombiano**

El sistema financiero colombiano ha evolucionado bajo un marco normativo que busca garantizar la estabilidad, inclusión y protección del consumidor. La Ley 510 de 1999 introdujo reformas estructurales que fortalecieron la supervisión financiera y promovieron la modernización de las entidades bancarias. Esta ley permitió una mayor flexibilidad operativa y facilitó la competencia en el sector financiero.

La Ley 1328 de 2009 se centró en la protección al consumidor financiero, estableciendo derechos y deberes para los usuarios de servicios bancarios. Esta normativa fue clave para garantizar la transparencia en la información, la atención adecuada al cliente y la resolución de conflictos, aspectos que cobran especial relevancia en el contexto de los neobancos, donde la interacción es completamente digital.

Por su parte, la Ley 1735 de 2014 promovió la inclusión financiera mediante la creación de las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE). Estas entidades, como Nequi y Movii, operan bajo un modelo digital que permite ofrecer servicios financieros básicos a poblaciones tradicionalmente excluidas. Esta ley marcó un hito en la regulación de los neobancos, al establecer un marco legal específico para su funcionamiento.

Estas leyes han sido fundamentales para entender el surgimiento de los neobancos en Colombia. La transformación digital del sistema financiero ha sido posible gracias a un entorno normativo que, aunque aún enfrenta desafíos, ha permitido la innovación y la competencia entre modelos bancarios tradicionales y digitales.

#### **4.3.2 Regulación de los neobancos y las SEDPE**

La Superintendencia Financiera de Colombia es el ente encargado de vigilar, supervisar y regular las entidades financieras, incluyendo las SEDPE (Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos

Electrónicos). Estas sociedades deben cumplir con condiciones específicas con respecto a un respaldo patrimonial, gestión de riesgos, protección de datos y transparencia operativa.

Según Romero-Sánchez et al. (2024), la adopción de la banca digital en Colombia ha sido impulsada por factores como la facilidad de interactuar con las plataformas digitales, la influencia social y las condiciones facilitadoras del uso de las herramientas proporcionadas, lo que ha motivado a la creación de un marco regulatorio que permita su expansión sin comprometer la seguridad del sistema financiero.

#### **4.3.3 *Protección al consumidor financiero***

La protección al consumidor es una parte fundamental en la regulación financiera. Hernández García y Oviedo Gómez (2016) informan que la confianza entre el banco y el cliente es la base principal de la negociación generada al momento de la toma de un producto. Esta realidad ha promovido el fortalecimiento de políticas de inclusión y educación financiera, para evitar prácticas abusivas y promover el uso del sector financiero en el país.

#### **4.3.4 *Ciberseguridad y protección de datos***

Los nuevos avances tecnológicos como la digitalización del sistema financiero han traído consigo nuevos riesgos, especialmente en materia de ciberseguridad. Caamaño Fernández y Gil Herrera (2020) argumentan que la auditoría forense (técnica de investigación que aplica conocimientos contables, legales y financieros para examinar evidencias de posibles fraudes, delitos económicos y actos de corrupción) y la gestión del conocimiento son herramientas clave para prevenir fraudes y garantizar la seguridad de los datos de los clientes en entornos digitales. Los neobancos deben implementar protocolos robustos de protección de datos, autenticación biométrica y monitoreo en tiempo real para mantener la confianza del usuario.

#### **4.3.5 *Evolución normativa y adaptación al entorno digital***

Sierra González (2001) observa la evolución de la normativa contable en Colombia, destacando cómo el Estado ha intervenido para regular las prácticas contables y financieras en función de los

cambios sociales económicos y tecnológicos que ha producido las nuevas tecnologías en el país. Esta evolución ha sido clave para permitir la transición hacia modelos bancarios digitales, como los neobancos, que requieren nuevas formas de supervisión y control.

#### **4.3.6 Ley 1735 de 2014 y creación de las SEDPE**

La Ley 1735 de 2014 estableció un punto importante al permitir que empresas como Nequi, Daviplata, entre otras, fueran creadas, para que se lograran realizar procesos y acceso a servicios financieros por medio de esta entidad y otras que también se lograron consolidar en el mercado. Esta ley también generó las bases necesarias para la adopción de un marco legal que se guíara a partir de los avances de la tecnología y los cambios que se vienen presentando en el régimen cambiario y financiero.

#### **4.3.7 Ley 1328 de 2009 y protección al consumidor financiero**

La Ley 1328 de 2009 describe como los consumidores son protegidos a partir de la información suministrada tanto por ellos como por el banco, estableciendo deberes y derechos en el segmento financiero. Dentro de la industria digital, especialmente para los neobancos, ya que se ve la necesidad de generar bases o modelos que permitan la seguridad de los datos, los canales de comunicación, el seguimiento a los servicios, y los procedimientos de autenticación ante las entidades.

