

# Plan de Negocios para una Plataforma de Aprendizaje Financiero para jóvenes y personas interesadas en Bogotá.

Morales Segura, Leidy Marcela

Rincón Ovalle, David Leonardo

20112020052

20201020075

**Caso de Estudio:** Nómadas Digitales

Proyecto de Emprendimiento para optar por el título de Ingeniero(a) de Sistemas



Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Facultad de Ingeniería

Colombia, Bogotá D.C.

Febrero de 2026

## Índice

<b>Introducción</b>	<b>1</b>
<b>Planteamiento del Problema</b>	<b>2</b>
Descripción del Problema . . . . .	3
Formulación del Problema . . . . .	4
Justificación del Problema . . . . .	5
<b>Objetivos</b>	<b>6</b>
Objetivo General . . . . .	6
Objetivo Específicos . . . . .	7
<b>Marco Teórico</b>	<b>8</b>
Definiciones previas . . . . .	8
Finanzas personales . . . . .	8
Nómaditas digitales . . . . .	9
Plan de negocio . . . . .	9
Herramientas tecnológicas para el asesoramiento financiero . . . . .	11
<b>Referencias</b>	<b>18</b>

## Índice de figuras

1.	Árbol del problema . . . . .	3
2.	Logotipo de BBVA Bconomy. . . . .	12
3.	Logotipo de Nequi. . . . .	16

## Índice de tablas

## Introducción

El avance de la tecnología ha logrado transformar de forma profunda el ámbito financiero a un nivel global. Logrando crear plataformas que conocemos como las empresas de tecnología financiera (mejor conocidas como *Fintech*) las cuales surgen como actores principales para la innovación dentro del sector financiero, siendo su impacto notable para la inclusión financiera y optimización de los procesos operativos. Sin embargo, a nivel nacional, a pesar de este potencial que tienen las Fintech para mejorar la inclusión financiera, existen múltiples obstáculos que impiden este crecimiento. (J. T. Cifuentes y J. B. Hernández, 2025, p. 8).

Una de las principales se encuentra en el manejo de la cultura de educación financiera presente en nuestro país, la cual se ubica en niveles bastante bajos, al no existir evaluaciones contantes de las obligaciones financieras que se toman, no se conoce en nuestro país varios términos tales como las tasas de interés, inflación y de presupuestos. Esto implica un serio problema al desconocer el valor del dinero y la carencia del verdadero valor del dinero (J. M. González Acosta, 2018, p. 13).

Para el caso de la ciudad de Bogotá, a pesar de poseer una educación financiera por encima del promedio no es suficiente. Según una investigación del Colegio de Estudios Superiores de Administración, más de la mitad de los jóvenes universitarios no anotan sus gastos, el 49,5 % no cuenta con un plan de ahorros y más del 70 % de estos jóvenes universitarios no invierten esos ahorros. Lo que refleja una falta de herramientas y conocimientos para poder monitorear y controlar sus finanzas. (N. G. del Hierro y J. D. Saaibi Rey, 2024, p. 57).

Esta propuesta tiene como base la premisa de buscar ayudar a mitigar aquellos desafíos que se presentan sobre el entendimiento de las bases financieras y ofrecer una alternativa para entender acerca del mundo de las finanzas, sus conceptos y para el manejo de las finanzas de cada uno de nuestros usuarios. Logrando de esta forma promover un mayor aprendizaje económico en nuestra ciudad y, por lo tanto, del país.

Si bien, aunque ya existen plataformas financieras y contenidos de educación financiera, la mayoría de estas herramientas buscan generar un registro de gastos o de cursos muy poco contextuali-

zado, apoyándose en recomendaciones unidireccionales sin alterar el comportamiento del usuario. La plataforma propuesta se busca diferenciar buscando integrar a los jóvenes o personas que inicien su vida financiera con la integración de contenidos hipercontextualizados sobre situaciones típicas de este segmento (tales como créditos, tasas de interés, pagos de cuotas, etc). Realizar motores de recomendaciones que personalizan aquellas rutas de aprendizaje y simulaciones dependiendo del perfil financiero usando inteligencia artificial

y un sistema de seguimiento de hábitos que mide de forma objetiva la evolución del bienestar financiero (como el presupuesto, ahorro y endeudamiento) y ajusta automáticamente la experiencia. Por lo tanto, la plataforma no solo busca informar, sino que acompaña al usuario en un proceso iterativo de diagnóstico, entrenamiento y mejora tanto en sus hábitos financieros como en el conocimiento del mismo.

