



Trabajo Final de Grado.

Manuscrito Científico

“Big Data e inteligencia artificial para la innovación en el mercado financiero”

“Big Data and artificial intelligence for innovation in the financial market”

Carrera: Licenciatura en Administración.

Nombre: Juan Ignacio Sala

DNI: 38882518

Legajo: ADM05564

Tutor: Rinero, Sofía

Ciudad de Córdoba, junio de 2022.

Índice

Índice	1
Agradecimientos.....	2
Resumen	3
Abstract	4
Introducción.....	5
Objetivos	15
Método.....	16
Diseño.....	16
Participantes.....	17
Instrumentos de recolección	17
Análisis de datos	18
Resultados	19
Discusión	22
Referencias	25
Anexo	27
Modelo de Consentimiento	27
Preguntas a Fintechs	28
Entrevistas	29

Agradecimientos

El camino fue largo, fue duro, pero también fue constante, nada de lo que se logró en esta investigación habría sido posible sin el esfuerzo de los que me rodean.

Agradezco a la Universidad Siglo 21, a cada uno de mis docentes y al personal no docente, que fueron quienes me guiaron y acompañaron en este camino, agradezco a Pato y a Sofía, mis tutoras. Agradezco a quienes me incentivaron y me acompañaron en casa, que siempre me apoyaron cuando les conté mi idea, toda mi familia, mis padres, Jorge y Sonia, mi hermana, Martina, y a quien más me acompañó en este sprint final, Dani, mi futura esposa. Agradezco a las personas que recorrieron el camino a la par, a mis compañeros de toda la carrera, a los amigos de la vida y a los que hice en el camino. Agradezco a los distintos CEO o CTO, que se tomaron el tiempo de ayudarme en esta investigación, la cual no sería posible sin su colaboración. Por último y no menos importante, me agradezco a mi mismo, por confiar en mis capacidades, por llevar adelante esta idea y por lograrlo, nadie dijo que era fácil, pero sí es más que satisfactorio el poder llegar.

Gracias a todas y cada una de las personas que me acompañaron.

Resumen

La tecnología se comporta de manera disruptiva. Como la palabra lo indica, rompe bruscamente la manera en la que se desenvuelve la vida de las personas, principalmente la vida de las organizaciones. Brinda oportunidades únicas, donde podemos alcanzar sueños que solo eran escenas de películas de ciencia ficción, pero que hoy impactan fuertemente en el mundo de las organizaciones. Esto, puede observar con los vehículos autónomos, que transforman la manera en que las empresas formulan sus modelos de negocio; la comunicación holográfica, que brinda la posibilidad de reunir directivos de compañías en una fracción de segundo y acelera la toma de decisiones; y el big data, que implica la reformulación de estrategias comerciales en relación a información real sobre los consumidores; entre otros. Para aprovechar positivamente estos avances, es necesario atender a los cambios y adaptarse correctamente. La presente investigación tiene el objetivo de conocer si las Fintechs argentinas son conscientes de la necesidad de adaptación organizacional para desarrollarse exitosamente en esta 4ta revolución industrial, principalmente al incorporar tecnología Big data e inteligencia artificial. Además, se enfoca el análisis en reconocer si el mercado financiero está preparado para los avances que acarrea la globalización generada por la pandemia y para adaptar sus productos y servicios a la necesidad de los usuarios o clientes.

Palabras clave: 4ta revolución industrial, Big data, banca digital, Fintech, billeteras virtuales, sector financiero.

Abstract

Technology behaves in a disruptive way. As the word implies, it abruptly breaks the way in which people's lives unfold, mainly the organizational. Provides unique opportunities, where we can achieve dreams that were only scenes of science fiction movies, but that Today strongly impact in the world of organizations. This can be seen with autonomous vehicles, wich transform the way in which transport companies formulate their business models; the holographic communication wich provides the possibility of gathering directors of companies in a fraction of a second and decision making; and big data, wich implies the reformulation of commercial strategies in relation to real information about consumers offered by bigdata; among others. In order to take advantage of these advances, it is necessary to pay attention to the changes and adapt correctly. The present investigation has the objective to know if Argentine companies are aware of the need for organizational adaptation to develop successfully in this 4th industrial revolution, mainly by incorporating Big data technology and artificial intelligence. In addition, the analysis focuses on recognizing whether the financial market is prepared for the advances brought about by globalization generated by the pandemic and to adapt its products and services to the needs of users or clients.

Keywords: 4th industrial revolution, Big data, digital banking, Fintech, virtual wallets, financial sector.

Introducción

Existen momentos en que los hallazgos tecnológicos apuntalan cambios que, tal como el efecto del aleteo de una mariposa, transforman en muy poco tiempo la realidad y afectan a la humanidad en infinidad de aspectos. Los emprendedores toman los avances tecnológicos, los aplican creativamente, presentan nuevos negocios, los llevan al mercado, en donde, su utilidad y posibilidades se potencian. Al mismo tiempo, dichos avances tecnológicos se adaptan a las necesidades de los consumidores, se naturalizan y llega al punto en el que no se concibe una manera de vivir sin esa tecnología. De esta manera, transforman desde el modo de relacionarnos, movilizarnos y, comunicarnos. Además, suponen la necesidad de nuevos tipos de empleos y la caducidad de los tradicionales.

Ahora bien, más allá de las similitudes que esta revolución industrial tiene con las anteriores, se debe considerar que el impacto de la presente es tan grande y abarcativa que, tal como señala Klaus Schwab (2016), en las revoluciones anteriores los cambios fueron, en su mayoría, de tipo social y sobre oportunidades, pero esta nueva revolución es diferente, sobre todo si se considera la velocidad con la que las nuevas ideas y tecnologías se esparcen alrededor del mundo y provocan que las empresas de todo tipo de industrias, reconsideren su manera de hacer negocios. Las implicancias de esta nueva revolución industrial son tan amplias que afecta desde lo más sencillo que podría ser la presentación de publicidades altamente personalizadas en los canales de búsqueda de internet, la manera de comunicarnos, hasta la bio-ciencia de la mano de la biotecnología y la inteligencia artificial, para resolver problemas de salud u operaciones remotas en un cuerpo humano. Esto es así debido a que la 4ta revolución industrial implica avances del tipo: inteligencia artificial, robótica, internet de las cosas, vehículos autónomos, impresoras 3d,

nanotecnología, biotecnología, almacenamiento de energía, entre otras que llegaron para quedarse.

Uno de los temas centrales que ocupa a las grandes empresas es la administración de inmensos volúmenes de datos: big data. Esta es una herramienta que involucra el procesamiento de un flujo gigantesco de información, pero con características que la diferencia de sistemas comunes de base de datos. El especialista en estrategia Bernard Marr (2015) determina 4 “Vs” para comprender el funcionamiento y la importancia de la herramienta: volumen, velocidad, variedad y veracidad. Estos son los pilares en los que se sostiene esta tecnología que cambia la manera de plantear y manejar estrategias y modelos de negocios contando con información que, bien utilizada, transforma la llegada al cliente y logra romper, por ejemplo, con la frialdad y despersonalización que hasta hace muy poco implicaba el trato con el cliente virtual, la manera de tratar enfermedades mediante el procesamiento de información en tiempo real de cada paciente, la manera en la que logísticamente se administra el stock y muchos otros usos de diversas industrias. De esta manera, es fundamental que las empresas de todas las industrias reconsideren las formas tradicionales de hacer negocios y se adapten a los cambios rápidos en la tecnología y las expectativas de los consumidores.

Ahora, lo fundamental es saber qué sucede con la estrategia y la creación de valor de esa información para las compañías en búsqueda de competitividad, ya que esta tecnología, bien administrada, colabora con la multiplicación exponencial de las posibilidades de generación de valor y ventaja competitiva de las empresas. Porter y Heppelmann (2015) expresan que, mediante la atención a la reformulación de la cadena de valor, el aumento de seguridad en los procesos, la toma de decisiones basadas en datos reales y actualizados en el momento, se alcanza una ventaja

relacionada a la personalización de la atención para brindar una mejor calidad de experiencia a los consumidores. En este sentido, la doctora María Teresa Ballestar de las Heras (2018) en su estudio sobre comportamiento del consumidor y big data, señala:

Uno de los aspectos más relevantes del análisis de big data es su capacidad para transformar los datos disponibles, a través de métodos estadísticos y computacionales, en información que es valiosa para generar ventaja competitiva a la empresa y un valor añadido al cliente (p.4)

Ahora bien, generar ventaja competitiva no depende solo del acceso a fuentes complejas de información, sino de contar con una estructura que aproveche la misma y logre transformarla. Hill y Jones (2011) en su comprensión sobre estrategia y negocios, explican que:

Para crear un modelo de negocios exitoso, los administradores deben 1) formular estrategias de negocios que le permitan a su compañía atraer a los clientes de otras empresas de la industria (sus competidores) y 2) implantar dichas estrategias de negocios, lo cual también implica el uso de estrategias funcionales para aumentar la capacidad de respuesta hacia los clientes, así como la eficiencia, la innovación y la calidad. (p.150).

Pero sostenidos con una revisión y reformulación de la cadena de valor, esencial para asegurar el éxito del uso de la información y la efectividad de las decisiones estratégicas, operativas y de control.

Es fácil reconocer la importancia y beneficios asociados a la implementación de esta tecnología, pero ¿las organizaciones están preparadas? Si se considera la variedad de ámbitos de impacto de esta nueva tecnología y la realidad que implica esta 4ta revolución industrial, es imperante que las organizaciones en nuestro país se adapten e incorporen con naturalidad, y como parte esencial de su existencia, la nueva tecnología con su correcta, eficaz y eficiente administración. Ahora bien, ¿sabrán las organizaciones cómo adaptarse para aprovechar correctamente estos nuevos recursos? Es así como se presenta la pregunta de investigación central: ¿las Fintechs, llegan para ocupar el lugar de los bancos tradicionales? ¿agilizan los procesos? ¿logran mejorar la experiencia de uso de los clientes? ¿Qué influencia tiene big data para ellos?