Ley 1328 de 2009 y protección al consumidor financiero La Ley 1328 de 2009 describe como los consumidores son protegidos a partir de la información suministrada tanto por ellos como por el banco, estableciendo deberes y derechos en el segmento financiero. Dentro de la industria digital, especialmente para los neobancos, ya que se ve la necesidad de generar bases o modelos que permitan la seguridad de los datos, los canales de comunicación, el seguimiento a los servicios, y los procedimientos de autenticación ante las entidades.

#### **4.3.8 Supervisión de las SEDPE por la Superintendencia Financiera**

La sociedad especializada en depósitos y pagos electrónicos debe cumplir con todos los procesos regulatorios en materia de riesgo, operatividad y requisitos patrimoniales, para poder garantizar que la banca digital este fomentada bajo un concepto legal y transparente, donde el principal objetivo es la protección de los consumidores a partir de sus diferentes intereses. Dentro del sistema financiero colombiano la entidad que se encarga de realizar un control sobre esta sociedad es la Superintendencia financiera, la cual a partir sus supervisiones regula cada uno de los servicios generados por esta.

Adicional, el decreto 2555 de 2010, fue diseñado en su momento para que la banca tradicional se guiara en los procesos regulatorios establecidos en esta, la banca digital donde ha sido clave para que el segmento y el mercado siga en potencial crecimiento.

#### **4.3.9 Circular Externa 004 de 2023 sobre finanzas abiertas**

La Superintendencia financiera de Colombia, busco poder fomentar la operatividad entre diferentes entidades financieras, con el fin de proteger los datos del consumidor, y que la competencia entre los bancos fuera leal, donde por ejemplo los bancos digitales han sido precursores en acoger estas bases, generando servicios más estables y seguros para los usuarios. Todo esto está reglamentado en la circular externa 004

#### **4.3.10 Retos regulatorios frente a la innovación financiera**

Zamora Castillo (2023) advierte que el marco legal colombiano enfrenta el reto de equilibrar la promoción de la innovación con la protección de la estabilidad financiera. Las nuevas alternativas financieras digitales que nos proporcionan los neobancos representan mayores riesgos asociados a la ciberseguridad, protección de datos y la competencia, lo que conlleva a un mayor grado de exigencia para generar actualizaciones en cuanto a normas y una supervisión proactiva.

#### **4.3.11 Auditoría forense y prevención del fraude digital**

Caamaño Fernández y Gil Herrera (2020) destacan que la auditoría forense y la gestión del conocimiento, son piezas fundamentales para prevenir los fraudes que se puedan presentar a raíz de la bancarización digital. Los neobancos deben ser muy robustos en los protocolos de autenticación de identidad y seguridad en la información de sus clientes, es por esto que se contempla que se tengan diferentes mecanismos de seguridad como autenticación biométrica, monitoreo en tiempo real y análisis de comportamiento, esto con el fin de generar confianza en sus clientes y seguridad en el sistema.

#### **4.3.12 Normativa contable y adaptación tecnológica**

Sierra González (2001) examina la evolución de la normativa contable en Colombia, mostrando como el Estado realiza intervenciones con el fin de regular las practicas financieras debido a la modernización y digitalización de los servicios financieros. Estos nuevos cambios digitales han generado un modelo de bancarización digital ofreciendo por los neobancos, lo cual requieren nuevas formas de supervisión, control y reporte contable.

#### **4.3.13 Regulación de la competencia entre modelos bancarios**

La coexistencia de neobancos y banca tradicional ha generado que se puedan identificar reglas claras para la libre competencia en el mercado financiero. La Superintendencia Financiera ha promovido políticas que eviten prácticas que no correspondan a la libre competencia y que se puedan garantizar condiciones equitativas para todas las entidades que presten sus servicios financieros. Esto incluye la regulación de tarifas, la interoperabilidad de servicios y la protección del consumidor.

#### **4.3.14 Marco legal para la inclusión financiera**

El marco legal colombiano ha evolucionado para impulsar la inclusión financiera como política pública, donde toda la población tenga los mismos derechos y acceso a los servicios financieros. La creación de las SEDPE (Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos), la transformación

digital de servicios y la flexibilización de requisitos para la apertura de cuentas de ahorro han sido estrategias importantes para poder llegar a poblaciones que no tenían dicho acceso. Estas acciones han permitido que los neobancos se conviertan en aliados estratégicos del Estado en la tarea de bancarizar a millones de colombianos.

