



Exponiendo las barreras ocultas al acceso financiero en las Américas

ÍNDICE SOFI TECH SOLUTIONS DE INCLUSIÓN TÉCNICA

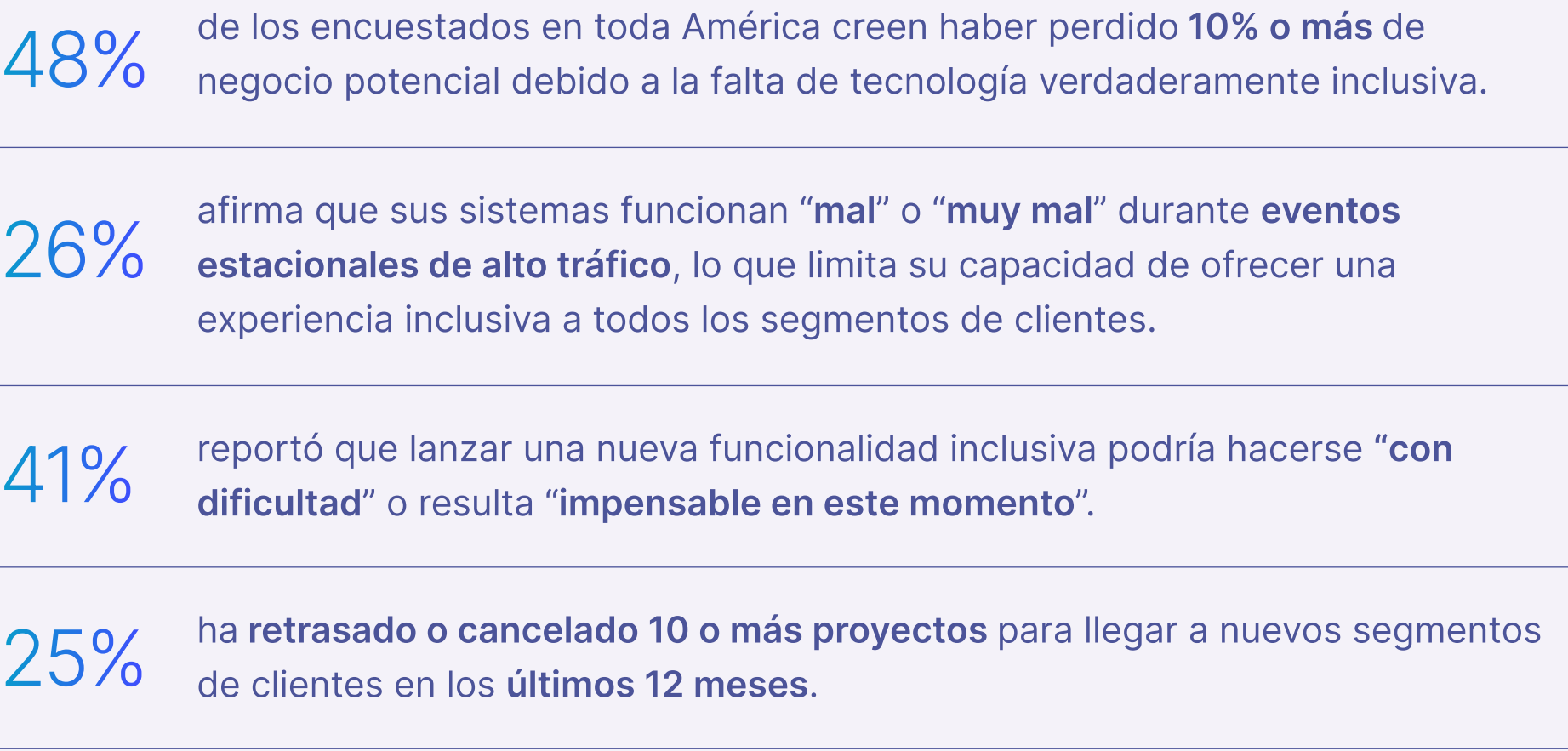
Resumen ejecutivo

El primer Índice SoFi Tech Solutions de Inclusión Técnica ofrece nuevas perspectivas a partir de más de 600 CTOs y CIOs (de Brasil, Argentina, Colombia, México y Estados Unidos) en los sectores de banca/finanzas, TI/telecomunicaciones, retail y viajes/hospitalidad. Estos sectores fueron elegidos porque están a la vanguardia de los pagos digitales, los programas de lealtad y la inclusión financiera.

SoFi Tech Solutions confía en que el siguiente paso hacia la inclusión digital y financiera puede desbloquearse mediante un proceso que la compañía denomina **inclusión técnica: la entrega y disponibilidad de productos y servicios para todos los sectores de la sociedad en condiciones iguales o equivalentes, sin importar su edad, género, ubicación u otras capacidades.**

EL COSTO OCULTO DE LA EXCLUSIÓN TÉCNICA

La encuesta de SoFi Tech Solutions reveló que la falta de inclusión técnica en Estados Unidos y América Latina ya está generando pérdidas reales para las empresas:



Los encuestados también reconocieron la conexión entre la entrega técnica y los productos y servicios más inclusivos: **76%** estuvo de acuerdo en que el tema de la inclusión es un asunto técnico o tecnológico.

Un hallazgo notable es que, al comparar con sus pares en Estados Unidos, los líderes latinoamericanos mostraron mayor conciencia sobre la **inclusión técnica**, mientras que sus contrapartes estadounidenses mostraron mayor disposición para implementarla. Por ejemplo, **78%** de los encuestados en América Latina coincidió en que la capacidad de una organización para ofrecer productos y servicios a un grupo verdaderamente diverso de clientes depende del rendimiento de la infraestructura técnica, frente al **70%** de los encuestados en Estados Unidos.

Sin embargo, cuando SoFi Tech Solutions preguntó cuán probable era que el liderazgo priorizara la inclusión en futuros esfuerzos de modernización técnica, **75%** de los estadounidenses dijo que era “probable” o “muy probable”, comparado con solo **69%** de los latinoamericanos.