Se sabe desde un principio que la Big Data es una herramienta que ha alcanzado gran popularidad no solo para los empresarios, sino también para muchos sectores de la sociedad, sin embargo, la demanda de esta tecnología aplicada a las empresas se suele implementar primero en países más desarrollados y después de un tiempo en los demás países, lo que genera una brecha competitiva muy abrupta. Como es de común conocimiento durante la pandemia del COVID-19 muchas empresas se vieron obligadas a apurar esta transformación si tener tiempo de planificarla estratégicamente. Ahora bien: ¿Qué es la Big Data? ¿Cuáles son las nuevas tecnologías que ofrece? ¿Como se implementan en las empresas de Argentina? ¿Esta nueva tecnología les genera beneficios o costos?

Debido a la 4ta revolución industrial, centralizada en las nuevas tendencias tecnológicas, conceptos como estos han aparecido en el mundo, pero al ser tan repentinos y cambiantes es difícil encontrar un consenso referido a las preguntas previas.

El 'Big Data' como concepto se refiere al análisis de información en cantidades industriales, todo un universo de oportunidades para las empresas aún por explorar. No existe una traducción unívoca (¿grandes datos? ¿datos masivos?), y muchas veces el término se utiliza de forma incorrecta. Según Kenneth Cukier, autor del libro 'Big Data. La Revolución de los Datos Masivos', *“se trata de hacer cosas a partir del análisis de inmensas cantidades de información, que simplemente no son posibles con volúmenes más pequeños”*

Se puede decir que el 'Big Data' aplicado a los negocios es básicamente el análisis masivo de datos para usarlos a la hora de tomar decisiones determinantes para el futuro de una empresa. Por ello las compañías adoptan sistemas capaces de analizar en segundos cantidades inmensas de datos que permiten responder a las demandas del negocio en tiempo real.

En el momento de globalización que vive la humanidad hoy, la forma de realizar operaciones financieras se encuentra, sin lugar a duda, en su momento de mayor cambio. Las criptomonedas vienen a reemplazar los ahorros tradicionales, los NFT (token no fungible, por sus siglas en inglés) llegan a cambiar el mundo de las propiedades digitales y es importante entonces mirar y analizar como llegan las Fintechs a: ¿reemplazar?, ¿complementar?, ¿mejorar?, los servicios financieros tal y como los conocemos.

Obviamente en estas entidades, la tecnología y los avances se convierten en el mayor puente para su conocimiento y para el valor agregado que las mismas brindan.

Pero antes de cualquier cosa surge una de las principales preguntas:

¿Qué es una Fintech?

El término Fintech hace referencia a la integración de dos palabras: finanzas y tecnología. Su objetivo es ofrecer soluciones financieras a partir del uso de nuevas tecnologías centradas en el usuario.

Entre los beneficios de utilizar productos o servicios vinculados a empresas Fintech, se encuentran la practicidad y la rapidez. Las personas podrán ahorrar tiempo y evitar grandes filas porque pueden transferir, cobrar o pagar servicios desde el celular, gestionar y mantener un registro de sus gastos.

Incluso, existen diferentes verticales en el mundo Fintech, tales como:

- **Soluciones contables e impositivas**, son empresas que brindan herramientas para la gestión de negocios y contabilidad de comerciantes, micro y pequeñas empresas. Su objetivo es automatizar los procesos de facturación.

- **Préstamos**, que son aquellas empresas que brindan financiación a particulares sin la intervención de una institución financiera tradicional.

- **Pagos y transferencias**, es decir, las plataformas que se utilizan para realizar consultas de saldo, pagos y envíos de dinero a través de Internet.

- **Insurtech**, son aquellas compañías que utilizan tecnologías innovadoras para implementarlas en la industria de seguros.

- **Financiamiento Colectivo**, busca asistir a las instituciones financieras en la identificación digital, conocimiento del cliente, prevención de fraude y gestión de riesgo.

- **Inversiones**, son compañías asesoras de inversiones online que permite invertir el dinero de manera automática.

- **Blockchain & Crypto**, son aquellas que se dedican a la exploración de blockchain, monedas virtuales y permiten operar divisas de manera segura.

- **Neobancos**, caracterizados por brindar la mayoría de sus servicios a través de aplicaciones móviles y páginas web.

- **Finanzas personales**, son aquellas empresas que brindan herramientas para el desarrollo de la inclusión financiera, como así también para automatizar el ahorro de usuarios o realizar grupos de pago.

- **Seguridad informática**, son empresas tecnológicas cuyo fin es mejorar los parámetros de cumplimiento normativo en las instituciones.

Aunque puede variar de una a otra, la mayoría de reúnen unas características comunes:

- Todo se controla desde una aplicación
- No hay sedes físicas o hay muy pocas
- Puedes sacar dinero en cajeros de cualquier parte
- Las comisiones son menores que en banca tradicional
- Control exhaustivo con notificaciones o desde la web / app

Dicho esto, resulta conveniente en este punto, nombrar algunas ventajas que con las que cuentan.

Ventajas:

- Libertad de horarios
- Sin desplazamientos
- Control total
- Usabilidad en cualquier lugar
- Simples de utilizar

Obviamente no todo es bueno y podemos tener algunas desventajas dependiendo cada caso y situación.

Desventajas:

- No hay oficinas: en caso de tener un reclamo, problemas con tus tarjetas o fallos en procesos burocráticos, no existe una casa matriz donde puedas solucionarlo.
- No hay tantos servicios: Al ser un mercado que se está iniciando y más en nuestro país, puede que no se encuentren todos los servicios tradicionales que nos ofrecen los bancos.

En este sentido cuando se habla de Fintech, o sus derivados, se puede ver al instante que, apoyado en tecnologías de Big Data, los servicios cloud, la inteligencia artificial y por qué no, en un futuro 5G, nos brinda una manera más simple de realizar nuestras gestiones financieras.

Llegado a este punto, es momento de tener en cuenta cuales son los principales factores condicionantes y cuál es el impacto que tienen en las operaciones de las Fintechs. Algunos a tener en cuenta son:

- Desconfianza colectiva, el principal desafío de estas entidades es generar confianza en los consumidores, particularmente en nuestro país, donde se conocen bastantes estafas, se plantea un pilar clave a la hora de crecer.
- La seguridad, de la mano de la desconfianza, resulta clave en estas entidades poder brindar los estándares de seguridad más altos en sus plataformas de negocio, bien se sabe que los

hackeos están a la orden del día y resultan un problema muy grande para este tipo de empresas.

- La gran cantidad de competencia, se sabe que la globalización y la pandemia, dieron conocimiento de que es posible hacer de todo desde el alcance de un smartphone, obviamente, los emprendedores vieron un nicho poco explotado y hoy hay gran cantidad de competidores.
- La banca tradicional, si bien las Fintechs probablemente no se hayan creado con el fin de desplazar, sino más bien para complementarse con los bancos, deben tener en cuenta el funcionamiento y los avances que estos tienen.

Con este panorama, llega el momento de hacernos algunas preguntas claves para este análisis. ¿se plantean las Fintechs complementarse con bancos tradicionales?, ¿Pueden big data e inteligencia artificial mejorar las operaciones tradicionales?, ¿Son más ágiles los procesos en las Fintechs?, ¿es momento de orientar los servicios financieros a los requisitos de los usuarios y no a las regulaciones del país?

Obviamente, se encuentran muchas preguntas y se pueden dar algunas respuestas para orientarnos, pero serán los entrevistados los que den un panorama más realista y fuera de lo teórico.

Con respecto al complemento de Fintech y bancos tradicionales, según análisis realizados por la multinacional VISA, el 70% de las Fintechs quieren desarrollar alianzas con los bancos para traer soluciones a nuevos consumidores, ayudar a expandir los pagos móviles, dinamizar la aceptación en comercio electrónico y resolver problemas para los comercios. Es en el último caso donde hay más camino que recorrer. El valor agregado de traer un nuevo comercio a la red es

mayor que el valor de traer un nuevo consumidor, desde una perspectiva económica más general. Por lo tanto, las tecnologías que ayuden a pequeños comercios a participar en una economía digital tienen un efecto multiplicador para la inclusión financiera, para la economía del país, pero más importante para el futuro de millones de familias que operan pequeños negocios.

Como bien se dijo, el concepto de big data tiene como principal fin, grabar, almacenar y clasificar gran cantidad de información para su posterior procesamiento, de esta manera, Big Data permite optimizar la eficiencia de los servicios financieros, ya que posibilita el tratamiento de una mayor cantidad y variedad de información, a una mayor velocidad. En el caso de IA, la misma se puede utilizar para detección de fraudes, optimización de experiencia de usuario y hasta en la personalización de las finanzas personales.

Finalmente, en esta introducción y desde una percepción más personal sin tener información de las encuestas aun, se plantea un cambio de paradigma: *es momento de mirar lo que quieren los usuarios y no lo que “se hizo siempre”*. Si bien existen regulaciones tanto legales como impositivas, en el mundo en que vivimos, con tanto avance tecnológico, tanta competencia y una globalización acelerada por una pandemia mundial, la principal diferencia de un producto u otro se encuentra en el valor agregado que las empresas puedan brindar a los usuarios.

Objetivos

Objetivo general

Determinar en el sector financiero si las principales Fintech argentinas hacen uso de nuevas tecnologías, Big Data e Inteligencia Artificial y como estas han llevado las operaciones financieras y las experiencias de los usuarios a otro nivel. A la par, conocer cuál es la visión de las Fintechs sobre los bancos tradicionales

Objetivos específicos

- Conocer, en las Fintechs argentinas, en que operaciones se utiliza principalmente Big Data e IA, y en que operaciones piensan que será posible aplicarlos en un futuro.
- Determinar, en las Fintechs argentinas, que piensan sobre tener un lugar físico para la atención de sus clientes.
- Determinar, en las Fintechs argentinas, en caso de no aplicar hoy Big Data e IA, cuáles son los motivos y en el caso de aplicarlo, cuál sería el valor agregado que esta puede darles.
- Describir brevemente, cuáles son las principales herramientas tecnológicas que utilizan hoy en día y que ventaja competitiva les dan estas sobre los bancos tradicionales.