## **CAPÍTULO V**

### **5 Metodología**

#### **5.1 Enfoque metodológico**

La metodología para el desarrollo del trabajo fue un enfoque cuantitativo, ya que permitió comprender de una manera más adecuada el comportamiento del sistema financiero a partir de los

impactos de la banca digital en el mercado, donde se integran datos numéricos que son extraídos de un instrumento utilizado que es la encuesta, en la cual se establecieron unas preguntas realizadas a las personas de la Corporación universitaria Minuto de Dios para generar un análisis interpretativo a partir de las repuestas recolectadas

A partir de la recolección de los datos que se derivadas de la encuesta, la cual nos sirven como base para poder realizar una interpretación y un análisis de la información, como género, rango de la edad, el nivel educativo, los ingresos mensuales, que productos financieros son utilizados, y cuáles son esas razones por las cuales se interesaron por la banca digital que ayuden a entender el comportamiento del mercado financiero colombiano.

Este instrumento de recolección estará diseñado mediante una encuesta digital, la cual contiene preguntas cerradas y escalas de valoración, que permiten identificar elementos diferenciadores entre la banca digital y la tradicional, en los cuales podemos encontrar: el uso que se le brinda a los servicios financieros, como se percibe la rentabilidad en dichos servicios, cual es la confianza que se tiene en la plataforma digital, la percepción que se tiene en cuanto al servicio ofrecido y los motivos por los cuales se elige tener un servicio de la banca digital o tradicional.

Al ser una medición sistemática de variables que se desprenden del instrumento seleccionado como la encuesta, la cual se aplicó a miembros de la comunidad educativa pertenecientes a la Corporación universitaria Minuto de Dios en la sede de Bello, Antioquia, se deduce que la investigación es de forma cuantitativa.

El instrumento cuenta con variables como perfiles sociodemográficos, los usos financieros, las preferencia y comportamientos, y la principal razón por la que hacen uso de la banca digital. La idea es la recopilación de los datos para poder realizar comparaciones para la correcta descripción del modelo a partir de la objetividad operativa facilitando la aplicación del estudio, buscando establecer criterios de transparencia y validación del contenido a partir de la estandarización del proceso.

La compilación de los datos permite generar mediciones a partir de la estadística, calculando medidas de tendencia como la moda, la media, la mediana, la frecuencia y otra serie de datos que permitan una mejor interpretación de la encuesta aplicada dentro del desarrollo del trabajo, mostrando gráficos que permitan una mejor visualización de los resultados.

## **5.2 Alcance de la investigación**

El alcance de esta investigación es de forma descriptiva correlacional, donde se caracterizan los detalles del grupo seleccionado, y las posibles asociaciones entre las variables de la encuesta aplicada. Justificando la estrategia de mediación a partir de preguntas cerradas y escalas que ayudan a la construcción del modelo descriptivo como la edad de la persona, los rangos de los ingresos, el uso financiero, las preferencias y el cambio de comportamiento en la selección de la banca digital alineando los hallazgos con los objetivos específicos y la transformación digital compilado dentro del marco referencial.

Dentro del lado correlacional, lo que se busca es establecer relaciones entre variables. Entre las que se pueden establecer las siguientes:

La banca que es utilizada y la razón por la cual la usa.

El cambio de banca y compararla con la edad buscando establecer la segmentación de la población.

Ingreso con el tipo de banca utilizada.

El banco utilizado con el producto para el manejo del dinero.

Al unir la parte descriptiva con la correlación se busca establecer esas relaciones entre las variables seleccionados e interpretar los resultados dando alcance a la metodología.

### **5.3 Diseño metodológico**

Dentro del estudio se selecciona un diseño cuasiexperimental de los grupos que no son similares, basados en la estructura del diseño de la encuesta donde se tienen elementos como la clasificación, medición, caracterización y comparaciones.

La unión de los 3 componentes construye un marco metodológico que es consistente con la medición de las encuestas, las descripciones y las relaciones. Siendo muy útil para las conclusiones desarrolladas en el trabajo.

### **5.4 Población objeto de análisis y muestra**

La población con la cual se desea realizar el análisis está compuesta por personas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO), sede Bello-Antioquia. Dentro de esta población se incluyen tanto estudiantes, docentes y colaboradores administrativos, con los cuales buscamos identificar sus preferencias ante la prestación de los servicios financieros digitales como tradicionales en Colombia.

Dentro de la población objeto de este estudio se busca que se puedan cumplir por los menos las siguientes características; mayor de 18 años, pertenecer a la comunidad universitaria minuto de Dios sede bello y utilizar por lo menos 1 producto financiero.

La elección de esta población resulta útil para presentar una muestra de las preferencias ante los servicios financieros, teniendo en cuenta la diversidad de perfiles que podemos encontrar (edades, niveles de estudio, ingresos), lo que permite segmentar y comparar grupos con suficiente variabilidad.

