

**Desarrollo y usabilidad de las billeteras digitales en la ciudad de Cúcuta, Norte de
Santander**

José Armando Pacheco Bonilla

Ángel Yesid Martínez Pinto

Asesora

Julieth Alexandra Barón

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Administrativas, Contables, Económicas y Negocios – ECACEN

Especialización en Finanzas Corporativas

2023

Resumen

El presente estudio se realiza para analizar el mercado de usuarios de billeteras móviles en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, el objetivo principal de este análisis es evaluar la disposición que el mercado pueda tener en el uso de las billeteras móviles, además de identificar problemas y oportunidades de implementación de las entidades financieras en este proyecto.

En la era moderna las nuevas tecnologías han cambiado la forma de hacer negocios, para las entidades financieras es tener un contacto constante con los clientes y ampliar su portafolio de servicios. En este trabajo ilustramos el cambio en el uso del dinero y la influencia de las billeteras electrónicas en los negocios, mediante una revisión documental de las billeteras digitales y su uso.

La metodología desarrollada en la investigación es de carácter mixto ya que se analizaron datos cualitativos y cuantitativos a través de la recolección de datos tanto de fuentes primarias y secundarias, se aplicó una encuesta de 389 personas en edad de trabajar, la cual se quería identificar la relación con las plataformas digitales para comprar y efectuar pagos ágiles. Obteniendo resultados sobre lo que piensan los usuarios de la llegada e implementación de estas tecnologías y como han facilitado la forma de emprender y hacer negocios en la actualidad, en específico lo bueno que ha traído las billeteras digitales a sus vidas.

La tecnología impulsa a las organizaciones a crecer, no solo en número de colaboradores, sino en el aumento de la calidad y del servicio prestado al cliente, por eso los bancos se adaptan a las nuevas tendencias tecnológicas y facilitan los procesos, ahora para los usuarios facilita y disminuye los tiempos de respuesta a diferentes solicitudes, maneja más seguro su dinero y aumenta las probabilidades de inversión.

Palabras clave: Billetera electrónica, dispositivo móvil, tecnología, entidad financiera, transformación.

Abstact

The present study is conducted to analyze the market of mobile wallet users in the city of Cúcuta, Norte de Santander, the main objective of this analysis is to evaluate the disposition that the market may have in the use of mobile wallets, in addition to identifying problems and implementation opportunities of financial institutions in this project.

In the modern era new technologies have changed the way of doing business, for financial institutions is to have constant contact with customers and expand its portfolio of services. In this work we illustrate the change in the use of money and the influence of electronic wallets on business, through a documentary review of digital wallets and their use.

The methodology developed in the research is of a mixed nature since qualitative and quantitative data were analyzed through the collection of data from both primary and secondary sources, a survey of 389 people of working age was applied, which wanted to identify the relationship with digital platforms to buy and make agile payments. Getting results on what users think of the arrival and implementation of these technologies and how they have facilitated the way to undertake and do business today, specifically how good digital wallets have brought to their lives.

Technology drives organizations to grow, not only in number of collaborators, but in the increase of quality and customer service, so banks adapt to new technological trends and facilitate processes, now for users facilitates and decreases the response times to different requests, handles more secure your money and increases the odds of investment.

Keywords: Electronic wallet, mobile device, technology, financial institution, transformation.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Planteamiento del Problema	11
Justificación	12
Objetivos.....	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	13
Marco teórico	14
Antecedentes	14
Marco conceptual	16
Marco Teórico	21
Proceso en Latinoamérica	22
Fintech en Colombia	25
Bancos digitales.....	28
Tipos de Billetera Digital	30
Legislación de las billeteras digitales.....	42
Metodología	44
Discusión de los resultados.....	64
Conclusiones.....	68
Referencias Bibliográficas	70

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Costos y Beneficios de las Billeteras digitales en Colombia</i>	34
---	----

