

Artículo

Oportunidades y desafíos para startups Fintech en Chile: Una visión desde la innovación financiera

Opportunities and challenges for Fintech startups in Chile: A vision from financial innovation

Sofía Rayen Blanco Opazo ¹, Amparo Marisol Marín Berrios ², Dominique Garrido-Araya ^{*3}

^{1, 2, 3} Escuela de Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de Valparaíso.

³  <https://orcid.org/0009-0002-5253-447X>

Resumen: En los últimos años, el ecosistema Fintech en Chile ha tomado un papel importante dentro del sistema financiero. Este crecimiento surge por los avances tecnológicos y la necesidad de contar con servicios más rápidos, simples y accesibles para las personas. Las Fintech han permitido que más usuarios puedan acceder a productos financieros, rompiendo con la rigidez del sistema bancario tradicional y acercando la tecnología a grupos que antes estaban excluidos. No se trata solo de un cambio económico, sino también de una transformación social que está modificando la forma en que la gente entiende y usa el dinero. El objetivo de esta investigación fue analizar las oportunidades y desafíos que enfrentan los startups Fintech en Chile, considerando cómo la innovación, la regulación, la confianza y la inclusión financiera se conectan en el mismo entorno. Se buscó entender de qué manera estos factores influyen en el desarrollo del ecosistema y qué tan preparado está el país para sostener un modelo financiero más moderno y equitativo. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, con un diseño exploratorio y descriptivo. Se realizó un análisis documental de artículos académicos obtenidos en bases indexadas, procesados con el software ATLAS.ti, lo que permitió identificar categorías, relaciones y patrones dentro del ecosistema Fintech chileno. Los resultados muestran que la innovación tecnológica impulsa el sector, pero su sostenibilidad depende de una regulación clara, de la educación financiera y de la confianza de los usuarios. Se concluye que el desarrollo Fintech avanza con fuerza, aunque aún requiere fortalecer su dimensión social y regulatoria.

Palabras claves: Confianza, Fintech, Inclusión Digital, Innovación Financiera, Regulación, Startups.

Abstract: In recent years, the Fintech ecosystem in Chile has become an important part of the national financial system. This growth has been driven by technological progress and by the need for faster, simpler, and more accessible financial services. Fintech companies have allowed more people to access financial products, breaking the rigidity of the traditional banking system and bringing technology closer to groups that were previously excluded. It is not only an economic change, but also a social transformation that is redefining the way people understand and use money. The main purpose of this research was to analyze the opportunities and challenges faced by Fintech startups in Chile, considering how innovation, regulation, trust, and financial inclusion are connected within the same environment. The study aimed to understand how these elements influence the development of the ecosystem and how ready the country is to maintain a more modern and fairer financial model. The study followed a qualitative approach with an exploratory and descriptive design. A documentary analysis of academic articles obtained from indexed databases was carried out, using ATLAS.ti software to identify categories, relations, and patterns within the Chilean Fintech ecosystem. The results show that technological innovation is the main driver of growth, but its sustainability depends on clear regulation, financial education, and user trust. It is concluded that Fintech development in Chile is advancing strongly, but it still needs to strengthen its social and regulatory dimensions to ensure a fair and lasting impact.

Citación: Oportunidades y desafíos para startups Fintech en Chile: Una visión desde la innovación financiera.

Revista de Investigación Aplicada en Ciencias empresariales, 2025, Volumen 14, Issue 1 . <https://doi.org/10.22370/riace.2025.14.1.5439>

Recibido: 05 de noviembre de 2025

Aceptado: 19 de noviembre de 2025

Publicado: 03 de diciembre de 2025

Copyright: © 2025 by the author. Presentado a Revista de Investigación Aplicada en Ciencias empresariales para publicación de acceso abierto bajo los términos y condiciones de Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

*Corresponding: dominique.garrido@uv.cl

Keywords: Trust, Fintech, Digital Inclusion, Financial Innovation, Regulation, Startups.

1. Introducción

En los últimos años el mundo financiero ha cambiado muchísimo, ya no es el mismo de antes. Hoy la tecnología se ha metido en cada parte de cómo usamos, entendemos y movemos el dinero. En ese contexto nacen las Fintech, que son esta mezcla entre las finanzas y la tecnología, pero no solo como una herramienta nueva, sino como una forma distinta de pensar el sistema financiero. Hendrikse et al. (2020) explican que “el ecosistema Fintech ha tenido un crecimiento significativo a nivel mundial, esto impulsado por la convergencia entre los servicios financieros e innovación tecnológica” (pág. 1). Este crecimiento no solo ha traído avances técnicos, también ha abierto el paso a nuevas formas de inclusión, innovación y competencia en mercados que antes eran muy cerrados. En países como Chile, el fenómeno ha sido más que evidente. El crecimiento del comercio electrónico, la digitalización y el uso masivo de celulares han permitido que las personas accedan a servicios financieros sin tener que depender de los bancos tradicionales, algo que hace una década parecía imposible.

El rol de los startups Fintech en todo este proceso ha sido clave, porque han cambiado la manera en que las personas y las empresas se relacionan con las finanzas. Estas compañías pequeñas, ágiles y con visión digital están logrando atender segmentos que por años estuvieron fuera del sistema formal, como los microemprendedores, trabajadores informales y personas de zonas rurales. Tal como señalan Hendrikse et al. (2020), “los startups han ganado protagonismo al atender a segmentos excluidos del sistema financiero, como microempresas, trabajadores informales y poblaciones rurales” (pág. 1). Lo interesante es que las Fintech no solo compiten con los bancos, también los obligan a modernizarse, a adaptarse a una economía cada vez más digital y conectada. Esta relación de competencia y cooperación ha empezado a definir una nueva etapa del sistema financiero chileno, donde lo digital se convierte en el eje de casi todas las operaciones.

