

Uso de la billetera digital como estrategia de inclusión financiera en la micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá para el periodo 2015 – 2022

Juan Sebastián Reyes Riveros

Universidad Uniagustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Bogotá D.C
2023

Uso de la billetera digital como estrategia de inclusión financiera en la micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá para el periodo 2015 – 2022

Juan Sebastián Reyes Riveros

Director

Carlos Fernando Riaño

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Universidad Uniagustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Administración de Empresas

Bogotá D.C

2023

Resumen

La incorporación de tecnología financiera y el acceso a servicios bancarios a través de aplicaciones móviles y plataformas en línea ofrecen una oportunidad sin precedentes para ampliar la inclusión financiera llegando a más personas las cuales están excluidas en el sistema bancario tradicional. En este trabajo se hizo una investigación documental con el propósito de evaluar la relevancia del uso de la billetera digital como estrategia de inclusión financiera en la micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá para el periodo 2015 – 2022, determinándose que estas herramientas financieras han sido vitales para que las pequeñas y la micro empresas se hayan integrado en el proceso de inclusión financiera y mejorando de esta manera la seguridad de sus activos, el servicio prestado a sus clientes, dejando de lado la contabilidad tradicional por sistemas digitales que dejan evaluar a simple vista el estado de las finanzas en el periodo deseado de esta manera obtienen un mayor control financiero y contable las micro y pequeñas empresas.

Palabras Claves: Billeteras digitales, inclusión financiera, pequeñas empresas, servicios bancarios, herramientas financieras

Abstract

The incorporation of financial technology and access to banking services through mobile applications and online platforms offer an unprecedented opportunity to expand financial inclusion by reaching more people who are excluded in the traditional banking system. In this work, a documentary investigation was carried out with the purpose of evaluating the relevance of the use of the digital wallet as a financial inclusion strategy in micro and small businesses in the city of Bogotá for the period 2015 - 2022, determining that these financial tools have been vital for small and micro businesses to have been integrated into the financial inclusion process and thus improving the security of their assets, the service provided to their clients, leaving aside traditional accounting for digital systems that allow the evaluation of at a glance the state of finances in the desired period, in this way micro and small businesses obtain greater financial and accounting control.

Keywords: Digital wallets, financial inclusion, small businesses, banking services, financial tools.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Planteamiento del Problema	10
Mercado de Bogotá.....	11
Inversión extranjera en Bogotá.....	11
Pregunta problema	13
Objetivos de la investigación	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Justificación	15
Marco Referencial	16
Marco Conceptual.....	16
Billetera electrónica.....	16
Criptomoneda.....	16
Blockchain.....	16
Token (Crypto).....	17
Criptoactivos.....	17
Antecedentes investigativos del problema	18
Marco Histórico	20
Marco Teórico	22
Billeteras Digitales.....	22
<i>Estructura de una billetera digital.....</i>	23
Inclusión Financiera.....	24
Marco Legal.....	25
Marco Geográfico	27
Geografía.....	27
Demografía.....	27
<i>Evolución demográfica y étnica de Bogotá.....</i>	28
Diseño Metodológico	29
Naturaleza de la investigación.....	29
Enfoque.....	29
Tipo de investigación.....	29
Unidad de análisis.....	29
Plan de recolección de información.....	31
Descripción de los resultados.....	32

Caracterización de la evolución del uso de la billetera digital en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá para el periodo 2015-2022	32
Contribución del uso de la billetera digital al fomento de la inclusión financiera	41
Escenarios en Prospectiva	44
Escenario de inclusión financiera y adaptación	48
Conclusiones	49
Sugerencias	51
Referencias.....	52

Lista de Tablas

Tabla 1. Población Histórica De Bogotá	28
Tabla 2. Documentos consultados.....	30

Lista de Figuras

Figura 1. Billeteras digitales más usadas en Colombia	23
Figura 2. Adaptado de Superintendencia Financiera de Colombia (2018)	24
Figura 3. El crecimiento de las billeteras digitales con corte a 2021	33
Figura 4. Empresas con Mercantil De Bogotá	34
Figura 5. Empresas sin registro Mercantil De Bogotá	35
Figura 6. Crecimiento usuarios digitales	36
Figura 7. Concentración Tecnología financiera en Colombia	30
Figura 8. Ventajas billeteras digitales	31
Figura 9. Evolución billeteras digitales	33
Figura 10. Nivel de inclusión financiera en Colombia 2022	34

Introducción

La presente investigación busca dar a conocer la importancia del uso de las billeteras digitales como medio de inclusión financiera en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá, dando a conocer la importancia de estas y sus beneficios, mostrando la evolución tanto del mercado bogotano como el de las billeteras digitales.

El mercado ha evolucionado teniendo grandes cambios drásticos en los últimos tiempos generando una mayor dificultad para las micro y pequeñas empresa para mantenerse en un mercado tan amplio y diverso como el bogotano dado que se les dificulta competir con empresas ya estructuradas y con más tiempo en el mercado dado que su musculo financiero es mayor para poder ir innovando y generando estrategias en un mercado tan cambiante, por lo cual las micro y pequeñas empresas para sobrevivir deben apoyarse en las nuevas aplicaciones financieras como son las billeteras digitales para ingresar de una forma más fácil al sistema bancario para tener un mayor control de sus finanzas, beneficios de obtener capital con créditos más asequibles para su crecimiento y la atracción de clientes potenciales dado que la mayoría de personas y más los jóvenes prefieren llevar el dinero de una forma mas segura y no en efectivo.

El mundo tuvo grandes cambios estos últimos años y el de mayor impacto para el mercado fue la pandemia COVID- 19 la cual generó aislamiento, cierres y cambios drásticos en los procesos bancarios presenciales como lo eran retiros, transferencias y pagos por lo cual el mundo nos dio a entender lo importante de poder tener los servicios bancarios al alcance de uno a cualquier hora y lugar para poder realizar procesos que se hacen diarios y que son muy importantes para las empresas potenciando el uso de las billeteras digitales para realizar todo tipo de proceso y así mismo por tal crecimiento acelerado genero una innovación tanto para el manejo virtual de las empresas como la inclusión de nuevos beneficios en las billeteras para mantener y atraer mas clientes tanto empresas como personas naturales.

Para la realización de este trabajo de grado se realizó una investigación tipo documental generando una búsqueda de información sobre el crecimiento de las billeteras digitales y de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá dando a conocer el impacto de cada uno y la importancia para el crecimiento en el mercado bogotano y mostrando todos los beneficios que le generan a las empresas tener un sistema financiero más estable, ordenado y asequible por medio de las aplicaciones bancarias las cuales no generan ningún costo adicional y son de fácil acceso para todo tipo de persona.

Planteamiento del Problema

La actualidad presenta un escenario donde la internet y los dispositivos móviles desempeñan un papel esencial para impulsar el progreso de la inclusión financiera. En este contexto, el sector bancario ha experimentado una serie de cambios significativos, “entre los que resalta el empleo de los avances tecnológicos, lo que representa tanto una oportunidad como una amenaza según sea la respuesta y adaptación de los clientes y su relación con el servicio bancario” (Erazo, 2011, p. 30).

Por un lado, la incorporación de tecnología financiera (fintech) y el acceso a servicios bancarios a través de aplicaciones móviles y plataformas en línea ofrecen una oportunidad sin precedentes para ampliar la inclusión financiera, al llegar a un público más amplio y diverso. Esto puede traducirse en un acceso más fácil a cuentas de ahorro, préstamos, seguros y otros servicios financieros esenciales, beneficiando a personas que previamente estaban excluidas del sistema financiero tradicional.

Por otro lado, esta rápida transformación tecnológica también plantea desafíos en términos de seguridad, privacidad y educación financiera, los clientes deben adaptarse a nuevas formas de interactuar con sus finanzas, lo que puede generar resistencia o incluso aumentar la exposición a riesgos cibernéticos si no se toman las precauciones adecuadas.

De esta manera, el uso de billeteras digitales en el contexto de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá durante el periodo 2015-2022 plantea un problema de relevancia significativa en términos de inclusión financiera. A pesar de los avances tecnológicos y la creciente adopción de soluciones digitales a nivel mundial, muchas micro y pequeñas empresas en Bogotá siguen operando principalmente con efectivo o métodos financieros tradicionales “La banca electrónica, muestra que el 2.24% de los colombianos usan banca electrónica” (Estepa, 2021, p.42). Esto limita su acceso a servicios financieros modernos, como la obtención de crédito, el ahorro y la gestión eficiente de sus recursos.

La falta de adopción de billeteras digitales en estas empresas implica una barrera para su crecimiento y desarrollo económico, así como la pérdida de oportunidades de optimización de costos y seguridad financiera. Sin embargo, a raíz de la pandemia del COVID- 19, que generó en el año 2020 un aislamiento social a nivel mundial, lo cual provocó un cambio fundamental en la forma en que las micro y pequeñas empresas abordaron sus operaciones financieras. En este contexto de crisis global, las billeteras digitales emergieron como una solución valiosa y oportuna:

Estas herramientas no fueron una amenaza, por el contrario, para los usuarios como empresas, emprendimientos, personas naturales que necesitaban cubrir necesidades inmediatas, como

transacciones bancarias, operaciones financieras sin poder salir de casa, se volvieron la herramienta versátil, inmediata y a bajo costo de solución. (Estepa, 2021, p.43).

El problema radica en que la información económica y de progreso empresarial se basa en empresas que tienen acceso a diversos recursos, lo que a menudo restringe a las microempresas en Bogotá. Esta limitación subraya la urgencia de abordar y mejorar los métodos y sistemas de pago disponibles para estas microempresas.

Este cambio en la percepción de las billeteras digitales, de ser consideradas como simples amenazas a herramientas esenciales, destaca la importancia de la adaptación a las tecnologías financieras en momentos de crisis y la necesidad de seguir promoviendo la inclusión financiera a través de soluciones digitales, incluso más allá de la pandemia, para garantizar la resiliencia y el acceso a servicios financieros para todos.

Mercado de Bogotá

La ciudad de Bogotá sobresale por su solidez económica relacionada al tamaño de su producción, representa alrededor del 30% del Producto Interno Bruto (PIB) del país, es una economía bastante diversificada, su actividad creciente la han convertido en una zona próspera y con muchas potencialidades, para aquellos que buscan expandir sus operaciones en Colombia y en América Latina en general:

La región de la ciudad de Bogotá posee un mercado que supera los 11 millones de habitantes, lo que corresponde al 22% de la población nacional (51 millones de personas en el año de 2021). Su economía floreciente y variada justifica el por qué invertir en Bogotá. Durante un buen trecho de la década pasada, el desarrollo económico promedio de la ciudad supero abiertamente al de América Latina. En 2021, la economía de la Región se incrementó hasta en un 10,3%, mientras que América Latina creció solamente un 6,2% en promedio. (*Anuario Estadístico de América Latina y El Caribe*, 2002, p.4).

Inversión extranjera en Bogotá

La ciudad de Bogotá es un polo de negocios que ofrece a los inversionistas uno de los mejores ambientes corporativos de América Latina. Siguiendo los más nuevos análisis del Banco Mundial, Bogotá constituye la tercera ciudad de América Latina con mayores facilidades para crear negocios.

Para demostrar la idea antes señalada cabe destacar “el comportamiento que han experimentado los flujos de inversiones extranjeras directas (IED) en Colombia en la década anterior, alcanzando un máximo histórico de USD 16.000 millones en el año de 2021” (*Anuario Estadístico de América Latina y El Caribe*, 2002, p.4). Bogotá es la ciudad colombiana con la mayor cantidad de compañías foráneas, uno de los factores que la posicionan como el mayor

mercado de trabajo de esta nación, al respecto se indica que es “la tribuna corporativa más grande de Colombia, con el porcentaje más elevado de las compañías registradas en el país, y adicionalmente, en la ciudad se halla el 67 % de los emprendimientos de alto impacto colombianos” (*Anuario Estadístico de América Latina y El Caribe*, 2002, p.4).

Todo este crecimiento económico en Bogotá, así como las crisis sociales que se han experimentado en los últimos años, han impulsado a diversos sectores, especialmente las micro y pequeñas empresas, a adoptar tecnologías Fintech con el fin de adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio y enfrentar desafíos específicos.

Dichos instrumentos financieros han permitido que la ciudad de Bogotá haya desarrollado un comercio electrónico más ágil y efectivo impulsando también las modernizaciones del sector bancario, así como un factor crucial para el desarrollo económico como es la inclusión financiera de las pequeñas y las micro empresas siendo las billeteras digitales el arma más eficiente en este encumbramiento de estas compañías y de la propia banca colombiana.

Por ende, las billeteras digitales se han disparado en cuanto a su uso masivo llegando a alcanzar cifras estadísticas de utilización impresionantes entre los ciudadanos colombianos que indican claramente su auge tan potente. Sin embargo, esta situación surge del progreso y la inclusión, pero se ve obstaculizada por factores culturales y de confianza, estos aspectos han ralentizado la adopción de tecnologías y métodos de pago, a pesar de las mejoras y esfuerzos por ser más inclusivos en el desarrollo económico.

En este sentido, de acuerdo a un reporte de Colombia Fintech “En 2021 comparado con el 2020, el volumen transado de las billeteras digitales creció 195 % y en operaciones aumentó 122 %” (*Informe Colombia Fintech*, 2022, p. 21). Este mismo reporte destaca que “las billeteras digitales presentaron un incremento anual del 195% en el dinero transado a través de estas plataformas en 2021.” (*Informe Colombia Fintech*, 2022, p. 2). Estos datos subrayan la tendencia creciente de utilizar billeteras digitales en Colombia como una forma efectiva y conveniente de realizar transacciones financieras, y señalan que esta tecnología está desempeñando un papel cada vez más importante en el panorama financiero del país.