### **Planteamiento del Problema**

La falta de alfabetización financiera limita la capacidad de los individuos para enfrentar la complejidad de productos bancarios, créditos e inversiones. Estudios nacionales resaltan esta carencia, debido a los bajos niveles de educación financiera en el país, evidenciados por las altas tasas de interés que pagan los hogares. El desconocimiento y desinformación generalizados sobre temas económicos y financieros impiden a la ciudadanía tomar decisiones fundamentadas, afectando negativamente su bienestar personal y familiar (Superintendencia Financiera de Colombia, 2019, p. 3). Ante este panorama, organismos oficiales como la Banca de las Oportunidades destacan la necesidad de elevar los conocimientos financieros de la población para que “tomen decisiones informadas y responsables” en materia de ahorro, gasto e inversión Banca de las Oportunidades, 2022.

A nivel nacional, se estima que un total de 64 % de la población planifica para menos e un mes o no tiene planes financieros en lo absoluto, mientras que 58 % se le dificulta cubrir estos gastos (Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera, 2017, p. 9). A pesar de que Bogotá tiene un alto grado de sofisticación financiera, existen varios problemas de raíz,

según la encuesta IEFIC (*Encuesta de Carga Financiera y Educación Financiera de los Hogares*) se encontró que la mayoría de encuestados tenían signos de sufrir dificultades financieras inclusive en la población bancaria. Esto se manifiesta de forma principal en los sectores de ingreso más bajo y de menor educación (R. Reddy, M. Bruhm y C. Tan, 2013, p. 15). Se manifiesta, además, que una de las razones para que este grupo de personas no puedan acceder a ciertos productos o instancias financieras es debido a la falta de conocimiento sobre como usarlos o de que tratan. (Banca de las Oportunidades, 2022, p. 24).

Además para el caso de jóvenes que tienen una edad entre 18 a 24 años. A pesar de tener muchos más conocimientos financieros a comparación de grupos con mayor edad. Les cuesta en gran medida el control y seguimiento de sus gastos, adicionalmente, también les cuesta la planificación de un presupuesto en comparación con otros grupos de edades. (R. Reddy, M. Bruhm y C. Tan, 2013, p. 41-44)

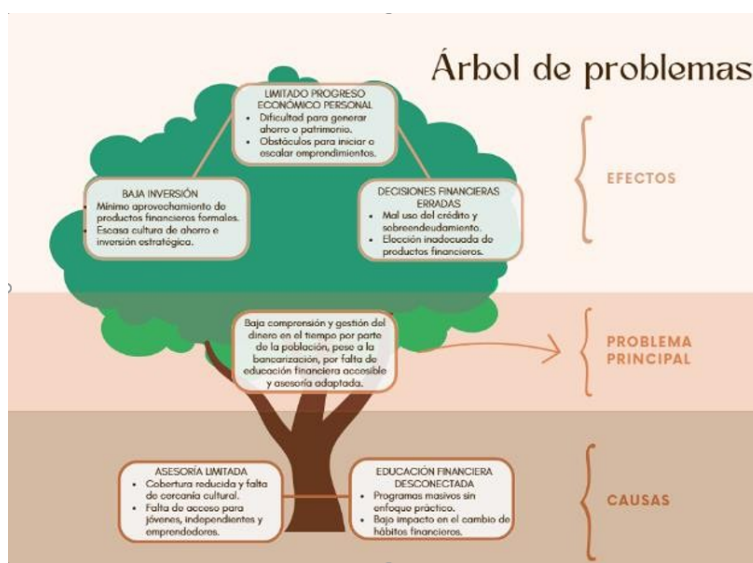


Figura 1: Árbol del problema. *Fuente:* Autores. Adaptación (R. Peiró, 2020)

## Descripción del Problema

En Colombia, el acceso a servicios financieros ha avanzado en cobertura, claramente observado por el porcentaje de adultos que tienen algún producto financiero, el cual es del 94.6 % en el año 2023. Con más de 30.8 millones de adultos teniendo al menos una cuenta de ahorro para ese mismo

año (Banca de las Oportunidades, 2023).

Sin embargo, persiste una brecha notable en la comprensión y gestión efectiva del manejo del dinero en el tiempo, a través de un análisis de comparación hecho por el Banco Mundial, bajo una escala de 0 (menor capacidad) a 100 (mayor capacidad) se encontró que actividades relacionadas con respecto al ahorro y el seguimiento de los gastos obtuvieron los puntajes más bajos mientras que la capacidad de cubrir los gastos imprevistos y la impulsividad se encontraron en el medio (R. Reddy, M. Bruhm y C. Tan, 2013, p. 34-35). Adicionalmente, con respecto a conocimientos financieros, en aquel mismo informe, se evidencio que las personas no eran capaces de hacer un cálculo de tasa de interés (con una tasa de éxito del 35 %) y solamente el 26 % lograron responder sobre el concepto de interés compuesto. Por lo que esta falta de comprensión hace dudar de la capacidad de las personas para tomar decisiones totalmente conscientes sobre productos financieros (R. Reddy, M. Bruhm y C. Tan, 2013, p. 29).