Método

Diseño

La presente investigación tuvo un alcance descriptivo y fue realizada mediante un enfoque de tipo cualitativo con diseño no experimental transversal. Se centró en determinar si las Fintechs argentinas ya están aplicando las nuevas tecnologías y que panorama ven en el mercado actual.

Se tuvo en cuenta el conocimiento de los entrevistados para analizar la relación con los nuevos sistemas financieros. También se consideraron, investigaciones previas que explican el impacto de la 4ta revolución industrial, sus componentes, sus características y, principalmente, lo relacionado a las herramientas de big data. El contexto en el que se pretendieron estudiar estas características es el territorio argentino, en Fintechs, pero seleccionadas intencionalmente según cumplan con las características que exigen los objetivos de la investigación. Para cumplir con el primer, objetivo planteado, se partió desde una indagación de tipo documental sobre cuestiones teóricas relacionadas a los temas centrales e investigaciones con información empírica sobre esta realidad. Luego, en base a los resultados obtenidos, y mediante el uso de fuentes primarias, se conoció la realidad de las diferentes Fintechs argentinas, se fue desde lo general a lo particular, para arribar a los demás objetivos específicos.

Participantes

Para la sección de la investigación, la población está compuesta por 8 Fintech argentinas. La muestra es de tipo no probabilística intencional y los participantes se componen por personas que ocupan el cargo de CEO, CTO o un integrante del área de comunicación. Dichas personas contarán con el conocimiento necesario y específico para poder explicar la situación de cada empresa en relación a cómo trabajan hoy, cual es el valor agregado que entregan y como es el estado del mercado actual.

Instrumentos de recolección

Para la parte documental, los instrumentos de recolección fueron las fichas de contenido, las fichas bibliográficas, hemerográficas y el registro de páginas web.

Para la parte de recolección de fuente primaria, el instrumento de recolección a utilizar fue la entrevista semi estructurada, a través de cuestionarios indirectos administrados por un especialista. Este tipo de entrevista es ideal para obtener descripciones e información sobre ideas, creencias y concepciones de la persona que actúa en la realidad que queremos analizar. (Yuni & Urbano, 2014). Además, estas entrevistas se caracterizan por ser:

Parte de un guion (un listado tentativo de temas y preguntas) en el cual se señalan los temas relacionados con la temática del estudio.

En el desarrollo de la entrevista, se van planteando los interrogantes sin aferrarse a la secuencia establecida previamente, permitiéndose que se formulen preguntas no previstas pero pertinentes. El guion

indica la información que se necesita para alcanzar los objetivos planteados. (Yuni y Urbano, 2014, p. 82).

La formulación de los cuestionarios se realizó teniendo en cuenta los resultados de la investigación documental.

Análisis de datos

Los datos a analizar fueron de tipo cualitativos. El procedimiento para el análisis de datos fue el siguiente: Obtención de la información a través de la búsqueda documental y los cuestionarios; capturar, transcribir y ordenar la información a través de la recolección de material original y las entrevistas a través del registro electrónico de las mismas; luego se continuó con la codificación de la información agrupando según categorías, conceptos preseleccionados por el investigador y se culminó con la integración de la información mediante el análisis y categorización de la información recopilada en relación al alcance de los objetivos propuestos.

Resultados

Con respecto al objetivo general propuesto en la investigación, se buscó conocer si las Fintechs argentinas hacen usos de nuevas tecnologías como Big Data e Inteligencia artificial y si estas han sido un inicio para llevar las operaciones financieras a un siguiente nivel. Se encontró una clara adhesión al uso de estas nuevas tecnologías, en su mayoría usándolas desde el nacimiento de la empresa e incluso lo pensaron antes de existir como tal y desarrollaron sus procesos y sistemas internos, teniendo en cuenta la aplicación de estas tecnologías y el valor agregado que les pueden dar las mismas. Solo un 25% de la muestra tomada confirmo que no utiliza en este momento las tecnologías, pero en estos casos se detectó que son empresas muy recientes que no tienen el volumen de datos necesarios para aplicarlas.

En todos los casos se pudo observar que los entrevistados están 100% convencidos que la aplicación de estas tecnologías ya no es algo del futuro, si no algo que está ocurriendo ahora y de manera muy masiva, conocen, además, los beneficios que les puede dar la aplicación de Big Data e Inteligencia Artificial, pero por cuestiones de prioridades o cantidad de usuarios, aún no han podido aplicarlas.

Pasando ya a los objetivos específicos, en primera medida se buscaba conocer en que operaciones se utilizan actualmente estas tecnologías y en cual los entrevistados que podrían aplicarlas en el futuro.

Se pudo observar que los principales procesos en lo que se aplica fueron: comportamiento del cliente, datos para futuras decisiones de negocio, atención al cliente, análisis de hábitos de consumos, posibles fraudes, riesgo crediticio. En todos los casos analizados y en los que se aplica BD e IA, se ve como un común denominador el análisis del comportamiento del cliente, se

nombran conceptos como usabilidad, experiencia de usuario y feedback, que todos toman como punto de partida para hacer análisis y filtrado de los datos recibidos.

Otra curiosidad que surge de esta pregunta y de la comparación de Fintech vs Banca tradicional, es que, el 100% de los entrevistados afirma que hoy por hoy, ambos tipos de instituciones deben funcionar como un complemento y no como una competencia, ya que se haría muy difícil la existencia de uno sin el otro.

Siguiendo con los objetivos específicos, se pasa a analizar el concepto de atención online a clientes y saber si esto le da un valor agregado o no a la empresa.

Se encontraron cifras más divididas, ya que, el 37% de los entrevistados cuenta hoy con una sede física para la atención al cliente, aunque estos no piensan en agregar más sedes. En los casos en lo que no hay atención al público, se vio que no piensan implementarlas en un futuro tampoco, por ende, si bien unos tienen sedes y otros no, el 100% está de acuerdo en que no serán necesarias en un futuro.

Como segundo objetivo específico, se buscó conocer los motivos por los cuales las empresas no utilizan estas tecnologías y en caso de hacerlo, conocer que valor agregado le dan las mismas a la empresa. Al analizar quienes no aplican Big Data e Inteligencia artificial, hay 2 conceptos claves para no hacerlo: Prioridad de funciones y cantidad de datos, como bien se mencionó, el 25% de empresas tomadas en la muestra no aplica BD e IA y se debe principalmente a lo que se mencionó. Cuando se habla de prioridad se hace referencia a que necesitaron primero crear un negocio y por eso no se centraron en aplicar las tecnologías mencionadas. Cuando se habla de cantidad de clientes, obviamente, se hace referencia a que, al no contar aun con una gran cantidad de usuarios, no ven como necesidad principal la aplicación de estas tecnologías.

En el caso de quienes, si las utilizan, el principal valor agregado que ven es el constante feedback que pueden recibir de los usuarios y el conocimiento sobre la experiencia que estos tienen al usar su plataforma. Muchas veces pueden ver en qué momento el usuario decidió salir o que producto consume más gracias a Big data e Inteligencia Artificial.

Por último, en el tercer objetivo específico, se consultó respecto a las herramientas tecnológicas y las ventajas competitivas que estas les brindan a las empresas.

En el 75% de los casos, el software utilizado es propio desarrollado por la empresa para el análisis de los datos recibidos, en el porcentaje restante, se usa un mix con herramientas desarrolladas por terceros. Además, 100% de los entrevistados, comentó que cuentan con distintos tipos de certificaciones de seguridad para la información recolectada y algunos cuentan con certificaciones internacionales como: PSI. Por otro lado, una de las principales ventajas competitivas que todos mencionaron fue la facilidad para crearse una cuenta, y las bajas tasas que pueden ofrecer, lo cual lleva a usuarios a elegirlos como su principal cartera de pagos.

Finalmente, se mencionaron algunos conceptos que no entran dentro del análisis de los objetivos, pero, son importantes para la continuidad, estos fueron:

- “Las Fintech vinieron a democratizar el sistema financiero”
- “Las nuevas empresas van a ser creadas y manejadas por las nuevas generaciones”
- “la gente está cansada de que le ofrezcan cosas que no necesitan”
- “podes atender a más personas a la vez y cada uno hace lo que necesita en el momento que necesita”

Discusión

Para poder estudiar las implicancias, fortalezas y limitaciones que enfrentó la investigación, se realizó una interpretación y análisis de los datos obtenidos y expuestos anteriormente para poder crear y trazar una relación de valor entre lo investigado mediante entrevistas y lo que se evidenciaron en otras fuentes de información.

Se inicia por el objetivo general, el entorno Fintech conoce los conceptos de estas nuevas tecnologías y entiende la necesidad de utilizarlo en su empresa, obviamente por distintos factores, una minoría de las empresas encuestadas aun no lo tiene implementado, pero igualmente piensa implementarlo en su totalidad en un futuro no tan lejano. La necesidad es clara. Son cada vez más los rubros de todo tipo que suman estas tecnologías a sus organizaciones, permiten ver de manera mucho más clara los deseos de los clientes, permiten adaptar los nuevos productos en función de lo que la gente quiere, además, en el mundo en que vivimos, es imposible dejar de lado los avances tecnológicos, se mencionó en varias de las entrevistas la expresión: “...*Quien no se adapte a las nuevas tecnologías, quedara en el camino...*”. Un dato importante y muy relevante en este análisis, es que las empresas dentro del ecosistema Fintech son relativamente empresas jóvenes, recién creadas y es por este motivo que dieron prioridad a otros crecimientos y desarrollos, antes que a las tecnologías mencionadas.