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Características De Las FINTECH</i>	16
Figura 2 <i>Inflación en América Latina</i>	23
Figura 3 <i>Ecosistemas Fintech en Colombia</i>	27
Figura 4 <i>Números de Emprendimientos Fintech.</i>	28
Figura 5 <i>Estructura de Servicios Billetera Digital Nequi</i>	32
Figura 6 <i>Billeteras a Corte del Año 2021</i>	33
Figura 7 <i>Sectores Vinculados al Programa Vende Digital</i>	48
Figura 8 <i>Sexo de los Encuestados</i>	51
Figura 9 <i>Edad de los Encuestados</i>	51
Figura 10 <i>Respuesta a a Pregunta ¿Sabe Usted Que Son Las Billeteras Digitales?</i>	52
Figura 11 <i>¿Tiene usted Billeteras Digitales?</i>	53
Figura 12 <i>¿Cuántas Billeteras Digitales Tiene?</i>	54
Figura 13 <i>¿Qué tanto Utiliza las Billeteras Digitales?</i>	55
Figura 14 <i>¿Para que usa las Billeteras Digitales?</i>	56
Figura 15 <i>¿Conoce los Beneficios de las Billeteras Digitales?</i>	57
Figura 16 <i>¿Sabe Cómo Se Activan Las Billeteras Digitales?</i>	57
Figura 17 <i>¿Cuáles Billeteras Digitales Utiliza?</i>	58
Figura 18 <i>¿Porque usa las Billeteras Digitales?</i>	59
Figura 19 <i>¿Desde donde usa las Billeteras Digitales?</i>	60
Figura 20 <i>¿Considera que las Billeteras Digitales son Seguras?</i>	60

Figura 21 <i>¿Considera que los Topes que Ofrece la Entidad Financiera Permiten las Compras del Día a Día?</i>	61
Figura 22 <i>¿Considera que las Billeteras Digitales Garantizan el Reintegro del Dinero en los Movimientos que no se Generen?</i>	62
Figura 23 <i>¿Utiliza las Billeteras en Establecimientos Presenciales y Digitales?</i>	63
Figura 24 <i>¿La Entidad Financiera le Cobro Alguna Cuota de Manejo por Utilizar la Billetera Digital?</i>	63

Lista de Apéndices

Apéndice A *Encuesta*74

Introducción

Las entidades financieras han querido estar al día con la tecnología, promover la inclusión financiera y facilitar los procesos de pago de productos y servicios. Debido a las nuevas tendencias comerciales que ha surgido de la globalización y el uso del internet, con la llegada de los dispositivos móviles y la libertad de los millennials, cada día se hace más fuerte el deseo de facilitar sus actividades financieras (pagos, adquisición de productos y servicios)

En este trabajo analizamos los beneficios de las nuevas tecnologías y cómo contribuyen al crecimiento de la banca digital. El uso en masa de los teléfonos inteligentes abrió puertas a innumerables aplicaciones usadas por diferentes compañías para llevar sus servicios a la mayoría de los usuarios posibles. En ellas encontramos una serie de servicios que permiten la inclusión financiera, acceso a productos financieros, administración de dinero, ahorros programados y como punto importante estas tecnologías permiten el crecimiento de los emprendimientos. Los datos indican el crecimiento en este tipo de aplicaciones entre los años 2020 y 2021 fue del 63% movilizandando cerca US\$ 808,9 millones, y el mayor porcentaje del crecimiento económico ha dependido del manejo digital del dinero, inclusive las nuevas criptomonedas como el bitcoin, Ethereum, tether, han sido una tecnología innovadora donde el trading ha sido un mecanismo de solvencia económica realmente importante para el país.

Se pretende dar a conocer parte de como las plataformas digitales han creado un mercado competitivo, valiéndose de las ventajas que proporciona la dinámica de interacción entre los usuarios y la inmediatez de las transacciones en línea, donde se interrelaciona todo el sector bancario con los demás sectores de la economía, se vive un momento de grandes cambios y evolución global en la actualidad, que hacen necesario que la banca digital llegue a la mayoría de las personas de la sociedad con el propósito de penetrar todos los fragmentos económicos y

bancarizar a la mayoría de las personas; la gran promesa es establecer mejores productos a bajo costo para los usuarios finales (Muntermann, & Weinrich 2017)

Hoy en día la bancarización digital es una tendencia más que útil, necesaria, el uso del dinero en físico ha sido reemplazado de manera evidente y abrupta por el uso del dinero electrónico y pagos en línea que facilitan las plataformas virtuales y modernas el acceso a los usuarios. Claramente esta modernización en masa es aportada por la competencia generada por las entidades financieras fuertes del país e inclusive por banco digitales que cada día tienen más fuerza en el mercado local. Estas entidades día a día han logrado incrementar el número de usuarios digitales y las transacciones online, esto gracias a la implementación de billeteras digitales.