De esta manera, el uso de las billeteras digitales en Colombia ha aumentado en los últimos 5 años de manera exponencial, sumando “más de 30 millones de usuarios en Colombia.” (*Informe Colombia Fintech*, 2022, p. 3). Así mismo indicó Rubio, (2022):

En los últimos cinco años se avanzó más dado que se cambió una modelo bancaria presencial por uno digital el cual ofrece realizar múltiples operaciones desde el celular o computador con simplicidad de lo que se había hecho en el último siglo. (p. 1).

Todas estas estadísticas dan cuenta del inmenso auge que han tenido las billeteras digitales como eficientes herramientas financieras en Colombia y específicamente en la ciudad de Bogotá como punta de lanza de la economía de este país. Ahora bien, el problema consiste en que a pesar de los avances estadísticos que se han reseñado anteriormente en cuanto al incremento de la utilización de las billeteras digitales en Colombia y más específicamente en la ciudad de Bogotá, todavía existen ciertos impedimentos que han frenado una mayor implementación de estas novedosas tecnologías que han conseguido una mayor inclusión financiera de las pequeñas y las micro empresas en dicha ciudad.

Por ello, es que se hacen necesaria formular las siguientes interrogantes basándose en este aspecto central destacado aquí.

Pregunta problema

¿Cuál es la relevancia del uso de la billetera digital como estrategia de inclusión financiera en la micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá para el periodo 2015 – 2022?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Evaluar la relevancia del uso de la billetera digital como estrategia de inclusión financiera en la micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá para el periodo 2015 – 2022.

Objetivos Específicos

- Caracterizar la evolución del uso de la billetera digital en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá, para el periodo 2015 – 2022.
- Determinar de qué forma el uso de la billetera digital ha favorecido la inclusión financiera en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá para el periodo, 2015 – 2022
- Reconocer escenarios en prospectiva como resultado del modelo de inclusión financiera a través de la billetera digital en los micros y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá para los próximos diez años.

Justificación

En la actualidad la tasa de supervivencia de las empresas en Colombia, de acuerdo a Confecámaras (2023) en cinco años es “del 33.5%, esto quiere decir que, de las 296.896 unidades productivas creadas en 2017, 98.696 siguieron operando en 2022”, dado que se deben enfrentar a todo tipo de riesgos en el mercado, estos van desde entrar en un mercado novedoso que conlleva ciertos peligros por su innovación, así como enfrentar las trabas burocráticas que la administración pública en los países en desarrollo, como es el caso de Colombia, imponen a los empresarios que no cuentan con el mismo músculo financiero de una mediana o gran empresa, lo cual afecta y disminuye su funcionamiento, crecimiento e innovación para poder mantenerse en el mercado.

Por lo tanto, con el desarrollo de la investigación se desea generar conocimiento a las empresas de cómo se verían afectadas por el no uso de las billeteras electrónicas, dado que actualmente cada vez son menos personas por distintos factores como la inseguridad, que no llevan cantidades altas de dinero en efectivo, usando más comúnmente las billeteras digitales teniendo en cuenta, que personas mayores de 13 años las pueden obtener de una forma rápida y sencilla.

Ahora bien, una innovación como esta de las billeteras digitales necesariamente impone una serie de elementos que revolucionan todos los servicios de los mercados financieros utilizados por los usuarios para realizar sus respectivos trámites en los bancos y en cualquier tipo de entidades bancarias.

Asimismo, la viabilidad de estas herramientas financieras viene dada por la natural propensión de los ciudadanos más jóvenes hacia toda clase de tecnologías y que precisamente son la base fundamental de las billeteras digitales, además de todas sus ventajas como son la eliminación del uso de los dineros físicos y también la rapidez o velocidad de estas transacciones y por último la seguridad de no tener que acudir a los bancos, porque todos los tramites se hacen online o a través de las computadoras sin tener que acudir físicamente.

Las micro empresas deben integrar estos nuevos métodos de transferencias teniendo claro sus beneficios para mejorar su poder financiero, el cual es clave para poder mantenerse y crecer en el mercado colombiano, no estancándose o desapareciendo como la mayoría de micro y pequeñas empresas.

Marco Referencial

Marco Conceptual

Billetera electrónica.

Se trata de una cartera o monedero que se encuentra disponible mediante Internet en la cual es posible conservar divisas. No es una cuenta bancaria, es sólo un instrumento que posibilita hacer pagos electrónicos en comercios afiliados y a nivel internacional de manera acelerada. El dinero conservado en ellas no es físico, pero se puede transferir a cuentas bancarias.

Se puede hablar de una billetera móvil solamente si el teléfono inteligente funciona como una billetera tradicional de cuero, esto quiere decir, puede tener cupones digitales, dinero digital (transacciones), tarjetas digitales y recibos digitales. Estas billeteras móviles permiten a los usuarios instalar aplicaciones desde una tienda en línea en sus teléfonos inteligentes y usarlos para cancelar todas sus compras en línea, así como fuera de línea.

Pueden gestionarse desde un smartphone, ordenador o computadora de modo muy simple, solo contando para ello con una clave de acceso. “Allí se pueden recibir pagos por distintos conceptos en las divisas aceptadas por la Billetera. En caso de requerir otra divisa, se puede acudir a un Exchange” (Economipedia, 2023).

Criptomoneda.

Es una forma de moneda digital o virtual que utiliza criptografía para garantizar la seguridad de las transacciones y controlar la creación de nuevas unidades:

Se trata de una moneda digital (no física) sustentada en el uso de la criptografía como método para hacer transacciones seguras en Internet. Las técnicas criptográficas (cifrado) suelen tomar el control de las transferencias de fondos e introducir nuevas unidades al mercado. Se consideran como divisas alternativas, aunque no se rigen por una centralización bancaria. (Economipedia, 2023)

Bitcoin es la criptomoneda más conocida y fue la primera en ser creada en 2009 por un individuo o grupo bajo el seudónimo de Satoshi Nakamoto, desde entonces, han surgido miles de criptomonedas diferentes, cada una con sus características y objetivos específicos, estas monedas digitales han revolucionado el panorama financiero y tecnológico, y continúan siendo objeto de investigación, inversión y desarrollo en todo el mundo.

Blockchain.

Se refiere a una tecnología de registro y verificación de transacciones de manera segura y transparente en una red descentralizada de computadora:

No es otra cosa que un libro de cuentas digitales, inmenso, que registra transacciones en modo de grupos o segmentos de informaciones. Cada registro o segmento está cifrado y vinculado a otro para garantizar la seguridad de las transacciones. Por este motivo, las cuentas se distribuyen entre pares,

en redes que pueden ser públicas o privadas. Se puede usar para trasladar dineros, o gestionar informaciones de manera más confiable y no centralizada. (Economipedia, 2023).

Token (Crypto).

Un "token" se refiere a una unidad digital representativa de valor que puede representar una amplia variedad de activos y funciones, “en español significa ficha, es una unidad de valor diseñada por una empresa para controlar un negocio. Son criptoactivos análogos a las monedas, aunque sin valores de curso legales porque se presentan para usos determinados”. (Economipedia, 2023).

Criptoactivos.

También conocidos como activos digitales o activos criptográficos, son una categoría de activos financieros digitales que se basan en la tecnología blockchain y utilizan criptografía para garantizar la seguridad de las transacciones y controlar la creación de nuevas unidades: “representan valores de los cuales se aspira conseguir beneficios económicos a corto, mediano o largo plazo” (Economipedia, 2023).

Antecedentes investigativos del problema

En el artículo “¿Cuáles son y cómo están las billeteras digitales en Colombia?” de (*Colombia Fintech*, 2022) se explica que luego del año 2020, como consecuencia de la pandemia que afecto a todo el mundo, las billeteras digitales tuvieron un crecimiento considerable (Se calcula de más de un cien por ciento), gracias a la oferta de servicios financieros digitales que facilitaron procesos del día a día sin necesidad de moverse a un punto físico. Esto se vio evidenciado en un estudio por Colombia Fintech que recoge los datos de 12 billeteras digitales, reconocidas a nivel nacional, de las cuales se compararon los datos del año 2020 al año 2022.

De acuerdo a este artículo, la relevancia de las billeteras digitales puede demostrarse en la creciente utilización que han experimentado estas herramientas financieras como se destaca con estas estadísticas: “las billeteras digitales presentaron un incremento anual del 195% en el dinero transado a través de estas plataformas en 2021” (*Informe Colombia Fintech*, 2022, p. 21), lo cual demuestra el masivo uso de las billeteras digitales como herramientas financieras para las diversas transacciones bancarias y mercantiles de Colombia.

En el artículo (*Las billeteras digitales ya suman más de 30 millones de usuarios en Colombia*, 2022) explican que “en Colombia las billeteras digitales son sinónimo de inclusión financiera” (p. 3),, continúan argumentando que “la posibilidad de hacer operaciones financieras de forma rápida y ágil las convirtió en la estrategia más efectiva para acelerar la inclusión financiera” (*Las billeteras digitales ya suman más de 30 millones de usuarios en Colombia*, 2022, p. 3), este crecimiento en la adopción de billeteras digitales se considera una pieza fundamental en el esfuerzo por lograr una mayor inclusión financiera en el país.

Lo anterior se corrobora con el hecho que “durante 2021, el uso de estas soluciones tecnológicas creció 195 por ciento, según datos de Colombia Fintech.” (*Informe Colombia Fintech*, 2022, p. 21), incluso en este artículo van más allá explicando lo siguiente:

En los últimos cinco años se avanzó más de lo que se había hecho en el último siglo, pues se cambió un modelo bancario, con presencialidad, pago de cuotas altas y con una experiencia lejana, por uno digital que ofrece simplicidad y gratuidad (p.21).

De esta manera, las billeteras digitales se caracterizan por ser de fácil acceso y uso, además, permiten realizar múltiples operaciones desde un teléfono inteligente: enviar dinero de forma muy rápida, hacer transferencias a bancos, pagar productos y servicios, recibir remesas y subsidios, y solicitar préstamos personales de emergencia.

De esta forma, las billeteras digitales son herramientas financieras que contribuyen decisivamente al proceso de inclusión financiera que experimenta Colombia en los años más recientes incluyendo aquí todo un cambio del modelo bancario basado en la presencialidad a

uno completamente online o virtual, lo cual se convierte en un punto de partida para la realización de esta investigación.

Por otro lado, se encuentra el artículo “Análisis de la evolución de las billeteras digitales, sus beneficios y relación con desarrollo de la banca digital en Colombia” de (Estepa, 2021, p.4) el cual tuvo como objetivo principal, identificar la contribución de las billeteras digitales al crecimiento de la banca digital en Colombia, indicando que cada vez es más frecuente que las personas opten por realizar transacciones financieras mediante aplicaciones móviles y sitios web en lugar de enfrentar largas colas en las sucursales bancarias. La banca digital, a través de aplicaciones y plataformas en línea, está ganando terreno y se ha convertido en una alternativa popular para pagar servicios y realizar transferencias bancarias de manera rápida y conveniente.

Igualmente, se destacó que “las billeteras virtuales en la banca digital han crecido y se ha desarrollado como un fenómeno inclusivo, enraizando en la sociedad todo el proceso digital que se ha tenido a lo largo de la historia” (Estepa, 2021, p. 4)

Es importante resaltar que este artículo proporciona un antecedente fundamental para la investigación actual, ya que a través de un análisis exhaustivo se ha confirmado que las billeteras virtuales desempeñan un papel esencial en el proceso de inclusión financiera. Esta información valida la relevancia y la importancia de explorar más a fondo el impacto y la influencia de las billeteras digitales en la inclusión financiera de las personas y las empresas. Además, sugiere que estas herramientas tecnológicas tienen un gran potencial para facilitar el acceso a servicios financieros y mejorar la calidad de vida de un segmento más amplio de la población. Por lo tanto, este antecedente refuerza la necesidad de investigar y comprender en detalle cómo las billeteras digitales están transformando el panorama financiero y cómo pueden seguir contribuyendo a la inclusión financiera en el futuro.

Marco Histórico

Antes de la introducción de las billeteras electrónicas en el 2010 con la introducción de Daviplata a Colombia, ya existían métodos de pago no presenciales, como las transacciones por audio respuesta o telefónicas, las transferencias y los cargos a tarjetas. Estos métodos no implicaban el uso de dinero en efectivo. Además, las transferencias electrónicas permitían mover dinero de una cuenta a otra sin tener que manejar efectivo físico.

Otro método no presencial común era el cargo a tarjetas, donde las personas podían autorizar pagos directamente desde sus tarjetas de crédito o débito. Estos métodos proporcionaban alternativas convenientes y seguras al uso de efectivo, especialmente para compras a distancia o transacciones comerciales en las que la presencia física del pagador no era necesaria.

La existencia previa de estos métodos no presenciales sentó las bases para la adopción más amplia de tecnologías como las billeteras electrónicas. Sin embargo, la transición hacia las billeteras electrónicas implicaba no solo la familiarización con nuevas tecnologías, sino también superar desafíos de confianza y seguridad, así como abordar preocupaciones sobre la privacidad y la protección de datos. Estos factores han influido en la forma en que la sociedad ha adoptado y se ha adaptado a las soluciones de pago electrónicas en todo el mundo.

En el año 2020, el mundo se enfrentó a una pandemia sin precedentes, causada por el virus SARS-CoV-2, que provoca la enfermedad conocida como COVID-19. Esta pandemia tuvo un impacto significativo en la salud pública, la economía global y la vida cotidiana de las personas en todo el mundo. Para frenar la propagación del virus, se implementaron medidas como el distanciamiento social, el uso de mascarillas, el cierre de empresas no esenciales y restricciones de viaje. Estas medidas tuvieron un impacto significativo en la vida cotidiana y la economía (Londoño-Vélez y Querubín, 2020).

De esta manera, de acuerdo con Londoño-Vélez y Querubín (2020) la pandemia de COVID-19 tuvo un impacto profundo y duradero en todo el mundo, y sus efectos siguen siendo un tema de preocupación y estudio en la actualidad. La pandemia también impulsó cambios significativos en la forma en que las personas trabajan, se educan y acceden a servicios financieros. Por ende, las entidades bancarias y en general todo el planeta sufrió un gran cambio que obligó a transfigurar la forma de hacer, adquirir, recibir productos y servicios; uno de ellos: el dinero, que se conocía en físico y por supuesto una que otra transacción intangible, se compraba y pagaba con dinero físico y demás situaciones cotidianas, pero es desde el año 2021, donde toma más fuerza el uso de las plataformas online y aplicaciones en los dispositivos móviles.