Continuando con el primer objetivo específico de este manuscrito, y yendo directamente de la mano con el objetivo específico, se desea conocer cuales son los principales procesos en los que se tiene en cuenta o para los que se utilizan estas tecnologías. Se puede hacer una pequeña división a la hora de leer estos datos, por un lado, está Big Data, que se utiliza, principalmente, para la obtención de datos viables y para el análisis de comportamiento del consumidor, en el caso de Inteligencia Artificial, se aplica sobre todo para los procesos de atención al cliente

(chatbots) y para la agilización de procesos recurrentes en la empresa. Se confirma entonces, que la implementación de estas tecnologías tiene como principal objetivo el conocimiento a fondo de las necesidades de los usuarios, para, como bien se nombro anteriormente, crear productos orientados a los mismos y la mejora en los procesos de atención al cliente, lo cual da un valor agregado a cada una de las fintechs.

Pasando ya al segundo objetivo específico, se detecta una clara tendencia: atención online. Algunas de las entidades entrevistadas en este análisis cuentan con atención al cliente presencial, pero hubo una constante en las entrevistas realizadas, y es que la gente no quiere perder tiempo con tramites engorrosos que quiten posibilidad de hacer cualquier otra actividad. Es por eso que claramente, todas la Fintech cuentan con atención online a sus clientes, en este caso, una de las cosas que nos enseñó una pandemia mundial como el Covid-19, es que la mayoría de los procesos se pueden realizar de manera online, obviamente que las empresas que entienda y apliquen esto, prevalecerán por sobre sus competidores y lograran lo que tanto buscan, un feedback positivo y un posicionamiento inmejorable en el mercado financiero.

Sobre al tercer objetivo, donde se consulto a las empresas que no aplican BD e IA si piensan hacerlo, se sigue yendo de la mano con lo mencionado anteriormente, si bien la minoría de la muestra informo que no aplica estas tecnologías, en todos los casos fue por una cuestión de prioridades, ya que deben cumplir primero con conseguir una estabilidad en el mercado antes de aplicarlas. Aun así, el porcentaje de utilización de estas 2 potentes herramientas es muy alto, ya que según un estudio denominado "*La paradoja de los datos*", realizado por la empresa DELL, en Argentina, solo el 18% de las empresas hace una correcta utilización de las mismas, siendo en su mayoría empresas del ecosistema Fintech o específicamente de tecnología en general.

Ya finalizando este análisis, teniendo en cuenta todo lo expuesto y poniéndolo en comparación con el resto de las organizaciones, se puede detectar automáticamente que los

avances tecnológicos y financiero que acarrearón las fintechs, cambiaron totalmente el mercado financiero, innovaciones como pagos con QR, transferencias por número de teléfono, crypto, nfts y muchas cosas más que llevarían cientos de paginas para desarrollar, son las que se tienen como algo normal en el futuro. Como pregunta de opinión y un poco para hacer una comparación intencional con los bancos tradicionales, se consultó a los entrevistados si veían a la banca tradicional como una competencia o como un complemento, y en la gran mayoría de los casos, se detectó que, si bien los mercados y clientes que acarrearán son similares, todas las fintechs ven a la banca como un complemento, como la posibilidad de crecer juntos como un todo y de manera colaborativa. En este contexto, resulta indispensable para la banca, si bien ya lo está haciendo, replantear la forma de realizar sus procesos, actualizarse, crecer y mejorar, de la mano con el resto de las industrias financieras.

Para finalizar y dar un cierre al análisis planteado, es un momento ideal para las innovaciones en el mercado financiero argentino, la globalización que generó la pandemia, la implementación de nuevas tecnologías y el constante avance que se puede encontrar, hacen que sea un muy buen momento para crecer, pero claro está que cualquier organización que no esté dispuesta a escuchar a los usuarios y mejorar sus procesos, se quedará en el camino.

Referencias

Marr, B. (2015). Big Data: Using Smart Big Data, Analytics and Metrics to Make Better Decisions and Improve Performance. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.

Schwab, K. (2017). The Fourth Industrial Revolution. New York: Crown Business

Hill, C. y Jones, G. (2009). Administración Estratégica. Canadá: South-Western.

Yuni, J. y Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar 2. Córdoba: Brujas.

Rubin, H.J. y Rubin, I.S. (1995) Qualitative interviewing. The art of hearing data. Thousand Oaks: Sage.

Alcaíno, M., Ruiz, V., Arenas Miranda, F. y Gutiérrez, B. (2015). Modelo de negocios basados en datos: desafíos del Big Data en Latinoamérica. Tesis de grado Facultad de economía y negocios escuela de economía y administración, Universidad de Chile. Santiago, noviembre 2015.

Ballestar de las Heras, M. (2018). Análisis del comportamiento del consumidor en comercio electrónico mediante técnicas y metodologías Big Data. Tesis doctoral, Programa de Doctorado en Ciencias Sociales y Jurídicas. Universidad Rey Juan Carlos. Madrid.

Porter, M. y Heppelmann, J. (1 de diciembre 2015). "How Smart, Connected Products Are Transforming Companies". Harvard business review, (octubre, 2015) pp.96-112, 114 recuperado de <https://hbr.org/2015/10/how-smart-connected-products-are-transforming-companies>

Susanne Chishti y Janos Barberis (2017). "El futuro es Fintech". Recuperado de: https://pladlibroscl0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/35/34383_El_futuro_es_FINTECH.pdf

Eloi Noya (2015). “¿Es el ‘Fintech’ el mayor desafío que afronta la banca?”. Recuperado de: https://www.gref.org/nuevo/docs/economia_digital_280416.pdf

Ruben Salazar Genovez. <https://www.visa.com.ar/la-diferencia-visa/impacto-global/la-banca-y-las-fintech.html>

BKR APP- Fintech. (2020) <https://bkr.com.ar/que-es-una-fintech-bkr/#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20Fintech%20hace%20referencia,tecnolog%C3%ADas%20centradas%20en%20el%20usuario>

Ministerio de economía - Argentina. <https://www.argentina.gob.ar/inclusion-financiera/personas/pagoelectronico/bancos>

Paradoja de los datos – Dell (2022). <https://www.dell.com/es-ai/dt/perspectives/data-paradox.htm>

Anexo

Modelo de consentimiento de participación:

Córdoba, 9 de mayo de 2022



Estimado participante

Los alumnos de la Universidad Siglo 21 que están realizando su Trabajo Final de Grado de la carrera Licenciatura en Administración necesitan obtener información sobre Big Data y su aplicación en Fintechs. Cada alumno debe seleccionar una cierta cantidad de empresas familiares con el fin de realizar entrevistas a mujeres líderes o no de las mismas. Se busca conocer por medio de un cuestionario la opinión sobre la temática con el objetivo de arribar a una conclusión. Se asegura la confidencialidad de los datos y ante cualquier inconveniente puede abandonar la investigación y retirar su consentimiento. La entrevista será grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.

Yo de edad años acepto la solicitud de participar en la siguiente investigación considerando que mis respuestas serán una valiosa contribución para los alumnos.

Firma del participante

Preguntas de entrevista a Fintechs de Argentina.

1. ¿Me podrías decir tu nombre completo? ¿Qué edad tenés? ¿Cuál es el nombre de la empresa para la cual estas trabajando? ¿Cuál es tu rol dentro de la misma?
2. Me gustaría preguntarte cuantas sedes físicas tienen, pero en este caso, hay una pregunta más simple ¿Tienen alguna sede física o casa matriz a día de hoy? En caso de no tenerla, ¿Piensan en abrir una en algún momento?
3. ¿Cuál es tu opinión respecto a los bancos tradicionales? ¿Realmente, piensas que son una competencia? ¿o lo ven más bien como un complemento a sus actividades y propuestas?
4. Su servicio de atención a los clientes ¿Es 100% online? ¿esto le da a la empresa un valor agregado? ¿Conoces la opinión de los usuarios respecto a esto?
5. ¿Conoces el concepto de Big Data? ¿Conoces el concepto de IA? Hoy en día, ¿aplican alguna de estas tecnologías?
6. En caso de implementar tecnología Big data e IA:
 - a) ¿En qué procesos se aplican? ¿Qué valor agregado o que información les da como empresa la utilización de estas tecnologías?
 - b) ¿La utilizan desde que nacieron como empresa? En caso de que no, ¿Cuánto tiempo lleva implementado?
 - c) ¿Existe gente especializada en filtrar los datos que recolectan para extraerle valor? ¿Hay alguna herramienta específica para el filtrado de datos?
 - d) ¿Como le dan valor a los datos que obtienen? ¿Quiénes tienen acceso a estos datos?
 - e) ¿Manejan políticas de seguridad de la información? ¿y políticas de privacidad para los usuarios?

- f) ¿Consideras que hay un cambio en la forma de llevar adelante el sistema financiero?
¿Son las Fintechs las que llegaron a cambiar los servicios de banca tradicional?
- g) Para finalizar, ¿Estamos en un proceso de cambio en los servicios financieros tal como los conocemos? ¿Crees que se empezaran a orientar los mismo a los requisitos del usuario y no tanto a lo “tradicional”?

7. En caso de no implementar tecnología Big data e IA:

- a) ¿Por qué no lo utilizan? ¿Conoces las ventajas que te pueden ofrecer?
- b) ¿Tienen pensado aplicar estas tecnologías en un futuro?
- c) ¿Consideras indispensable la aplicación de estas tecnologías en las Fintechs? ¿Crees pierden clientes o retroalimentación por no aplicarlas? ¿Por qué?
- d) ¿Consideras que hay un cambio en la forma de llevar adelante el sistema financiero?
¿Son las Fintechs las que llegaron a cambiar los servicios de banca tradicional?
- e) Para finalizar, ¿Estamos en un proceso de cambio en los servicios financieros tal como los conocemos? ¿Crees que se empezaran a orientar los mismo a los requisitos del usuario y no tanto a lo “tradicional”?

Entrevistas Realizadas.

ENTREVISTA 1 - CARLOS GORLERI.

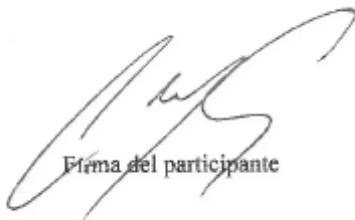
Córdoba, 9 de mayo de 2022



Estimado participante

Los alumnos de la Universidad Siglo 21 que están realizando su Trabajo Final de Grado de la carrera Licenciatura en Administración necesitan obtener información sobre Big Data y su aplicación en Fintechs. Cada alumno debe seleccionar una cierta cantidad de empresas familiares con el fin de realizar entrevistas a mujeres líderes o no de las mismas. Se busca conocer por medio de un cuestionario la opinión sobre la temática con el objetivo de arribar a una conclusión. Se asegura la confidencialidad de los datos y ante cualquier inconveniente puede abandonar la investigación y retirar su consentimiento. La entrevista será grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.