Planteamiento del Problema

La innovación tecnológica ha desarrollado cambios significativos dentro de la sociedad la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia aceleró los procesos productivos esto trajo consigo cambios significativos en los sectores productivos del país y principalmente en el sector comercial, El pico y cedula, las cuarentenas y los lineamientos que tomó el Estado para proteger y garantizar la integridad de la vida humana permitió que se transformaran los procesos, esto con la finalidad de seguir producción de una manera diferente, sin lugar a dudas el desarrollo de plataformas digitales acelero la conexión con el mundo (Santander, 2021).

Las ventas de los establecimientos comerciales al no contar con el factor humano quien es el principal consumidor de sus bienes transformaron la atención, permitiendo así ofrecer un portafolio digital y servicio a domicilio para la realización de las compras es así como la forma de pago cambió ofreciendo plataformas digitales.

Ahora bien, la pregunta que se abordará en la presente investigación es ¿Cuál ha sido el desarrollo, usabilidad y el crecimiento de las billeteras digitales en la ciudad de Cúcuta?

Justificación

La transformación digital durante los últimos años a tomado gran importancia por parte de las organizaciones ya que permite la eficiencia y automatización de procesos para lograr ser más eficientes en el mercado, con el fin de transformar los productos y servicios ponerlos a disposición del cliente.

Así mismo se realizará una búsqueda de literatura sobre el tema para identificar, comprender, estructurar y analizar cuales entidades bancarias ofrecen este tipo de soluciones a sus clientes, que beneficios tiene en comparación con las bancas en el mercado, cuáles son las garantías que tienen al depositar el dinero para evitar fraudes y cuáles son los costos y bajo que reglamento estatal esta direccionado el uso y la operación comercial.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el desarrollo, usabilidad y el crecimiento de las billeteras digitales en la ciudad de Cúcuta.

Objetivos Específicos

Analizar la evolución de las entidades financieras en las formas de medios de pago tanto a nivel mundial como Colombia.

Describir los costos y beneficios en el uso de las billeteras digitales en Colombia.

Analizar los efectos presentados en el comercio de Cúcuta ante los cambios en el uso de billeteras digitales.

Marco teórico

Antecedentes

Las entidades financieras han visualizado cambios significativos en la prestación de servicios financieros generando cambios en el portafolio de clientes y compañías, los cuales han permitido una evolución de los procesos y métodos para interactuar, innovando en nuevos desarrollos tecnológicos.

Tradicionalmente, el sector financiero ha sido un ámbito casi exclusivo de las entidades financieras, pero el abaratamiento de las tecnologías ha permitido la aparición de nuevos players en la industria, como son las Fintech con propuestas alternativas en todos los ámbitos de la actividad financiera, mediante nuevas fórmulas mobile-first (el cual es un diseño web para dispositivos móviles para pantallas de escritorio) y data-driven (mecanismo para tomar decisiones basadas en análisis e interpretación de datos digitales almacenados).

La transformación de la banca tradicional en las entidades financieras nace bajo el concepto de las Fintech empresas tecnológicas que buscan la simplicidad y mejorar la transparencia y los cobros innecesario bajo el manejo y control del dinero mediante plataformas electrónicas generando un mejor aprovechamiento del tiempo y garantizando confianza en los clientes (Boubée, 2020).

Las billeteras digitales son plataformas útiles para manejar el dinero mediante app en dispositivos móviles y computadores y no solo han cambiado la forma de utilizar el dinero, sino que ha logra una inmersión en las empresas las cuales se han beneficiado por la utilidad comercial que permite tener esta herramienta, el ecommerce ha facilitado la adquisición e intercambio de pagos mediante paginas oficiales de las compañías quienes permiten un amplio

método de pagos los cual ha sido muy beneficio para los consumidores (Dall'Oste, Franco, 2019).

La simplicidad y los métodos para utilizar las billeteras digitales hacen que las empresas adopten estos mecanismos como una facilidad en la transición del dinero en efectivo lo cual permite ofrecer un amplio portafolio de productos y servicios. Sin embargo, es necesario comprender los motivos y las razones del uso y adopción de estos medios de pago en el público a fin de masificar su uso y promover la inclusión financiera (Ramos, 2022).

La coyuntura ocasionada por la pandemia a media dos del 2020 trajo consigo desarrollos significativos que marcaron la interacción de la vida humana y mostrando cambios en las variables socioeconómicas de los países en via de desarrollo quienes fueron los que ofrecieron una alternativa para salva guardar la vida y cumplir con las cuarentenas utilizando plataformas digitales tanto para el cumplimiento de sus compromisos laborales y las compras que se realizan para el sostenimiento del hogar (Coyla, 2022).