Como consecuencia directa de la emergencia sanitaria universal la sociedad instituyó cambios asumiendo conductas como efectuar compras online, pagos online, transacciones

virtuales, trabajo en casa en su mayoría de oficios, las redes sociales se volvieron el canal de comunicación e interacción más concurrido y por supuesto al cubrir necesidades de tipo financieras alcanzaron el éxito las compañías Fintech, que además de ser más ágiles y prestar un servicio más favorable a sus clientes, su valor consiste en enfocarse solamente en un producto o servicio, a diferencia de otras compañías del sector que ofrecen un sinnúmero de estos, ya que su objetivo es mejorar radicalmente la experiencia de sus clientes

Se ha pasado por un camino desde que se empezó a utilizar el dinero físico en forma de monedas y billetes en el año 700 A.C. en China. Los cheques de papel florecieron en Holanda en el 1500, la evolución y variedad de los sistemas de pago solamente pudo despegar positivamente a fines del siglo XX con el arribo de las tarjetas de débito y crédito. (Coll, 2007)

De allí se pasó aceleradamente a la actualidad, en que existen una gran diversidad de maneras de procesar las transacciones financieras, desde los terminales inteligentes hasta los pagos a través de teléfonos inteligentes (Smart phones). Las tarjetas de crédito surgieron en la década de 1930, ampliando y complementando el dinero circulante. Cuando los bancos y los sistemas de pago iniciaron su progreso, las modernas tarjetas de pago y la idea de un modelo de compra ahora y cancele después llegó de manera formal los sistemas Visa, American Express y Mastercard, lo cual incidió en los medios de pago local e internacional. Con la implementación de herramientas financieras y la aceptación social de las tarjetas, la tecnología del pago con tarjeta se incrementó a pasos agigantados.

Ya para finales de la década de los años 60, los principales bancos y cooperativas de crédito emitían tarjetas de débito relacionadas a las cuentas bancarias de los usuarios dando origen a los cajeros automáticos, que eventualmente se convirtieron en el método predilecto para ingresar a los capitales, gracias a la comodidad de las transacciones. “En el año 1994, se implantaron chips metálicos en las tarjetas de crédito como una medida de seguridad adicional y todos los sistemas de puntos de venta (POS) debieron actualizarse para adaptarse a este cambio” (*Historia de los cajeros automáticos*, 2020).

El desarrollo de las tarjetas de débito y los cajeros automáticos a finales de la década de los años 60 fue un hito importante en la evolución de los servicios financieros y la forma en que las personas acceden a sus fondos, la introducción de las tarjetas de débito en la década de 1960 marcó un cambio significativo en la forma en que las personas interactúan con sus cuentas bancarias. Estas tarjetas permitieron a los titulares de cuentas acceder a su dinero de manera más conveniente y realizar compras directamente desde sus cuentas bancarias, los cajeros automáticos, también conocidos como ATMs, desempeñaron un papel clave al permitir a las

personas retirar efectivo en cualquier momento, incluso fuera del horario bancario (Arbeláez et al., 2006).

A finales del siglo XX, el surgimiento del internet marcó un punto de inflexión en la forma en que las personas acceden a los servicios financieros (Arbeláez et al., 2006), esta revolución digital sentó las bases para una amplia gama de opciones y modalidades que transformaron por completo la industria financiera, entre las que se destacan la aparición de la banca en línea que permitió a los clientes gestionar sus cuentas y realizar transacciones desde la comodidad de sus hogares; el comercio electrónico que facilitó las compras en línea y las transacciones comerciales globales; los pagos en línea y las aplicaciones móviles que hicieron que las transacciones fueran más sencillas y accesibles; la tecnología blockchain y las criptomonedas introdujeron nuevas formas de activos digitales y transacciones seguras; y el surgimiento de las Fintech, o empresas tecnológicas financieras, ofrece servicios financieros innovadores y disruptivos.

En última instancia, la digitalización de los servicios financieros ha fomentado la inclusión financiera, permitiendo que un mayor número de personas participe en la economía global, incluidas aquellas que anteriormente no tenían acceso a servicios financieros tradicionales. Esta evolución continúa en la actualidad, con avances tecnológicos constantes que moldean el panorama financiero y ofrecen nuevas oportunidades y desafíos en el mundo digital.

Marco Teórico

Billeteras Digitales.

Para Estepa (2021), los bolsillos digitales forman parte de las compañías Fintech, que en Colombia serían la combinación entre finanzas y tecnología, lo cual significa el uso de la tecnología para las soluciones financieras que permiten a los usuarios almacenar, gestionar y realizar transacciones financieras utilizando la tecnología digital, estos pueden incluir billeteras digitales, aplicaciones móviles, plataformas en línea y otros servicios que simplifican la gestión de fondos.

Cabe señalar que el 2008 marcó un punto de inflexión significativo en el mundo de la tecnología y las finanzas, especialmente con la introducción masiva de los teléfonos inteligentes, este avance tecnológico tuvo un impacto profundo en el comportamiento de los consumidores y su interés en la gestión financiera electrónica. Los teléfonos inteligentes permitieron a los usuarios acceder a información financiera en tiempo real, como saldos de cuentas, movimientos de cuentas, tasas de cambio y más, directamente, lo cual cambió la forma en que las personas supervisaban sus finanzas, ya que ya no dependían de visitar una sucursal

bancaria o utilizar una computadora de escritorio. indican que la billetera digital o móvil es un sistema que Cotrina & Pumarrumi, (2020):

Permite manejar el dinero desde cualquier tipo de celular, solo basta registrarse para tener una cuenta personal que le permita retirar o depositar dinero. Asimismo, este sistema es un modelo que junta a la mayoría de las entidades financieras y empresas de telecomunicaciones del país en una plataforma de dinero móvil común y que se creó inicialmente para aumentar la inclusión financiera de las personas de bajo recursos y para ayudar a manejar sus finanzas personales. (pp. 34-35).

De manera que, una billetera digital es una herramienta versátil que permite a los usuarios gestionar sus fondos y realizar una variedad de transacciones financieras en línea de manera segura y eficiente, ofrecen comodidad y flexibilidad, lo que ha llevado a su creciente popularidad en el mundo de las finanzas personales y empresariales. Además, su versatilidad ha permitido que se adapten a diferentes necesidades financieras, desde pagos cotidianos hasta inversiones y ahorros a largo plazo.

Para el caso de Colombia en la figura 1 se pueden observar las billeteras digitales más populares: Nequi, Daviplata, Movii, Rappi Day, BBVA Wallet, Billetera móvil de Bancolombia, Tpaga y Powwi, las cuales según el (*Conozca qué es una billetera digital, cómo funciona y qué opciones hay en el país*, 2022)

Cumplen relativamente la misma función, recibir dinero desde una cuenta bancaria, o desde otra billetera virtual, transferir dinero de forma inmediata, pagar facturas de servicios, pagar compras sin manipular dinero a través de códigos QR o transferencias y recargar las tarjetas de transporte y celular.



Figura 1. Billeteras digitales más usadas en Colombia. Diario de La República (2022)

Estructura de una billetera digital

La estructura de una billetera digital es fundamentalmente un conjunto organizado de componentes y funcionalidades diseñadas para brindar a los usuarios la capacidad de gestionar

sus fondos y realizar transacciones financieras de manera eficiente y segura (Melo-Bellido & Jiménez-Bartolo, 2023). Esta estructura puede variar según el proveedor y la plataforma específica, pero en términos generales, consta de varios elementos clave que trabajan en conjunto para ofrecer una experiencia financiera completa.

En primer lugar, la billetera digital requiere que los usuarios se registren y establezcan una cuenta personal, lo que implica proporcionar información personal, como nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono, y crear credenciales de acceso seguras, como una contraseña. Para garantizar una mayor seguridad, muchas billeteras digitales también utilizan métodos de autenticación de dos factores o verificación adicional de la identidad del usuario.

Una vez registrados, los usuarios acceden a un panel de control central en la billetera digital, este panel proporciona una visión general de la cuenta del usuario y muestra información relevante, como el saldo actual de la cuenta y un resumen de las transacciones recientes. Desde aquí, los usuarios pueden acceder a las diversas funciones y características de la billetera.

Una de las características principales de una billetera digital es la capacidad de realizar pagos y transacciones financieras, los usuarios pueden utilizar la billetera para realizar pagos a comerciantes, empresas y otras personas, lo que incluye pagar facturas, hacer compras en línea y transferir dinero a amigos y familiares. También pueden recibir pagos de otras personas, lo que es particularmente útil para emprendedores y propietarios de pequeñas empresas (Melo-Bellido & Jiménez-Bartolo, 2023).

Las billeteras digitales también pueden ofrecer la capacidad de vincular cuentas bancarias para realizar transferencias bancarias directamente desde la aplicación, algunas billeteras digitales pueden proporcionar funcionalidades adicionales, como la inversión en criptomonedas, acceso a préstamos personales o herramientas de seguimiento de gastos y ahorro.

Inclusión Financiera.

La inclusión financiera es importante porque promueve la igualdad económica y el desarrollo económico sostenible. Cuando las personas y las empresas tienen acceso a servicios financieros, pueden administrar sus recursos de manera más efectiva, invertir en su futuro y contribuir al crecimiento económico. También puede ayudar a realizar actividades operativas y comerciales, que de manera sostenida incidirán en reducir la pobreza y la desigualdad al brindar a las personas herramientas para construir un futuro financiero más estable (Cano et al., 2014).

Cabe destacar que la inclusión financiera no se limita a las personas, también se aplica a las microempresas y pequeñas empresas, ya que muchas de estas operan como personas naturales con establecimientos comerciales, y han encontrado por este medio alternativas de medio de

pago, que, si bien no son de naturaleza crédito, aportan en las actividades de la empresa, para comprar y para vender. La tecnología, como las billeteras digitales y las fintech, ha desempeñado un papel clave en la expansión de la inclusión financiera al hacer que los servicios financieros sean más accesibles y asequibles para un segmento más amplio de la población, de acuerdo con (Cano et al., 2014):

La inclusión financiera, en Colombia ha avanzado considerablemente en términos de mayor acceso como resultado de la intervención coordinada del gobierno y el sector privado. Este avance ha sido principalmente resultado del diseño de productos de trámite simplificado, una mayor protección al consumidor, los incentivos para la oferta de microcréditos y seguros, y la expansión de la banca móvil (pp. 9-10).

En conjunto, estos esfuerzos han contribuido significativamente a la inclusión financiera en Colombia, brindando a las personas y las empresas un mayor acceso a servicios financieros que pueden mejorar su bienestar económico y fomentar el desarrollo económico en el país. La tecnología, en particular la banca móvil y las soluciones fintech, ha sido un habilitador clave en este proceso al hacer que los servicios financieros sean más accesibles y convenientes.

Marco Legal

Luego de la promulgación de la Ley de Inclusión Financiera Colombia (Ley 1735, 2014, art, 1), pudo establecer algunas medidas que permitieran la promoción del acceso a los servicios financieros transaccionales, así como para la inclusión financiera. (art, 1) Esta ley crea un régimen de aseguramiento de los depósitos captados por las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE), los que cuentan con una cobertura por el seguro de depósito administrado por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras en los términos y condiciones que para el efecto defina la Junta Directiva de dicho Fondo, sin embargo, dicho régimen no aplica para las billeteras, solo para cuentas de tipo bancario de ahorro y corrientes meramente.

Asimismo, el (Decreto 1491, 2015, art, 2) reconoce que se podrá fijar un interés por captación de recursos. Las Condiciones de las operaciones con las billeteras digitales y toda clase de herramientas financieras como estas que establece la ley de Inclusión Financiera son las siguientes:

- Monto máximo de las operaciones que pueden realizar los usuarios: “El saldo mensual del Usuario no puede ser superior a 3 (tres) Salarios Mínimos Legales Mensuales. En cuanto a los débitos no pueden superar esa misma suma mensualmente”.
- Respaldo del Dinero Electrónico emitido: “Se debe mantener un encaje de divisas en igual proporción de dinero electrónico emitido”.

- No se puede embargar el dinero electrónico
- Cumplir con la normativa anti lavado de activos, fraude, etc.
- Cumplir con las condiciones de captación de recursos indicadas por el (Decreto 1491, 2015, art, 2) Por otra parte, las obligaciones que deben cumplir las SEDPE según esta misma ley son las siguientes:
 - Cumplir con las mismas disposiciones que las demás instituciones financieras en materia de lavado de activos y financiación del terrorismo”.
 - Deben encontrarse inscritas en el Fondo de Garantías de Instituciones financieras
 - Las empresas proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, no podrán proveer acceso a su red a las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos que sean subordinadas suyas (...) en mejores condiciones técnicas, económicas, administrativas o jurídicas que las otorgadas por el acceso a dicha red a las demás entidades Financieras que ofrezcan servicios financieros móviles o a los integradores tecnológicos a través de los cuales se surta tal acceso, en lo referente a los productos y servicios objeto de esta ley.
- Del mismo modo, la ley de Inclusión Financiera Colombia (Ley 1735, 2014, art, 7):
Autoriza a la Registraduría Nacional del Estado Civil colocar a disposición de las entidades financieras y de los operadores de información financiera, las informaciones necesarias para verificar la identidad de cualquier persona que requiera la apertura (o cualquier otra diligencia relacionada con productos financieros) inclusive los códigos alfanuméricos correspondientes a la producción de los documentos de identidad. (art, 7).
- La consulta y el subsiguiente manejo de las informaciones personales de los clientes financieros deberán efectuarse en conformidad con los principios y deberes consagrados de protección de datos personales, cimientos personales y garantizando siempre el ejercicio del derecho de hábeas data.
- De igual manera, la ley de Inclusión Financiera Colombia de la (Ley 1735, 2014, art, 5):
Autoriza a las SEDPE a acceder a las bases de datos de los usuarios a su compañía matriz con el fin de permitir el acceso de los clientes de las SEDPE a otra gama de productos bancarios. Para ello deberán acoplarse a las disposiciones que regulan en manejo de la información y la protección de datos en Colombia. (art, 5).
- La ley de Inclusión Financiera Colombia de la (Ley 1735, 2014, art, 11):
Instituye que con el objetivo de facilitar a los ciudadanos el acceso a los productos bancarios, los operadores de información sean capacitados para añadir las informaciones más amplias posibles sobre hábitos transaccionales e historial de cancelaciones de las operaciones y transacciones

realizadas por los clientes de los servicios prestados por las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos. (art, 11)

- También debe señalarse aquí que para la transferencia y cesión de las informaciones contenidas en la base de datos de las SEDPE se deben cumplir con los principios siguientes: Confidencialidad, seguridad, Circulación limitada, propósito, veracidad o calidad de la información, La información contenida en esas bases de datos debe utilizarse para los fines previamente permitidos por el titular de la información, y en todo caso con sujeción a las normas de hábeas data.