Pero esta transformación no ocurre por arte de magia, detrás de ella hay un cambio más profundo que tiene que ver con la forma en que la gente accede y confía en los servicios financieros. Wilson y Tyfield (2018) señalan que las Fintech “han logrado abrir puertas que durante mucho tiempo estuvieron cerradas para buena parte de la población” (pág. 1). Y es cierto: hoy con solo un celular se puede abrir una cuenta, pagar servicios o pedir un préstamo, algo que antes era impensado para muchos. Esto ha hecho que los servicios financieros sean más democráticos, pero también más dependientes de la tecnología y de la educación digital. Hao y Zhang (2023) sostienen que este tipo de innovación “permite generar servicios más seguros, personalizados y transparentes, mejorando el acceso, la eficiencia operativa y la confianza de los usuarios en el sistema financiero” (pág. 3). Sin embargo, en Chile todavía hay una brecha grande, sobre todo en los sectores rurales o con menor conectividad, donde la inclusión financiera digital todavía no llega con fuerza o donde las personas no confían del todo en las plataformas.

Por otro lado, en América Latina, y especialmente en Chile, el fenómeno Fintech tiene una dimensión social fuerte. Más allá de las aplicaciones o los algoritmos, lo que está en juego es el acceso a derechos económicos básicos. Arner et al. (2020) lo explica muy bien cuando dice que las soluciones tecnológicas “han servido no solo para ofrecer productos básicos como cuentas de ahorro o pagos digitales, sino también para ser utilizados por instituciones públicas y organismos internacionales como parte de estrategias más amplias orientadas a reducir la desigualdad territorial” (pág. 10). Las Fintech entonces se transforman en una herramienta que ayuda no solo a mejorar la economía, sino también a reducir las brechas sociales que por años han mantenido a miles de personas fuera del sistema formal. Este punto es clave en el caso chileno, donde la tecnología se ha vuelto una oportunidad concreta para llegar a comunidades que antes eran invisibles para el mercado financiero tradicional. Sin embargo, toda esta revolución digital también ha traído nuevos

desafíos. Uno de los más complejos es la ciberseguridad. Como menciona AlBenJasim et al. (2024), “la mayoría de estas empresas aún no cuentan con marcos regulatorios sólidos ni con protocolos adaptativos que les permitan responder adecuadamente ante incidentes cibernéticos” (pág. 9). Esto demuestra que el crecimiento rápido del sector no siempre va acompañado de una infraestructura de protección adecuada. Javaheri et al. (2024) complementan esta idea señalando que “las principales debilidades en ciberseguridad dentro del sector fintech no siempre se deben a fallos tecnológicos, sino también a la falta de cultura institucional entorno a la ciber protección” (pág. 11). En el fondo, la innovación tecnológica sin un sistema de seguridad fuerte puede transformarse en una amenaza tanto para los usuarios como para las propias empresas.

Al mismo tiempo, la regulación ha comenzado a adaptarse para acompañar este crecimiento. Chile dio un paso importante con la Ley Fintech N° 21.521, que busca equilibrar la innovación con la estabilidad económica y la protección del consumidor. Wang et al. (2024) señalan que “el fortalecimiento regulatorio no solo permite prevenir riesgos financieros, sino que también genera un entorno más propicio para canalizar recursos hacia la economía real, estimulando la innovación empresarial y reforzando la sostenibilidad del sistema” (pág. 2). En ese sentido, el país ha empezado a construir un modelo donde las Fintech pueden crecer dentro de un marco legal que les dé legitimidad y seguridad, sin frenar el ritmo de la innovación. Este equilibrio entre tecnología y regulación es probablemente uno de los mayores retos que vienen por delante.

Finalmente, la inclusión financiera sigue siendo el corazón de toda esta transformación. Baber (2020) resalta que “las mujeres tienden a estar más empoderadas financieramente en contextos que priorizan la inclusión estructural, mientras que el uso de Fintech ha aumentado notablemente en países con sistemas convencionales” (pág. 1). Este tipo de inclusión, basada en lo digital, permite que sectores marginados participen por fin en la economía, pero también deja ver que no basta con tener acceso; se necesita confianza, educación y acompañamiento. En el caso chileno, las Fintech no solo representan un avance económico, sino también un cambio cultural que redefine cómo la gente entiende el dinero, la seguridad y la oportunidad. En resumen, el ecosistema Fintech chileno se mueve en un punto intermedio entre la innovación, la regulación y la inclusión social. Su desafío no es solamente crecer, sino hacerlo bien: con responsabilidad, con ética y con una mirada puesta en el largo plazo. Porque, al final, la tecnología puede abrir puertas, pero si no se combina con educación, transparencia y confianza, esas puertas seguirán cerradas para muchos.

2. Metodología, Material y Métodos

Esta investigación se hizo con un enfoque cualitativo, de tipo exploratorio y descriptivo, porque lo que se buscaba no era medir algo con números, sino entender más a fondo cómo se ha ido desarrollando el ecosistema Fintech en Chile. La idea era mirar el tema desde lo humano y lo contextual, ver cómo la innovación, la regulación y la inclusión financiera se conectan entre sí para ir formando un sistema financiero que sea más moderno y sostenible. No se trató solo de revisar datos, sino de comprender los significados que hay detrás de todo este proceso.