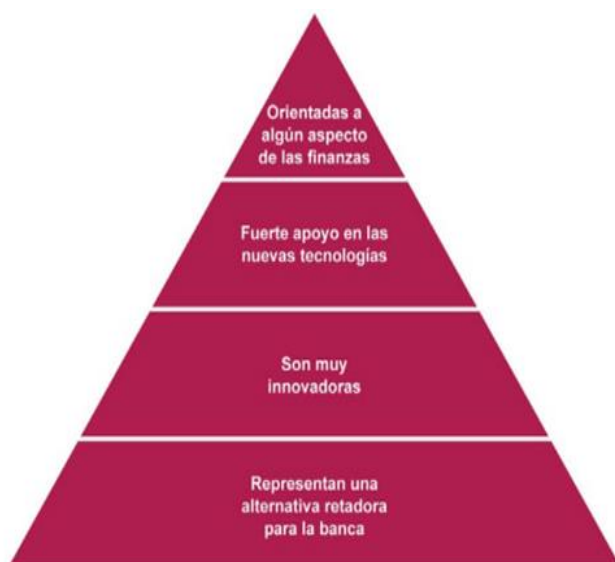
A nivel país las diversas organizaciones se encuentran transformando procesos para ofrecer a los clientes un mejor servicios y que el acceso y intercambio mediante las plataformas se debe de manera transparente y sin cobros innecesarios impulsando el análisis de los efectos que tendrá la incorporación en la economía digital del sector bancario y cuál será el impacto que tienen estas herramientas como Nequi, Daviplata y Movii en el crecimiento de las compañías y emprendimientos del país (Estepa, 2021).

Marco Conceptual

Las Fintech son empresas innovadoras que ofrecen nuevas soluciones financieras con el apoyo de las nuevas tecnologías. Son auténticas especialistas en áreas concretas de los servicios financieros, y parten de un formato start-up. Se pueden destacar las siguientes características:

Figura 1

Características de las FINTECH



Fuente. Elaboración propia, cada FINTECH tiene un factor innovar el cual permite una relación mediante una plataforma digital.

La iniciativa está centrada en un aspecto tecnológico innovador el cual parte de un modelo que ofrece una entidad bancaria tradicional, las empresas Fintech proceden de la cultura de la innovación y de startup, creadas desde cero, con una filosofía de romper con los anteriores formatos. Creando una cultura más poderosa que las entidades financieras, mediante el uso e implementación de redes sociales. Los ámbitos de actuación de las Fintech son diversos en casi

todas las líneas clásicas de los servicios financieros, con innovadoras propuestas más económicas, transparentes e intuitivas digitalmente como:

Financiación de Particulares y Empresas

Son las denominadas crowdlending (préstamos) y crowdequity (capital), y pueden ser operaciones entre particulares o bien entre particulares y empresas.

Inversiones – Roboadvisor

Servicio de inversión que con el uso de la tecnología asesoran y gestionan la cartera de inversión de sus clientes de forma automatizada, en función de las preferencias y el perfil de riesgo del inversor.

Infraestructura y Seguridad

Startups que han desarrollado innovaciones en temas de seguridad, aprovechamiento de la tecnología y gestión de la identidad digital.

Big Data

Impulsado por datos, toma decisiones estratégicas basadas en análisis de datos e interpretación, incorporando soluciones de inteligencia artificial.

Criptomonedas y Blockchain

El bitcoin, las criptomonedas y, principalmente, la tecnología blockchain permiten un nuevo campo en las finanzas, con múltiples opciones y aplicaciones, en el ámbito de las fintech impulsado en un Servicio de transacciones y divisas que engloba a empresas que ofrecen opciones transaccionales como transferencias, cambios de divisas, etc., generalmente en mejores condiciones que la banca.

Insurtech

Incluyen en este grupo empresas que, aplicando la tecnología, son capaces de ofrecer coberturas de seguros mediante nuevos y flexibles enfoques

Neobanks y Challenger Banks

Entidades que ofrecen productos financieros, limitándose a una licencia bancaria, pero con la característica común de trabajar solo con canal smartphone, apoyo de redes sociales y enfoque data-driven.

Finanzas Personales

Gestión integrada que agrupando la información que pueden aportar los diferentes bancos que puede tener un cliente y llevan a cabo propuestas y recomendaciones orientadas a facilitar la operativa financiera.