Esta situación, se ve agravada por la ausencia de una plataforma digital que combine las condiciones actuales del usuario, la falta de herramientas interactivas y la personalización del usuario en sí, por lo que, esta carencia contribuye a la falta de seguimiento, ahorro y manejo de conceptos financieros. Por lo cual se vuelve fundamental abordar esta problemática para buscar fomentar una cultura de ahorro personalizada y estratégica.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo puede una plataforma digital de asesoramiento financiero superar las barreras asociadas a la baja alfabetización financiera y la limitada personalización de contenidos, para brindar orientación accesible, confiable y adaptada a las necesidades de diversos perfiles de usuarios, promoviendo una mejora real en sus hábitos económicos y maximizando el impacto social y la sostenibilidad del modelo de negocio?



## **Justificación del Problema**

El panorama de inclusión financiera en Colombia muestra avances cuantitativos significativos; al cierre de 2023, aproximadamente el 94,6 % de los adultos contaba con al menos un producto financiero formal, siendo las cuentas de depósito el instrumento predominante con una cobertura del 94 % (Banca de las Oportunidades, 2023). No obstante, esta cobertura presenta disparidades críticas según el contexto socioeconómico. Mientras que en zonas urbanas como Bogotá el uso de productos financieros oscila entre el 70 % y el 90 %, en los municipios rurales esta cifra desciende a rangos de entre 55 % y 60 %, evidenciando una brecha de acceso que alcanza hasta los 30 puntos porcentuales (Banca de las Oportunidades, 2023, pp. 18, 21-25).

A esta brecha regional se suma una disparidad de género creciente. En 2024, aunque el 92,5 % de las mujeres adultas accedía al sistema, la brecha frente a los hombres se amplió de 4,6 puntos porcentuales en 2018 a 6,9 puntos en 2024 (Asobancaria, 2025, p. 2). Estas cifras se ven agravadas por la alta informalidad laboral; de acuerdo con el DANE, para el trimestre móvil de septiembre a noviembre de 2025, la informalidad alcanzó el 55,4 % a nivel nacional, superando el 83 % en áreas rurales y situándose en un 43,1 % en las principales ciudades como Bogotá (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2025, p. 1).

Por lo que, en la práctica, los trabajadores informales o con bajos ingresos, los cuales cuentan sin un acceso permanente a la seguridad social ni a canales formales de crédito tienen muchas limitaciones para abrir cuentas, acceder a microcréditos o seguros, lo que reduce aún más su inclusión financiera efectiva.

Por otra parte, la alfabetización financiera de la población colombiana es muy baja, lo que dificulta que los usuarios conozcan y utilicen bien los productos formales disponibles. Una investigación realizada dentro del banco de la república basado en una encuesta nacional encontró que, al presentar un cuestionario de preguntas sobre la tasa de interés, la inflación y la diversificación del riesgo en las grandes ciudades (Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla) en el año 2023. Halló que en temas de interés se ronda el 42.4 % de respuestas correctas (a través de realizar un promedio en todas las situaciones laborales) mientras que el 49.5 % contestaba correc-

tamente temas de riesgos. Siendo que, por lo general, el 16.1 % de los encuestados respondieron exitosamente todas las preguntas. (L. E. Castellanos Rodríguez, 2024, p. 4).

Esta misma investigación demuestra que el nivel de educación financiera es bajo en jóvenes (el cual ronda el 18.2 % de las 3 respuestas correctas), en hogares de menores ingresos o nivel educativo (sin superar el 20 % de las 3 respuestas correctas en los primeros 4 estratos), y en personas dedicadas al trabajo informal, lo cual confirma que la falta de entendimiento de conceptos financieros es una barrera importante para la inclusión. No sorprende entonces que, según esa investigación, existe una “urgencia de seguir desarrollando iniciativas para mejorar la educación económica y financiera en Colombia. Esta necesidad especialmente crítica en grupos vulnerables con bajos niveles de alfabetización financiera” (L. E. Castellanos Rodríguez, 2024, p. 5-7). En otras palabras, mejorar la capacidad de ahorro y manejo del presupuesto personal es clave para que más personas se incorporen al sistema formal y aprovechen sus beneficios.