Marco Geográfico

Geografía.

La ciudad de Bogotá se sitúa en el departamento de Cundinamarca, en el Distrito especial, encima del altiplano cundiboyacense de la cordillera Oriental de los Andes a una altitud de 2650 metros y en sus puntos más altos hasta 4500 metros. EL Distrito Capital de Bogotá posee un área total de 1775 km² (incluido aquí la localidad de Sumapaz) y un área urbana de 307,39 km² (en 1996). (*Así Es La Geografía Colombiana*, 2023, p, 4)

El suelo que conforma su territorio y en el cual toma asiento la ciudad es proviene del período cuaternario y anteriormente era un lago.

La ciudad de Bogotá se ubica en las coordenadas 4°35'56"N 74°04'51"O, en la Cordillera Oriental, en la zona septentrional de los Andes situada en el merco centro de Colombia. Limita hacia el norte con el municipio de Chía, al oriente con los cerros Orientales en los municipios de La Calera, Choachí y Ubaque, al sur con el Páramo de Sumapaz y al occidente con Mosquera y Funza. (*Así Es La Geografía Colombiana*, 2023, p.4).

Demografía.

“Bogotá constituye la capital de Colombia y es la ciudad más poblada de este país con 7412566 habitantes para 2018 de acuerdo al dato proporcionado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística” (DANE, 2019), en la tabla 1 se puede evidenciar la variación de la población desde 1938 a 2020.

Tabla 1.

Población Histórica De Bogotá

Año	Población
1938	325.650
1951	715.250
1964	1.697.311
1973	2.855.065
1985	4 236 490
1993	5.484.244
2005	6.778.691
2018	7.412.566
2020	7.743.955

Nota. Adaptada información DANE, 2020

Evolución demográfica y étnica de Bogotá

La población nativa de Bogotá (bogotanos), se compone de dos grandes grupos: los rolos y los cachacos, en la cual los primeros descienden de personas no nativas de Bogotá y los segundos, serían hijos de bogotanos. En Bogotá, el vertiginoso proceso de urbanización no se debe exclusivamente a la industrialización, porque hay diversas razones políticas y sociales, como serían la pobreza y la violencia, que motivaron el éxodo del campo a la ciudad a lo largo y ancho de todo el siglo XX, determinando un crecimiento inmenso de la población de Bogotá y el establecimiento de cinturones de miseria en sus alrededores.

Como dice la Consultoría de derechos humanos Codhes, *En el lapso comprendido entre 1999-2005 llegaron a Bogotá más de 260.000 personas desplazadas, aproximadamente el 3,8% de la población total de Bogotá (Así es la Geografía Colombiana, 2023, p. 3).*

Los sitios en los cuales se concentra la mayoría de la población desplazada son Ciudad Bolívar, Kennedy, Bosa y Usme. Por este motivo, los hijos de la población migrante nacida en Bogotá (rolos) no suelen tener un sentido de pertenencia a la ciudad ni una identidad cultural tan marcada como la de los cachacos. Sin embargo, debido a la creciente aculturación de los rolos y a la disminución del número de cachacos étnicos en Bogotá, la población de rolos tiende a ser predominante en la ciudad. *(Así es la Geografía Colombiana, 2023, p.4)*

Diseño Metodológico

Naturaleza de la investigación

Enfoque.

Esta investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo que siguiendo a lo que expresan Hernández- Sampieri et al. (2018) es aquella que se centra en comprender y explorar en profundidad los fenómenos sociales desde una perspectiva subjetiva y contextual, este enfoque en una revisión documental se enfoca en el análisis de contenido y la interpretación de los textos para extraer significados y patrones.

Tipo de investigación.

El tipo de investigación seleccionada es documental entendiendo por ella según señalan Ramírez et al. (1987) como “una variante de la investigación científica, cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos (de orden histórico, psicológico, etc.) de la realidad a través de la indagación exhaustiva, sistemática y rigurosa” (p.23), Asimismo, “utilizando técnicas muy precisas de la documentación existente, que directa o indirectamente aporte la información atinente al fenómeno que estudiamos” (Ramírez et al., 1987). Igualmente, complementa esta definición afirmando que Ramírez (2007):

Así cuando la fuente principal de la información son documentos y cuando el interés del investigador es analizarlos como hechos en sí mismo (Fuentes primarias) o como documentos que nos brindan información sobre otros hechos (Fuentes secundarias), estamos en presencia de una investigación que podríamos tipificar como de documental (p.24).

Precisamente, la investigación será de este tipo, ya que las fuentes mediante las cuales se realizó la indagación fueron de tipo documental:

- Escritos: prensa, revistas, folletos, volantes, libros, cartas.
- De cifras: Anuarios, memorias, estadísticas y balances.

Unidad de análisis.

Al tratarse de una investigación documental, la unidad de análisis serán los artículos y documentos que brinden la información, atendiendo al criterio de búsqueda de: Billeteras digitales, año de búsqueda: 2019-2023, a continuación, en la tabla 2 detalla los documentos consultados para este estudio:

Tabla 2.

Documentos consultados

Tipo de documento	Fuente	Total
Artículos de Revista digitales	Diario la República	5 artículos
	Revista Semana	3 artículos
	Analitik	1 artículo
	Revista Portafolio	2 artículos
	Forbes	1 artículos
	Fintech	5 artículos
	Bluradio	1 artículos
Estadísticas	Confecámaras	
	DANE	1 artículo
	Superintendencia Financiera de Colombia.	1 artículo
	Asobancaria	2 artículos
	Confecámaras	1 artículo
	Banco de la República	1 artículo
Normatividad	Congreso de la Republica	2 decretos
Trabajos de investigación (tesis, artículos académicos)	Arbeláez, M. A., Meléndez, M., & Zuluaga, S. (2006).	
	Cano, C., Esguerra, M., García, J., Rueda, L y Velasco, A. (2014)	
	Cotrina, R. & Pumarrumi, A. U. (2020).	
	Estepa, L. C. (2021).	8 documentos
	Erazo, I. (2011).	
	Firacative, A., & González, L. (2009).	
	González de la Fe, T. (2009).	
	MacMaster,B (2023).	
Melo-Bellido, G. M. & Jiménez-Bartolo, E. E. (2023)		

Nota. Elaboración propia.

Plan de recolección de información

Fase 1. Búsqueda de documentos en base de datos y selección de los documentos a revisar (tabla 2)

Fase 2. Identificar y extraer información relevante, como datos estadísticos, tendencias, desafíos y beneficios asociados al uso de billeteras digitales en el contexto de micro y pequeñas empresas en Bogotá.

Fase 3. Organizar la información extraída de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación

Fase 4. Sintetizar los hallazgos y preparar el informe que dé cuenta de la información recopilada hasta el momento.

Descripción de los resultados

Caracterización de la evolución del uso de la billetera digital en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá para el periodo 2015-2022

En Colombia en 2018, las transacciones por internet aumentaron al triple como lo muestra la tabla, este fenómeno se debe a la facilidad que encuentran las personas en realizar estas transacciones desde sus dispositivos inteligentes, en la pandemia según el reporte de la revista Portafolio (2021) Colombia (24 %) afirmaron que para abrir una cuenta bancaria online el proceso duró 20 minutos a diferencia de cuando lo hacen presencial.

Canales	2015	2016	2017	2018
Internet	1.905.341.076	2.295.131.79	2.574.088.241	3.151.719.657
Telefonía móvil	132.811.894	197.331.398	330.765.450	532.575.250
Corresponsales bancarios	147.524.587	184.076.395	234.218.127	325.162.095
Total	2.185.677.557	2.676.539.583	3.139.071.818	4.009.457.002

Figura 2. Adaptado de Superintendencia Financiera de Colombia (2018)

Las cuentas de ahorro electrónicas crecieron, pero lentamente, según el reporte de inclusión financiera del 2017 que elaboró el programa de Banca de las Oportunidades en Colombia indica que en 2014 2,2 millones de adultos tiene algún producto de ahorro en los depósitos electrónicos, en 2015 creció a 2,8 millones y en 2016, pasó a 3 millones con algún producto de ahorro en DE, pero es ya en 2017 donde incrementó esta variable en 4,2 millones siendo pues el incremento más alto en los últimos 3 años anteriores. (RIF, 2017)

La adopción de tecnologías financieras, como las billeteras digitales, ha sido una tendencia significativa en el país, la economía digital se ha convertido en un motor importante para el sector financiero, lo que sugiere que las micro y pequeñas empresas en Bogotá también pueden haber experimentado un aumento en la adopción de billeteras digitales como parte de su estrategia financiera. En la figura 2 se puede observar, de acuerdo con Fintech, el crecimiento de las billeteras digitales con corte a 2021.

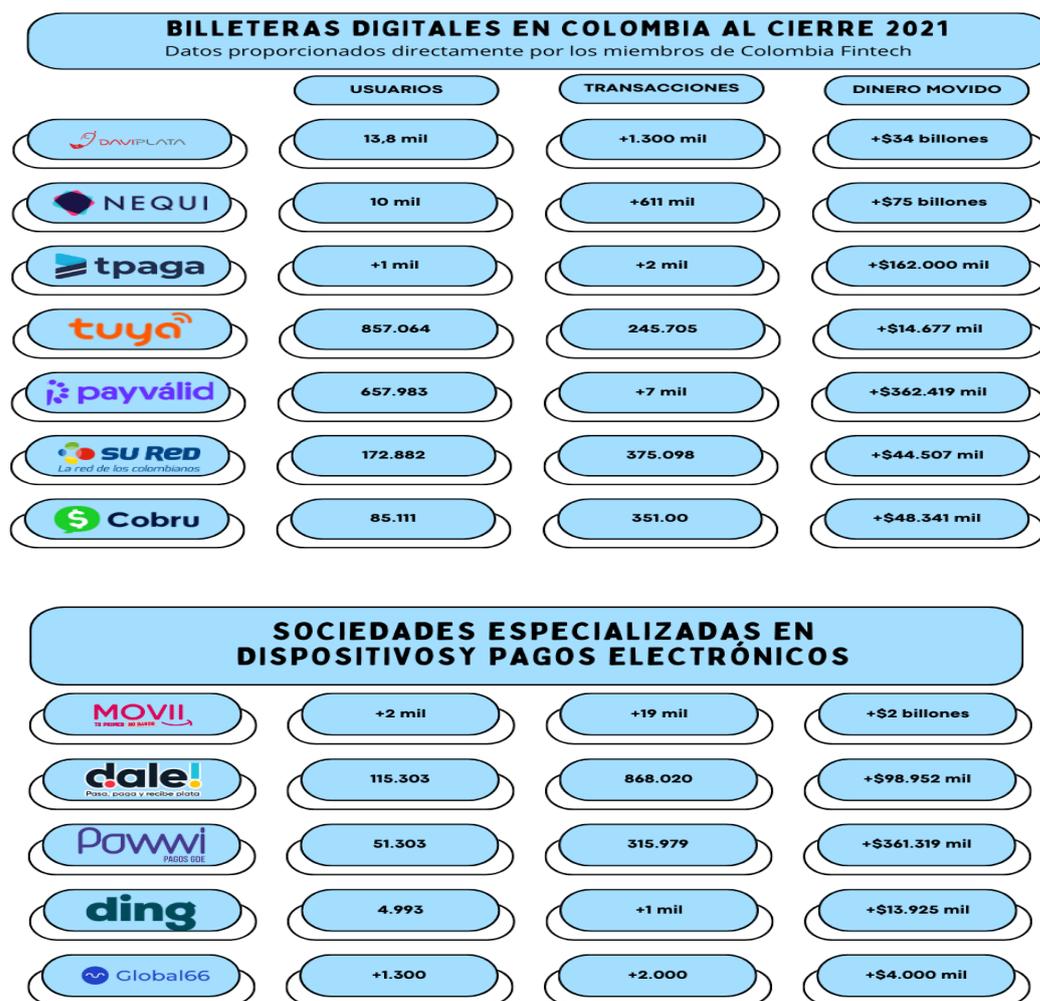


Figura 3. El crecimiento de las billeteras digitales con corte a 2021. Fintech (2022).

De acuerdo con una encuesta realizada por la Cámara de Comercio de Bogotá en 2022:

En el caso de las empresas que tienen registro mercantil el medio más común son las transacciones bancarias que son utilizadas en un 83 %, le siguen las billeteras digitales con el 55 % y las plataformas de pago con el 31 %. Aunque ya no es tan común el uso del efectivo, este es utilizado en un 68 % de los casos.

En el caso de las empresas sin registro mercantil la situación cambia un poco, porque las billeteras digitales son las más utilizadas con un 55 %, le sigue el 25% de las transacciones bancarias y 14 % las plataformas de pago. En este caso el efectivo sigue siendo el medio más común con el 97 %. (Torres, 2022).