Esta se obtiene mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia por lo que, la muestra no es representativa en términos estadísticos, lo que indica que los resultados describen a esta muestra y no se generalizan con márgenes de error a toda la comunidad.

El tamaño muestral que se pretende alcanzar es de mínimo 150 personas encuestadas con el fin de asegurar estabilidad de porcentajes básicos y poder realizar comparaciones entre las preferencias de usabilidad entre la banca digital y la tradicional.

## 5.5 Técnicas e Instrumentos

La técnica de aplicación que se eligió para obtener los datos representativos de la comunidad minuto de Dios es una encuesta estructurada, la cual se construyó por medio de un cuestionario digital y que consta de 10 preguntas con respuesta cerrada.

Por lo anterior de acuerdo con la encuesta de carácter estructural, se realizaron las siguientes preguntas:

¿Cuál es tu grupo de edad?

¿Cuál es tu género?

¿Cuál es tu nivel educativo?

¿Cuál es tu ingreso mensual aproximado?

¿Actualmente posee al menos un producto financiero (cuenta, billetera digital, tarjeta, etc.)?

¿Qué tipo de entidad financiera utiliza actualmente?

¿Cuáles de los siguientes bancos digitales usa con más frecuencia?

Actualmente, ¿Cuál es el principal medio para manejar tu dinero?

¿Cuál es la principal razón por la cual utilizas la Banca digital?

En los últimos 2–3 años, ¿has cambiado parte o toda tu actividad bancaria del banco tradicional a la banca digital?

## **CAPÍTULO VI**

### **6 Resultados.**

#### **6.1 Univariados:**

Se realizaron unas tablas de contingencia a partir de la base de datos obtenidas por medio del instrumento de recolección de datos utilizado. Se tomaron en cuenta las variables: Tipo de banca, género, ingresos, nivel educativo y la edad.

Para el tipo de banca se obtuvieron los siguientes resultados: Ambas bancas son utilizadas por el 61% de las personas encuestadas, la banca tradicional representa un 24% y la banca digital representa un 15%.

En la variable género el mayor porcentaje es representado por mujeres con un 68% y los hombres un 32%.

En los ingresos las personas que ganan entre 1-2 SMMLV esta representada por el 65%, los que obtienen entre 3-4 SMMLV el 27% y los que ganan más de 5 SMMLV el 8%.

El nivel educativo está representado por bachilleres con un 10%, técnicos un 34%, profesionales universitarios un 47% y personas con postgrados un 9%.

La edad está representada en los rangos 18-24 con una participación del 15%, 25-34 un 49%, 34-44 29%, 45-54 un 6% y mayores a 55 un 1%.

Tipo de banca	Cantidad
Ambas	133
Banca Digital	34
Banca tradicional	52
<b>Total general</b>	<b>219</b>

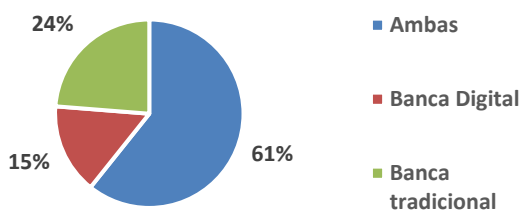
Género	Cantidad
Femenino	150
Masculino	69
<b>Total general</b>	<b>219</b>

Ingresos	Cantidad
Entre 1 y 2 SMMLV	142
Entre 3 y 4 SMMLV	59
Más de 5 SMMLV	18
<b>Total general</b>	<b>219</b>

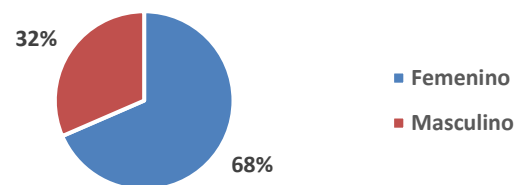
Nivel educativo	Cantidad
Bachiller	22
Técnico/Tecnólogo	76
Universitario	103
Posgrado	18
<b>Total general</b>	<b>219</b>

Edad	Cantidad
18-24	32
25-34	105
35-44	64
45-54	16
55+	2
<b>Total general</b>	<b>219</b>