La técnica principal que se usó fue el análisis documental, que básicamente consistió en leer, revisar y analizar distintos textos académicos y científicos relacionados con el tema Fintech. Se tomaron como base artículos de investigación, papers, informes de organismos e instituciones, y documentos especializados que abordaban temas como la innovación tecnológica, la educación e inclusión digital o los marcos regulatorios del sector financiero. La información se consiguió principalmente desde bases de datos académicas reconocidas, dando prioridad a estudios recientes que ayudaran a entender cómo está funcionando el fenómeno Fintech hoy en día, tanto en Chile como a nivel internacional.

Para organizar y procesar toda esa información se utilizó el software ATLAS.ti, que sirvió para codificar, clasificar y relacionar los datos que se fueron encontrando en cada documento. Gracias a este programa se pudieron identificar categorías como la innovación tecnológica, la regulación financiera, la confianza de los usuarios, la sostenibilidad y la

inclusión económica. El análisis se realizó de forma inductiva, o sea, dejando que las ideas y relaciones fueran apareciendo naturalmente desde los textos, sin imponer teorías previas, lo que permitió mantener coherencia con la evidencia real que se iba encontrando.

La selección de los documentos se basó en su relevancia y actualidad, privilegiando aquellos publicados entre los años 2019 y 2024, para mantener una mirada contemporánea del tema. En total se trabajó con diecisiete textos que se consideraron fundamentales para la investigación. Luego, toda la información fue organizada siguiendo criterios de credibilidad, confirmabilidad y transferibilidad, con el fin de asegurar que los resultados fueran confiables y tuvieran sentido dentro del contexto estudiado. En resumen, este proceso permitió tener una visión más completa del fenómeno Fintech en Chile y entender qué factores están impulsando y también limitando su crecimiento dentro del sistema financiero nacional.

3. Resultados

Como resultado del análisis documental realizado con el apoyo del software ATLAS.ti, se lograron identificar y ordenar los hallazgos en diferentes categorías y subcategorías que muestran cómo se ha ido configurando el ecosistema Fintech en Chile. Estas categorías reúnen los temas que más se repiten dentro del estudio, como la innovación tecnológica, la regulación, la inclusión financiera, la confianza de los usuarios y la sostenibilidad del sistema. A partir de la revisión y la comparación de los documentos analizados, se pudo entender mejor cómo cada uno de estos elementos ha influido en el crecimiento del sector, en sus oportunidades y también en los desafíos que aún siguen presentes. A continuación, se presenta la tabla en la cual se destacan las categorías y subcategorías más importantes de esta investigación donde se reflejan los aspectos más representativos y las relaciones más relevantes que surgieron durante todo el proceso de análisis.

Tabla 1: Resultados del análisis por categorías

Categoría	Hallazgos
Ecosistema e Innovación	El ecosistema Fintech en Chile se caracteriza por ser un espacio dinámico donde convergen startups, instituciones financieras tradicionales y nuevos actores tecnológicos, generando un ambiente de constante innovación. Uno de los principales desafíos dentro de este ecosistema es la capacidad de los emprendimientos para adaptarse a un mercado competitivo y en rápida evolución, donde las barreras de acceso a financiamiento, la incertidumbre regulatoria y la necesidad de consolidar modelos de negocio sostenibles representan limitaciones significativas. Al mismo tiempo, la innovación se convierte en un recurso fundamental para enfrentar estos obstáculos, el cual permite el desarrollo de productos y servicios más accesibles, más eficientes y adaptados a las necesidades de los usuarios. Esta interacción entre barreras y oportunidades define el ritmo de crecimiento del sector, impulsando a los startups a buscar alianzas estratégicas, incorporar tecnologías disruptivas y fortalecer su capacidad de responder frente a un entorno financiero que se digitaliza de manera constante.

Categoría	Subcategoría	Hallazgos
Ecosistema e Innovación	Ecosistema Fintech	El ecosistema Fintech se ha establecido como un espacio dinámico donde startups y grandes empresas tecnológicas están transformando los servicios financieros mediante innovaciones digitales al grado de que “Fintech se ha convertido recientemente en una palabra de moda para los startups tecnológicos y las grandes tecnológicas que están irrumpiendo en el sector financiero con sus innovaciones digitales. Como señaló The Economist (2015), la ‘combinación mágica de geeks en camisetas y capital de riesgo’ está remodelando los servicios financieros” (como se cita en Lagna y Ravishankar, 2022, p. 14). Sin embargo, también se observan tensiones dentro de este ecosistema, ya que “es probable que una parte de los esfuerzos de investigación académica en torno a la inclusión financiera liderada por Fintech sufra del problema de las ‘altas proporciones de información-acción’... produciendo un gran volumen de información en relación con su alcance para la acción relevante en el mundo de la práctica y la política” (Lagna y Ravishankar, 2022, p. 14). Los autores destacan la importancia del compromiso entre academia, mercado y reguladores, señalando que “instamos a la comunidad investigadora en sistemas de información a hacer del ‘compromiso’ con los profesionales y los responsables políticos una parte integral de su compromiso de investigación con las Fintech y la inclusión financiera” (Lagna y Ravishankar, 2022, p. 13). Desde una perspectiva global, este ecosistema aún enfrenta desafíos importantes, dado que “a pesar de los avances significativos en inclusión financiera en los últimos años, 1.700 millones de adultos en todo el mundo todavía no tienen acceso a servicios financieros formales, y 760.000 de aquellos con acceso aún no los utilizan, según la base de datos Global Findex” (Demirgüç-Kunt et al., 2018, como se cita en Lagna & Ravishankar, 2021, p. 3). Finalmente, la expansión de las Fintech tiene efectos concretos sobre el desarrollo económico, ya que “la difusión de las Fintech y la inclusión financiera son dos determinantes significativos del ingreso per cápita” (Kanga et al., 2021, p. 2), lo cual confirma que el ecosistema Fintech es no solo un motor de innovación, sino también una herramienta clave para impulsar la equidad y el crecimiento sostenible.