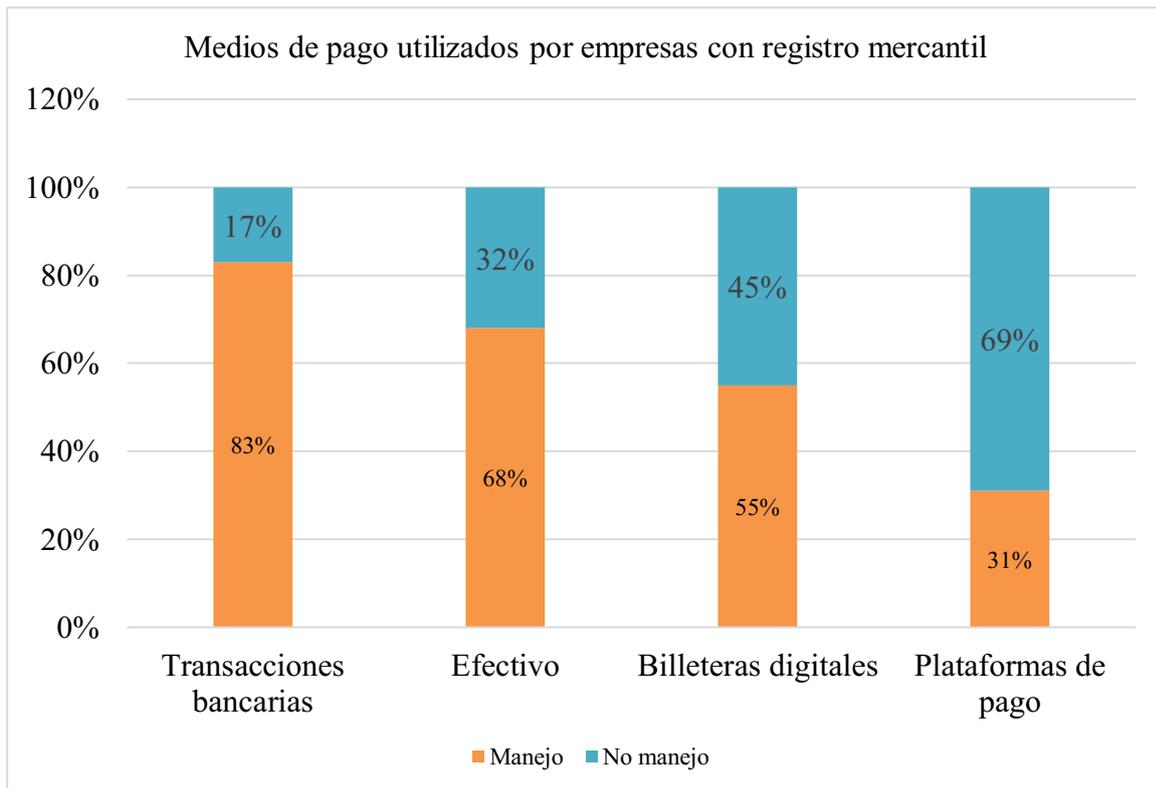


Figura 4. Empresas con Mercantil De Bogotá. Gran Encuesta sobre el Empresariado de Bogotá 2021

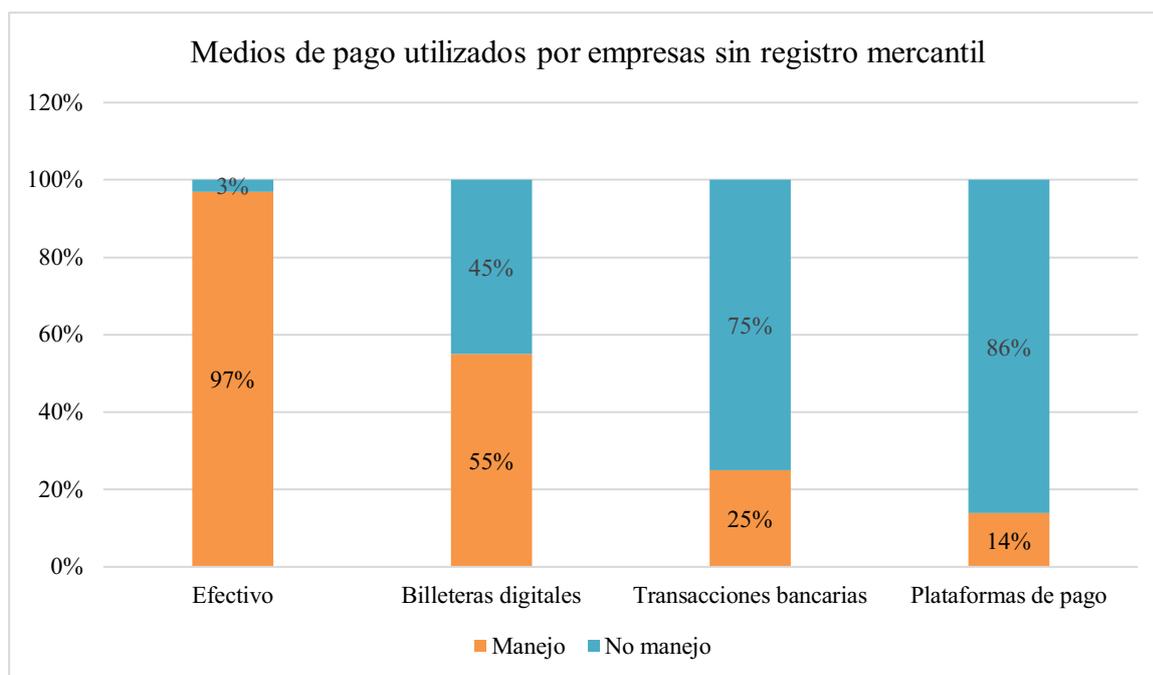


Figura 5. Empresas sin registro Mercantil De Bogotá. Gran Encuesta sobre el Empresariado de Bogotá 2021

Estos datos indican una tendencia hacia la digitalización en las transacciones empresariales en Bogotá, con una fuerte preferencia por las transacciones bancarias y las billeteras digitales. Sin embargo, la persistencia del uso del efectivo y la presencia de plataformas de pago en línea sugieren que existe una diversidad de preferencias y necesidades en el mercado empresarial de la ciudad.

La pandemia del COVID-19, que afectó al mundo en el año 2020, tuvo un impacto transformador e impulsor de este medio de pago y en la manera en que las personas accedían y utilizaban los servicios financieros, incluyendo el uso de billeteras digitales en Colombia Estepa (2021). El aislamiento social y las restricciones de movimiento impulsaron una necesidad inmediata de encontrar soluciones financieras que fueran seguras, convenientes y accesibles sin la necesidad de interactuar físicamente en sucursales bancarias o establecimientos comerciales.

En este contexto, las billeteras digitales se destacaron como una herramienta esencial, ofrecían a las personas y a las micro y pequeñas empresas la capacidad de realizar transacciones financieras sin salir de casa, lo que se convirtió en una ventaja crítica durante los momentos de incertidumbre y distanciamiento social. La facilidad de uso y la disponibilidad en dispositivos móviles permitieron a un amplio segmento de la población seguir gestionando sus finanzas, pagar cuentas y realizar compras de manera segura.

Además, la pandemia actuó como un catalizador para la adopción de tecnologías financieras en Colombia y en todo el mundo, la necesidad urgente de soluciones digitales impulsó a las

personas y a las empresas a superar barreras previas y a familiarizarse con las billeteras digitales y otros servicios financieros en línea. Esto resultó en un aumento significativo en la utilización de estas herramientas y en un cambio en la mentalidad hacia la inclusión financiera a través de canales digitales.

Se pasó de tener 20.000 usuarios a 100.000 en 2019 y a 2020 se superó el millón de usuarios digitales, con más de 80 mil comercios autorizados para pagar sin filas ni dinero en efectivo, así va creciendo los bolsillos digitales, el 76% de los usuarios bancarizados reconoció que hacen sus transacciones a través del celular. (Estepa, 2021, pp. 43-44)

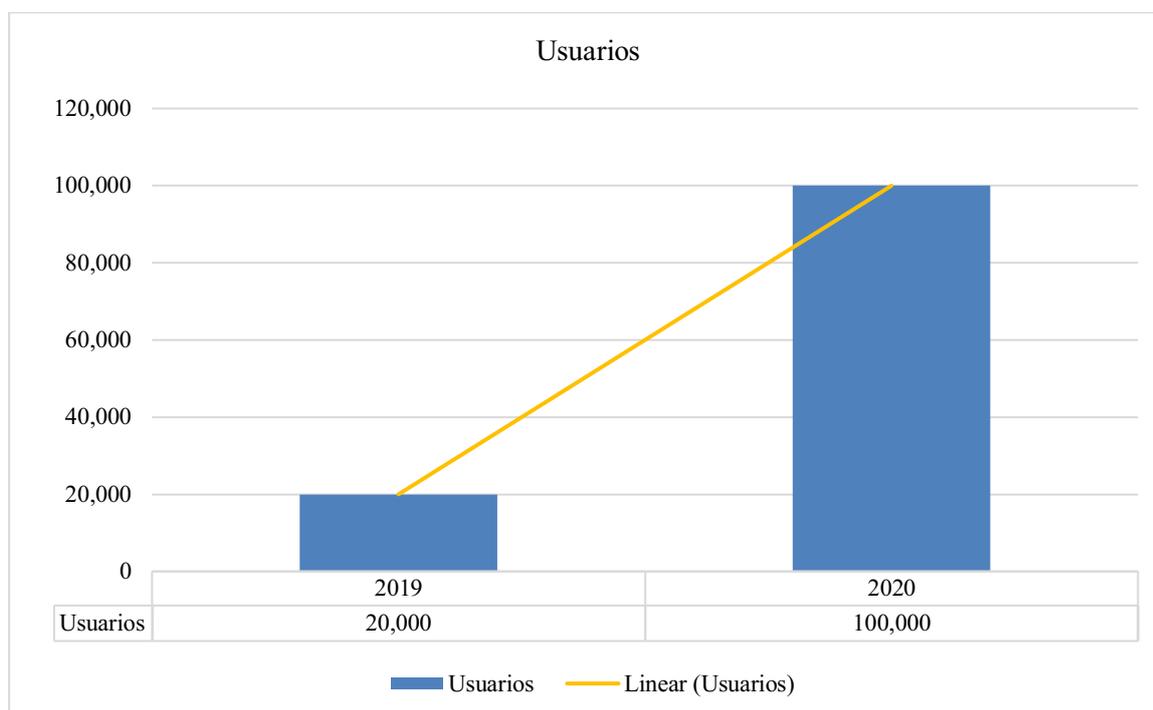


Figura 6. Crecimiento usuarios digitales. Estepa (2021)

Así mismo como lo menciona Estepa, (2021) no todo fue malo con la pandemia, a raíz de esta crisis:

La gente se dio cuenta de que el dinero debía manejarse de una manera más eficiente no tanto en físico si no electrónicamente debido a sus múltiples beneficios que incluyen el alcance de distancias, es capaz de llegar a lugares lejanos a un clic, por seguridad, porque es mucho limpio para el medioambiente y por su facilidad e inmediatez, esto contribuye al desarrollo del sector financiero y a elevar el nivel de competencia que tiene un país (p.36).

De esta manera, la transición hacia el dinero digital es un cambio positivo que contribuye significativamente al desarrollo del sector financiero y a la competitividad de un país, al brindar acceso más amplio, seguridad, sostenibilidad y eficiencia en las transacciones financieras, esta

transformación es un ejemplo de cómo la tecnología puede ser aliada en tiempos de crisis, impulsando mejoras significativas en la vida cotidiana y en la economía en general.

Sin embargo, como parte del contexto de la evolución del uso de la billetera digital, cabe mencionar que antes de la aparición de estas, el manejo de la banca en las microempresas estaba caracterizado por un conjunto de prácticas y desafíos que limitaban en gran medida su acceso a servicios financieros y su eficiencia en las transacciones. Las microempresas a menudo dependían exclusivamente de los bancos tradicionales para acceder a servicios financieros. Lo que implicaba la necesidad de visitar físicamente las sucursales bancarias, lo que podía ser inconveniente y requerir tiempo.

Adicionalmente, la apertura de cuentas bancarias y la gestión de servicios financieros implicaban procesos burocráticos largos y complicados, esto podía desalentar a las microempresas, especialmente a las más pequeñas, que no tenían recursos ni experiencia para lidiar con la burocracia, aunado al hecho que las transacciones bancarias a menudo conllevaban altos costos, como tarifas de mantenimiento de cuentas, comisiones por transacciones y cargos por cheques devueltos, todo ello llevaba a que las micro y pequeñas empresas manejarán grandes cantidades de efectivo era común para las microempresas, lo que las exponía al riesgo de robo o fraude.

El auge de las tecnologías en el sector financiero, beneficio este sector económico, de acuerdo con el artículo (*las transacciones por internet aumentaron al triple*, 2021, 2018), destacan además que este fenómeno se debe a la facilidad que encuentran las personas en realizar estas transacciones desde sus dispositivos inteligentes y han impulsado la innovación en el sector financiero.

De la misma manera, en el artículo (*Así les fue en 2021 a las billeteras digitales en Colombia*, 2022), de acuerdo con reportes de Colombia Fintech “en 2021 comparado con el 2020, el volumen transado de las billeteras digitales creció 195 % y en operaciones aumentó 122 %”, estos datos sugieren que esta tecnología está ganando aceptación y está siendo adoptada por una amplia gama de usuarios, lo que tiene el potencial de transformar aún más la forma en que las personas y las empresas gestionan sus finanzas en el país; lo cual se corrobora con los datos de la página especializada en finanzas. Lo cual sin lugar a duda evidencia el increíble impulso que han adquirido estas herramientas financieras en Colombia.