Yo Carlos Gorleri de edad 40 años acepto la solicitud de participar en la siguiente investigación considerando que mis respuestas serán una valiosa contribución para los alumnos.


Firma del participante

Entrevistador: Hola Carlos, buenos días, mi nombre es Juan, como te comenté vamos a hacer la entrevista para el trabajo final de grado, y te cuento que voy a grabar el audio de esta reunión.

Entrevistado: ok, dale.

Entrevistador: Bien, para ir empezando, te pido, ¿podrías decirme nombre completo, edad, empresa donde trabajas y tu cargo dentro de la misma?

Entrevistado: Mi nombre es Carlos Gorleri, tengo 60 años y soy el presidente del grupo credencial.

Entrevistador: ok, excelente, Carlos, pregunto ahora, ¿tiene la empresa hoy en día sede de atención?

Entrevistado: Si claro, sedes físicas en varios países, tenemos en Argentina, México y Ecuador.

Entrevistador: Bien, clarísimo, pasamos un poco a lo que vinimos y hablamos de Fintech y banca, ¿piensas Carlos, que las Fintech hoy para los bancos son una competencia o la ves más como un complemento?

Entrevistado: La realidad es que las Fintechs son una evolución o un acelerador del cambio cultural que estamos teniendo la gente, son la punta de lanza, lo que hace el avance, pero también como vemos, los bancos van corrigiendo sus brechas tecnológicas y van de alguna forma,

igualando el nivel de las Fintechs. Llegaron para quedarse y permiten aumentar la inclusión financiera y por sobre todo la desmonetización de pagos. Definitivamente son un complemento.

Entrevistador: Desmonetización de pagos, muy buen concepto, lo voy a tomar para el análisis, por otro lado, ¿la atención al público hoy es principalmente online o personal?

Entrevistado: Nosotros somos un b2b, somos Fintech de Fintech. Hoy el formato de atención personal ha disminuido muchísimo, no representa ni un 5%, sobre todo después de la pandemia.

Entrevistador: y esto, ¿es un valor agregado para la empresa o es una adaptación que fue necesaria?

Entrevistado: Definitivamente es un cambio de tendencia y llegó para quedarse. Sobre todo, en resolver al momento la problemática con los clientes.

Entrevistador: bien, pasando un poquito más a lo técnico te consulto, ¿conoces los conceptos de Big Data e Inteligencia Artificial?

Entrevistado: si, por supuesto, los usamos todos los días.

Entrevistador: ¿Aplican estas tecnologías?

Entrevistado: Se aplica en distintas escalas, para medir comportamiento, tasas de uso, fraudes y evolución de los consumos futuros.

Entrevistador: ¿Cuánto hace que apliquen estas tecnologías?

Entrevistado: Credencial es una empresa que existe hace 45 años, que hizo su transformación digital hace 5 años.

Entrevistador: ¿hay empleados que se especializan en el filtrado de datos o es más un tema de IA o una herramienta?

Entrevistado: tenemos 2 formas de servir los datos, una es las decisiones internas de las compañías que las tomamos de la información real time y el resto se comparte con nuestros corporativos para que corran los motores de decisión.

Entrevistador: preguntarte si hoy, ¿tienen políticas de seguridad de la información y de privacidad de los usuarios?

Entrevistado: Si, por supuesto, como compañía para las calificaciones visa, MasterCard, tenemos que tener psi, somos psi nivel 1 y además nosotros usamos una segunda capa de seguridad que es isae3402 y por supuesto nosotros debemos cumplir con las normativas de protección de datos del consumidor en todos los países en los que operamos.

Entrevistador: Bueno, manteniéndome en los datos... ¿Quién tiene acceso a estos datos dentro de la empresa?

Entrevistado: la información por el formato de compañía que somos, favorecemos la democratización de los procesos y conocimiento, pero como chocas con que la información es de 3ros al final del día, en definitiva, los únicos que tienen acceso son las áreas de mercadeo y áreas específicas designadas según se necesita.

Entrevistador: excelente, clarísimo. bueno, ya me quedan 3 preguntitas para ir cerrando.

¿Consideras que hoy todo este tema de Fintech trae un cambio en el paradigma del sistema financiero?

Entrevistado: a ver... Insisto, creo que es un cambio, un acelerador de nuevas formas de uso de los productos financieros por parte de los consumidores. acelera notablemente el reemplazo de efectivo por transacciones digitales. Lo que creo es que al final del día la pregunta es. ¿Cómo termina este modelo? porque las Fintech terminan siendo bancos y los bancos motivan más las diferentes billeteras. En definitiva, las Fintech aceleran la convergencia.

Entrevistador: bueno, una pregunta más que en realidad es más una conclusión... te pregunto, ¿piensas que el sistema financiero se empieza a orientar más en lo que quieran los usuarios que en lo que era típico antes?

Entrevistado: lo que ocurrió también, es una palabra que está muy vigente, es la democratización del sistema financiero, era un sistema donde antes quien ponía las reglas del juego, era la banca, hoy, estamos en un punto en el que, quienes fijan las reglas, son los consumidores y los comerciantes, las personas eligen su billetera según lo que le podamos ofrecer, según quien pueda dar más y mejores beneficios.

Los bancos ya no tienen ese poder de manejar el sistema, el que define hoy es el consumidor, quédate con 2 conceptos, primero, inclusión financiera y segundo, la desmonetización de pagos.

Entrevistador: Bien, excelente, muchísimas gracias, Carlos, voy a para la grabación.

Entrevistado: De nada Juan, buenos días

ENTREVISTA 2 - MARCO PORRACIN.

Córdoba, 9 de mayo de 2022



Estimado participante

Los alumnos de la Universidad Siglo 21 que están realizando su Trabajo Final de Grado de la carrera Licenciatura en Administración necesitan obtener información sobre Big Data y su aplicación en Fintechs. Cada alumno debe seleccionar una cierta cantidad de empresas familiares con el fin de realizar entrevistas a mujeres líderes o no de las mismas. Se busca conocer por medio de un cuestionario la opinión sobre la temática con el objetivo de arribar a una conclusión. Se asegura la confidencialidad de los datos y ante cualquier inconveniente puede abandonar la investigación y retirar su consentimiento. La entrevista será grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.

Yo Marco Porracin Dieguez de edad .25. años acepto la solicitud de participar en la siguiente investigación considerando que mis respuestas serán una valiosa contribución para los alumnos.

Marco Porracin Dieguez

Firma del participante

Entrevistador: Marco, gracias por tomarte este tiempo y avisarte que voy a estar grabando el audio de la reunión.

Entrevistado: Dale, no hay ningún problema.

Entrevistador: Primero, si puedes, ¿Cuál es tu nombre completo, tu edad, la empresa en la que trabajas y cuál es tu rol dentro de la misma?

Entrevistado: Mi nombre es Marco Porracin, tengo 25 años, trabajo para Belo y soy el gerente de data.

Entrevistador: Bien, preguntarte ahora si ¿tienen sedes físicas de atención?

Entrevistado: em, no no, no tenemos.

Entrevistador: ¿y piensan en tener en algún momento alguna?

Entrevistado: definitivamente creería que no, no es la idea.

Entrevistador: preguntarte ahora, ¿piensas que los bancos tradicionales y las Fintech son una competencia o lo ves más bien como un complemento?

Entrevistado: si, creo que somos competencia, en muchos casos ofrecemos el mismo producto, los bancos empiezan a trabajar en crypto, así que definitivamente somos competencia.

Entrevistador: y ¿piensas que en un futuro será banco o Fintech o pueden convivir los 2?

Entrevistado: creo que van a seguir existiendo ambas, creo que en un futuro ambas tendrán roles distintos en la sociedad.

Entrevistador: Excelente, esto ya te lo pregunté, pero, hoy el servicio es 100% online ¿no?

¿Pensas que le da un valor agregado a la empresa esto?

Entrevistado: Si si, es 100% online, en realidad no hemos realizado análisis, pero entiendo que, si hubiera sedes físicas, llegaríamos a más personas, pero el futuro va a la atención online y creo que vamos por buen camino.

Entrevistador: Bien, seguimos, ¿conoces el concepto de Big Data e Inteligencia Artificial?

Entrevistado: si, por supuesto.

Entrevistador: y ¿los aplican?

Entrevistado: Emm, si y no, a ver, hay momentos donde se usan, pero hoy por los problemas que tenemos, no se justifica hacer una inversión en estas áreas.

Entrevistador: obviamente, tienen pensado aplicarlo en un futuro ¿verdad?

Entrevistado: si si, probablemente terminemos el año utilizando estas tecnologías, pero no se justificaba por presupuesto y prioridad hacerlo hasta ahora.

Entrevistador: crees que, a la larga, ¿se volverá algo indispensable?

Entrevistado: no, pero creo que le da un gran valor agregado a la empresa.

Entrevistador: la pregunta ahora es, ¿tienen políticas de privacidad y seguridad?

Entrevistado: si, tenemos varias, priorizamos seguridad hasta con situaciones de datos personales, todo está muy aislado y securizado, son datos muy sensibles, no te se nombra cuales regulaciones nos alcanzan, pero si estoy seguro de que las cumplimos a todas, jaja

Entrevistador: consideras que, teniendo en cuenta la pandemia, y la globalización, hoy, ¿Vemos un cambio en cómo funciona el sistema financiero?

Entrevistado: si, sin dudas, se aceleró todo el ecosistema Fintech, por ejemplo, he visto métricas y el crecimiento de algunas empresas fue exponencial.

Entrevistador: bien, excelente, ya, por último, te consulto, ¿piensas que los servicios financieros en un futuro se empezaran a orientar más a lo que el usuario necesite que a lo tradicional que conocemos hoy?