Ante este escenario, la implementación de un servicio tecnologico que permita entender a sus usuarios de educación y planificación financiera de forma personalizada en Bogotá se presenta como una solución viable y necesaria. Al enfocarse en usuarios con bajo o nulo conocimiento financiero, dicho servicio podría explicarles de manera clara sobre la elaboración de presupuestos y un aprendizaje didáctico y entendible. Así se haría un esfuerzo activo para ayudar a aumentar los conocimientos financieros explicados, pues la evidencia muestra que se debe realizar un esfuerzo de coordinación entre sectores privados y públicos y expandir el alcance de programas de educación financiera (L. E. Castellanos Rodríguez, 2024, p. 7). Además, al apoyar a quienes trabajan en la economía informal a comprender los productos formales, se reducirían las barreras prácticas de acceso y se fomentaría la bancarización efectiva.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un plan de negocios para un servicio digital de planificación financiera, didáctico y personalizado mediante tecnologías y uso de inteligencia artificial dirigido a personas jóvenes,

informales y otros que estén interesadas en aprender sobre educación financiera, que ofrezca herramientas interactivas para mejorar la comprensión de temas económicos y facilitar la toma de decisiones responsables sobre presupuesto, interés, entre otros.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las principales necesidades y problemáticas financieras de los usuarios objetivos, a través de un análisis del contexto económico actual y del comportamiento financiero de segmentos específicos como jóvenes entre 18 a 24 años, comunidades de bajos recursos, trabajadores informales, nómadas digitales y personas interesadas en aprender acerca de economía.
- Definir el modelo de negocio de la plataforma, estableciendo la propuesta de valor, los canales de distribución, las fuentes de ingresos y formular una estrategia de crecimiento sostenible, además de implementar tecnologías tales como la inteligencia artificial con el aspecto financiero.
- Proyectar los recursos técnicos, humanos y económicos necesarios para la implementación, así como el análisis financiero que permita evaluar la viabilidad del proyecto a través del corto, mediano y largo plazo.
- Brindar herramientas sobre conocimientos de finanzas para facilitar la comprensión económica de sus usuarios e inculcar valores financieros tales como la importancia de las tasas de interés, el manejo responsable de presupuestos, entre otros.
- Desarrollar un Producto Mínimo Viable (PMV) que incorpore las funcionalidades críticas de simulación financiera, inteligencia artificial y gestión de flujo de caja, validando su eficiencia técnica mediante pruebas de usabilidad (UX).
- Evaluar la viabilidad técnica, económica y operativa del emprendimiento a través de un análisis financiero a 5 años, utilizando métricas de crecimiento del mercado.

## Marco Teórico

### Definiciones previas

#### *Finanzas personales*

La gestión de las finanzas personales se define como el proceso administrativo mediante el cual un individuo o núcleo familiar gestiona sus recursos económicos, abarcando el control de flujos de efectivo, ahorro y decisiones de inversión (J. M. González Acosta, 2018). Este proceso requiere un enfoque metódico para mitigar desequilibrios presupuestales; en este contexto, la digitalización ha transformado la gestión financiera cotidiana al reducir las barreras de acceso y permitir la elaboración de presupuestos automatizados mediante herramientas tecnológicas (N. G. del Hierro y J. D. Saaibi Rey, 2024).

De acuerdo con Asobancaria (2025), la adopción de servicios financieros digitales representa una oportunidad para mejorar la eficiencia en el seguimiento de gastos, lo cual impacta positivamente en la salud financiera del usuario. No obstante, la efectividad de estas herramientas está supeditada al nivel de alfabetización financiera de la población. Investigaciones recientes en el contexto colombiano indican que existe una brecha crítica en la comprensión de conceptos fundamentales como el interés compuesto y el valor del dinero en el tiempo, lo que limita la toma de decisiones informadas (L. E. Castellanos Rodríguez, 2024, p. 4).

Desde la perspectiva de la teoría de las finanzas personales, no basta con el acceso tecnológico; es imperativo el acompañamiento educativo para transformar la información en bienestar financiero (Banca de las Oportunidades, 2022). Por lo tanto, se justifica el desarrollo de soluciones que no solo operen como gestores de datos, sino como sistemas de soporte a la decisión que ayuden a personas sin experiencia previa a alcanzar una seguridad económica a largo plazo (L. E. Castellanos Rodríguez, 2024).

### *Nómadas digitales*

Los nómadas digitales constituyen un perfil emergente de trabajadores remotos que, gracias a la tecnología, desempeñan sus labores desde cualquier lugar del mundo. Como señalan **Bibl008** y refleja el **Bibl009**, este concepto define «un estilo de vida en el que, gracias a los avances tecnológicos, los profesionales pueden desempeñar su labor desde cualquier lugar y en cualquier momento». Se estima que actualmente existen unos 40 millones de nómadas digitales en el mundo, la mayoría jóvenes (30-39 años) con altos ingresos sector tecnológico.