DISPOSICIÓN AL CAMBIO

La buena noticia es que, tras reconocer estos desafíos, muchos líderes de Estados Unidos y América Latina están listos para superarlos:

69% considera que actualizar los sistemas para un mercado más amplio es una preocupación importante o una alta prioridad.

72% estima que es probable que el liderazgo priorice la inclusión en futuras iniciativas de modernización.

46% conservaría menos de la mitad de su infraestructura tecnológica actual si tuviera que rediseñarla con enfoque en inclusión.

1 Todos los hallazgos se basan en una encuesta realizada a 603 CTOs y CIOs de Argentina, Brasil, Colombia, México y Estados Unidos en agosto de 2025, que abarcó los sectores de banca/finanzas, TI/telecomunicaciones, retail y viajes/hospitalidad. Los resultados se basan en las respuestas de 603 participantes. El margen de error es de ±1% con un nivel de confianza del 95%.

Definiendo la inclusión técnica

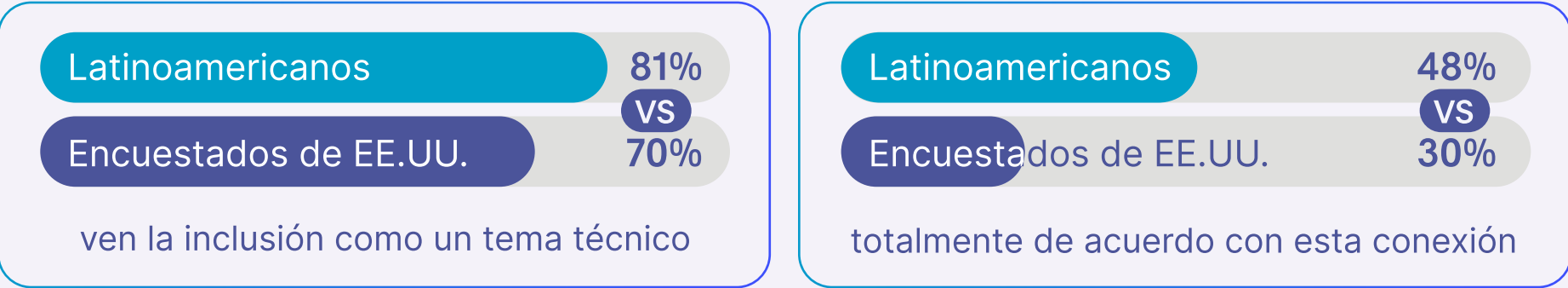
Las Américas han visto un progreso notable en materia de inclusión financiera, tanto en lo que respecta a la titularidad de cuentas como a la accesibilidad digital. Sin embargo, aún existen brechas significativas. A pesar del compromiso genuino de muchas empresas con la inclusión financiera y la inclusión en general, SoFi Tech Solutions quiso investigar si las barreras técnicas dentro de las operaciones comerciales y los productos podrían estar limitando el potencial de las compañías para ofrecer servicios verdaderamente inclusivos.

SoFi Tech Solutions define la inclusión técnica como **la entrega y disponibilidad de productos y servicios para todas las secciones de la sociedad en condiciones iguales o equivalentes, sin importar la edad, el género, la ubicación u otras capacidades**. Su contraparte, la exclusión técnica, se refiere a la subrepresentación o acceso limitado a productos y servicios para ciertos grupos debido a limitaciones técnicas.

HALLAZGOS CLAVE DE SOFI TECH SOLUTIONS EN EE. UU. Y AMÉRICA LATINA

76% de los encuestados estuvo de acuerdo en que la inclusión es, fundamentalmente, un asunto técnico o tecnológico, y 74% coincidió en que ofrecer productos a clientes diversos depende del estado y rendimiento de la infraestructura técnica de una empresa.

Lo que SoFi Tech Solutions encontró más llamativo en estas respuestas es que los líderes latinoamericanos demostraron de forma consistente mayor conciencia sobre los desafíos de la inclusión técnica en comparación con sus contrapartes en Estados Unidos.



Los hallazgos por país de SoFi Tech Solutions muestran que Colombia presentó el mayor nivel de conciencia, con un **56%** que estuvo totalmente de acuerdo en que la inclusión es un tema técnico, mientras que Estados Unidos tuvo la mayor proporción (**30%**) que no estuvo de acuerdo con esta relación.