Entrevistado: Creo que, sin lugar a dudas, esto ya está sucediendo, lo primero que hacemos como empresa es revisar el feedback de los usuarios y crear productos en base a lo que más necesitan, creamos productos a medida.

Entrevistador: bien, perfecto, con esto ya tendría toda la información recolectada, muchas gracias por tu ayuda.

Entrevistado: dale, de nada, éxitos.

ENTREVISTA 3 - DIEGO BURGOS

Córdoba, 9 de mayo de 2022



Estimado participante

Los alumnos de la Universidad Siglo 21 que están realizando su Trabajo Final de Grado de la carrera Licenciatura en Administración necesitan obtener información sobre Big Data y su aplicación en Fintechs. Cada alumno debe seleccionar una cierta cantidad de empresas familiares con el fin de realizar entrevistas a mujeres líderes o no de las mismas. Se busca conocer por medio de un cuestionario la opinión sobre la temática con el objetivo de arribar a una conclusión. Se asegura la confidencialidad de los datos y ante cualquier inconveniente puede abandonar la investigación y retirar su consentimiento. La entrevista será grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.

YoDiego S Burgos..... de edad 42..... años
acepto la solicitud de participar en la siguiente investigación considerando que mis
respuestas serán una valiosa contribución para los alumnos.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Diego S Burgos', written over a faint circular stamp.

Firma del participante

Entrevistador: Hola Diego, buenos días, te cuento que voy a estar grabando el audio de la reunión para posteriormente analizarlo.

Entrevistado: Dale, muchas gracias.

Entrevistador: Bien, arrancamos, primero preguntarte, ¿Cuál es tu nombre completo, tu edad, la empresa en la que trabajas y tu rol en la misma?

Entrevistado: Mi nombre es Diego Burgos, tengo 42 años, actualmente estoy en la empresa Pomelo, soy el cofounder y estoy a cargo del área de tecnología.

Entrevistador: Bueno, preguntarte ahora, hoy en día, ¿tienen alguna sede física de atención al público?

Entrevistado: En general la atención al cliente es 100% remoto, pero tenemos oficinas o co works donde los empleados se juntan a trabajar y a veces resolvemos algunas consultas de clientes de manera presencial.

Entrevistador: ok, clarísimo, ahora voy un poquito a tu opinión y es preguntarte, ¿piensas que las Fintechs y los bancos tradicionales son una competencia o más bien se ve como un complemento el uno del otro?

Entrevistado: es una muy buena pregunta la verdad, yo creo que hoy viene a complementar, primero por que ayuda a que una gran parte de la sociedad que de repente no tenía accesos a estos

servicios financieros, lo puedan tener partiendo de que no tienen costo, cosa que hace unos años atrás no era así. Después creo que también complementa en otros servicios, como, por ejemplo, es muy normal que una fintech se meta en crypto y no así un banco. por ende, creo que definitivamente se complementan.

Entrevistador: Bien, pasando un poco a la siguiente, ¿piensas que la atención online es un valor agregado para los clientes o tienen algún feedback al respecto?

Entrevistado: Teniendo en cuenta que somos una fintech para empresas, creo que el valor agregado que brinda es enorme, igual desde mi punto de vista, a veces está bueno mantener operaciones que sean de manera presencial, y poder generar un vínculo que no siempre se logra de manera online.

Entrevistador: buenísimo, excelente, pasamos entonces a una parte importante, ¿Conoces concepto de big data e inteligencia artificial?

Entrevistado: Si, claro.

Entrevistador: ¿Y lo aplican en la empresa?

Entrevistado: Big Data sí, pero inteligencia artificial todavía no.

Entrevistador: ¿y en que procesos específicamente se utiliza?

Entrevistado: estamos armando bien el equipo, pero nuestro objetivo principal es recolectar la mayor cantidad de datos posibles dentro de lo que nos permiten las regulaciones, que nos puedan ayudar a tomar mejores decisiones de negocio principalmente.

Entrevistador: ¿más o menos qué tiempo lleva implementado Big Data?

Entrevistado: Somos una empresa particular, tenemos una validación PSI en 2 meses. y eso no es normal. Nosotros todo lo que hacemos, lo hacemos desde que existimos, sabíamos que queríamos aplicar big data, y por eso lo armamos desde el inicio de la empresa. Hace menos de un año que existimos y ya tenemos mucho implementado.

Entrevistador: que bueno, ojalá todas las empresas lo pudieran pensar así.

Entrevistado: si si, realmente...

Entrevistador: bien, seguimos con tema datos, te pregunto ahora, ¿Hoy en día, tienen gente especializada en el filtrado de datos o es más una maquina la que se encarga?

Entrevistado: ambos, tenemos las 2 cosas.

Entrevistador: bien, y como le dan valor a estos datos?

Entrevistado: buena pregunta... la respuesta corta, estamos sembrando código que recopila datos donde creemos que mañana vamos a ir a buscar, para tomar decisiones en el negocio. Pero nos sirve para saber en qué ciudades tenemos mejor onboarding por ejemplo, son algunos casos...

Entrevistador: clarísimo, muy bueno ¿y manejan políticas de seguridad de la información?

Entrevistado: si, como te dije tenemos certificación PSI así que no tenemos otra opción, además por otro lado guardamos mucho y aprendemos del comportamiento del usuario.

Entrevistador: ok, sigo ya con las últimas dos preguntas, ¿Consideras que hay un cambio en el sistema financiero, que son las fintech las que llegaron a cambiar el mercado?

Entrevistado: Si, definitivamente, creo que lo que está pasando es que dentro de cualquier empresa se podría hacer explotación de un área que no existe, y es crear un ala fintech, dado que muchas pueden hacer uso de captación con un simple programas de recompensa.

Entrevistador: bien, buenísimo, vamos ya con la última, ¿piensas que en un futuro se puede empezar a orientar los servicios más a lo que quieran los usuarios que a lo que tradicionalmente conocemos?

Entrevistado: si, creo que sí, el problema serán los costos y ahí es donde van las fintech. a veces los costos limitan muchas cosas. entonces creo que si va a pasar a medida que se vayan acomodando y eso va a llevar un tiempo.

Entrevistador: bien, con esto de mi parte ya estaríamos Diego, muchas gracias.

Entrevistado: De nada, siempre que pueda ayudar lo hago, muchos éxitos.

ENTREVISTA 4 - GUSTAVO GHIOLDI

Córdoba, 9 de mayo de 2022



Estimado participante

Los alumnos de la Universidad Siglo 21 que están realizando su Trabajo Final de Grado de la carrera Licenciatura en Administración necesitan obtener información sobre Big Data y su aplicación en Fintechs. Cada alumno debe seleccionar una cierta cantidad de empresas familiares con el fin de realizar entrevistas a mujeres líderes o no de las mismas. Se busca conocer por medio de un cuestionario la opinión sobre la temática con el objetivo de arribar a una conclusión. Se asegura la confidencialidad de los datos y ante cualquier inconveniente puede abandonar la investigación y retirar su consentimiento. La entrevista será grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.

Yo Gustavo Martín Ghioldi de edad 45 años acepto la solicitud de participar en la siguiente investigación considerando que mis respuestas serán una valiosa contribución para los alumnos.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'G' followed by a long horizontal stroke.

Firma del participante

Entrevistador: Gustavo, buenas tardes, te cuento que voy a grabar el audio de la reunión.

Entrevistado: Dale dale, no hay problema

Entrevistador: Para arrancar, necesitaría que me digas, nombre completo, edad, nombre de la empresa en la que trabajas y tu rol.

Entrevistado: Mi nombre es Gustavo Ghioldi, tengo 45 años, trabajo para personal pay y soy el gerente de desarrollo.

Entrevistador: bueno, te pregunto ahora, la empresa, ¿tiene sedes físicas de atención al cliente?

Entrevistado: Específicamente de atención al cliente no tenemos, es 100% virtual, teléfono, WhatsApp, mail.

Entrevistador: ¿y tenés idea si piensa abrir una sede en algún momento?

Entrevistado: no, sin dudas eso no va a suceder.

Entrevistador: bien, clarísimo. bueno, vamos con la siguiente. ¿Pensas que los bancos tradicionales, son una competencia o son más bien un complemento para con las fintech?

Entrevistado: la visión de banco tradicional hoy ya no es lo mismo, ellos trataron de actualizarse y cambiaron su forma de atender también. Creo que, analizándolo, la fintech termina siendo una necesidad de la banca tradicional, muchos bancos generan cartera con fintech.

Entrevistador: bueno, sabiendo ya que la atención es 100% online, te pregunto, ¿piensas que esto le da un valor agregado a la empresa?

Entrevistado: a ver... esto es un poco opinión, creo que le da un valor agregado, te da un abanico de conocer que necesita la persona que se contacta, puedes atender a más personas a la vez y cada uno hace lo que necesita en el momento que necesita y el nivel de fracaso de la gente es el mismo que cuando ibas a un banco a tratar de solucionar un problema personalmente.

Entrevistador: bien, seguimos... ¿Conoces el concepto de big data e inteligencia artificial?

Entrevistado: si si, conozco, obviamente es muchísimo más de lo que conoce la mayoría de la gente, son herramientas maravillosas.

Entrevistador: excelente... y hoy, ¿están aplicando alguna de estas cosas en sus procesos?

Entrevistado: te iba a decir que no, pero me puse a pensar y realmente si se utiliza.

Entrevistador: ¿y en qué procesos?

Entrevistado: en procesos como hábitos de consumo, fraude, yo creo que hace 5 años no era normal, y hoy lo usamos en casi todo y a veces ni nos damos cuenta...

Entrevistador: ¿y desde cuándo se utiliza?

Entrevistado: desde el inicio, aproximadamente hace unos 8 meses que la aplicación está para descargar.

Entrevistador: bien, buenísimo, sigo, ¿para el filtrado y procesamiento de datos, como lo manejan?