En América Latina esta tendencia también crece: países como Colombia han implementado visas especiales para atraer a estos profesionales itinerantes. En este contexto, la población objetivo en Bogotá incluye a muchos migrantes y trabajadores móviles que carecen de una asesoría financiera tradicional. Para estos usuarios, gestionar ingresos variables y gastos internacionales presenta desafíos únicos. Por ello, el plan de negocio debe reconocer que los nómadas digitales valoran la flexibilidad financiera y requieren soluciones adaptables (por ejemplo, manejo de distintas monedas, ahorro para emergencias médicas o planes de retiro internacionales). Atender a este segmento implica ofrecer servicios de planificación financiera personalizados que contemplen su estilo de vida dinámico, ayudándolos a estabilizar sus finanzas pese a la movilidad geográfica.

### *Plan de negocio*

Un plan de negocios es el documento rector donde se articula la propuesta de valor y la viabilidad de un emprendimiento. Constituye la “tarjeta de presentación” de la empresa ante inversores y colaboradores potenciales. En él se definen los objetivos estratégicos, la misión, el mercado meta, la estructura organizativa y los recursos necesarios, así como las proyecciones financieras a medio plazo. Según **Bibl009**, un plan de negocios bien elaborado debe identificar la oportunidad de mercado, analizar su viabilidad técnica, económica y financiera, y describir las estrategias para convertir la idea en empresa real.

En esencia, su objetivo principal es ayudar al emprendedor a reflexionar sobre todos los aspectos estratégicos de su proyecto. Esto incluye delinear un cronograma de resultados esperados y los

pasos clave a seguir. Por ejemplo, se suelen estructurar apartados como resumen ejecutivo, análisis de mercado, descripción del servicio (planificación financiera), modelo de ingresos, plan operativo y proyecciones financieras (cuentas de resultados y flujo de caja). Cada sección contribuye a garantizar que el proyecto sea factible: desde cuantificar la demanda en Bogotá hasta prever inversiones en tecnología o capacitación. Un plan de negocios claro y detallado reduce la incertidumbre y provee un camino definido para tomar decisiones, convirtiendo una idea abstracta en una estrategia coherente para crear valor sostenible en el mercado.

### **Asesoramiento financiero**

El asesoramiento financiero es un servicio profesional cuyo objetivo es guiar a los individuos en la toma de decisiones económicas y patrimoniales, con el fin de alcanzar sus metas (compra de vivienda, jubilación, ahorro, etc.) y mejorar su salud financiera. En palabras del **Biblo10**, “la función de un asesor es guiar a las personas para que puedan conseguir los objetivos que se hayan planteado, buscando siempre la mejora de la salud financiera de sus clientes”. Existen diferentes modalidades de asesoría según el vínculo del profesional:

- **Asesor independiente:** No está ligado a ninguna entidad financiera. Este tipo de asesor actúa de forma imparcial, pudiendo recomendar productos de cualquier banco o fondo. Generalmente trabaja bajo contrato y no cobra comisiones por venta, lo que busca garantizar que el consejo sea objetivo.
- **Asesor dependiente o gestor comercial:** Trabaja dentro de una entidad financiera y suele ofrecer exclusivamente los productos de esa institución, percibiendo comisiones asociadas. Aunque su formación puede ser similar, su independencia está limitada por su relación con la empresa matriz.

Un buen asesor debe poseer conocimientos especializados en inversiones, gestión de riesgos y planificación patrimonial, y sobre todo debe adaptar el servicio al perfil de cada cliente. Entre las características señaladas por BBVA destaca la personalización del servicio: el asesor financiero

analiza la capacidad de ahorro, nivel de endeudamiento, tolerancia al riesgo y situación socio-económica del cliente, para diseñar recomendaciones a su medida. Asimismo, emplea un lenguaje claro y evita tecnicismos innecesarios, explicando abiertamente riesgos y beneficios de cada alternativa.

Todo ello busca generar confianza y transparencia con el cliente. Por otro lado, es importante mencionar que existe un marco regulatorio (p. ej. directivas MiFID en Europa) que protege al inversor minorista: estas normas exigen al asesor evaluar la conveniencia de los productos según el perfil del cliente, fomentando prácticas éticas y reduciendo conflictos de interés. En síntesis, el asesoramiento financiero combina expertise profesional con un enfoque centrado en el cliente, proporcionando orientación continua que construye seguridad y confianza en la gestión económica personal.