Categoría	Hallazgos
Inclusión y Cultura Financiera	Esta categoría refleja cómo el ecosistema Fintech ha abierto nuevas posibilidades de acceso a servicios financieros para sectores históricamente marginados, aunque persisten importantes desafíos vinculados a la confianza y la educación financiera. Si bien estas innovaciones permiten reducir barreras geográficas y económicas, el aprovechamiento efectivo de las plataformas digitales depende en gran medida del nivel de alfabetización tecnológica y financiera de los usuarios. La confianza emerge como un factor central, ya que la percepción de seguridad, transparencia y protección de datos condiciona la disposición de las personas a utilizar y mantener relaciones con estas soluciones. Además, los aspectos culturales influyen en la adopción, dado que ciertos grupos poblacionales muestran mayor resistencia o desconocimiento frente a la digitalización financiera. En conjunto, los resultados evidencian que la inclusión financiera a través de Fintech no puede entenderse solo como un acceso técnico, sino como un proceso cultural que requiere confianza, educación y acompañamiento para garantizar un impacto sostenible.

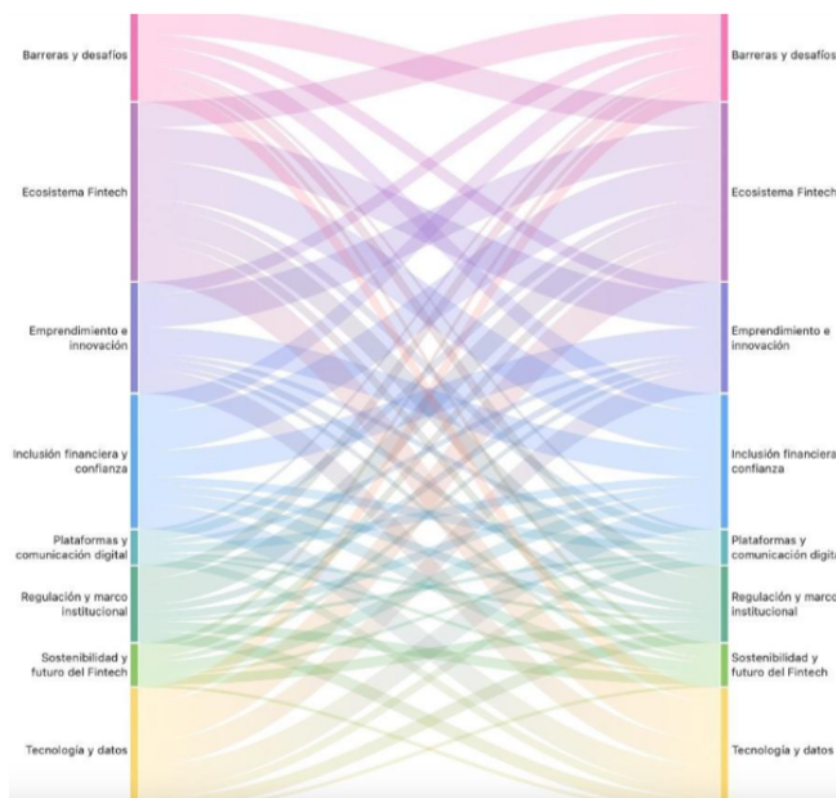
Categoría	Subcategoría	Hallazgos
Inclusión y Cultura Financiera	Inclusión financiera y confianza	Esta muestra cómo el desarrollo de las Fintech ha permitido ampliar la cobertura de los servicios financieros, mejorar su eficiencia y consolidarse como un instrumento clave para reducir desigualdades. En este sentido, se reconoce que “el desarrollo de las Fintech contribuye a la mejora de la eficiencia financiera, ampliando la cobertura de los servicios financieros y elevando el nivel de inclusión financiera” (Zheng et al., 2024, p. 3). Estas transformaciones tienen un impacto directo en la equidad territorial y social, ya que “la evidencia de China muestra que las medidas Fintech, a través de un índice de inclusión financiera digital construido con datos de Ant Financial, reducen la brecha de ingresos rural-urbana, facilitando el emprendimiento rural” (Demir et al., 2020, p. 6). Además, el ecosistema Fintech rompe con las limitaciones geográficas dado que “las empresas Fintech no están limitadas por barreras geográficas, lo que les permite llegar a zonas remotas y proveer servicios financieros a pequeñas y medianas empresas y a hogares comunes” (S. Liu et al., 2024, p. 2). Finalmente, estas innovaciones han tenido especial impacto en economías emergentes donde la difusión de las tecnologías financieras digitales ha sido rápida, especialmente en economías en desarrollo, donde a menudo se utilizan para superar las deficiencias de la infraestructura bancaria física (Kanga et al., 2021). En conjunto, estos hallazgos evidencian que la inclusión financiera vinculada a la confianza digital constituye un factor decisivo para la expansión y legitimidad del ecosistema Fintech.