CAPÍTULO 2

Revelando las barreras ocultas

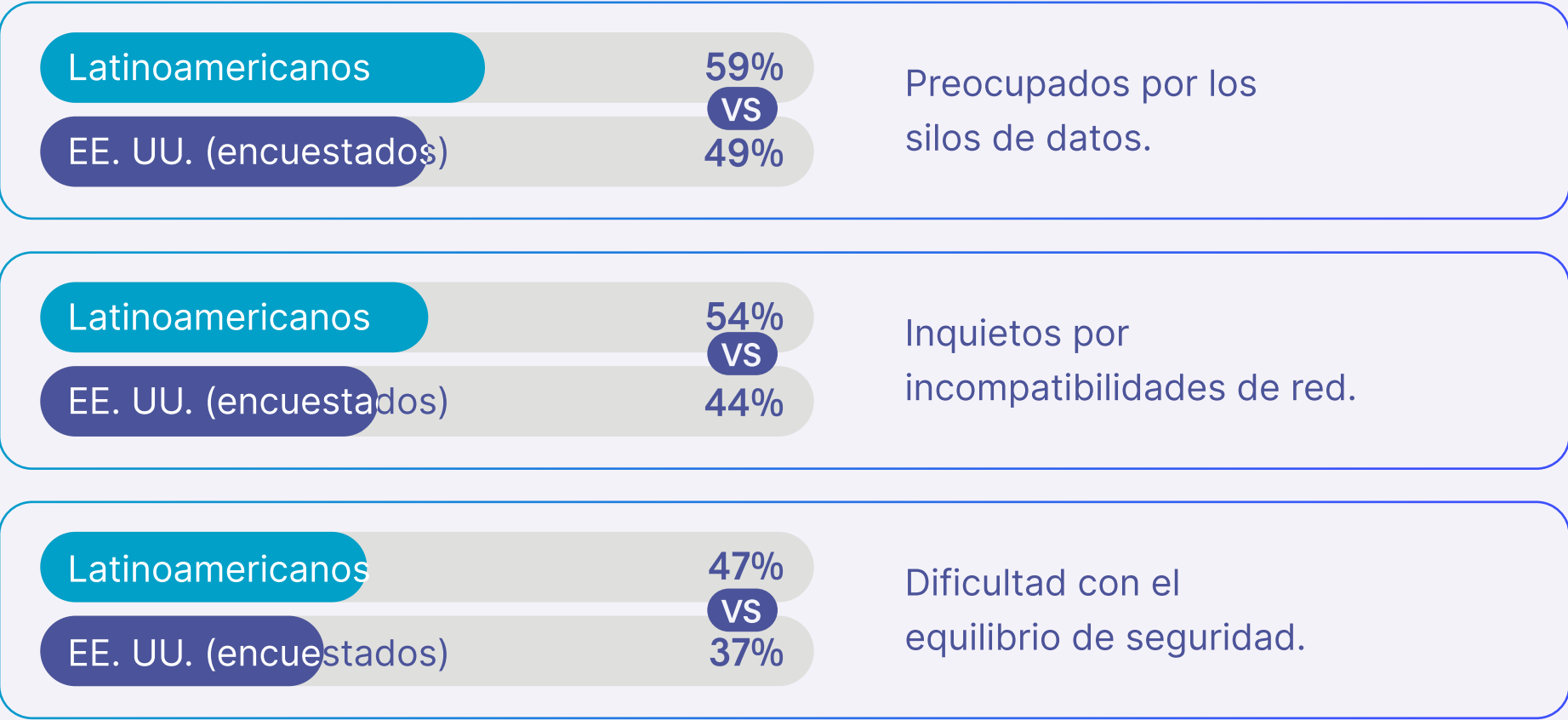


SoFi Tech Solutions no solo buscó entender cómo la exclusión técnica está costando a las empresas en términos de negocio e innovación, sino también identificar los puntos de dolor específicos.

Al preguntar sobre los desafíos técnicos que limitan la entrega de servicios inclusivos, los encuestados identificaron tres barreras principales:

- 54% Silos de datos y falta de interoperabilidad entre sistemas
- 50% Incompatibilidades de red entre infraestructura heredada y nueva
- 43% Dificultad para equilibrar el acceso multidispositivo con los requisitos de seguridad

Como se muestra arriba, lo que más preocupa a los líderes en América Latina y EE. UU. no es solo el costo de los sistemas heredados o su impacto en la innovación, sino la naturaleza fragmentada de múltiples sistemas que intentan ofrecer una experiencia fluida de producto y cliente. Una vez más, los líderes latinoamericanos expresaron una preocupación significativamente mayor:



LA TECNOLOGÍA OBSOLETA ES COSTOSA Y LIMITANTE

Un área que destacó de forma constante fue el alto costo y la complejidad de los sistemas heredados existentes. Los desafíos que estos sistemas representan para industrias intensivas en datos y seguridad, como la banca, son bien conocidos. Sin embargo, los hallazgos de SoFi Tech Solutions también revelaron notables diferencias de costos entre EE. UU. y América Latina:

85% Estados Unidos	destinan más del 25% de su presupuesto de TI al mantenimiento de sistemas heredados.	67% América Latina
60% Estados Unidos	gastan más de la mitad de su presupuesto de TI en sistemas heredados	36% América Latina

Y aun con costos menores, los líderes latinoamericanos sienten más intensamente el impacto de los sistemas heredados:

75% Estados Unidos	están de acuerdo en que los sistemas heredados limitan la entrega inclusiva	60% América Latina
-----------------------	---	-----------------------

Los hallazgos por país de SoFi Tech Solutions nuevamente muestran que Colombia tiene la mayor conciencia de este problema, con **46%** de los encuestados colombianos totalmente de acuerdo en que los sistemas heredados limitan la entrega inclusiva, frente a **25%** en EE. UU. Aunque los sistemas heredados se mencionan con frecuencia —tanto en esta encuesta como en estudios de terceros—, los encuestados eligieron “Silos de datos y falta de interoperabilidad entre sistemas” como el mayor desafío técnico para ofrecer servicios inclusivos.

De hecho, **87%** de los encuestados cree que los silos de datos obstaculizan su capacidad para ofrecer experiencias relevantes a segmentos diversos de clientes, y **25%** de los líderes latinoamericanos y **20%** de los estadounidenses afirmaron que los silos “obstaculizan gravemente” la entrega de servicios inclusivos. Una diferencia notable en Estados Unidos es que **20%** de los encuestados indicó que no existen silos de datos dentro de su organización, frente a solo **14%** en América Latina.