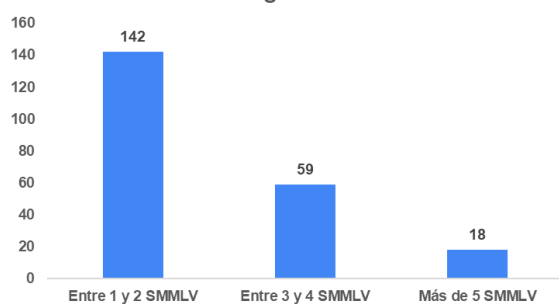
### Tipos de banca



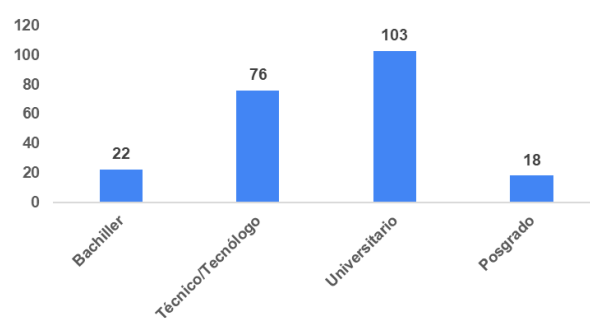
### Género



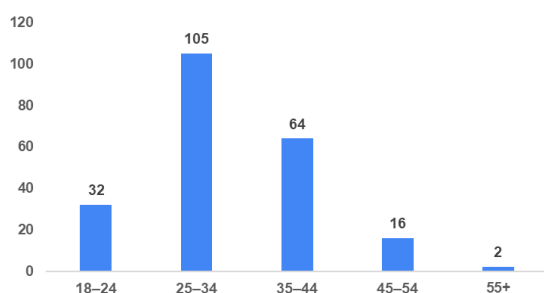
### Ingresos



### Nivel educativo



### Edad



## 6.2 Bivariados

Se realizaron mapas de calor obtenidos a partir de dos variables, una independiente que es el

tipo de banca y las otras variables género, ingresos, nivel educativo y edad que son las dependientes.

El tipo de banca con el género da como resultado que ambas bancas son utilizadas por 89 mujeres y 44 hombres, la banca tradicional por 36 mujeres y 9 hombres, la banca digital por 25 mujeres y 9 hombres.

El tipo de banca con los ingresos está representado: Ambas bancas, entre 1 y 2 SMMLV

77 personas, entre 3 y 4 SMMLV 42 personas, más de 5 SMMLV 14 personas. Banca digital, entre 1 y 2 SMMLV 30 personas, entre 3 y 4 SMMLV 3 personas, más de 5 SMMLV 1 persona. Banca tradicional, entre 1 y 2 SMMLV 35 personas, entre 3 y 4 SMMLV 14 personas, más de 5 SMMLV 3 personas.

El tipo de banca y el nivel educativo Los resultados obtenidos son: Ambas bancas, bachiller 12 personas, técnico/tecnólogo 44 personas, universitario 62 personas, posgrado 15 personas.

Banca digital: Bachiller 3 personas, técnico/tecnólogo 16 personas, universitario 14 personas, posgrado 1 persona.

Banca tradicional: Bachiller 7 personas, técnico/tecnólogo 16 personas, universitario 27 personas, posgrado 2 persona.

Tipo de banca con la edad, Los resultados obtenidos son: Ambas bancas, 18-24 años 22 personas, 25-34 años 61 personas, 35-44 años 41 personas, 45-54 años 9 personas

Banca digital: 18-24 años 7 personas, 25-34 años 20 personas, 35-44 años 6 personas, 45-54 años 1 persona.

Banca tradicional: 18-24 años 3 personas, 25-34 años 24 personas, 35-44 años 17 personas, 45-54 años 6 personas, 55 o más años 2 personas.

<b>Tipo de banca</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>
Ambas	89	44
Banca Digital	25	9
Banca tradicional	36	16

<b>Tipo de banca</b>	<b>Entre 1 y 2 SMMLV</b>	<b>Entre 3 y 4 SMMLV</b>	<b>Más de 5 SMMLV</b>
Ambas	77	42	14
Banca Digital	30	3	1
Banca tradicional	35	14	3

Tipo de banca	Bachiller	Posgrado	Técnico/Tecnólogo	Universitario
Ambas	12	15	44	62
Banca Digital	3	1	16	14
Banca tradicional	7	2	16	27

Tipo de banca	18–24	25–34	35–44	45–54	55+
Ambas	22	61	41	9	0
Banca Digital	7	20	6	1	0
Banca tradicional	3	24	17	6	2

### 6.2.1 V de Cramer.

- Tipo de banca y género:

**V**      **0,051**

Resultado: Asociación muy débil entre el género y el tipo de banco

- Tipo de banca e ingreso:

**V**      **0,16**

Resultado: Asociación débil entre el tipo de banco y el ingreso

- Tipo de banca y nivel educativo:

**V**      **0,11**

Resultado: Asociación débil entre el tipo de banco y el nivel de estudio

- Tipo de banca y edad:

**V**      **0,18**

Resultado: Asociación débil entre el tipo de banco y el rango de edad

## CAPÍTULO VII

### 7 Discusión.

Los resultados alcanzados ayudan a interpretar la manera en que las personas encuestadas de la comunidad educativa Minuto de Dios de la sede Bello, interactúan con los diferentes tipos de bancas, tanto tradicional como digital. Donde se puede demostrar el cambio en el comportamiento financiero, donde la interacción desde la experiencia en el uso de los servicios ofrecidos por los bancos. Uno de los puntos más importantes es que la utilización combinada de la banca tradicional y digital va tomando más fuerza, lo cual indica, que los neobancos han ido creciendo, todavía no se presenta un reemplazo total comparado con lo tradicional, si no, que al contrario es un panorama compartido entre ambos.