Categoría	Hallazgos
Marco Institucional y Proyección	El Marco Institucional y Proyección pone de relieve que el desarrollo del ecosistema Fintech no depende únicamente de la innovación tecnológica y del dinamismo de los startups, sino también de la existencia de un marco regulatorio e institucional capaz de acompañar su evolución. La consolidación de este sector requiere reglas claras, flexibles y adaptadas a las particularidades de los servicios digitales que, al mismo tiempo, protejan al consumidor y garanticen la estabilidad del sistema financiero. Asimismo, la proyección a futuro del Fintech está estrechamente vinculada a la capacidad de las instituciones para fomentar un entorno competitivo y sostenible donde la innovación pueda escalar sin generar riesgos sistémicos ni concentraciones excesivas de poder. En este sentido, el marco institucional actúa como un eje de equilibrio: por un lado, promueve la expansión y la confianza en las soluciones financieras digitales y, por otro, establece los límites necesarios para resguardar el interés público y proyectar un crecimiento ordenado y sostenible en el largo plazo.

Categoría	Subcategoría	Hallazgos
Marco Institucional y Proyección	Tecnología y datos	El papel que cumplen la tecnología y los datos dentro del ecosistema Fintech se ve claramente como un motor que impulsa la innovación, ayudando a reducir costos y facilitando el acceso a los servicios financieros. Sin embargo, también trae consigo ciertos riesgos que hacen necesaria una regulación constante y bien pensada. Zheng et al. (2024) explican que la tecnología financiera ha transformado por completo el entorno financiero, haciéndolo más inteligente, digital y conectado. Según estos autores, Fintech tiene un impacto positivo porque reduce los costos de transacción, facilita el intercambio de información, amplía las posibilidades de financiamiento y mejora la gestión de riesgos. Además, mencionan que Fintech disminuye la asimetría de la información, ya que permite una mejor adquisición de datos por parte de personas o instituciones que los requieren, y que la digitalización incrementa la disponibilidad de dichos datos, favoreciendo la creación de nuevos productos financieros y modelos de inversión más eficientes. En esta misma línea, S. Liu et al. (2024) señalan que las empresas Fintech se destacan por su dominio en tecnología de la información y minería de datos, lo que ayuda a reducir los costos de producción de información y a mitigar las brechas de conocimiento entre los distintos actores del sistema financiero. También mencionan que el Índice de Transformación Digital de los Bancos mide aspectos como los canales digitales, las aplicaciones móviles, los servicios en línea y los antecedentes tecnológicos de los ejecutivos, lo que permite dimensionar la madurez digital de cada institución. Por su parte, Kanga et al. (2021) destacan que las redes de cajeros automáticos, los monederos electrónicos y los sistemas de pago móvil funcionan gracias a complejas estructuras digitales y protocolos de seguridad avanzados, lo que evidencia que la tecnología es el componente central del ecosistema Fintech. En conclusión, tanto la tecnología como los datos constituyen la base sobre la cual se sostiene la innovación y la inclusión financiera dentro del mundo Fintech. Sin embargo, su crecimiento debe ir acompañado de marcos regulatorios sólidos que aseguren confianza, transparencia y sostenibilidad, evitando que el avance tecnológico genere riesgos que comprometan la estabilidad del sistema o la seguridad de los usuarios.

A partir del análisis realizado se concluye que el ecosistema Fintech en Chile ha transformado de manera importante la forma en que las personas acceden y utilizan los servicios financieros. La innovación tecnológica ha permitido crear soluciones más ágiles y accesibles, lo cual impulsa la inclusión y la competencia dentro del sistema. Sin embargo, el crecimiento del sector también depende de factores como la regulación, la educación financiera y la confianza del usuario que siguen siendo aspectos clave para garantizar su estabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

En la tabla y el diagrama de Sankey que se presentan a continuación se destacan las categorías y subcategorías más importantes de la investigación mostrando cómo la innovación, la regulación, la inclusión financiera, la confianza y la sostenibilidad se interrelacionan dentro del ecosistema Fintech chileno. Estas conexiones reflejan que el avance tecnológico solo puede mantenerse si va acompañado de una gestión responsable, políticas inclusivas y una regulación adaptada al ritmo del cambio digital. En conjunto, los resultados evidencian que Chile se encuentra en un proceso de consolidación Fintech que combina avances notables con desafíos que aún requieren atención para lograr un sistema más equilibrado, seguro e inclusivo.



Fuente: Elaboración propia

4. Discusión

Al contrastar la información teórica con los resultados obtenidos se puede ver una coherencia clara sobre todo en la categoría de innovación tecnológica. Desde el marco teórico se plantea que las Fintech no son solo un conjunto de herramientas digitales sino un cambio profundo en la forma en que opera el sistema financiero moderno. Ryu y Ko (2020) explican que “Fintech es fundamentalmente disruptiva, pues sus innovaciones sobre los sistemas financieros existentes conducen a la creación de un ecosistema sostenible” (pág. 1). Este planteamiento coincide plenamente con lo que se encontró en el estudio, ya que en Chile los startups han logrado introducir herramientas como los pagos digitales, la automatización de inversiones y los microcréditos en línea, que están transformando la relación entre los usuarios y las instituciones financieras. En este sentido, Hornuf y Mattusch (2024) sostienen que “las fintechs suelen ofrecer servicios financieros específicos

sin tener que cubrir toda la gama de servicios financieros regulados” (pág. 1), lo que les permite centrarse en soluciones concretas, más rápidas y accesibles. También Abad-Segura et al. (2020) explican que “gracias al análisis de datos masivos es posible segmentar con mucha mayor precisión, anticiparse a ciertas necesidades y ajustar la oferta de servicios en función del comportamiento real del usuario” (pág. 15), lo que muestra cómo la tecnología permite personalizar los servicios y hacerlos más cercanos a las necesidades reales de la gente.