Igualmente, un indicio de la evolución del uso de la billetera digital en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá se corrobora con el hecho que de acuerdo con el Informe (*Económico Colombia Fintech*, 2022, p. 2) “En cuanto a la distribución de las empresas Fintech en Colombia, se evidencia una alta concentración particularmente en Bogotá y Antioquia. La

capital se lleva el 62,2% del universo de Fintech”, la alta concentración de empresas Fintech en Bogotá es un indicativo sólido de la evolución del uso de la billetera digital en las MYPEs de la ciudad, esto refleja un entorno favorable para la adopción de tecnologías financieras y sugiere que las billeteras digitales están desempeñando un papel significativo en la gestión financiera de las MYPEs en la ciudad.

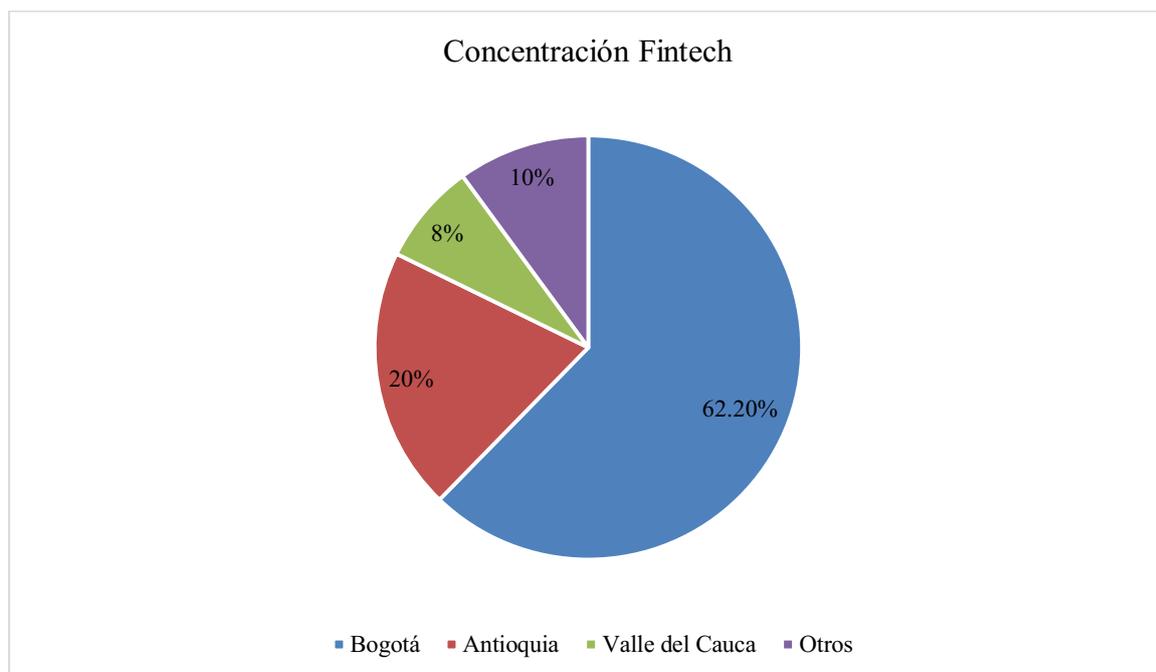


Figura 7. Concentración Tecnología financiera en Colombia. Informe Económico Colombia Fintech (2022)

Estepa (2021) indica que entre las ventajas del uso de las billeteras digitales no solo para las personas sino para las micro y pequeñas, son:



Figura 8. Ventajas billeteras digitales. Informe Económico Colombia Fintech (2022)

En conjunto, estas ventajas hacen que las billeteras digitales sean una opción atractiva y conveniente para gestionar las finanzas de manera eficiente y accesible, las billeteras digitales facilitan la gestión de pagos y cobros, simplifican la administración de fondos y ofrecen opciones de financiamiento más accesibles. Además, la posibilidad de realizar transacciones en línea y recibir pagos de manera electrónica agiliza la operación, mejora la seguridad y brinda una mayor visibilidad financiera las micro y pequeñas empresas. Así, en un entorno empresarial cada vez más digitalizado, las billeteras digitales se convierten en una herramienta esencial para impulsar el crecimiento y la sostenibilidad de estas.

Se prevé que el mercado financiero electrónico sea potencial para seguir creciendo, aunque relativamente sea nuevo esta nueva forma bancaria ha generado cambios positivos en la industria, sobre todo en la manera en la que se prestaran los servicios a las generaciones nuevas, en Colombia hoy en día encontramos más de 150 startups en el medio financiero y la

digitalización ha colaborado en su crecimiento, esto es prueba de que la banca virtual es una herramienta de crecimiento, competitividad y desarrollo global (Estepa, 2021, p.34)

Este ecosistema en constante crecimiento subraya claramente que la banca en línea se ha convertido en una poderosa herramienta no solo para el desarrollo de negocios, sino también para la mejora de la competitividad y el avance del sector financiero a nivel global. A medida que esta evolución continúa, se espera que las billeteras digitales sigan desempeñando un papel fundamental en la economía digitalizada, brindando oportunidades adicionales de crecimiento y eficiencia tanto para las empresas como para los individuos.

Es menester señalar que este crecimiento o auge de las billeteras digitales ha significado un gran impacto en la forma de gestionar a las pequeñas y las micro empresas que ha llevado que una gran parte de ellas hayan podido atravesar por un proceso de inclusión financiera que es innegable gracias en gran medida al uso cada vez más extendido de estas herramientas financieras por parte de los usuarios de las entidades bancarias.

De esta manera, el desarrollo y expansión de estas herramientas financieras en Colombia durante el periodo comprendido entre los años 2015 y 2022 ha sido exponencial como producto de la coyuntura mundial de la pandemia y también de la unión entre la triple hélice constituida por las relaciones e interacciones mutuas entre las universidades y los entornos científicos como primera hélice, las empresas e industrias como segunda hélice y las administraciones o gobiernos como tercera hélice.

Unas de las pocas empresas que han hecho su agosto en medio la pandemia han sido, sin duda, las billeteras virtuales y SEDPE (Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos), (Estepa, 2021, p.1). Igualmente, destacan que (Estepa, 2021) “Los pagos en línea se han vuelto la mejor opción para quienes están en sus casas siguiendo las recomendaciones y restricciones de movilidad” (p. 1).

En este mismo artículo de Estepa (2021) se citan cifras relevantes con respecto al uso de las billeteras digitales como muestra de la inclusión financiera que ha experimentado Colombia en los años más recientes: “Los programas de transferencias monetarias han tenido un impacto positivo en el acceso a productos financieros.”(p. 2) “La inclusión financiera de 1,5 millones de personas está superando la meta definida para 2022 en materia de acceso, llegando a 85,6 por ciento en el segundo trimestre del año” (p. 2).

Por lo anteriormente expuesto según Estepa, (2021) se puede concluir que por efecto de la pandemia del covid-19 se produjo una aceleración de todos los procesos de transferencia tecnológica que ha permitido un gran incremento en el uso de los pagos móviles con ello de las billeteras digitales en Colombia. Ahora bien, tomando como punto de partida el modelo de la

triple hélice el período que va desde el año 2015 hasta el año 2022 estuvo marcado por la irrupción del virus del covid-19 que hizo reformular todos los aspectos de la vida humana incluyendo entre ellos el comercial y económico.

Esto hizo que se acelerara, siguiendo el esquema de la triple hélice, la cooperación entre las universidades y los entornos científicos como primera hélice, las empresas e industrias como segunda hélice y las administraciones o gobiernos como tercera hélice a fin de darle solución a los graves problemas y retos planteados por este letal virus a la humanidad.

De todos estos peligros el sector comercial y económico no podía quedar inmune y como consecuencia de esta amenaza latente las empresas conjuntamente las universidades y el estado idearon formas de combatir este peligro siendo una de ellas la comercialización del dinero mediante plataformas tecnológicas automatizadas como son las billeteras digitales.

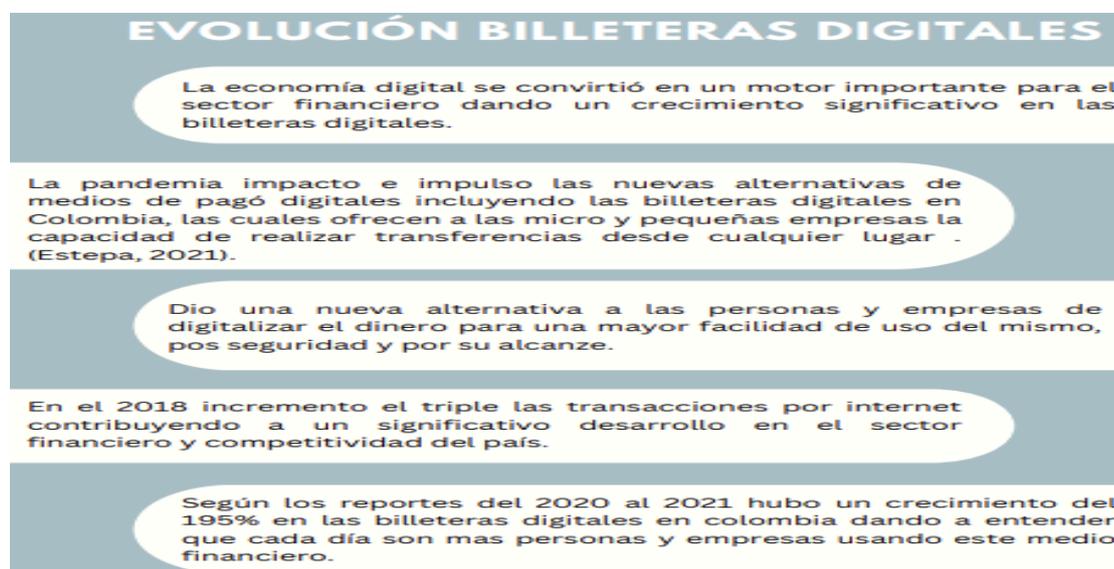


Figura 9. Evolución billeteras digitales

Contribución del uso de la billetera digital al fomento de la inclusión financiera

En el contexto de cumplir con el objetivo específico dos de determinar cómo el uso de la billetera digital ha contribuido a fomentar la inclusión financiera en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá durante el periodo comprendido entre 2015 y 2022, es fundamental considerar varios aspectos clave.

Inicialmente teniendo en cuenta los resultados del Índice de Inclusión Financiera (IIF) realizada en 2022, se determinó como se observa en la figura 3 que el nivel de inclusión es de 44.7 %

CÓMO INFLUYEN GÉNERO Y GEOGRAFÍA EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Basado en 1.200 encuestas



Figura 10. Nivel de inclusión financiera en Colombia 2022. Bernal (Diario La República, 2023)

Según el IIF, uno de los resultados clave para Colombia es que los jóvenes entre 18 y 25 años tienen un nivel de inclusión financiera bastante alto, con un puntaje de 51,2 puntos, en comparación con los adultos mayores de 60 años, que tienen un puntaje de 31,4 puntos. Los colombianos de 26 a 42 años tienen un índice de inclusión financiera de 48,1 puntos, lo que también es significativo, pero ligeramente inferior al grupo más joven. “El estudio muestra además un aumento marcado de billeteras móviles en la región, lo que da cuenta del avance de la conectividad y digitalización: pasaron de ser usadas por 11% de los usuarios en 2021, hasta 26% en 2022” (Bernal, 2023)

El uso de las billeteras digitales ha permitido a estas empresas acceder a servicios financieros de manera más eficiente y asequible (Estepa, 2021; Mejía y Quintero, 2017), esto incluye la capacidad de realizar transacciones, recibir pagos y gestionar sus finanzas de forma más conveniente y segura. La eliminación de barreras geográficas y la posibilidad de realizar

operaciones en línea han facilitado el camino para que las micro y pequeñas empresas en Bogotá, y en todo el país, lleguen a un mercado más amplio y diverso.

Adicionalmente, las billeteras digitales han brindado a estas empresas una mayor visibilidad financiera al facilitar un seguimiento más preciso de los ingresos y gastos, esto, a su vez, les permite tomar decisiones comerciales más informadas y estratégicas, esta capacidad de análisis y planificación financiera mejorada es esencial para su crecimiento y éxito a largo plazo en un entorno empresarial cada vez más competitivo.

En términos de inclusión financiera, el acceso a las billeteras digitales ha proporcionado a las micro y pequeñas empresas en Bogotá una puerta de entrada a servicios financieros que anteriormente podían ser inaccesibles para ellas debido a las limitaciones de la banca tradicional. La capacidad de recibir pagos electrónicos, acceder a créditos digitales y participar en transacciones comerciales en línea ha sido esencial para su crecimiento y desarrollo.

Es importante destacar que la digitalización financiera no solo beneficia a las empresas, sino que también contribuye al crecimiento económico de la ciudad de Bogotá en su conjunto, al facilitar un entorno empresarial más dinámico y competitivo, las billeteras digitales han fomentado la creación de empleo y el desarrollo de nuevos emprendimientos, lo que tiene un impacto positivo en la economía local.

Todas estas ventajas comparativas que las billeteras digitales promueven, quedan evidenciadas en las cifras estadísticas “el número de pequeñas y micro empresas de la ciudad de Bogotá que utilizan las billeteras digitales se incrementó hasta en un 69 por ciento”. (*Las billeteras digitales ya suman más de 30 millones de usuarios en Colombia, 2023*, p. 6), de manera que la tecnología financiera se ha convertido en una herramienta clave para empoderar a las microempresas y ayudarlas a prosperar en un entorno empresarial cada vez más digitalizado.

Igualmente, el sistema financiero ha aumentado significativamente el ahorro y sus beneficios tanto para sus clientes como para los propios bancos ya que la banca digital ha incrementado la cifra de “sucursales”, de usuarios, de transacciones, de giros, de cuentas y de participación en el comercio, entre otros, desde las billeteras virtuales se pueden adquirir créditos, este factor también ha colaborado el crecimiento del sistema crediticio privado, Según Asobancaria (2019):

La inclusión financiera empresarial ha tenido una tendencia creciente en los últimos años en Colombia. En efecto, el número de firmas con al menos un producto financiero pasó de más de 680.000 en 2014 a cerca de 950.000 en 2018, un aumento de 9,0% promedio anual. (p. 1).