La proporción de consumidores que están utilizando al mismo tiempo ambas bancas concluye que el proceso de admisión hacía el sector digital es de forma selectiva. Los usuarios aprovechan cada ventaja que la banca digital les ha ofertado, desde todos los procesos operativos, como el acceso, la facilidad, los costos y la rapidez, mientras hacen uso de la banca tradicional para algunos productos. Este comportamiento puede diferir un paso estratégico, donde el consumidor no abandona del todo lo tradicional, si no, que lo va complementando con lo digital.

Los resultados del análisis univariado, muestra que los neobancos aún no superan en un alto porcentaje a la banca tradicional como un canal predominante en el sector financiero. Esto puede

demostrar que se está presentando una reconfiguración en el uso de los productos financiero. La prioridad por el uso de ambas bancas es más un proceso de adopción que de sustitución.

Las relaciones entre el tipo de banca con variables como el género, el nivel educativo, los ingresos y la edad, se demuestran asociaciones muy débiles entre estas, la cual también se puede inferir a partir del cálculo de la V de Cramer, donde se logra determinar que estas variables no especifican de forma importante la selección de una de las bancas. A partir de esto se puede establecer que los servicios utilizados en los canales digitales no están condicionados por los factores sociodemográficos, si no por procesos como la experiencia y la sencillez en la funcionabilidad.

Podemos ver que se encuentra una alta presencia de jóvenes al momento de usar la banca digital, pero es una relación muy débil que no permite confirmar que la edad es un punto decisivo. Con esto podemos definir que la banca digital es utilizada por un segmento en específico.

Un punto relevante es que parcialmente hay un cambio dentro del mercado financiero hacia los productos digitales, donde podemos observar que hay un proceso de migración, pero no de forma radical. Donde el uso mixto de ambas establece que hay una seguridad y confianza aún por la banca tradicional.

Al final podemos evidenciar que el impacto de la banca digital en lo tradicional no se puede establecer como un desplazamiento directo, sino que es una transformación progresiva en el mercado financiero donde el consumidor se adapta hacia los servicios más eficientes. Todo esto lleva a una continua evolución del sistema financiero colombiano.

## CAPÍTULO VIII

### 8 Conclusiones.

Este trabajo permitió analizar de una manera más completa e integral, como ha sido durante la última década el impacto que han tenido los neobancos con respecto a la participación de la banca tradicional en Colombia, teniendo presente diferentes enfoques como lo son el teórico, normativo y empírico, también con un enfoque con base en el comportamiento de las personas que hace uso del sector financiero. Dado el análisis realizado durante el desarrollo de este trabajo se evidenció que, la transformación del sistema financiero colombiano no eliminó por completo el esquema tradicional financiero, sino que, es un proceso progresivo y de adaptación de la coexistencia entre los nuevos modelos de banca digital, tradicional y un sistema híbrido.

Dentro de los hallazgos más importantes de la investigación se encontró que, las personas que utilizan los servicios financieros manejan una combinación entre la banca tradicional y la digital, por lo que se logra evidenciar que no excluye algún tipo de servicio, sino que, los complementan con el fin de mantener una experiencia positiva en el sector. Por un lado, se encuentra que en la banca digital es elegida principalmente por su eficiencia en las operaciones de cotidianidad donde predomina por su agilidad, facilidad y autogestión, mientras que la banca tradicional es elegida para transacciones más robustas y que requieren mayor complejidad, generando así respaldo y confianza. Lo que se deduce de los datos obtenidos es que la transformación digital de la banca llegó a Colombia no ha desplazar el

sistema financiero tradicional, sino que genera un complemento para así responder a la demanda y exigencia actual y poder ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

Relacionando datos sociodemográficos evaluados como, la edad, el género, el nivel educativo y los ingresos, se identifica que no son factores que determinen la elección o preferencia entre una banca u otra. Al encontrar una asociación débil de estos factores en la banca digital, se puede determinar que el uso de esta, no se depende de factores demográficos, sino que predominan otros aspectos como la experiencia, percepción y utilidad práctica del servicio. Dentro de la comunidad universitaria estudiada se permite concluir que la banca digital ha generado una inclusión transversal, eliminando ideas sin fundamento donde se cree que la banca digital solo es usada por jóvenes o por personas con altos niveles de formación o ingresos.