Medios de Pago

Empresas que ofrecen soluciones sobre medios de pago electrónicos, evitando el empleo de dinero físico y de manera independiente respecto a los bancos. Después de la primera generación de Fintech mantienen posiciones muy radicales de disrupción total con la banca tradicional, la actitud ha cambiado y el número de estas que está colaborando con los bancos aumenta, porque estos también creen necesario el cambio. Se estima que el 90 % de los bancos disponen de diferentes programas de colaboración con empresas Fintech para promover la innovación en la propia entidad. Esta proporción se eleva al 100 % en el caso de los grandes bancos. Los bancos más activos en un ámbito mundial desde el punto de vista de transformación digital, incluso, disponen de colaboraciones en todos los medios posibles. El ámbito que genera más acuerdos de colaboración de las entidades bancarias con las Fintech es el de «pagos a

terceros», explorando así nuevos formatos y que demuestra la voluntad de defender esta área de negocio, aunque sea a costa de sacrificar productos actuales.

La colaboración entre las Fintech y los bancos puede aportar valor complementario a los dos tipos de compañías. Por un lado, las Fintech, con su orientación a la tecnología y capacidad de explorar caminos nuevos, pueden generar nuevas ideas. Por otro lado, las Fintech no disponen de licencia bancaria para determinadas operaciones, ni de capacidad para escalar un servicio hasta alcanzar la masa crítica necesaria.

Las Fintech y bancos pueden crear un nuevo ecosistema que les permita cubrir mejor las necesidades de sus clientes. También se observa la inversión de los bancos en neobancos o incluso en desarrollos propios independientes de la entidad tradicional, con el objetivo de crear sus propios «rivales digitales puros», para disponer de marcas combativas que puedan competir con iniciativas similares de otros grupos o las propias bigtech y disponer de entidades digitales expertas y nuevas que quizá en el futuro puedan incluso suplir la matriz, como sucedió en otros sectores.

Hay diferentes tipos de acuerdos posibles con las Fintech, entre los cuales podemos destacar compras directas, creación de incubadoras y aceleradoras, asociaciones, prestación de servicios y acuerdos de asociación.

No obstante, después de unos primeros años de vida, la mayoría de estas nuevas empresas presentan problemas de escalabilidad y, a diferencia de su filosofía original, están colaborando con la banca y generan una asociación de mutuo interés: las Fintech contribuyen a la transformación del banco, mientras que estas, con el apoyo del banco, alcanzan el crecimiento que por sí solas no conseguían (Universitat Oberta de Catalunya, 2018)

Los pagos digitales están en una inserción con las entidades de la banca tradicional, hoy en día la Fintech PayPal a identificado que algunas compañías como Visa y MasterCard por medio de sus intermediarios de financieros a los clientes se les ha cobrado altas comisiones. Los startups Fintech de esta categoría tratan de introducir una mayor eficiencia en costo y una mayor transparencia, desde las transferencias internacionales al pago con tarjetas de crédito, haciendo mucho más eficientes las transacciones en comercios electrónicos, introduciendo transparencia en los costes de cambio de divisa.

Los pagos digitales son una fuente de Big Data y probablemente por ello, es una de las áreas del Fintech donde mayor innovación y competencia se está generando. Desde la Gestión de las cuentas e inversiones algunos startups de este sector han desarrollado la tecnología que ha permitido disponer de más información más cómoda y rápida de las cuentas bancarias. Su objetivo es ayudar a las personas a tener un mayor control de sus finanzas personales. Otros startups han creado algoritmos para aconsejar las mejores inversiones adaptadas a los perfiles de riesgo y a los patrones de ahorro y consumo. Frente a una banca tradicional que solo proporcionaba información de su banco, y aconsejaba las inversiones que mejor le convenían, han florecido los startups, que han facilitado el acceso a toda la información, de forma mucho más sencilla y visual, y que han aconsejado las mejores opciones de inversión sin atender los intereses comerciales de los bancos (Harvard Deusto Business Review HDBR (Harvard Deusto Business Review), 2016)

Por otra parte el desarrollo de los neobancos a mediados del 2010 trajo consigo un desarrollo tecnológico que se expandió por los diferentes continentes siendo una oferta que permite un manejo diferente al dinero y un mejor trato con los clientes dado que su principal factor innovador es la utilización de herramientas tecnológicas mediante software que soporten la

cantidad de clientes que en su mayoría es población joven, la simplicidad en los tramites hacen que esta alternativa sea más apetecida por los clientes desde sus tarjetas crédito, ahorro y los pagos digitales, siendo una gran ventaja en comparación con la banca tradicional, siempre en buscar mejorar alternativas y innovar las experiencias con los clientes (Minsait, 2023).