### ***Herramientas tecnológicas para el asesoramiento financiero***

La revolución digital ha dado lugar a diversas herramientas tecnológicas que facilitan tanto la gestión cotidiana de las finanzas personales como el mismo proceso de asesoría. Entre las más relevantes se encuentran:

- **Aplicaciones de gestión de gastos:** Apps móviles como Toshl o Money Lover permiten registrar fácilmente ingresos y egresos diarios desde smartphones y visualizar el presupuesto a través de gráficos interactivos. Estas aplicaciones animan al usuario a llevar un seguimiento disciplinado de sus gastos, al tiempo que hacen el proceso más ameno mediante interfaces lúdicas.
- **Plataformas agregadoras de cuentas bancarias:** Herramientas como BBVA Bconomy, Ahorro.net o Fintonic centralizan en un solo panel todas las cuentas y tarjetas del usuario. Al consolidar la información financiera, estas plataformas analizan patrones de gasto e ingresos en tiempo real y ofrecen recomendaciones personalizadas de ahorro. Por ejemplo, Bconomy evalúa la “salud financiera” del cliente y sugiere planes a medida, mientras

que Ahorro.net se define como un “asesor financiero de bolsillo” que monitorea múltiples cuentas para aconsejar al usuario sobre cómo optimizar sus ahorros. Fintonic, por su parte, sincroniza automáticamente los movimientos bancarios y brinda alertas de movimiento y consejos personalizados de ahorro.



Figura 2: Logotipo de BBVA Bconomy. *Fuente:* Sitio Web: (Entre nosotros, BBVA, 2024)

- **Chatbot asesores:** Se trata de plataformas automatizadas basadas en algoritmos que crean y gestionan carteras de inversión sin intervención humana continua. Según análisis de **Bibl011**, estos servicios ofrecen asesoría financiera masiva a menor costo, orientada generalmente a inversión pasiva en fondos indexados (ETFs), pero adaptada al perfil de riesgo de cada cliente. Los robo-advisors facilitan el acceso a la planificación de inversiones a segmentos con menores patrimonios o con afinidad por canales digitales, al ofrecer transparencia en costos y recomendaciones objetivas.
- **Calculadoras y simuladores en línea:** Existen numerosas herramientas web o móviles que ayudan a proyectar escenarios financieros básicos (simuladores de ahorros, préstamos, hipotecas, jubilación, etc.). Estas calculadoras apoyan la educación financiera práctica, al permitir evaluar rápidamente cómo variaciones en la tasa de interés, inflación o ingresos afectan el presupuesto personal. Si bien no sustituyen al asesor humano, complementan el proceso de planificación, empoderando al usuario para entender conceptos clave.



### **Alfabetización financiera**

La alfabetización financiera se entiende como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permiten a las personas tomar decisiones financieras informadas y responsables en su vida cotidiana **Bibl014**. En este sentido, un individuo alfabetizado financieramente comprende conceptos básicos como presupuesto, interés, deuda y ahorro, y aplica esa comprensión para gestionar sus ingresos, gastos y ahorros. Estudios internacionales demuestran que menores niveles de alfabetización financiera se asocian con menor bienestar económico, por lo que los servicios de planificación financiera deben enfocarse en mejorar estos conocimientos básicos **Bibl015**; **Bibl016**. En suma, aumentar la alfabetización financiera implica empoderar al usuario para enfrentar decisiones financieras cotidianas y extraordinarias con mayor seguridad y criterio.

### **Educación financiera**

La educación financiera es el proceso mediante el cual los individuos mejoran su comprensión sobre productos financieros, conceptos y riesgos, desarrollando habilidades y confianza para gestionar sus finanzas. Según la *OCDE (2005)*, este proceso combina información, instrucción y/o asesoría objetiva, de modo que las personas se hagan más conscientes de las oportunidades y riesgos financieros, aprendan dónde buscar ayuda y tomen acciones efectivas para mejorar su bienestar económico. En la práctica, la educación financiera básica incluye la enseñanza de presupuestos, ahorro, inversión sencilla y manejo de deuda, usando lenguajes adecuados al público objetivo **Bibl017**. Por ello, un servicio de planificación financiera para personas sin conocimientos previos debe incorporar componentes educativos claros y accesibles, que faciliten el aprendizaje continuo de conceptos financieros fundamentales **Bibl015**.

### **Inclusión financiera**

La inclusión financiera se define como el proceso de promover el acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de productos y servicios financieros regulados, ampliando su uso entre todos los segmentos de la sociedad. Dicho de otro modo, la inclusión financiera busca que individuos y negocios utilicen productos financieros (ahorro, crédito, pagos, seguros, etc.) que respondan a sus necesidades y les permitan gestionar riesgos y oportunidades **Bibl034**. Este concepto cobra especial relevancia en poblaciones con baja alfabetización: la inclusión no solo abarca acceso físico a los bancos, sino también a herramientas y educación financiera que habiliten un uso efectivo de dichos servicios. Al integrar la inclusión financiera en el proyecto, se enfatiza la necesidad de reducir barreras (económicas, educativas y tecnológicas) para que más personas participen plenamente en la economía formal, mejorando así su estabilidad económica y posibilidades de crecimiento **Bibl014**.