Sin embargo, aunque los avances tecnológicos son evidentes, los resultados también confirman que la innovación por sí sola no asegura sostenibilidad. Ryu y Ko (2020) afirman que “la calidad del servicio es el factor más importante para controlar la incertidumbre y fomentar el uso continuo de Fintech” (pág. 3), lo que refleja que la confianza del usuario se mantiene como un elemento clave en la continuidad de las plataformas. En el caso chileno, esta confianza depende de la claridad de la información, la seguridad digital y el soporte técnico. Según Hao y Zhang (2023), las tecnologías disruptivas “permiten generar servicios más seguros, personalizados y transparentes, mejorando el acceso, la eficiencia operativa y la confianza de los usuarios en el sistema financiero” (pág. 3). Aun así, todavía hay desafíos, sobre todo en torno a la protección de datos y la falta de cultura digital entre los usuarios, un punto que también enfatiza Secinaro et al. (2025) cuando advierten que “la transparencia en el uso de algoritmos, la rendición de cuentas y la gobernanza de estas tecnologías son temas que deben ser abordados” (pág. 9).

Respecto a la regulación financiera, tanto la teoría como los resultados concuerdan en que el marco normativo cumple un papel decisivo para que el sector se desarrolle de manera segura. Li et al. (2024) indican que “la regulación Fintech actúa como una señal de regulación prudencial, ayudando a mitigar las fallas de mercado derivadas de la innovación tecnológica” (pág. 1). Este argumento se confirma con la implementación de la Ley Fintech N.º 21.521 en Chile, que marca un hito importante porque le otorga legitimidad al sector y busca equilibrar la innovación con la protección del consumidor. Madrazo-Lemarroy et al. (2024) sostiene que “si los países quieren que sus esfuerzos promuevan la educación y las habilidades cognitivas y generen desarrollo económico mediante la creación de nuevas empresas fintech, deben adaptar continuamente sus legislaciones” (pág. 3), lo que muestra que la regulación debe ser dinámica y actualizada constantemente. Además, Wang et al. (2024) advierte que “los pasos de Fintech a menudo están plagados de leyes y regulaciones” (pág. 9), y que es necesario fomentar la colaboración entre gobiernos, instituciones y startups para construir marcos regulatorios más flexibles. En ese sentido, el caso chileno demuestra que, aunque se ha avanzado, el marco legal todavía se encuentra en proceso de adaptación, y su actualización será esencial para mantener el ritmo de la transformación tecnológica.

Otro punto clave es la relación entre regulación e innovación, donde Zheng et al. (2024) subrayan que “la colaboración entre la tecnología y la regulación fortalece las funciones de apoyo del mercado financiero hacia la innovación” (pág. 1). Esta afirmación se complementa con Bu et al. (2025), quien explica que los sandboxes regulatorios “promueven relaciones más colaborativas entre quienes regulan y quienes innovan” (pág. 1), lo que representa una vía práctica para acompañar la innovación sin frenar el desarrollo del ecosistema. También Ford y Ashkenazy (2025) agrega que estos espacios “proporcionan un patio de juegos seguro donde las empresas pueden probar soluciones sin las restricciones que existen actualmente en el mundo real” (pág. 7). Estos planteamientos se relacionan con los resultados de Chile, donde la cooperación entre startups y autoridades financieras se está volviendo más cercana, aunque aún falta fortalecer la supervisión y los mecanismos de transparencia.

Sobre la inclusión financiera, los resultados de la investigación confirman lo que la literatura había señalado: las Fintech tienen la capacidad real de ampliar el acceso a los servicios financieros para sectores antes excluidos. Kanga et al. (2021) afirman que “la difusión de las tecnologías y la inclusión financieras tienen efectos de largo plazo sobre el ingreso per cápita” (pág. 2), y en el caso chileno esto se refleja en la expansión de medios de pago digitales y microfinanzas. Arner et al. (2020) menciona que estas innovaciones “han

servido no solo para ofrecer productos básicos como cuentas de ahorro o pagos digitales, sino también para ser utilizados por instituciones públicas y organismos internacionales como parte de estrategias más amplias orientadas a reducir la desigualdad territorial” (pág. 10). Aun así, la investigación deja claro que el impacto sigue siendo desigual. H. Liu et al. (2022), señalan que “la escasa infraestructura digital limita demasiado la adopción de los servicios prolongando la exclusión de aquellos que tienen menor conectividad” (pág. 3), lo cual demuestra que la inclusión digital es una condición indispensable para que las Fintech cumplan su promesa de equidad económica.