La regulación de las Fintech en gran medida se ha dado cada uno de los avances innovadores que ha desarrollado mediante las plataformas del Big Data la cual ha puesto en marcha normatividad y regulación por parte de los gobiernos nacionales e internacionales para el intercambio de divisas y disminuir las operaciones ilícitas que se puedan llegar a presentar, buscando siempre la integridad en el sistema de pagos y la transparencia en cada proceso como protección al usuario, Información clara y suficiente al usuario, prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita, administración de riesgos y Seguridad cibernética, Ahora bien países como reino unido han dado una normativa que no solo permite dar inicio a la actividad comercial de estas empresas sino busca proteger los recursos económicos de los clientes que utilizan estas plataformas (Lavallega, 2017).

Las Fintech es una perspectiva futurista a la utilización del dinero por plataformas digitales, eliminando consigo el dinero físico y permitiendo la innovación mediante tarjetas o aplicaciones siendo una disrupción significativa en la economía con la llegada de estos nuevos modelos de negocios bajo una red apoyado en técnicas cuantimetrías transformando los servicios financieros.

Marco Teórico

Según (Ricardo Patricio, 2019) las Fintech han sido una alternativa para las pymes quienes han involucrado en su operación comercial diversas alternativas en su cadena de producción y operativa buscando ofrecer a los clientes mejores experiencias y una alternativa

innovadora. Existen diversas oportunidades mediante el uso de las plataformas digitales y oportunidades para realizar más eficiente la operación.

De acuerdo con HDBR (2016), las Fintech son una alternativa para visualizar y utilizar el dinero de manera diferente, en grandes países han desarrollado software donde es de vital importancia salvar la información personal de los clientes y las empresas, siendo una alternativa tanto en cuentas de inversión y una alternativa de financiación.

La panificación estratégica dentro de una organización permite establecer métodos para ofrecer a los clientes y proveedores diferentes alternativas de interacción mediante el comercio electrónico, modificando el paradigma de compra-venta de productos y servicios en Internet (Pía, 2021).

La tecnología Blockchain permite una gestión segura, disminuyendo el valor de las transacciones y al mismo tiempo disminuyendo el tiempo cuando estas transacciones se efectúan a nivel internacional siendo desarrolladas por las Fintech (Lavalleja, 2020)

Proceso en Latinoamérica

La crisis económica que atravesaron y que actualmente atraviesan varios países latinoamericanos formalizó la construcción de las bases de un mundo donde sus transacciones y servicios financieros se manejan de manera digital, claramente las condiciones de mercado sientan las bases de una necesidad económica en cada uno de los países. Por tal motivo podemos observar que la inversión económica que ellos y sus diferentes entidades tanto públicas como privadas han realizado para reactivar y multiplicar la economía ha sido bastantes significativos, es aquí donde las Fintech y las billeteras digitales juegan un papel importante en las últimas décadas.

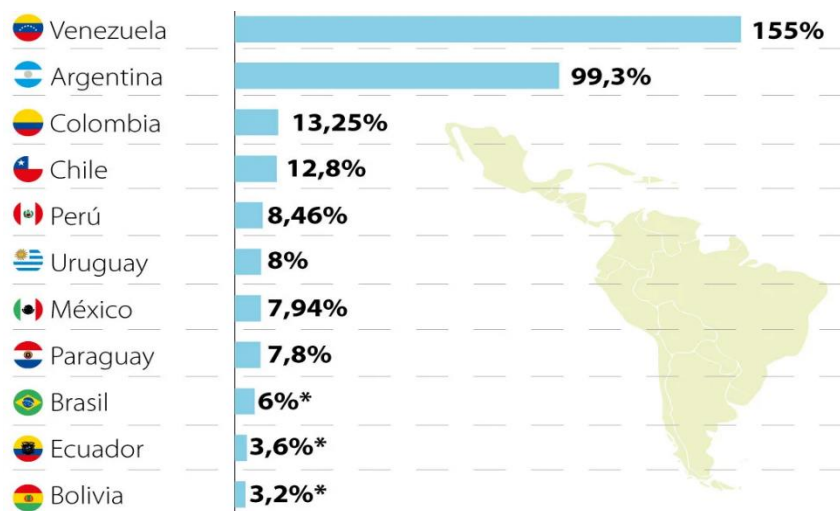
Latinoamérica se ha identificado por estar a la vanguardia cuando de finanzas digitales hablamos, las primeras startups se iniciaron alrededor del 2014, y desde entonces ha sido un trabajo conjunto por los gobiernos nacionales, empresas, clientes financieros etc. (Universidad Piloto de Colombia, 2022)