De igual manera, se encuentra que el paso hacia la banca digital en los últimos tres años se ha generado de forma parcial, la transición encontrada muestra que aun las personas prefieren seguir manteniendo vínculos con la banca tradicional, sin importar que quieran acceder a los servicios de la banca digital. El comportamiento encontrado permite inferir que, factores como la confianza, costumbre y percepción de seguridad continúan siendo relevantes para la toma de decisiones de productos financieros, lo que demuestra la preferencia por esquemas híbridos y que la banca digital no elimina en su totalidad la banca tradicional, sino que permite la transformación del servicio y obliga a redefinir sus procesos.

Mirándolo desde una perspectiva competitiva, se logra identificar que los neobancos han generado una presión muy marcada sobre la banca tradicional, donde la obliga a rediseñar sus procesos e integrar modernización, digitalización y mejorar su propuesta de valor. Esto ha permitido que los usuarios tengan una mayor calidad en la prestación del servicio financiero ya que se generó un cambio al ampliar la oferta de productos, mejorar su experiencia e impulsar condiciones más favorables con

respecto a costos y accesibilidad. La modernización del sector financiero ha permitido fortalecer su esquema de atención permitiendo que sea más adaptable y dinámico tendiendo presente las exigencias del entorno.

Esta investigación también permitió evidenciar la importancia del marco regulatorio con el fin de que la banca digital se pueda sostener con el pasar del tiempo. Si bien los datos obtenidos no muestran de forma directa la percepción normativa de las personas, si se encuentra que la confianza y seguridad de la información sigue siendo clave para la adopción de productos financieros digitales. Esto asegura la necesidad de continuar robusteciendo la supervisión, protección de datos personales y la transparencia en la oferta de productos y servicios.

Brindando un aporte académico, este trabajo contribuyó a ir eliminando vacíos encontrados en las investigaciones ya realizadas, donde se puede incorporar evidencia empírica basada en datos reales de personas que se utilizan el sector financiero y que permiten generar un contraste entre lo científico y el comportamiento observado en un contexto específico. El enfoque cuantitativo y el análisis descriptivo-correlacional permiten también complementar información ya existente, donde el enfoque es basado en aspectos macroeconómicos, operativos o normativos.

Una de las principales limitaciones de esta investigación es el uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo que no permite generalizar los resultados obtenidos a otro tipo de poblaciones. Pero de igual manera los hallazgos encontrados permiten tener una vista clara y sólida sobre el comportamiento en un entorno universitario con respecto al sector financiero, lo que genera una base sólida para futuros proyectos sobre este tema y que permitan indagar en otros contextos geográficos o utilicen metodologías comparativas y longitudinales.

Para concluir, los neobancos han sido un factor clave para la modernización y transformación del sistema financiero en Colombia, no para sustituir la banca tradicional, sino para ser considerado competencia clave que integra innovación y adaptación. Los clientes son el eje central en todo este

proceso de digitalización y la eficiencia es un factor clave. También es importante resaltar que la banca tanto tradicional como digital evoluciona hacia un modelo más flexible, competitivo e inclusivo.

### Referencias

- Beltrán, M., Rodríguez, L., & Gómez, C. (2024). Comparación de tasas de interés en cuentas de ahorro entre neobancos y banca tradicional en Colombia. *Revista de Finanzas y Economía Digital*, 8(2), 75–90.
- Bermeo-Giraldo, M. A., et al. (2020). Impacto de las TIC en la gestión financiera de las PYMES: estudio de caso en Itagüí. *Revista de Gestión Empresarial*, 14(2), 34–49.
- Caballero-Argáez, J., & Esguerra-Umaña, A. (2023). Regímenes cambiarios y evolución del sistema financiero colombiano. *Revista de Economía y Finanzas*, 20(3), 112–130.
- Caamaño Fernández, A., & Gil Herrera, J. (2020). Auditoría forense y gestión del conocimiento en la prevención del fraude digital. *Revista de Contaduría Pública*, 25(3), 77–94.
- Carrillo Manotas, P. (2017). Modelo de evaluación financiera de proyectos de inversión. Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA.