Entrevistado: tenemos el servicio tercerizado en parte y en otros lugares está manejado por gente de la empresa, siempre depende del proceso que estemos analizando

Entrevistador: ¿y cómo les dan valor a estos datos?

Entrevistado: Lo principal es conversión, nuevos usuarios, reducción, validación de identidad, riesgo y lavado de dinero.

Entrevistador: con respecto a información. ¿Tienen políticas de seguridad y privacidad?

Entrevistado: obvio que sí, tenemos millones de usuarios, somos muy celosos con estos temas, y, por otro lado, tampoco queremos compartir nuestros clientes con el resto de las empresas, el ecosistema es muy grande, no es cualquier cosa...

Entrevistador: ¿piensas que hay un cambio en la forma de llevar adelante el sistema financiero hoy en día?

Entrevistado: si, obviamente tenés un cambio, pero ojo, no tenemos que pecar de pensar que somos los más avanzados, el cambio se viene generando hace rato, se aceleró con la pandemia. No creo que sea específicamente la fintech, sino que es la tecnología la que cambia la banca.

Entrevistador: ya finalmente y para ir cerrando, te consulto. ¿Pensas que en un futuro los productos y servicios financieros se van a empezar a orientar según lo que quieran los usuarios?

Entrevistado: Si, vamos derecho a eso, la gente está cansada de que le ofrezcan cosas que no necesitan, se labura constantemente en esto.

Entrevistador: Bien, clarísimo Gustavo, muchas gracias.

Entrevistado: De nada Juan, mucha suerte...

ENTREVISTA 5 - HUGO CAHIZA

Córdoba, 9 de mayo de 2022



Estimado participante

Los alumnos de la Universidad Siglo 21 que están realizando su Trabajo Final de Grado de la carrera Licenciatura en Administración necesitan obtener información sobre Big Data y su aplicación en Fintechs. Cada alumno debe seleccionar una cierta cantidad de empresas familiares con el fin de realizar entrevistas a mujeres líderes o no de las mismas. Se busca conocer por medio de un cuestionario la opinión sobre la temática con el objetivo de arribar a una conclusión. Se asegura la confidencialidad de los datos y ante cualquier inconveniente puede abandonar la investigación y retirar su consentimiento. La entrevista será grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.

Yo Hugo Cahiza..... de edad 59 años acepto la solicitud de participar en la siguiente investigación considerando que mis respuestas serán una valiosa contribución para los alumnos.

Firma del participante *Hugo Cahiza*

Entrevistador: Hugo, buenos días, quería avisarte que voy a estar grabando el audio de la reunión

Entrevistado: si si, no hay problema Juan.

Entrevistador: Bien, arrancamos... primero que nada, ¿Cuál es tu nombre completo, edad, empresa para la que trabajas y tu rol dentro de la misma?

Entrevistado: Mi nombre es Hugo Cahiza, tengo 59 años, soy ingeniero en sistemas, trabajo actualmente en reba.

Entrevistador: Hugo, excelente, quería preguntarte ahora si hoy por hoy, ¿Tiene sedes de atención al público?

Entrevistado: Realmente no tenemos una sede de atención especial para los clientes a día de hoy.

Entrevistador: bien, genial... En este caso pregunto por tu opinión, ¿Pensas que los bancos tradicionales son una competencia para las fintech o son más bien un complemento?

Entrevistado: Yo creo que al principio las fintech eran una amenaza, pero hoy en día, no tengo duda de que son un complemento. La gente busca cosas distintas a un banco tradicional y ya existen asociaciones entre fintech-banca. Se debe ir a un esquema de colaboración.

Entrevistador: Bien, coincido. Me decías que la idea es que la atención a los clientes sea online... ahora pregunto, ¿esto da un valor agregado?

Entrevistado: seguramente la respuesta la tenés vos, por tu edad, pero creo que la experiencia 100% online es lo que buscan las nuevas generaciones.

Entrevistador: Muy bueno, de acuerdo con vos... ¿Conoces el concepto de big data e inteligencia artificial?

Entrevistado: Si si, lo conozco...

Entrevistador: ¿Y lo aplican?

Entrevistado: Si, a ver, estamos trabajando más en Inteligencia artificial, pero utilizamos los 2.

Entrevistador: ¿y cuáles son los procesos en los que lo aplican?

Entrevistado: Inteligencia artificial estamos tratando de extraer modelos de comportamiento de los clientes y tenemos ciertas herramientas específicas. En el caso de Big Data, modelos de trabajo, muchos ingenieros de datos que interpretan modelos para establecer comportamientos...

Entrevistador: ¿desde cuándo utilizan estos procesos?

Entrevistado: desde que iniciamos, la compañía financiera desde que se creó se pensó para poder usar big data e inteligencia artificial, hace aproximadamente unos 4 años y medio.

Entrevistador: Hugo, te consulto ahora, ¿tienen personas especializadas en filtrar los datos o son distintas herramientas las que se encargan de eso?

Entrevistado: Tenemos las 2 cosas, herramientas específicas y gente bien capacitada para estos análisis.

Entrevistador: ¿y como le dan valor a estos datos?

Entrevistado: Nosotros queremos que nuestra app sea la billetera principal de nuestros usuarios, pensamos constantemente en poder mejorar, según la recomendación de los usuarios, obviamente dependiendo de las prioridades...

Entrevistador: ¿manejan políticas de seguridad o privacidad de datos?

Entrevistado: Si tenemos gente muy estudiada en seguridad de la información, nuestro ente regulador es el BCRA y tenemos inspecciones semanales y auditorias informáticas.

Entrevistador: ya para ir cerrando vamos con las 2 últimas, ¿crees Hugo, que las fintech son las que llegaron a cambiar el sistema financiero tal y como lo conocemos?

Entrevistado: Muchas veces me han preguntado esto, creo que los bancos dan un servicio digital, el cambio que propone la fintech es otro, es ser solo digital y centrarse en la experiencia, como ya dije son complementos, hay mucho para crecer y más en argentina.

Entrevistador: Clarísimo. Muy claro. Ya para finalizar, ¿crees que de ahora en adelante los servicios financieros se van a dedicar específicamente a lo que quieren los usuarios?

Entrevistado: Creo que el que no haga esto, se va a quedar en el camino, ya sea que hablemos de fintech o neobanco, depende 100% de escuchar a los usuarios, porque hay muchísima competencia.

Entrevistador: Muy bueno Hugo, muchísimas gracias por tomarte este tiempo

Entrevistado: De nada Juan, muchos éxitos.

ENTREVISTA 6 - FEDERICO BISKUPOVICH

Córdoba, 11 de mayo de 2022



Estimado participante

Los alumnos de la Universidad Siglo 21 que están realizando su Trabajo Final de Grado de la carrera Licenciatura en Administración necesitan obtener información sobre Big Data y su aplicación en Fintechs. Cada alumno debe seleccionar una cierta cantidad de empresas familiares con el fin de realizar entrevistas a mujeres líderes o no de las mismas. Se busca conocer por medio de un cuestionario la opinión sobre la temática con el objetivo de arribar a una conclusión. Se asegura la confidencialidad de los datos y ante cualquier inconveniente puede abandonar la investigación y retirar su consentimiento. La entrevista será grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.

Yo Federico Biskupovich de edad³⁰ años acepto la solicitud de participar en la siguiente investigación considerando que mis respuestas serán una valiosa contribución para los alumnos.

Firma del participante

Entrevistador: Hola Fede, buenas tardes, te aviso que voy a grabar el audio de esta meet.

Entrevistado: Dale Juan, ningún problema.

Entrevistador: Bien, arranco ya mismo que estamos con poco tiempo. ¿Me podrías decir tu nombre completo, edad, empresa en la que trabajas y tu rol dentro de la misma?

Entrevistado: Bien, yo soy Federico Biskupovich, tengo 30 años, y soy COO de Lemon Cash.

Entrevistador: Buenísimo, te pregunto ahora, ¿Tienen sede física de atención al cliente?

Entrevistado: No no, actualmente toda la comunicación con el cliente es por la aplicación.

Entrevistador: ¿piensan en tener alguna oficina en un futuro?

Entrevistado: no no, eso no es algo que tengamos ni siquiera en cuenta...

Entrevistador: ok, muy bien, por otro lado, ¿cuál es tu opinión respecto a la banca tradicional y fintech, piensas que son complementarias o que son una competencia?

Entrevistado: No, yo creo que hoy en día la banca gira hacia todo lo que es fintech, por que observa que los usuarios se centran en nosotros, creo que sin dudas somos un complemento, los usuarios no quieren hacer fila y sacar turno, quieren disponibilidad online, 24/7 y eso es lo que ellos deben tomar de nosotros...

Entrevistador: Teniendo en cuenta que el servicio es 100% online, ¿conoces la opinión de los usuarios respecto a esto?

Entrevistado: es una buena pregunta, no hemos realizado una entrevista, pero creemos que es canal ideal para atención, nos basamos en empresas extranjeras que funcionan muy bien y la tendencia va a lo digital

Entrevistador: genial, clarísimo. Vamos un poco a lo técnico. ¿Conoces el concepto de Big data e inteligencia artificial?

Entrevistado: si si, los conozco.

Entrevistador: ¿los utilizan?

Entrevistado: no, en este momento no lo estamos utilizando en la empresa.

Entrevistador: ¿y cuál es el motivo por que no lo hacen?

Entrevistado: Creo que es un tema de prioridades, sobre todo, necesitábamos avanzar sobre otras cosas, por eso no avanzamos en estos temas.

Entrevistador: Ah mira, te pregunto entonces, ¿conocen los beneficios que le brindaría el uso de estas tecnologías?

Entrevistado: Desconocemos la verdad, aun no nos metimos en ese mundo, me puedo imaginar un poco, pero desconozco.

Entrevistador: Correcto, entiendo, ¿piensan que les va a ser necesario aplicar estas tecnologías en algún momento?

Entrevistado: Creo que sí, seguramente en un futuro y con el aumento de los clientes sea necesario, pero por temas de prioridades como dije, no lo vemos como algo necesario todavía...

Entrevistador: ¿Crees que lemon pierde un poco de feedback por no contar con estas herramientas?