LAS PREOCUPACIONES DE SEGURIDAD LIMITAN LA ACCESIBILIDAD

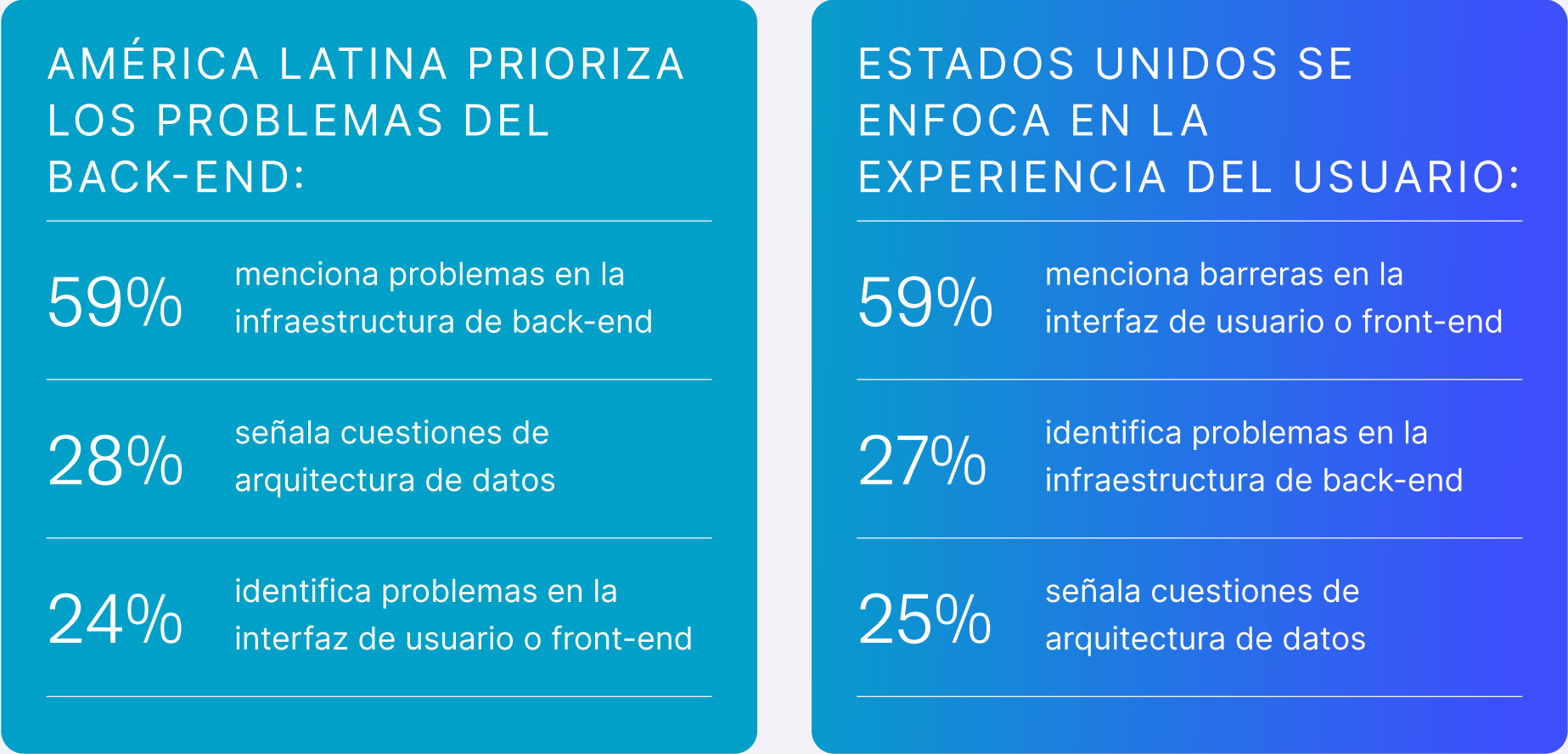
Según los encuestados de EE. UU. y América Latina, la seguridad adecuada es otro aspecto clave para garantizar la inclusión técnica (definida como la entrega y disponibilidad de productos y servicios para todos los sectores de la sociedad en condiciones iguales o equivalentes, sin importar edad, género, ubicación u otras capacidades):

68% está de acuerdo en que las preocupaciones de seguridad retrasan los esfuerzos por hacer que los servicios sean más accesibles, siendo los líderes latinoamericanos los más preocupados (**74%**) en comparación con sus pares estadounidenses (**60%**).

Tal como era de esperarse, al preguntar sobre su panorama interno de datos, menos encuestados latinoamericanos (**21%**) estuvieron de acuerdo con la afirmación “los datos fluyen libremente y son accesibles en todos los sistemas”, comparado con EE. UU. (**25%**).