El crecimiento constante de la inclusión financiera empresarial también es un indicador del progreso económico y del fortalecimiento del sistema financiero en Colombia. El hecho de que más empresas estén adoptando productos financieros demuestra una mayor confianza en el sistema financiero y una comprensión más sólida de cómo pueden aprovecharlo para sus necesidades comerciales, teniendo en cuenta el avance de la tecnología al respecto.

La facilidad de uso de las billeteras digitales ha abierto la puerta a una adopción masiva de estos servicios por parte de la población, y esto, a su vez, ha generado un aumento significativo en los beneficios económicos de las pequeñas y microempresas, estas herramientas tecnológicas, que han sido utilizadas de manera creciente por las personas en los últimos tiempos, han creado un entorno propicio para que estas puedan prosperar en una economía robusta y saludable. Como resultado de la creciente implementación de estas soluciones financieras, las pequeñas y microempresas han experimentado un aumento notable en sus niveles de ventas y en la cantidad de transacciones financieras, lo que ha contribuido significativamente a su éxito y despegue económico.

Escenarios en Prospectiva

A continuación, se presenta una visión prospectiva de las principales billeteras digitales del país, considerando las expectativas de sus respectivos CEOs para el futuro.

Nequi: Según su CEO Velásquez, en entrevista con el Diario La República en prospectiva se espera que para “el primer trimestre de 2024 ya esperan estar operando como compañía de financiamiento y que en lo que queda del año proyectan lanzar más alianzas de remesas, domicilios, transporte, salud y seguros” (Salazar, 2023) Estas asociaciones podrían implicar colaboraciones con otras empresas o instituciones para ofrecer servicios integrados a los usuarios de Nequi en estas áreas específicas. Esto sugiere un enfoque integral para proporcionar soluciones financieras y servicios relacionados a sus clientes, y podría marcar un paso significativo hacia la diversificación y expansión de su oferta de servicios.

Daviplata: En entrevista por Fintech, la CEO de Daviplata, Henao indico que “vamos a empezar muy fuerte con otra serie de valores agregados, porque lo que queremos es fortalecer que esa base de pequeños negocios tenga herramientas para un crecimiento económico fuerte” (Bernal, 2023), así mismo indico que dichos programas buscarán “compartir los ingresos que normalmente solo eran para la banca en esa relación con esos pequeños comercios. Vamos a ir en un negocio juntos para que crezcan, para que vendan más, y tengan nuevos ingresos”. (Bernal, 2023)

La prospectiva de Daviplata es crear un ecosistema financiero donde las pequeñas empresas no solo tengan acceso a servicios financieros digitales, sino también a herramientas y programas

que realmente impulsen su desarrollo económico. Al compartir los beneficios y colaborar estrechamente con estos negocios, Daviplata busca no solo ser un proveedor de servicios financieros, sino un socio para el crecimiento y éxito de los pequeños comercios en el mercado.

Rappi Pay: En entrevista el CEO Migowski indica que el lanzamiento de su rappicuenta ha sido el principal hecho en el 2023, por lo que esperan crecer exponencialmente al finalizar este año, por lo que esperan “llegar a un millón de clientes para el final del año, pero, sobre todo, que usen, de verdad, la RappiCuenta. Y la meta más importante, siempre para nosotros, es el NPS, que es el medidor de satisfacción de usuarios” (Murillo, 2023), su objetivo principal es asegurar que los usuarios estén no solo registrados, sino también satisfechos y comprometidos con el uso continuo de los servicios ofrecidos, especialmente la RappiCuenta.

Movvi: Su Ceo Rubio, manifiesta que su interés para los próximos años es “estamos viendo que hay gente que empieza a usar Movii para ahorrar y queremos ponérsela más fácil, es decir con más beneficios y estímulos para que dejen la plata ahí. En el tema de aquerencias también estamos trabajando para que comercios puedan recibir pagos digitales” (Monterrosa, 2019), al permitir que los comercios puedan recibir pagos digitales a través de la plataforma Movii, la empresa está facilitando las transacciones sin efectivo y fomentando un entorno comercial más moderno y eficiente. Esta iniciativa no solo beneficia a los comerciantes, sino que también mejora la experiencia general de compra para los usuarios de Movii, creando un ecosistema de pagos más robusto y práctico.

Se ha podido observar una progresiva inclusión financiera en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá en los años más recientes y no solamente en este sector, sino que se ha podido ver su influencia en la economía colombiana en general, por ello y teniendo en cuenta igualmente lo que cada una de las billeteras con mayor presencia quieren lograr en los próximos años, es crucial anticipar ciertos escenarios que estas empresas deben tener en cuenta en su planificación futura.

Escenario de Crecimiento Sostenido: En este escenario, la adopción de billeteras digitales por parte de las micro y pequeñas empresas continúa creciendo de manera constante. Se observa una mayor confianza en las transacciones digitales y una disminución en el uso de efectivo.

Las empresas aprovechan las billeteras digitales para acceder a servicios financieros, como préstamos y seguros, que antes no estaban disponibles para ellas.

La competencia en el mercado de billeteras digitales se intensifica, lo que lleva a mejoras en la calidad de los servicios y menores costos para las empresas.

De esta forma, MacMaster, (2023) indica que puede observarse como la nación colombiana en una perspectiva que abarca unos quince años “se encuentra en términos de crecimiento por

encima de la economía mundial, las economías avanzadas y de América Latina. Esto nos posiciona como una economía con potenciales de crecimiento, atractiva para la inversión, un activo que no podemos perder.

A pesar de esta perspectiva favorable para este país los factores negativos económicos mundiales por motivo de la crisis energética generada a raíz de la guerra entre Ucrania y Rusia ha empeñado el crecimiento económico global. No obstante, los elementos explicados anteriormente y que facilitan la inclusión financiera como producto del uso masivo de las billeteras digitales permite avizorar un escenario positivo de crecimiento del comercio electrónico en la ciudad de Bogotá y en toda Colombia basada principalmente en el empleo de estas herramientas financieras que como se ha visto agilizan y mejoran sustancialmente todas las transacciones comerciales incluidas aquí las realizadas en las entidades financieras. “Colombia cuenta con 61% de personas que maneja al menos una billetera digital en el país, aumentando 15 puntos porcentuales frente a 2022, e incluso duplicando el promedio regional, que alcanzó 31%” (*Proporción de usuarios de billeteras digitales en Colombia es la más alta de la región*, 2023).

Escenario de Innovación Tecnológica Disruptiva: En este escenario, surgen avances tecnológicos disruptivos en el sector de las billeteras digitales. Nuevas tecnologías, como la blockchain o sistemas de pago más avanzados, se vuelven dominantes. Las micro y pequeñas empresas se benefician de soluciones más seguras, eficientes y económicas.

Escenario de cambio en la cultura financiera, se vislumbra un entorno en el cual las micro y pequeñas empresas en Bogotá experimentan una transformación profunda en su enfoque hacia las cuestiones financieras. Este cambio se caracteriza por una creciente conciencia y comprensión de las ventajas ofrecidas por las billeteras digitales y otros servicios financieros digitales. En este contexto, la educación financiera desempeña un papel esencial, ya que se promueve activamente para empoderar a los empresarios y propietarios de negocios, ayudándolos a comprender cómo aprovechar al máximo estas herramientas tecnológicas.

La información que tienen hogares, pequeñas y medianas empresas en Colombia sobre las billeteras electrónicas es muy poca, ya que analizando las diferentes características, ventajas o beneficios que tiene esta herramienta se pueden llegar a originar estrategias financieras, para el aprovechamiento de recursos y una mejor distribución de los mismos, puesto que al tener una amplia información se realizaría un perfil de cuál es la mejor billetera electrónica que facilita las actividades financieras según su razón social o el uso que se le quiera dar. (Firacative y González, 2022, p. 41)

A medida que la educación financiera se difunde, las micro y pequeñas empresas comienzan a adoptar una mentalidad más enfocada en la gestión financiera y la planificación a largo plazo. Se vuelven conscientes de la importancia de la planificación financiera para garantizar la estabilidad y el crecimiento de sus negocios. Esto implica una mayor atención a la gestión de ingresos y gastos, así como a la búsqueda de oportunidades de inversión y crecimiento sostenible.

Todo esto indicará que su expansión e implementación masiva van a contribuir decisivamente a una mayor inclusión financiera de las pequeñas y las microempresas a una expectativa exitosa del crecimiento económico de toda la nación colombiana en su conjunto.

Así entonces en cuanto a la relevancia del uso de la billetera digital como estrategia de inclusión financiera en la micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá para el periodo 2015 – 2022, cabe señalar que:

El crecimiento constante en la inclusión financiera de Colombia pone de manifiesto la necesidad de revisar indicadores puntuales para identificar dónde existen aún obstáculos que impiden un mayor crecimiento en el país. Consideramos una enorme fortaleza el ámbito de las billeteras digitales, en donde Colombia se pone a la cima del continente. (Pérez, 2023)

De manera que las billeteras digitales, han sido una estrategia efectiva para promover la inclusión financiera en las micro y pequeñas empresas en Bogotá y en Colombia en general durante el período 2015-2022. Esta tecnología ha contribuido al crecimiento económico y al acceso a servicios financieros en el país, situando a Colombia como líder en este aspecto en América Latina.

Sin embargo, uno de los principales obstáculos que evidencia (*Proporción de usuarios de billeteras digitales en Colombia es la más alta de la región, 2023*) para el crecimiento de estas herramientas es la baja cultura de ahorro que en general tiene la población colombiana, lo que se corrobora en que “el 73% de los colombianos manifiesta no haber ahorrado dinero en 2022”, lo cual refleja un desafío importante en términos de educación financiera y comportamiento económico en el país.

En palabras de Firacative y González, (2022), una vez realizan el análisis del impacto de las billeteras electrónicas en el fortalecimiento de la inclusión financiera en Colombia entre 2014 y 2021 otro gran desafío es el de:

Dimensionar la distancia territorial para lograr una enseñanza en toda la nación, para dar a conocer las facilidades y ventajas que estas herramientas tienen para mejorar la calidad de vida de personas (hablando en términos microeconómicos), así mismo lograr facilitar el desarrollo de actividades bancarias en pequeñas y medianas empresas del territorio nacional. (p.34).

Además de la educación al nivel de los consumidores, el desafío también involucra facilitar el acceso de las pequeñas y medianas empresas de todo el país a las actividades bancarias a través de las billeteras electrónicas. Esto podría incluir la implementación de soluciones financieras digitales específicas y la promoción de su adopción en áreas rurales y urbanas por igual:

Las billeteras digitales, por su variable de cero costos, se convierten en una fuerte herramienta como medio de pagos, y posiblemente pasarán a ser las más utilizadas por los pequeños comercios, donde sus usos podrían ser para pagar salarios, transacciones a proveedores, pago de servicios públicos, entre otros. (Fircative y González, 2022, p.41)

La adopción generalizada de las billeteras digitales en las pequeñas y medianas empresas colombianas representa una oportunidad para fortalecer la inclusión financiera y mejorar las operaciones comerciales en todas las regiones del país. Este enfoque en la digitalización de las transacciones comerciales tiene el potencial de generar beneficios significativos para la economía en general y para el desarrollo de los pequeños negocios en particular.

Escenario de inclusión financiera y adaptación a lo largo del tiempo las billeteras digitales han evolucionado generando cada día mas ventajas a sus usuarios siendo aún más atractivas atrayendo en los últimos años a clientes por lo cual se convirtió en una forma habitual para realizar operaciones financieras, dado a eso en el sistema financiero se ha incorporado armónicamente.

Las billeteras están en permanente evolución generando cada vez mas usos y ventajas de las mismas, anteriormente las billeteras electrónicas comenzaron siendo un medio rápido y eficaz de enviar y recibir dinero de lugares lejanos sin necesidad de ir a un corresponsal bancario y solo necesitando un celular, dado a sus excelente acogida por sus usuarios fue generando muchas mas ventajas las cuales son, se convirtieron en un medio de pago para pagos de servicios públicos y de entretenimiento, facturas, seguros y recargas de celular siendo aun mas atractivas para los usuarios

Se genera cada vez mas una inclusión financiera con un crecimiento de los usuarios y del uso de ellas, generándose que las mismas facilitaran mas a sus usuarios generando tarjetas de débito y crédito sin necesidad de tanto proceso y papeleo, dándoles grandes ventajas de compras a nivel nacional e internacional por lo cual los ecommerce viendo el impacto que han generado actualmente se incluyen en la mayoría de pasarelas como método de pago, lo cual generara a un futuro que sea una de los principales medios de pago y de movimiento de dinero bancarizando a la mayoría de población Colombiana.

Conclusiones

Los resultados obtenidos en relación con el primer objetivo específico de caracterizar la evolución del uso de la billetera digital en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá para el periodo 2015-2022 indican que la economía digital ha experimentado un notable crecimiento en Colombia en los últimos años, este se refleja en un aumento del 70% en el desarrollo de la economía digital en los bancos colombianos en un período de tres años, según (Mejía y Quintero, 2017).

Durante los años 2015-2022, el mundo experimentó un vertiginoso auge en el ámbito de la tecnología financiera, también conocida como fintech. Sin embargo, es crucial destacar que este fenómeno estuvo intrínsecamente ligado a la pandemia de COVID-19, un acontecimiento sin precedentes que trastocó profundamente la forma en que se comprendía el mundo financiero, así, la pandemia obligó a individuos y empresas a adaptarse rápidamente a un entorno económico en constante cambio, lo que generó una demanda creciente de soluciones financieras ágiles y digitales.

En este contexto, las fintechs se convirtieron en aliados indispensables para la población y las empresas. Ofrecieron una amplia gama de servicios que incluyen pagos electrónicos, préstamos en línea, asesoramiento financiero automatizado y criptomonedas, permitiendo a las personas mantener sus actividades financieras en marcha sin interrupciones, incluso en medio de las restricciones impuestas por la pandemia. Además, estas tecnologías proporcionaron una mayor transparencia y accesibilidad a los servicios financieros, lo que democratizó el acceso a la banca y la inversión.