Aunque Algunos indican que nació desde hace unos 25 años con la salida de PayPal al mercado y que tomó fuerza en la crisis económica del 2007 en Estados Unidos (López, 2018)

Son 33 países los que conforman América latina y el caribe, cada uno con problemáticas económicas y políticas que afectan de manera diferente a sus habitantes, esto se ajusta a datos históricos donde los índices de inflación junto con la devaluación de la moneda reflejan los márgenes de pobreza que también se vive en cada uno de ellos. (ver gráfico Figura 2)

Figura 2

Inflación en América Latina



Nota. Inflación en América latina al cierre del año 2022, fuente: diario la república.

<https://www.larepublica.co/economia/colombia-se-mantiene-como-el-cuarto-pais-con-la-mayor-inflacion-anual-en-latinoamerica-3537903>

Como se puede observar en la figura 2, la inflación en los países de América latina para el año 2022 tuvo un promedio del 29,57%, claramente apalancado en su mayoría por países como Venezuela (155%) y Argentina (99.3%), esto nos da un panorama mucho más claro de porque las Fintech en las últimas décadas han tomado mayor relevancia, la reactivación económica postpandemia ha generado que las personas diversifiquen sus fuentes de ingreso, el salario producto de un empleo ya no es suficiente y si a esto le sumamos los indicadores de desempleo (7% para el año 2022) es claramente una invitación a innovar, y esto se ve reflejado en los índices de emprendimientos de América latina los cuales para el año 2022 alcanzo dentro de su población activa un 75% de nuevos negocios(aunque la existencia de ellos en una línea de tiempo no mayor a un 2 años el 60% de estos nuevos emprendimientos fracasan. (la república. 2022)

Estas condiciones políticas y económicas han llevado que se eleve la revolución tecnológica en cada uno de estos países, siendo las entidades financieras pioneros de estas nuevas tecnologías las cuales abren caminos para diferentes situaciones que se viven actualmente. las Fintech, billeteras digitales dan una nueva oportunidad en cuanto a la administración de dinero se refiere, abre caminos seguros en un trueque financiero y prioriza la realización de negocios a nivel nacional.

Las instituciones financieras llevan realizando cambios constantes y sus nuevos proyectos de transformación digital tienen una prioridad dentro de sus organizaciones, han reemplazado sus sistemas Core o plataformas base por aplicaciones digitales donde se prioriza la facilidad y seguridad, aumentando la inclusión financiera al público en general. Algunos bancos incluso han comenzado a crear organizaciones digitales paralelas al Banco principal, lo que permite que estos cambien a una estrategia abierta, les permite desarrollar oportunidades fuera del ámbito de

acción en el que hoy se mueven. De esta forma podemos evidenciar como la implementación de estas nuevas e innovadoras tecnologías han causado un impacto positivo en América latina, para muchas personas ha sido la oportunidad de crear empresas, coadyubando a la generación de empleos, mejorando la eficiencia económica de los países en mención, aportando al apalancamiento de indicadores de inflación y pobreza y generando competitividad internacional.

Fintech en Colombia

Durante la pandemia la mayoría de la población en Colombia se vio obligada a quedarse en casa, cuidar de su salud y la de sus familiares, lo cual cambió la cotidianidad mundial que llevó a parar muchas de las actividades transaccionales a nivel económico donde los diferentes frentes financieros tuvieron que buscar nuevas soluciones para evitar un mayor impacto en el ecosistema, encontrando así como hacer un mejor aprovechamiento de las Fintech las cuales ya existían pero que después de la pandemia se hizo más fuerte, estas nuevas tecnologías son un sistema que nos permite realizar de manera más efectiva, eficaz y rápida transacciones de manera virtual y no tener que desplazarse hasta el banco o cajero para realizar compras o acceder a los diferentes productos y servicios del sector financiero, evolucionando conforme a los factores de inclusión financiera, bienestar económico y estabilidad socioeconómica (Torres,2022)

Sin dudar lo la experiencia del confinamiento por COVID exigió cambiar muchas decisiones financieras a soluciones digitales y esto porque ya no se podía contar con esa asesoría presencial a la que se estaba acostumbrada. De esta manera el ingreso al mercado y la velocidad de las Fintech toma fuerza, como lo menciona Camacho, D. (2020), aunque entró a Colombia hace unos 14 años como empresas emergentes o de base tecnológica dedicadas al campo financiero, solo hasta esta época tomó protagonismo, ya que si bien nuestra vida continua en confinamiento, también continuaron las obligaciones financieras y allí es donde la banca

tradicional intento agilizar sus iniciativas financieras y donde bancos con alternativas digitales les dieron la mano a los usuarios, pero las Fintech ya estaban preparadas con su portafolio.