LATAM Y EE. UU. IDENTIFICAN PUNTOS DE DOLOR CONTRASTANTES

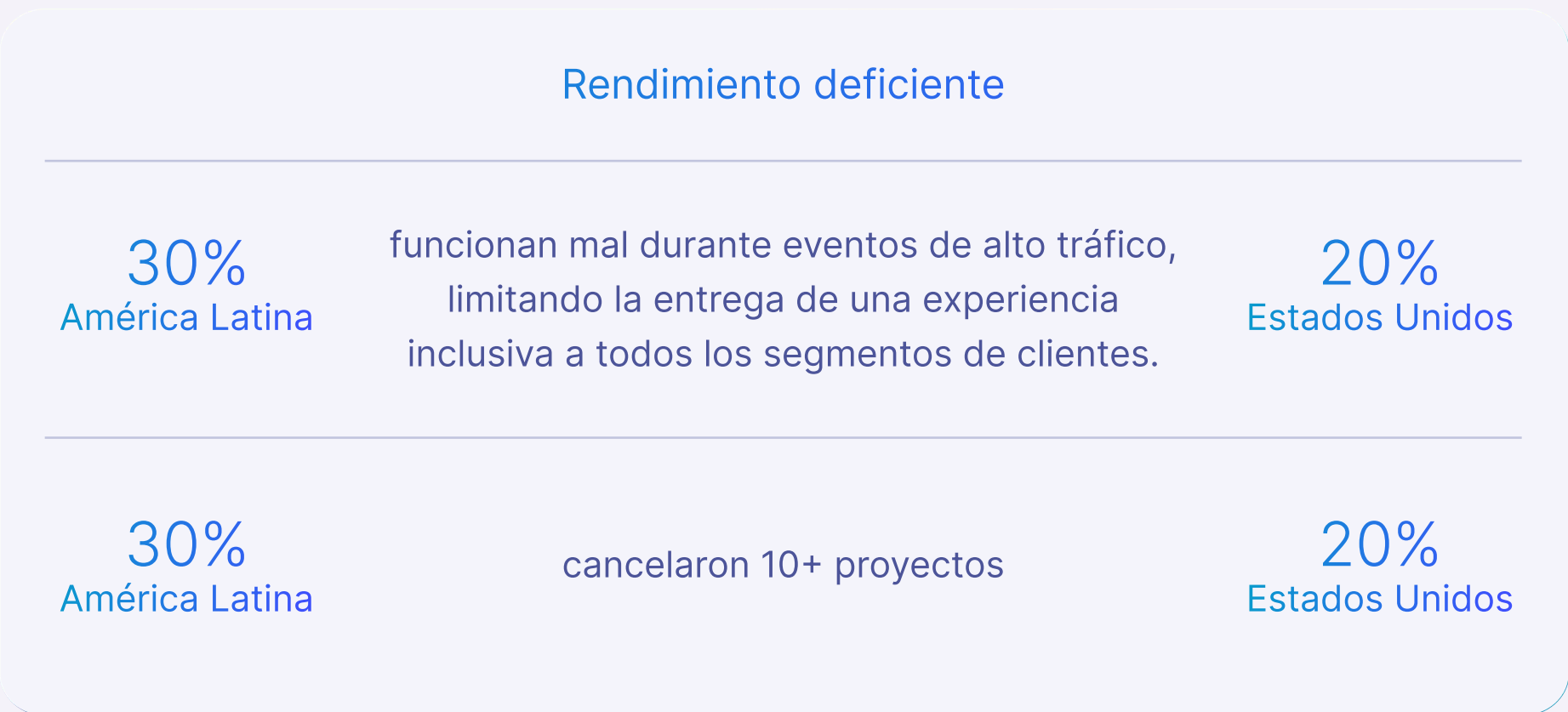
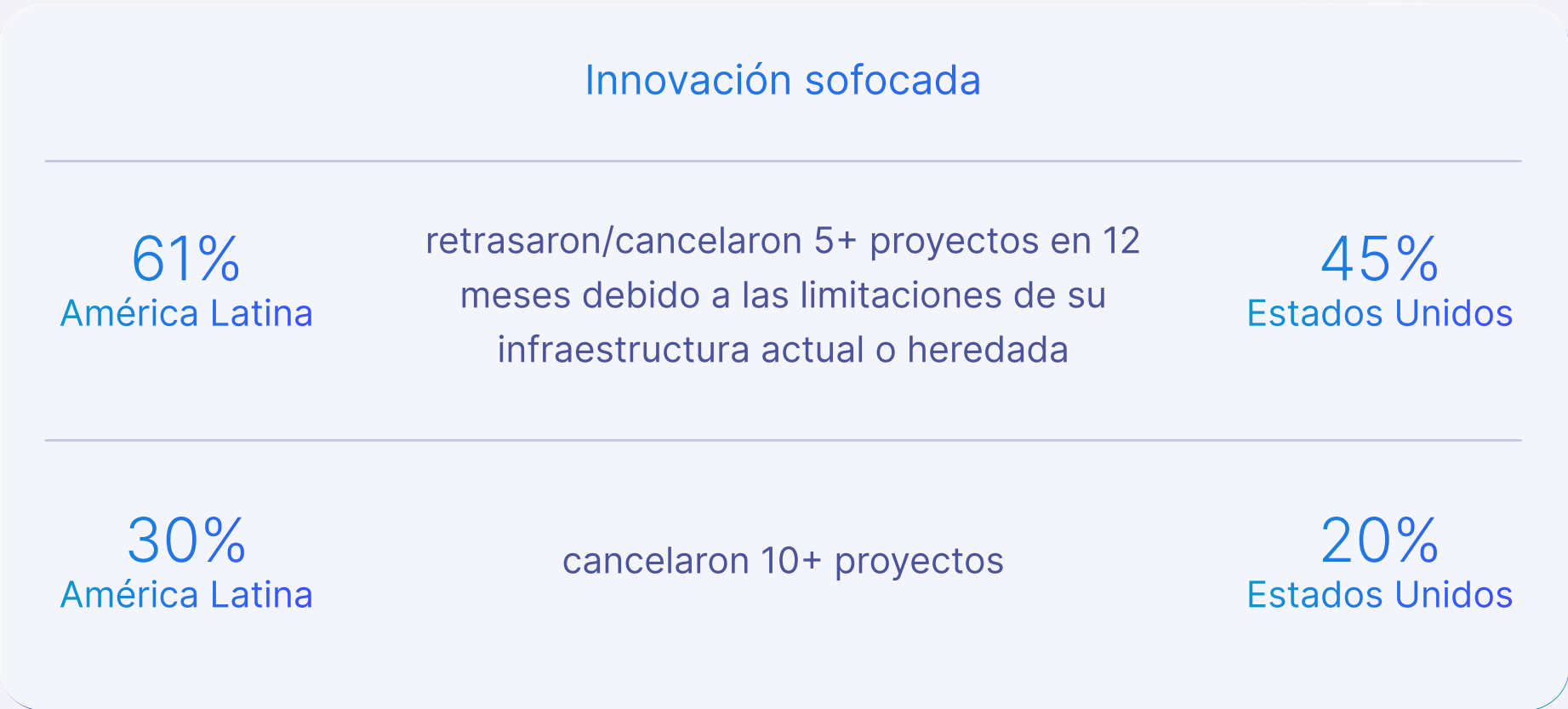
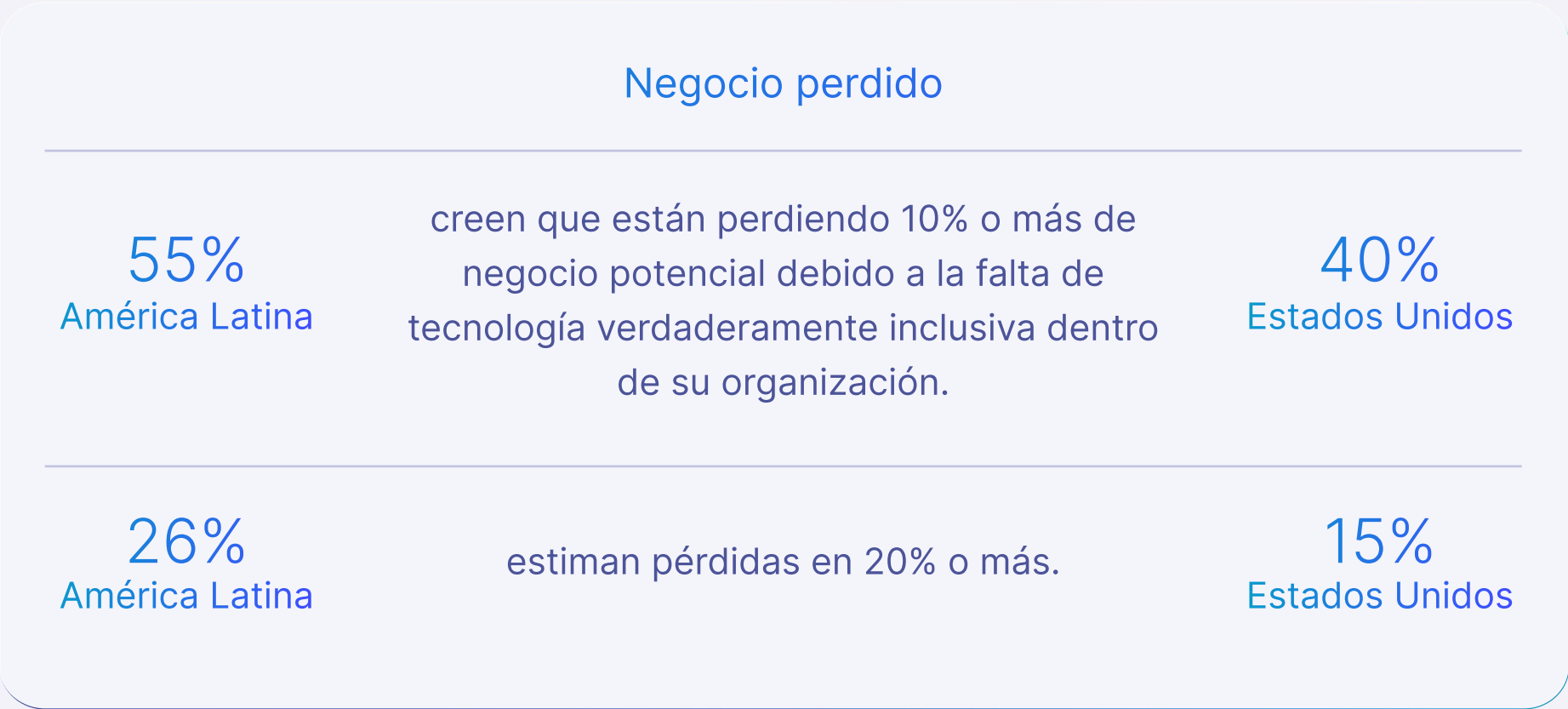
Al identificar el eslabón más débil en la entrega inclusiva:



Este interesante contraste ciertamente merece una investigación más profunda. ¿Podría ser que el rápido, reciente y simultáneo salto de América Latina hacia la inclusión digital y financiera haya llevado a las empresas a priorizar una entrega sólida desde el back-end sobre la experiencia del usuario, un enfoque que sigue siendo la prioridad de los mercados estadounidenses más digitalmente maduros?

EL COSTO REAL DE LA EXCLUSIÓN TÉCNICA

El impacto empresarial de estas barreras ocultas es sustancial, particularmente en América Latina.



Evaluando la disposición al cambio

EL IMPERATIVO DE LA MODERNIZACIÓN

Mientras que la encuesta de SoFi Tech Solutions confirmó lo que muchos sospechaban sobre la relación entre el rendimiento técnico y la inclusión, y reveló el alto costo de mantener las barreras existentes, fue el hallazgo final el que realmente destacó: tanto los líderes de América Latina como de Estados Unidos no solo están considerando la modernización, sino que la ven como un imperativo crítico. El **41%** de los encuestados reporta que lanzar nuevas funciones inclusivas sería difícil o impensable debido a los desafíos de integración de sistemas, con una preocupación mayor en América Latina (**45%**) que en Estados Unidos (**35%**). Este desafío impulsa el reconocimiento de que se necesita un cambio profundo. Cuando se les preguntó cuánto de su infraestructura tecnológica actual conservarían si rediseñaran pensando en la inclusión:

46 % de los encuestados
en todo el continente mantendría menos de la mitad de sus sistemas actuales.

22 % de los líderes latinoamericanos (frente a 15 % de los estadounidenses)
creen que la mayoría de sus sistemas deben reemplazarse o rediseñarse por completo.

35 % de los líderes en Estados Unidos y 34 % en América Latina
esperan que la inclusión sea un eje central de su estrategia tecnológica.

57% anticipa poca o ninguna resistencia a los mandatos de modernización centrados en la inclusión.



A pesar de reconocer numerosos desafíos técnicos, tanto en Estados Unidos como en América Latina existe un fuerte compromiso con la implementación de la inclusión técnica, entendida como la entrega y disponibilidad de productos y servicios para todos los sectores de la sociedad en condiciones equitativas o equivalentes, sin importar su edad, género, ubicación u otras capacidades.

69% considera que actualizar los sistemas para atender a un conjunto más diverso de clientes es una preocupación importante o una prioridad clave.

72% cree que el liderazgo probablemente priorizará la inclusión en futuras iniciativas de modernización.