Otro aspecto relevante es la formación y el capital humano dentro de este proceso. S. Liu et al. (2024) destacan que “la formación universitaria en emprendimiento tiene un impacto claro en la construcción de trayectorias laborales más autónomas, más abiertas al cambio” (pág. 14), lo que se vincula con los resultados que muestran cómo el capital humano especializado es un pilar para el crecimiento del sector. Klein y Braido (2024) agrega que “los startups no operan simplemente dentro de un marco legal ya establecido, muchas veces lo cuestionan, lo empujan, incluso lo transforman” (pág. 7). En el caso de Chile, el talento emprendedor ha sido determinante para crear un ecosistema dinámico, aunque aún existe una concentración excesiva en la región central, lo que limita la descentralización y las oportunidades en zonas más aisladas.

Finalmente, la sostenibilidad y la confianza digital aparecen como elementos centrales en el futuro del ecosistema Fintech. Lagna y Ravishankar (2022) mencionan que “las Fintech pueden convertirse en motores de desarrollo sostenible si logran integrar sus modelos de negocio con objetivos sociales y ambientales” (pág. 2). Esta idea se refleja en que varios startups chilenos están incorporando prácticas ambientales y de educación financiera como parte de su estrategia corporativa. Ren et al. (2025) refuerza este punto señalando que “las fintech no solo han transformado el acceso al dinero, sino que también están influyendo en temas tan importantes como el medioambiente” (pág. 7). A la vez, Secinaro et al. (2025) advierten sobre la necesidad de “criterios éticos claros” (pág. 9) en la gestión tecnológica para evitar reproducir desigualdades. De la misma forma, Hao y Zhang (2023) enfatizan que “las soluciones fintech tienen el potencial de cerrar las brechas de acceso al ofrecer servicios más accesibles y adaptados a poblaciones excluidas” (pág. 6), lo que da sentido al rol social que deben mantener estas empresas.

En conclusión, al contrastar la teoría con los resultados, se puede afirmar que el desarrollo Fintech en Chile sigue una tendencia global de crecimiento e innovación, pero todavía enfrenta desafíos grandes en regulación, seguridad, educación financiera y confianza del usuario. La innovación tecnológica se mantiene como el motor principal del cambio, pero su sostenibilidad depende de una combinación entre tecnología, ética y cooperación institucional. Tal como señalan Yáñez-Valdés y Guerrero (2023), el éxito del ecosistema “depende del entramado más amplio que incluye alianzas entre el gobierno, el sector privado y las comunidades locales” (pág. 13). En definitiva, el futuro del sector Fintech chileno no dependerá solo del avance técnico, sino de la capacidad colectiva de construir un sistema más justo, humano y preparado para los desafíos de una economía digital inclusiva.

5. Conclusión

A lo largo de esta investigación se pudo comprender que el crecimiento del ecosistema Fintech en Chile no solo ha transformado el sistema financiero, sino que también ha abierto una nueva forma de entender la relación entre la tecnología, las personas y el dinero. Las Fintech, al combinar innovación y servicios financieros, han logrado acercar la banca a quienes antes estaban fuera de su alcance, ofreciendo soluciones más simples, rápidas y adaptadas a las necesidades actuales. Este fenómeno ha permitido que los usuarios asuman un rol más activo en la gestión de sus recursos, mientras las instituciones tradicionales se ven obligadas a modernizar sus procesos para seguir siendo competitivas. En ese sentido, la innovación tecnológica se consolida como el motor que impulsa la modernización del sistema financiero chileno, generando mayor dinamismo y diversidad dentro del mercado.

Sin embargo, el estudio también deja en evidencia que el desarrollo de este sector no está exento de obstáculos. La confianza del usuario, la regulación y la educación financiera se presentan como pilares esenciales para lograr una expansión sostenible. Aunque la Ley Fintech N.º 21.521 ha sido un avance importante para formalizar el sector, todavía existen brechas en la alfabetización digital y en el acceso equitativo a la tecnología, especialmente fuera de los grandes centros urbanos. En muchos casos, la falta de conocimiento o de herramientas digitales limita el uso de estas plataformas, lo que demuestra que la innovación por sí sola no garantiza inclusión. Es necesario que el progreso tecnológico se acompañe de políticas públicas, formación y comunicación clara para que las Fintech puedan cumplir verdaderamente su propósito social.

Además, los hallazgos muestran que las Fintech no deben entenderse únicamente como un fenómeno económico, sino también como un proceso social y cultural. Estas empresas están contribuyendo a cambiar la manera en que las personas se relacionan con el sistema financiero, fomentando la transparencia, la competencia y la accesibilidad. Pero su éxito depende, en gran parte, de la confianza que logren construir con los usuarios. Sin confianza digital, no hay sostenibilidad. Por eso, la regulación no debe verse como una limitación, sino como un soporte que da estabilidad y protección tanto a los consumidores como al sistema en general.

En definitiva, esta investigación permite concluir que las Fintech representan una oportunidad histórica para Chile. Su consolidación no solo fortalece la economía, sino que impulsa una transición hacia un sistema más inclusivo, innovador y responsable. El desafío que viene consiste en mantener ese equilibrio entre el progreso tecnológico, la ética y la educación. Si se logra avanzar en esa dirección, el ecosistema Fintech chileno no solo será un motor de desarrollo económico, sino también una herramienta concreta para construir un futuro financiero más equitativo, humano y sostenible.