### **Tecnología financiera (FinTech)**

El término *FinTech* (tecnología financiera) se refiere al uso de la tecnología y la innovación para proporcionar productos y servicios financieros. En la práctica, esto incluye desde aplicaciones móviles de banca y presupuestos hasta plataformas de asesoría automática (robo-advisors) o sistemas de pagos digitales. Las herramientas FinTech facilitan el acceso a información financiera en tiempo real y permiten servicios personalizados a bajo costo, lo que es clave para usuarios con poco conocimiento previo **Bibl018**. Por ejemplo, una app de finanzas personales puede mostrar gráficos simples de gastos o enviar alertas de presupuesto, reduciendo la complejidad técnica. En el contexto del servicio propuesto, integrar tecnología financiera significa aprovechar plataformas digitales (apps, simuladores, chatbots, etc.) para apoyar la educación financiera y el asesoramiento personalizado, haciendo el aprendizaje más interactivo y accesible **Bibl019; Bibl020**.

### **Bienestar financiero**

El bienestar financiero se describe como un estado en el que la persona puede cumplir completamente con sus obligaciones financieras presentes y futuras, se siente segura respecto a su futuro económico y es capaz de tomar decisiones que le permitan disfrutar de la vida. Es decir, no se trata solo de tener ingresos, sino de tener control sobre el dinero día a día, capacidad para enfrentar imprevistos (fondo de emergencia) y libertad para alcanzar metas personales. Este concepto enfatiza tanto aspectos objetivos (cumplir pagos, niveles de ahorro o inversión) como subjetivos (confianza y satisfacción con la situación económica). Para el servicio de planificación, mejorar el bienestar financiero del usuario implica fortalecer su estabilidad económica doméstica: por ejemplo, ayudándolo a organizar un presupuesto realista, ahorrar para emergencias y entender opciones de inversión seguras. De este modo, el proyecto contribuye a que los usuarios sientan una mejora concreta en su tranquilidad y autonomía financiera **Bibl021; Bibl022**.

### **Presupuesto personal**

El presupuesto personal es un plan financiero que detalla cómo se asignarán los ingresos a distintas categorías de gastos y ahorros durante un periodo determinado. En otras palabras, es una herramienta que permite visualizar claramente la relación entre ingresos, gastos y ahorro, facilitando la toma de decisiones económicas. Elaborar un presupuesto personal ayuda a identificar gastos innecesarios, asignar una parte de los ingresos al ahorro programado (por ejemplo, para emergencias o metas a largo plazo) y planificar prioridades financieras (como pago de deudas o inversiones).

Para personas con bajo nivel financiero, aprender a hacer un presupuesto es fundamental: les proporciona control sobre sus finanzas cotidianas y les enseña hábitos de ahorro y planificación. En la propuesta de servicio, orientar al usuario en la elaboración de su presupuesto digital (usando apps o plantillas interactivas) es clave para mejorar su salud financiera desde la práctica.

El servicio de **planificación financiera dirigido a personas sin conocimientos en finanzas**

enfrenta un entorno competitivo complejo. En Colombia **la banca tradicional** sigue dominando el ecosistema financiero con extensa cobertura y recursos (cuentas de ahorro, crédito, asesoría básica), pero su oferta educativa suele ser genérica. En contraste, el floreciente sector **fintech** –con alrededor de *394 startups en 2024 y 410 en 2025* está captando cuota de mercado con soluciones digitales innovadoras. Neobancos y billeteras digitales (por ejemplo, Nequi y Daviplata) han crecido exponencialmente, Nequi reportó **más de 20 millones de usuarios (15 millones activos)** en agosto de 2024, y Daviplata suma decenas de millones de descargas.



Figura 3: Logotipo de Nequi. *Fuente:* Sitio Web: (No son sus datos, Nequi está fallando, Alerta Caribe, 2025)

Otras fintech relevantes incluyen *Addi*, *Nu Colombia (Nubank)*, *RappiPay*, que ofrecen créditos de consumo, pagos y ahorro a través de apps. Además, hay aplicaciones educativas y de presupuesto personal: por ejemplo, el startup colombiano **Finkü** ofrece un gestor de finanzas personales y talleres de educación financiera, y la fundación WWB lanzó la app **Miga** enfocada en presupuesto y ahorro personal. Finalmente, entidades gubernamentales y ONG participan: la Banca de las Oportunidades impulsa la educación financiera desde la infancia (p. ej. “Global Money Week 2025” promovida por la OCDE), y programas de inclusión (ICETEX, Innpulsa) integran asesorías financieras básicas.