Como conclusión principal de este trabajo de investigación se puede afirmar que la relevancia del uso de la billetera digital como estrategia de inclusión financiera en la micro y pequeñas empresas en la ciudad de Bogotá para el periodo 2015 – 2022 es fundamental basándose en todas las ventajas que este tipo de herramientas financieras conllevan tanto para los usuarios como para las micro y las pequeñas empresas.

Dichas ventajas se relacionan de acuerdo a la revisión de documentos con el acceso a los servicios financieros a personas no bancarizadas, aumento de los incentivos al ahorro. Es una cuenta financiera que le permite a los usuarios almacenar fondos, realizar transacciones y rastrear historiales de pagos por computadora, adicionalmente ofrece mayor variedad de formas de pago.

Así mismo las billeteras digitales son una herramienta fácil de gestionar que ofrece comodidad y accesibilidad tanto a las microempresas como a los clientes, en donde permite pagar y enviar dinero con unos pocos clicks, generando un proceso de compra automático y sin interrupción.

Todas estas ventajas que han traído consigo la implementación de las billeteras digitales en la ciudad de Bogotá y en todo el país se ha visto plasmado en la progresiva inclusión financiera en las micro y pequeñas empresas en esta ciudad en los años más recientes y no solamente en este sector, sino que también se ha podido ver su influencia en la economía colombiana en general.

El crecimiento y actualización continua de las billeteras digitales generó un impacto en la inclusión financiera de las personas dado que incluyó unas ventajas significativas para todo tipo de personas sin importar su estrato y su ingresos dado que es para todo tipo de persona lo cual a los usuarios le ha colaborado significativamente en procesos financieros como lo son el envío de dinero, pagos virtuales y pagos en puntos físicos sin necesidad de efectivo lo cual muchas personas no contaban dado que no para las personas el proceso de abrir una cuenta y solicitar una tarjeta débito o crédito en un banco se generaba un poco tedioso.

Sugerencias

En primer lugar, es esencial recomendar que este tipo de herramientas financieras, como las billeteras digitales, deberían ser implementadas de manera más amplia y efectiva en Bogotá y en toda Colombia. Esto se debe a que estas tecnologías pueden desempeñar un papel fundamental en la promoción de la inclusión financiera, especialmente para las pequeñas y microempresas. Al fomentar la adopción de billeteras digitales, se puede brindar a estos negocios acceso a servicios financieros más fáciles y eficientes, lo que les permite gestionar sus finanzas de manera más efectiva y participar de manera más activa en la economía digital en constante crecimiento.

Además, desde una perspectiva más técnica, los expertos sugieren una serie de consejos para garantizar una adecuada utilización de las billeteras digitales, centrándose en la seguridad de estas herramientas financieras. Es crucial que los usuarios estén al tanto de las medidas de seguridad necesarias, como la configuración de contraseñas sólidas y únicas, la habilitación de la autenticación de dos factores y la actualización regular de las aplicaciones. Además, se debe educar a los usuarios sobre la importancia de mantener sus dispositivos y conexiones seguras, evitando redes Wi-Fi públicas no seguras y descargando aplicaciones solo desde fuentes confiables.

También se recomienda realizar un seguimiento regular de las transacciones y configurar alertas de actividad inusual para detectar posibles actividades fraudulentas de manera temprana. Además, se debe tener precaución al compartir información financiera o personal en línea y asegurarse de que las transacciones se realicen en sitios web o aplicaciones seguras.

De esta manera, la promoción de las billeteras digitales en Colombia puede ser una estrategia efectiva para impulsar la inclusión financiera, pero es fundamental que los usuarios estén bien informados y tomen medidas proactivas para proteger su seguridad financiera al utilizar estas herramientas.

Referencias

- Alcaldía de Bogotá. (2015). Anuario de estadísticas económicas y fiscales de Bogotá 2015, Inventario Bogotá. Recuperado de: <https://inventariobogota.sdp.gov.co/estudios/anuario-de-estad%C3%ADsticas-econ%C3%B3micas-y-fiscales-de%20bogot%C3%A1-2015>
- Analitik (2022). Así les fue en 2021 a las billeteras digitales en Colombia (2002), Valora analitik. Recuperado de: <https://www.valoraanalitik.com/2022/03/11/2021-en-cifras-para-billeteras-digitales-colombia/> Consulta: 2023, 08 de abril.
- Arbeláez, M. A., Meléndez, M., & Zuluaga, S. (2006). *Medios de pago electrónicos en Colombia: evolución y perspectivas*. (Informe, Fedesarrollo). Recuperado de: <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/1274>
- Asobancaria (2019). Diagnóstico de la inclusión financiera empresarial en Colombia. Asobancaria. Recuperado de: <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/1189.pdf>
- BBVA (2020). Historia de los cajeros automáticos. BBVA. Recuperado de: <https://www.bbva.com/es/historia-de-los-cajeros-automaticos/>
- Bernal, I. (24 de enero de 2023). Jóvenes entre 18 y 25 años superan a los mayores de 60 años en inclusión financiera. *Diario la Republica*. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/finanzas/jovenes-entre-18-y-25-anos-superan-a-los-mayores-de-60-anos-en-inclusion-financiera-3528739>
- Bernal, I. (20 de febrero de 2023) Daviplata ya suma más de 15.8M de clientes y se alista para ofrecer créditos digitales a micronegocios. *Fintech*. Recuperado de: <https://www.latamfintech.co/articles/daviplata-ya-suma-mas-de-15-8m-de-clientes-y-se-alista-para-ofrecer-creditos-digitales-a-micronegocios>
- Cano, C., Esguerra, M., García, J., Rueda, L y Velasco, A. (2014). Inclusión financiera en Colombia. Banco de la República. Recuperado de: https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf
- Coll, J. C. M. (2007). La invención y evolución del dinero en China. *Observatorio de la Economía y la Sociedad China*, (04).
- Colombia Co. (2023). Así Es La Geografía Colombiana. Colombia. Recuperado de: <https://www.colombia.co/pais-colombia/geografia-y-medio-ambiente/asi-es-la-geografia-colombiana/>
- Confecámaras (2013). Según estudio de Confecámaras el 33,5% de las empresas del país sobreviven al término de 5 años. Confecámaras. Recuperado de:

<https://confecamaras.org.co/noticias/884-segun-estudio-de-confecamaras-el-33-5-de-las-empresas-del-pais-sobreviven-al-termino-de-5-anos>

Congreso de la Republica. (03 de agosto de 2022). Por el cual se adiciona la Parte 5 al Libro 3 del Decreto 780 de 2016 en relación con la subrogación de las obligaciones de las extintas Empresas Sociales del Estado. [Decreto 1491 de 2022]. [Función Pública]. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=191368>

Congreso de Colombia. (08 de septiembre de 2014). Ley Consuelo Devis Saavedra, mediante la cual se regulan los servicios de cuidados paliativos para el manejo integral de pacientes con enfermedades terminales, crónicas, degenerativas e irreversibles en cualquier fase de la enfermedad de alto impacto en la calidad de vida. [Ley 173]. [Función Pública]. Recuperado de: http://www.sice.oas.org/SME_CH/COL/Ley_1735_2014_s.pdf

Consultoría de derechos humanos Codhes. (2023). ¿Cuáles son y cómo están las billeteras digitales en Colombia?. Colombiafintech. Recuperado de: <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/cuales-son-y-como-estan-las-billeteras-digitales-en-colombia>

Cotrina, R. & Pumarrumi, A. U. (2020). Billetera Digital: Estrategia de Inclusión Financiera en las micro y pequeñas empresas del Perú. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 8(15), 31-52, Dialnet. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7830992>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2022). Dane. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/>

Conozca qué es una billetera digital, cómo funciona y qué opciones hay en el país. (16 de febrero de 2022). *Diario de la república*. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/conozca-que-es-una-billetera-digital-como-funciona-y-que-opciones-hay-en-el-pais-3303568>

Más de ocho millones de personas usan billeteras digitales en Colombia (12 de noviembre de 2019) *Diario la república*. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/mas-de-ocho-millones-de-personas-usan-billeteras-digitales-en-colombia2931216>

Economipedia. (2023). Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/>.

Estepa, L. C. (2021). *Análisis de la evolución de las billeteras digitales, sus beneficios y relación con desarrollo de la banca digital en Colombia*. [Tesis pregrado, Universidad del Bosque]. Recuperado de:

https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/9247/Estepa_Moreno_Leidy_Carolina_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Erazo, I. (2011). Estrategias para incentivar el uso de la banca electrónica en los clientes de Corp Banca Mérida. [tesis especialización, Universidad de los Andes]. Recuperado de: <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/lisbeth%20Erazo/Trabajo%20T%C3%A9cnico%20de%20Grado%20Lisbeth%20Erazo.pdf>

Fintech (2022). Cuáles son y cómo están las billeteras digitales en Colombia.

Colombiafintech. Recuperado de:

<https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/cuales-son-y-como-estan-las-billeteras-digitales-en-colombia>

Fintech (2022). Cuáles son y cómo están las billeteras digitales en Colombia.

Colombiafintech. Recuperado de:

<https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/cuales-son-y-como-estan-las-billeteras-digitales-en-colombia>

Fintech (2021). Informe Económico Colombia Fintech 2021. Colombiafintech. Recuperado de: <https://colombiafintech.co/static/uploads/Informe%20Economico%20Colombia%20Fintech.pdf>

Firacative, A., & González, L. (2023). Impacto de las Billeteras Electrónicas en el Fortalecimiento de la Inclusión Financiera en Colombia entre 2014 y 2021. [Tesis pregrado, Universidad Antonio Nariño]. Recuperado de:

http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/8088/1/2022_AlixonAlexandraFiracativeR%C3%ADos.pdf

Forbes Colombia. (2023). Proporción de usuarios de billeteras digitales en Colombia es la más alta de la región. *Forbes*. Recuperado de: <https://forbes.co/2023/09/12/economia-y-finanzas/proporcion-de-usuarios-de-billeteras-digitales-en-colombia-es-la-mas-alta-de-la-region>

González de la Fe, T. (2009). El modelo de la triple hélice de relaciones universidad, industria y gobierno: Un análisis crítico. *Ciencia, Pensamiento y Cultura*. Consulta: 2023, 09 de abril.

[//www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/3587/1/El_modelo_de_la_triple_helice_y_la_gestion_de_lavinculacion.pdf](http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/3587/1/El_modelo_de_la_triple_helice_y_la_gestion_de_lavinculacion.pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.

- Londoño-Vélez, J., & Querubín, P. (2020). El Impacto de Transferencias Monetarias de Emergencia durante una Pandemia: Evidencia Experimental para Colombia. Sinergia. Recuperado de: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Evaluacion_Impacto_Compensacion_IVA.pdf.
- MacMaster, B (2023). ¿Cómo mantener y generar empleo? ¿El gran reto para el 2023?. Andi. Recuperado de: <https://www.andi.com.co/Uploads/INFORME%20PERSPECTIVAS%20ANDI%202023.pdf>
- Mejía & Quintero (2017). La banca digital colombiana. *Portafolio*. Recuperado de: <https://www.portafolio.co/la-banca-del-futuro-columna-de-opinion-501444>
- Melo-Bellido, G. M. & Jiménez-Bartolo, E. E. (2023). Billeteras electrónicas: una herramienta para el emprendimiento en la era digital. *Interconectando Saberes*, (15), 9-21. Index. Recuperado de: <https://doi.org/10.25009/is.v0i15.2776>.
- Monterrosa, H. (19 diciembre 2019). La banca no llega a más colombianos por sus estructuras de costos tan altos *Diario La República*, Recuperado de: <https://www.larepublica.co/finanzas/la-banca-no-llega-a-mas-colombianos-por-sus-estructuras-de-costos-tan-altos-hernando-rubio-ceo-movii-2945762>
- Murillo, J. (26 febrero 2023). RappiCuenta, la única entidad financiera que paga 7 % de rentabilidad. *Portafolio*. Recuperado de: <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/rappipay-por-que-la-rappicuenta-ofrece-7-de-rentabilidad-579060>
- Ramírez, T., Bravo, L. Y Méndez. (1987). *La Investigación Documental y Bibliografía. Recomendaciones para la práctica estudiantil*. Panapo.
- Ramírez, T (2007). *Como Hacer Un Proyecto de Investigación*. Panapo.
- Revista banca y economía. (2023). Página web en línea. Asobancaria. Recuperado de: <https://www.asobancaria.com/category/revista-banca-y-economia/>
- Revista Semana (agosto 11 de 2020). La pandemia trajo un 'boom' de billeteras digitales en Colombia. *Semana*. Recuperado de: <https://www.semana.com/economia/articulo/billeteras-digitales-en-colombia-crece-la-oferta/695399/>
- Revista Semana (18 de marzo 2023). Las billeteras digitales ya suman más de 30 millones de usuarios en Colombia. *Semana*. Recuperado de: <https://www.semana.com/mejor-colombia/articulo/las-billeteras-digitales-ya-suman-mas-de-30-millones-de-usuarios-en-colombia-estas-son-las-razones-de-su-exito/202300/>

Revista Semana (23 de enero de 2023). La penetración de billeteras digitales en Colombia alcanzó a 76% de la población. *Semana*. Recuperado de: <https://www.semana.com/economia/articulo/billeteras-digitales-en-colombia-crece-la-oferta/695399/>

Salazar, C. (20 de junio de 2023). Nequi busca apoyar la economía popular y un tercio de sus usuarios son informales. *Diario La República*. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/finanzas/mas-de-30-de-usuarios-de-nequi-son-trabajadores-informales-y-12-independientes-3638951>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2018). Gov. Recuperado de: <https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=contenido/436-Superintendencia-Financiera-de-Colombia.>

Torres, O. (2022). Pagos y billeteras digitales, cada vez más comunes en las empresas de Bogotá: Cámara de Comercio. *Blu Radio*. Recuperado de: <https://www.bluradio.com/economia/pagos-y-billeteras-digitales-cada-vez-mas-comunes-en-las-empresas-de-bogota-camara-de-comercio-rg10>