Referencias

- Abad-Segura, E., González-Zamar, M., López-Meneses, E., & Vázquez-Cano, E. (2020). Financial Technology: Review of Trends, Approaches and Management. *Mathematics*, 8(6), 951. <https://doi.org/10.3390/math8060951>
- AlBenJasim, S., Dargahi, T., Takruri, H., & Al-Zaidi, R. (2024). FinTech Cybersecurity Challenges and Regulations: Bahrain Case Study. *Journal of Computer Information Systems*, 64(6), 835-851. <https://doi.org/10.1080/08874417.2023.2251455>
- Arner, D., Buckley, R., Zetzsche, D., & Veidt, R. (2020). Sustainability, FinTech and Financial Inclusion. *European Business Organization Law Review*, 21(1), 7-35. <https://doi.org/10.1007/s40804-020-00183-y>
- Baber, H. (2020). Financial inclusion and FinTech: A comparative study of countries following Islamic finance and conventional finance. *Qualitative Research in Financial Markets*, 12(1), 24-42. <https://doi.org/10.1108/QRFM-12-2018-0131>
- Bu, Y., Jin, W., Wang, Y., Tang, M., & Li, H. (2025). Regulatory sandbox system and its impact on financial efficiency: a quasi-natural experiment study. *Applied Economics*. <https://doi.org/10.1080/00036846.2025.2495886>
- Demir, A., Pesqué-Cela, V., Altunbas, Y., & Murinde, V. (2020). Fintech, financial inclusion and income inequality: a quantile regression approach. *The European Journal of Finance*, 28(1), 86-107. <https://doi.org/10.1080/1351847X.2020.1772335>
- Ford, C., & Ashkenazy, Q. (2025). The Legal Innovation Sandbox. *American Journal of Comparative Law*. <https://doi.org/10.1093/ajcl/avae029>
- Hao, Y., & Zhang, B. (2023). Financial technology, industrial ecology and energy efficiency. *Environmental Science and Pollution Research*, 30, 100526-100538. <https://doi.org/10.1007/s11356-023-29545-y>
- Hendrikse, R., van Meeteren, M., & Bassens, D. (2020). Strategic coupling between finance, technology and the state: Cultivating a Fintech ecosystem for incumbent finance. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 52(8), 1516-1538. <https://doi.org/10.1177/0308518X19887967>
- Javaheri, D., Fahmideh, M., Chizari, H., Lalbakhsh, P., & Hur, J. (2024). Cybersecurity threats in FinTech: A systematic review. *Expert Systems with Applications*, 241, 122697. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2023.122697>
- Kanga, D., Oughton, C., Harris, L., & Murinde, V. (2021). The diffusion of fintech, financial inclusion and income per capita. *The European Journal of Finance*, 28(1), 108-136. <https://doi.org/10.1080/1351847X.2021.1945646>

- Klein, A., & Braidó, G. (2024). Institutional factors related to digital entrepreneurship by startups and SMEs in the Latin American context: Two cases in Brazil. *Information Systems Journal*, 34(4), 970-1003. <https://doi.org/10.1111/isj.12466>
- Lagna, A., & Ravishankar, M. N. (2022). Making the world a better place with fintech research. *Information Systems Journal*, 32, 61-102. <https://doi.org/10.1111/isj.12333>
- Li, X., Zhang, Y., Qi, F., & Tang, Y. (2024). The lagged effect of university-based entrepreneurship education on employees' retention at entrepreneurial startups. *International Journal of Management Education*, 22(3), 101016. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2024.101016>
- Liu, H., Yao, P., & Latif, S. (2022). Impact of Green financing, FinTech, and financial inclusion on energy efficiency. *Environmental Science and Pollution Research*, 29, 18955-18966. <https://doi.org/10.1007/s11356-021-16949-x>
- Liu, S., Wang, B., & Zhang, Q. (2024). Fintech regulation and bank liquidity creation: Evidence from China. *Economic Modelling*, 132, 106721. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2024.106721>
- Madrazo-Lemarroy, P., Márquez-Illescas, G., & Moya-Ponce, C. (2024). Cognitive wealth and fintech startup formation: an entrepreneurial absorptive capacity analysis in well-regulated environments. *Journal of International Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.1007/s10843-024-00349-6>
- Ren, X., Yang, W., Jin, Y., & Gozgor, G. (2025). The role of FinTech in carbon emission convergence across Chinese prefecture-level cities. *Environment Development and Sustainability*. <https://doi.org/10.1007/s10668-025-06142-2>
- Ryu, H.-S., & Ko, K. S. (2020). Sustainable Development of Fintech: Focused on Uncertainty and Perceived Quality Issues. *Sustainability*, 12(18), 7669. <https://doi.org/10.3390/su12187669>
- Secinaro, S., Lanzalonga, F., Oppioli, M., & de Nuccio, E. (2025). The effects of disruptive technologies on accountability in fintech industry: Using bibliometric analysis to develop a research agenda. *Research in International Business and Finance*, 76, 102816. <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2025.102816>
- Wang, C., Deng, X., Wang, D., & Pan, X. (2024). Financial regulation, financing constraints, and enterprise innovation performance. *International Review of Financial Analysis*, 95, 103387. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2024.103387>
- Wilson, C., & Tyfield, D. (2018). Critical perspectives on disruptive innovation and energy transformation. *Energy Research & Social Science*, 37, 211-215. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2017.10.032>
- Yáñez-Valdés, C., & Guerrero, M. (2023). Assessing the organizational and ecosystem factors driving the impact of transformative FinTech platforms in emerging economies. *International Journal of Information Management*, 73, 102689. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102689>
- Zheng, Y., Zhao, Y., & Li, J. (2024). Does FinTech regulation promote technological innovation? Evidence from the global financial market. *Technological Forecasting and Social Change*, 196, 122976. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122976>