Los hallazgos a nivel país muestran que los líderes brasileños están ligeramente por delante de los estadounidenses en cuanto a la prioridad que dan a la inclusión en la modernización futura: **36%** en Brasil la considera “muy probable”, frente a **35%** en Estados Unidos. También vale la pena señalar que, aunque **30%** de los encuestados en EE. UU. espera ninguna resistencia a los mandatos de modernización enfocados en la inclusión, algunos sectores aún no lo consideran una prioridad. En particular, **40%** de los líderes del sector financiero estadounidense cree poco probable que su liderazgo priorice este tema en futuras iniciativas de modernización técnica.

CAPÍTULO 4

Desbloqueando la inclusión técnica

FORTALEZAS REGIONALES

La investigación de SoFi Tech Solutions revela fortalezas complementarias entre regiones que, al combinarse, apuntan hacia soluciones integrales.

VENTAJAS DE AMÉRICA LATINA:

Mayor conciencia sobre los desafíos de la inclusión técnica

Mayor disposición a emprender reformas radicales de sistemas

Fuerte reconocimiento del impacto empresarial de la exclusión técnica

Experiencia en la rápida expansión de la inclusión financiera

VENTAJAS DE ESTADOS UNIDOS:

Mayor compromiso del liderazgo con las prioridades de inclusión

Mejor integración de datos existente

Menor resistencia organizacional al cambio

Más enfoque en la optimización de la experiencia del usuario

EL CASO EMPRESARIAL ES CLARO

Eliminar las barreras que generan exclusión técnica representa una oportunidad económica significativa en todos los mercados:

- Casi la mitad de las organizaciones están perdiendo negocio debido a barreras técnicas
- Los retrasos y cancelaciones de proyectos limitan la expansión del mercado
- El mal desempeño en periodos de alta demanda afecta la experiencia del cliente

Se reconoce que los sistemas actuales no satisfacen adecuadamente las necesidades diversas de los clientes

UN MARCO DE SOLUCIONES

Con base en estos hallazgos, lograr una inclusión técnica efectiva requiere abordar cuatro áreas clave:



Modernización de infraestructura: Superar los sistemas heredados que limitan la escalabilidad y la integración.



Integración de datos: Eliminar los silos que impiden una comprensión completa del cliente.



Equilibrio de seguridad: Implementar medidas de seguridad que habiliten, en lugar de restringir, el acceso.



Alineación cultural: Asegurar que la preparación organizacional respalde los cambios técnicos

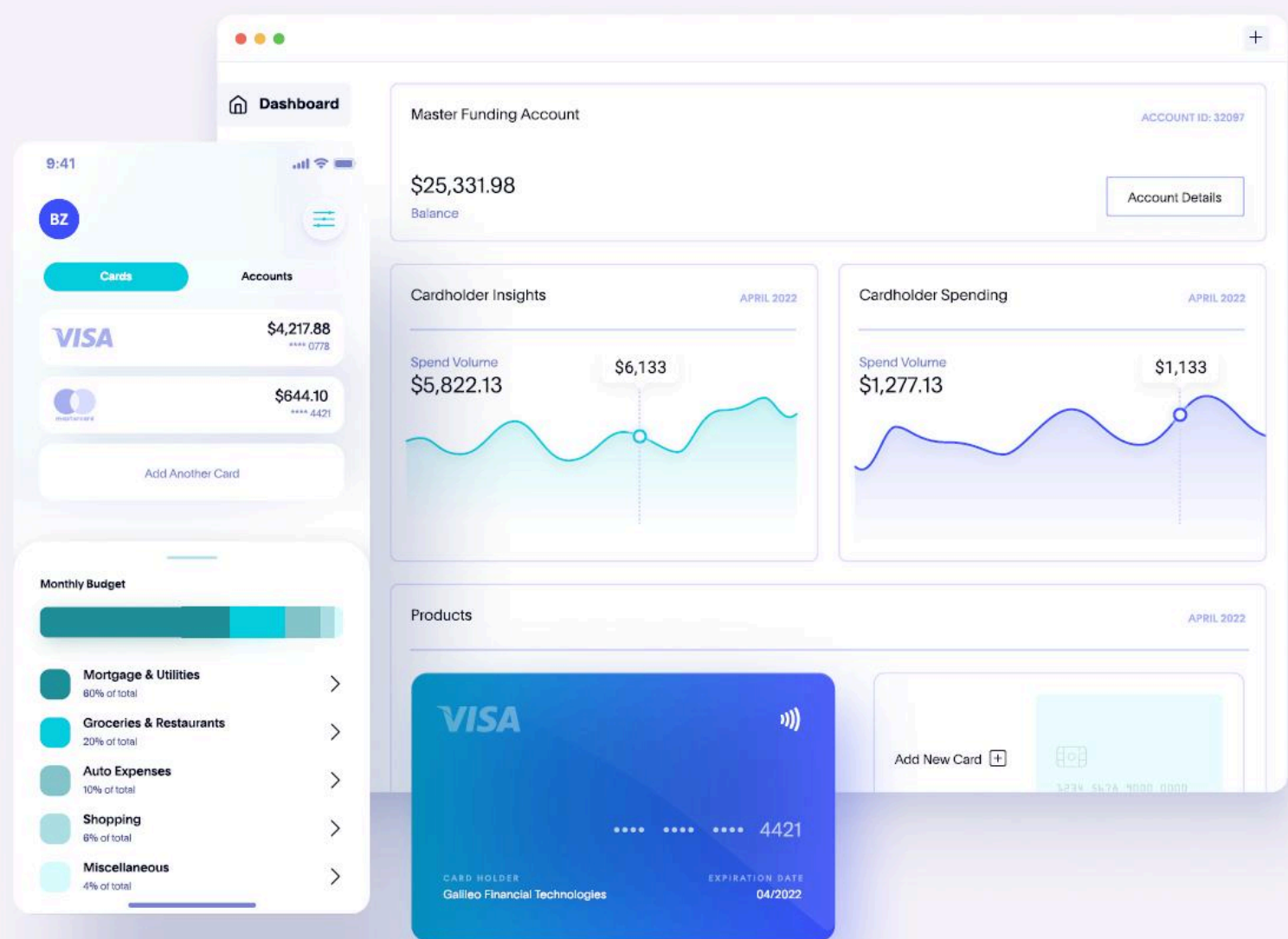


¿Por qué SoFi Tech Solutions,
la plataforma tecnológica de SoFi?