La **posición de los actores actuales** varía según el segmento. Los grandes bancos combinan canales presenciales y digitales, pero su orientación suele privilegiar productos tradicionales sobre contenidos formativos. En cambio, las fintech se apoyan en tecnología móvil y datos para llegar a

públicos jóvenes y no bancarizados. Estudios recientes señalan que “las empresas fintech operan en ámbitos como la banca móvil, los pagos, gestión de finanzas personales, etc”, contribuyendo a la inclusión financiera. Asimismo, informes regulatorios destacan la creación de marcos de open banking en Colombia que facilitan la oferta de nuevos servicios basados en datos financieros.

Sin embargo, persisten **barreras de entrada** importantes: existe alta concentración en el sector crédito y depósitos. Por ejemplo, en microcrédito un solo banco controla más del 50 % del mercado, lo que eleva barreras para nuevas fintech y puede encarecer el acceso al crédito. Esta concentración limita la competencia (a pesar de políticas para fomentarla), y aumenta los costos de adquisición de usuarios para un emprendimiento nuevo. Otras barreras incluyen la regulación financiera (licencias de la SFC) y la **brecha digital**: aunque el 65,6 % de los hogares tenía internet en 2024, muchos potenciales clientes carecen de acceso o habilidades digitales. En síntesis, el competitivo local abarca tanto a jugadores consolidados (bancos tradicionales con amplia red y clientela) como a fintech ágiles con propuestas específicas de valor. Para posicionarse será clave diferenciarse mediante la educación financiera, la personalización y alianzas estratégicas.

### Referencias

- Asobancaria. (2025). *Banca y Economía*. <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2025/08/banca-1487.pdf>
- Banca de las Oportunidades. (2022). *Recomendaciones de inclusión financiera para los gobiernos locales*. Mesa de trabajo Inclusión Financiera. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2024-09/Recomendaciones-de-inclusion-financiera-para-los-gobiernos-locales-fwfb.pdf>
- Banca de las Oportunidades. (2023). *Reporte de Inclusión Financiera 2023: nuevos alcances y retos en Colombia*. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/noticias/reportes-de-inclusion-financiera-2023-nuevos-avances-y-retos-en-colombia>
- Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera. (2017). *Capacidades financieras en Colombia: resultados de la encuesta nacional sobre comportamientos, actitudes y conocimientos financieros*. Banco de la República. [https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/estrategia\\_nacional\\_educacion\\_economica.pdf](https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/estrategia_nacional_educacion_economica.pdf)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2025). *Ocupación informal. Trimestre móvil septiembre - noviembre 2025*. Gobierno de Colombia. <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIHEISS-sep-nov2025.pdf>
- J. M. González Acosta. (2018). *Importancia de las finanzas personales para la toma de decisiones*. Universidad Libre. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15936/Articulo.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- J. T. Cifuentes y J. B. Hernández. (2025). Innovación y desarrollo de las Fintech en Colombia: un análisis de la literatura. *Revista CIES*, 16(1), 7-23. <https://core.ac.uk/download/pdf/656057983.pdf>
- L. E. Castellanos Rodríguez, A. L.-R. y M. d. P. E.-U., D. Rodríguez-Pinilla. (2024). *Educación financiera y bienestar financiero: evidencia de Colombia en un entorno de alta inflación*. Departamento Nacional de Planeación. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/>

PublishingImages / Planeacion - y - desarrollo / 2024 / Septiembre / PDF / dnp - educacion - financiera.pdf

- N. G. del Hierro y J. D. Saaibi Rey. (2024). *La Era Digital y la Gestión Financiera Personal: Un Estudio sobre Alfabetismo Financiero Digital en Jóvenes Universitarios de Bogotá*. Colegio de Estudios Superiores de Administración. <https://repository.cesa.edu.co/server/api/core/bitstreams/bec1c0b7-9e8d-4531-be03-134e7e18c196/content>
- R. Peiró. (2020). *Modelo de negocio*. <https://economipedia.com/definiciones/modelo-de-negocio.html>
- R. Reddy, M. Bruhm y C. Tan. (2013). *Estrategia nacional de educación económica y financiera de Colombia*. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/content/dam/Worldbank/document/LAC/Capacidades%20Financieras%20en%20Colombia.pdf>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2019). *Estrategia nacional de educación económica y financiera*. Gobierno de Colombia. <https://www.superfinanciera.gov.co/loader.php?IServicio=Tools2&ITipo=descargas&IFuncion=descargar&idFile=1010335>