- Donado Sierra, J. A., Arango Arango, C. A., & Bohórquez Correa, A. M. (2025). Migración de tasas de interés en Colombia: análisis de la transmisión de precios. *Revista de Economía Institucional*, 27(52), 45–62.
- Dubuc-Piña, M. (2022). Marketing sensorial como estrategia de fidelización en servicios. *Revista de Marketing y Negocios*, 10(3), 58–72.
- Figueroa Peñafiel, J., et al. (2025). Competencias administrativas-financieras en emprendimientos: revisión bibliográfica. *Revista de Administración y Finanzas*, 13(1), 22–39.
- Gómez, L., & Herrera, S. (2023). Análisis comparativo entre Nubank y Lulo Bank: modelos estratégicos centrados en el cliente. *Revista de Innovación Bancaria*, 7(4), 33–49.
- Grandes, M., & Colombo, S. (2023). Educación financiera bursátil para jóvenes: un modelo digital. *Revista de Educación Económica*, 11(2), 45–60.
- Hernández García, J. A., & Oviedo Gómez, J. A. (2016). Confianza entre prestamista y prestatario en contextos de crédito informal. *Revista de Derecho Financiero*, 12(2), 33–50.
- López-Ordóñez, D. A., & Vásquez Merchán, J. (2025). Inclusión financiera y transformación social de micronegocios en Colombia. *Revista NOVUM*, 18(1), 101–120.
- Mejía Arboleda, L. F. (2022). Neobancos: Novedosa opción en servicios financieros. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

- Pérez Vásquez, M. A., Prieto Baldovino, F. H., Díaz Pertuz, L. A., & Noboa Silva, A. (2023). Los Neobancos: Un nuevo modelo de negocio en el ecosistema financiero global en tiempos de COVID-19 y su impacto en la economía colombiana. *Revista Económicas CUC*, 44(2), 97–126.
- Pérez, A., Martínez, J., & Torres, D. (2023). Impacto social de los neobancos en comunidades vulnerables. *Revista de Estudios Sociales*, 21(3), 102–118.
- Ricaurte, F. (2022). Transformación digital y autogestión en el sistema financiero colombiano. *Revista de Tecnología Financiera*, 10(1), 55–70.
- Rojas-Berrio, J. M., et al. (2024). Ecosistema Fintech y acceso al financiamiento para PYMES en Colombia. *Revista de Innovación Financiera*, 9(1), 67–83.
- Romero-Sánchez, G., Barrientos, J. A., & Barrios, J. (2024). Factores que influyen en la adopción de la banca digital en pequeños agronegocios. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 15(1), 89–105.
- Saavedra Osorio, W. A., Bustacara Lizarazo, L. M., & Pinilla Gómez, B. E. (2022). Efecto de los Neobancos sobre los consumidores financieros y la banca tradicional en la ciudad de Bogotá. Universidad EAN.

- Salas-Rubio, J. A., & Ábrego Almazán, D. (2024). Seguridad y confianza en canales digitales: una revisión desde el comercio electrónico. *Revista de Ciencias Administrativas*, 19(1), 88–104.
- Sierra González, J. (2001). Evolución de la normativa contable en Colombia. *Revista Contaduría Universidad Nacional*, 39(1), 15–30.
- Toscano-Jara, J. D., et al. (2024). Transformación digital desde el marco TOE: revisión sistemática. *Revista de Tecnología y Sociedad*, 12(2), 55–70.
- Torres Tapia, N., & Aguirre Hernández, I. D. (2025). Planteamiento de evaluación financiera para Neobancos en Colombia. Universidad Piloto de Colombia.
- Vega Zuluaga, J. D., & Restrepo Calle, L. F. (2022). Aproximación a las nuevas dinámicas del Modelo Bancario Tradicional en Colombia frente al Modelo Fintech. Universidad CES.
- Zamora Castillo, M. C. (2023). Retos de la Regulación Financiera frente a los Neobancos en Colombia. Universidad Externado de Colombia.
- Zambrano Salazar, L., & Guerrero León, D. M. (2021). Análisis Comparativo Entre El Modelo De La Banca Tradicional Y La Banca Virtual; estudio Caso Banco Caja Social Vs Nubank. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

- Cárdenas Giraldo, V. Y., & Rodríguez Muniver, Y. (2023). *Relación entre el desarrollo económico y los avances financieros corporativos y normativos del mercado de Neobancos en Colombia (2018-2022)*. Tecnológico de Antioquia.
- Gómez Barragán, F. A. (2024). *Transformación y competencia: el rol de los Neobancos en la industria bancaria*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Pérez Vásquez, M. A., Prieto Baldovino, F. H., Díaz Pertuz, L. A., & Noboa Silva, A. (2023).
- *Los Neobancos: Un nuevo modelo de negocio en el ecosistema financiero global en tiempos de COVID-19*. Revista Económicas CUC.
- Toro-Fernández, J. F. (2025). *Neobancos y su evolución en Colombia*. Ámbito Jurídico.
- Zamora Castillo, M. C. (2023). *Retos de la regulación financiera frente a los neobancos en Colombia*. Universidad Externado de Colombia.

**Anexos**

[FORMULARIO ENCUESTA.xlsx](#)