La próxima generación de inclusión financiera surgirá de colaboraciones innovadoras entre los proveedores de tecnología de pagos y las empresas que ofrecen experiencias financieras centradas en el cliente en toda América del Norte y América Latina.

A través de soluciones nativas en la nube, amigables para desarrolladores y preparadas para el cumplimiento normativo, SoFi Tech Solutions, la plataforma tecnológica de SoFi, permite a las empresas acelerar el tiempo de creación de valor mediante programas personalizados diseñados para superar las expectativas. Las API RESTful de SoFi Tech Solutions se integran sin fricciones para construir soluciones financieras innovadoras, al tiempo que ofrecen acceso a integradores clave del ecosistema y redes de socios de confianza.

Para las organizaciones cuyos sistemas heredados limitan la innovación y aumentan los costos, la modernización del núcleo tecnológico se ha convertido en un imperativo estratégico. Al adoptar tecnologías modernas basadas en la nube, las empresas pueden mejorar la experiencia del cliente, incrementar la eficiencia operativa y abrir nuevas fuentes de ingresos.



La plataforma altamente configurable de SoFi Tech Solutions permite tanto a las empresas nuevas como a las ya consolidadas crear servicios financieros de próxima generación, combinando los componentes de la plataforma a través de API abiertas y modernas para responder a casos de uso específicos.

Así como la inclusión financiera comenzó con la identificación y eliminación de las barreras históricas al acceso, la inclusión técnica debe comenzar identificando y desmantelando las barreras invisibles que impiden ofrecer productos y servicios verdaderamente inclusivos. De esta manera es como SoFi Tech Solutions visualiza que las Américas logren la inclusión técnica: mediante la colaboración y soluciones enfocadas, que resulten en experiencias excepcionales para todos los clientes.

Aspectos Destacados por País y Sector

Colombia se destaca como el mercado con mayor conciencia sobre la inclusión, mostrando una alta sensibilidad ante las barreras técnicas:

- Tiene la mayor proporción de encuestados (**56%**) que están totalmente de acuerdo en que la inclusión es un tema técnico.
- Los líderes colombianos muestran la mayor preocupación por los silos de datos (**64%**) y las vulnerabilidades de seguridad (**46%** totalmente de acuerdo en que ralentizan los esfuerzos).
- También presentan la mayor proporción de líderes que han retrasado o cancelado 10 o más proyectos debido a limitaciones de infraestructura, una cifra casi el doble que la de EE. UU.
- Los líderes del sector retail, hotelería y servicios de alimentos reportan la mayor proporción de sistemas que funcionan “muy mal” durante eventos de alto tráfico.
- Los líderes colombianos muestran la mayor proporción que espera “resistencia total” a los esfuerzos de modernización (**25%**).

México muestra patrones específicos por sector y un enfoque en el rendimiento del back-end:

- Los líderes del sector viajes y hospitalidad son los más preocupados por las posibles pérdidas de negocio.
- El sector TI/Telecomunicaciones reporta la mayor proporción de negocio potencial perdido (**41%** pierde más del **20%**).
- México tiene la mayor proporción de líderes (**67%**) que identifican la infraestructura de back-end como el eslabón más débil en la entrega de servicios inclusivos.
- Los líderes mexicanos también reportan la mayor proporción que puede lanzar una nueva funcionalidad inclusiva “con mucha facilidad” (**26%**).

Estados Unidos demuestra preparación para la implementación y un enfoque en la experiencia del usuario:

- EE. UU. tiene la mayor proporción de líderes que esperan que el liderazgo priorice la inclusión en futuros esfuerzos de modernización (**75%**).

- Los líderes son más propensos a no tener silos de datos (**20%**) y reportan tasas más bajas de cancelación de proyectos que sus contrapartes latinoamericanas.
- EE. UU. presenta la mayor proporción de líderes que identifican la interfaz de usuario (front-end) como el eslabón más débil (**59%**).
- Los líderes del sector financiero reportan que la complejidad regulatoria y el cumplimiento normativo representan un desafío significativo.

Brasil destaca por su disposición a modernizarse, a pesar de enfrentar desafíos importantes:

- Los líderes del sector TI/Telecomunicaciones son los más propensos a afirmar que lanzar una nueva funcionalidad inclusiva es “impensable” en la actualidad (**30%**).
- Los líderes de los sectores financiero y de viajes/hospitalidad reportan que sus sistemas funcionan “muy mal” durante eventos de alto tráfico.
- Los líderes brasileños tienen tres veces más probabilidades que los argentinos de identificar la “falta de datos de usuario para rastrear y medir la inclusividad” como un desafío técnico.
- A pesar de estos retos, una alta proporción de líderes brasileños (**36%**) cree que su liderazgo priorizará la inclusión, una cifra ligeramente superior a la de EE. UU.

Argentina muestra tendencias positivas, aunque también enfrenta costosos sistemas heredados:

- Los líderes argentinos tienen la mayor proporción en América Latina (**20%**) que reportan no tener silos de datos dentro de su organización.
- Los líderes del sector financiero informan de una carga presupuestaria significativa por los sistemas heredados, con **20%** de ellos destinando **75%** o más de su presupuesto de TI al mantenimiento.
- Los líderes argentinos son los menos propensos a identificar la “falta de datos de usuario para rastrear y medir la inclusividad” como una debilidad clave.

© 2026 SoFi Technology Solutions, LLC. Todos los derechos reservados.

SoFi Technology Solutions, LLC es una empresa de tecnología, no un banco. SoFi Technology Solutions se asocia con bancos emisores y otras instituciones financieras para habilitar servicios bancarios y servicios financieros relacionados en las jurisdicciones aplicables.