Entrevistado: creo que sí, con el crecimiento que estamos teniendo, nos estamos perdiendo un poco de eso, estamos tratando de enfrentar ese desafío, somos una empresa joven y tratamos de escuchar cada vez más un poco a los clientes...

Entrevistador: ¿Cuentan con políticas de seguridad de la información y privacidad de datos?

Entrevistado: Si si, tenemos un equipo específico que se encarga de la seguridad de los datos.

Entrevistador: Bueno, voy con las últimas 2 para ir cerrando, ¿hay un cambio hoy en la forma de llevar adelante el sistema financiero? ¿Son las fintech las que traen esto?

Entrevistado: Sin dudas creo que sí, pero no dejaría de incluir a la banca tradicional, creo que ellos se tienen que subir y un complemento como el de la banca, haría crecer muchísimo el mercado.

Entrevistador: ¿y crees que se empiezan a orientar los productos financieros a las necesidades y requisitos del consumidor?

Entrevistado: Si, totalmente, aparte es algo en lo que estoy 100% de acuerdo, las nuevas empresas van a ser creadas y manejadas por las nuevas generaciones, que no están nada interesadas en las finanzas tradicionales.

Entrevistador: excelente Fede, muchísimas gracias, te agradezco el tiempo tomado.

Entrevistado: De nada Juan, saludos.

ENTREVISTA 7 - VANINA CARIC

Córdoba, 9 de mayo de 2022



Estimado participante

Los alumnos de la Universidad Siglo 21 que están realizando su Trabajo Final de Grado de la carrera Licenciatura en Administración necesitan obtener información sobre Big Data y su aplicación en Fintechs. Cada alumno debe seleccionar una cierta cantidad de empresas familiares con el fin de realizar entrevistas a mujeres líderes o no de las mismas. Se busca conocer por medio de un cuestionario la opinión sobre la temática con el objetivo de arribar a una conclusión. Se asegura la confidencialidad de los datos y ante cualquier inconveniente puede abandonar la investigación y retirar su consentimiento. La entrevista será grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.

Yo Vanina Caric de edad ..42 años acepto la solicitud de participar en la siguiente investigación considerando que mis respuestas serán una valiosa contribución para los alumnos.

Vanina Caric

Firma del participante

Entrevistador: Hola Vanina, buenas tardes, quería avisarte que voy a estar grabando el audio de esta reunión ¿sí?

Entrevistado: dale dale, no hay problema.

Entrevistador: Como primera pregunta te pido, ¿cuál es tu nombre, edad y tu rol dentro de la empresa en la que estás trabajando?

Entrevistado: Bien, yo soy Vanina Caric, tengo 42 años y soy COO de mi empresa.

Entrevistador: excelente, te pregunto ahora, la empresa en la que trabajas, ¿tiene una sede física de atención al cliente?

Entrevistado: si, tenemos sede de atención a los clientes, más allá de que el 99% de nuestra atención se brinda de manera online.

Entrevistador: bien, muy bueno, te consulto, ¿qué opinión tienes respecto a los bancos tradicionales y fintech? ¿Piensas que son complemento o competencia entre ellas?

Entrevistado: para mí por el momento son un complemento el uno del otro, no tengo dudas de eso, sobre todo por las distintas regulaciones que tienen entre sí.

Entrevistador: Claro, entiendo, me comentaste que brindan atención online a los clientes, ¿crees que esto da un valor agregado a la empresa?

Entrevistado: Si, yo creo que sí, sobre todo por la inmediatez de la misma.

Entrevistador: ¿conoces el concepto de big data e inteligencia artificial?

Entrevistado: si, conozco ambos.

Entrevistador: ¿Los utilizan hoy en día?

Entrevistado: si, más allá de que los conceptos en sí son muy amplios, en la empresa los aplicamos en distintos procesos.

Entrevistador: ¿podes nombrarme cuales son estos procesos?

Entrevistado: Lo usamos en proceso de algoritmos de inversiones donde usamos inteligencia artificial y big data para atención al cliente, mejoras de experiencia y gestión de cobranzas.

Entrevistador: ¿los encargados del manejo de datos son personas o son diferentes softwares?

Entrevistado: tenemos las 2 cosas, el que decide al final es la persona, pero es un mix, no existiría el uno sin el otro.

Entrevistador: estas tecnologías, ¿desde cuándo se utilizan?

Entrevistado: Hace aproximadamente 1 año, desde que nació la empresa.

Entrevistador: ok, perfecto, te consulto ahora ¿tienen políticas de seguridad para la información y privacidad de datos?

Entrevistado: si si, tenemos todo, vía contratos legales y custodio de la información según cada nivel. Nos regimos de lo que nos dice la CNV

Entrevistador: bueno, como para ir cerrando, te pregunto ¿crees que hay un cambio en la forma de llevar adelante el sistema financiero y que las fintech traen esto?

Entrevistado: Si, yo creo que sí, no solo la fintech provoca el cambio, si no que el cambio es inevitable y el mercado financiero no escapa de los avances tecnológicos.

Entrevistador: buenísimo, comparto, para cerrar ¿crees que, en un futuro, los servicios financieros tal como los conocemos se van a empezar a orientar a los requisitos de los usuarios?

Entrevistado: Creo que de alguna manera si, las fintech nacen con ese objetivo, aunque aún estamos en un proceso de transición y lo veremos en un futuro, no tan lejano.

Entrevistador: Bien Vanina, muchísimas gracias.

Entrevistado: De nada Juan, que tengas buen día.

ENTREVISTA 8 - MARIELA PERES

Córdoba, 11 de mayo de 2022



Estimado participante

Los alumnos de la Universidad Siglo 21 que están realizando su Trabajo Final de Grado de la carrera Licenciatura en Administración necesitan obtener información sobre Big Data y su aplicación en Fintechs. Cada ~~alumno~~ **alumno** debe seleccionar una cierta cantidad de empresas familiares con el fin de realizar entrevistas a mujeres líderes o no de las mismas. Se busca conocer por medio de un cuestionario la opinión sobre la temática con el objetivo de arribar a una conclusión. Se asegura la confidencialidad de los datos y ante cualquier inconveniente puede abandonar la investigación y retirar su consentimiento. La entrevista será grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.

Yo Mariela Peres de edad .34. años acepto la solicitud de participar en la siguiente investigación considerando que mis respuestas serán una valiosa contribución para los alumnos.

Mariela Peres

Mariela Peres

Firma del participante

Entrevistador: Hola Mariela, buenos días, ¿cómo estás? Te informo que voy a estar grabando el audio de esta reunión ¿sí?

Entrevistado: Si Juan, ningún problema.

Entrevistador: Arranco con la primer pregunta, ¿cuál es tu nombre, edad y tu rol dentro de la empresa en la que estás trabajando?

Entrevistado: Bien, yo soy Mariela Peres, tengo 34 años y soy CTO de la empresa en la que trabajo.

Entrevistador: buenísimo, te consulto ahora, la empresa en la que trabajas, ¿cuenta con una sede física de atención al cliente?

Entrevistado: no, actualmente no tenemos sede de atención al cliente, nuestra atención se brinda de manera online.

Entrevistador: bien, seguimos entonces, ¿qué opinión tenes respecto a los bancos tradicionales y fintechs? ¿Piensas que son complemento o que son competencia entre ellos?

Entrevistado: para mí son y serán por siempre un complemento, no es fácil que uno exista sin el otro con la sinergia que generaron entre sí en los últimos años.

Entrevistador: Claro, perfecto, me comentaste que brindan atención online a los clientes, ¿crees que esto da un valor agregado a la empresa?

Entrevistado: Si, se sabe que en los tiempos que vivimos la gente no quiere esperar, por ende, pensar en lo rápido que se le puede dar atención a una persona por un canal online, es sin duda, un valor agregado.

Entrevistador: ¿ok, excelente lo que me comentas, continuo entonces, conoces el concepto de big data e inteligencia artificial?

Entrevistado: si, conozco los 2 conceptos.

Entrevistador: ¿Los utilizan hoy en día?

Entrevistado: pensándolo un poco, si, utilizamos ambas tecnologías, big data e IA.

Entrevistador: ¿podes nombrarme cuales son los procesos en lo que se utilizan?

Entrevistado: big data nos sirve principalmente para tener métricas de experiencia de usuarios y para manejo de estadísticas y reportes internos que nos ayudan con algunas decisiones, sobre todo al área de directorio, y, por otro lado, la IA se aplica principalmente en los chats automáticos de atención al cliente y en algunos procesos recurrentes.

Entrevistador: ¿los encargados del manejo de datos son personas o son diferentes softwares?

Entrevistado: es mixto, hay casos donde el análisis es realizado por personas y otros donde, como dije antes, lo realiza un bot.

Entrevistador: estas tecnologías, ¿desde cuándo se utilizan?

Entrevistado: Hace aproximadamente 1 año y medio, desde que existimos como empresa.

Entrevistador: ok, perfecto, te consulto ahora ¿tienen políticas de seguridad para la información y privacidad de datos?

Entrevistado: si si, tenemos todo, estamos certificados con la norma internacional PSI, por ende, somos muy estricto con los datos de los usuarios.

Entrevistador: bueno, para ir cerrando, te consulto entonces ¿crees que hay un cambio en la forma de llevar adelante el sistema financiero y que las Fintech traen esto?

Entrevistado: Si, creo que sí, no solo la las Fintech trajeron la facilidad de digitalizar las transacciones, lo cual fue imitado por los distintos bancos, obviamente el que no se adapte a las nuevas tecnologías quedara relegado.

Entrevistador: buenísimo, comparto, para cerrar ¿crees que, en un futuro, los servicios financieros tal como los conocemos se van a empezar a orientar a los requisitos de los usuarios?

Entrevistado: Creo que de alguna manera si, los servicios que ofrecen los bancos tradicionales ya mutaron y las fintechs, en general, basamos nuestra atención y nuevos servicios, 100% en el feedback que nos realizan los usuarios.

Entrevistador: Bien Mariela, muchísimas gracias.