Este fue el momento de mayor crecimiento entre la sociedad, porque se empezaron a vivir y descubrir los beneficios que puede ofrecer, como la formalización del movimiento del dinero, flexibilidad del servicio, pagos fáciles, decisiones rápidas entre otros, pero también al transcurrir el tiempo de detectaron oportunidades de mejora que hace que no ingrese a todas las generaciones en especial las mayores, como lo indica Ortiz, (2020), por ejemplo, tasas de interés más altas en cuentas de ahorro, la privacidad de la información y el riesgo de lo que llaman los piratas informáticos.

Sin embargo, como lo reporto la Superfinanciera, Cifuentes, V. (2021) el primer semestre del 2020 se realizaron 4.685 operaciones digitales como transferencias o pagos online e incluso no monetarias como consultas de saldos y certificaciones, esto muestra que la banca siguió funcionando. Para nuestro país fue un buen momento ya que Colombia comparando a nivel mundial, en el mercado de las finanzas alternativas creció un 48%, Camacho, D. (2019), y donde Colombia en el año 2021 ocupó el 3 lugar en Latino América según la publicación de Finovista “Fintech en América Latina y el Caribe”, esta medición desde el 2017 al 2021, donde contamos con 3 bancos digitales y aproximadamente 333 empresas al cierre del 2020 que cuentan con un servicio con modelo Fintech, contando con diferentes segmentos como créditos, pagos de finanzas, redes de financiación colectiva que fortalecen las MiPymes entre otros. (innovación y estabilidad de las Fintech en Colombia, universidad EAN, 2022)

En Colombia las Fintech han tenido un crecimiento veloz frente a otros países en Latinoamérica y han surtido un proceso de adaptación en términos culturales rompiendo los

estigmas de la desconfianza de los colombianos en temas tecnológicos relacionados con sus finanzas y aspectos tradicionales (Torres,2022).

Figura 3

Ecosistemas Fintech en Colombia

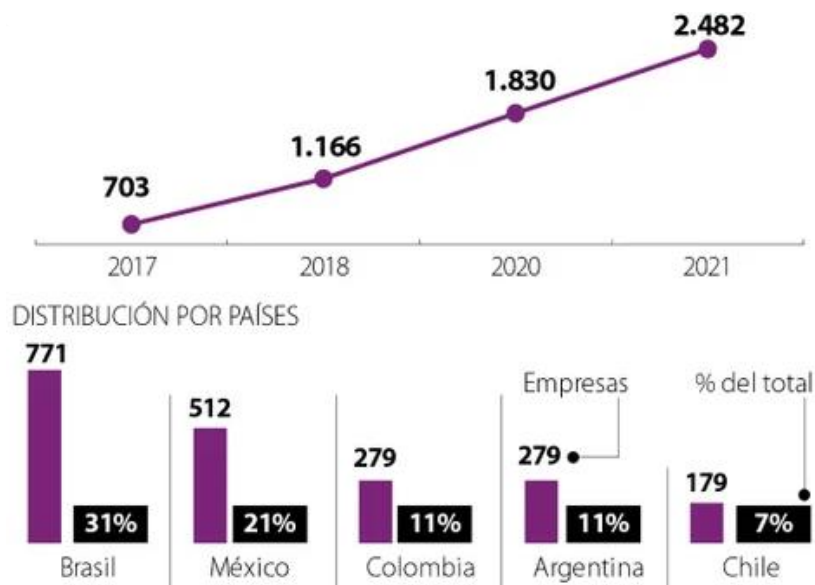


Nota. Ecosistemas Fintech en Colombia año 2023, fuente: Colombia Fintech/ Grafico LR.AL.

Como se puede observar en la imagen grafico 3, según la asociación Colombia Fintech, en el país hay un total de 322 Fintech que generan alrededor de 9.300 empleos demostrándonos que estas empresas apalancadas en tecnología ocupan un 0,31% de PIB del país.

Figura 4

Números de emprendimientos Fintech.



Nota. Radiografía de las Fintech en América latina año 2021, fuente: Colombia Fintech/ Grafico LR.GR.

En el informe de Radar Finovista recogió los datos el ecosistema de las Fintech en Latinoamérica y el Caribe posicionó a Colombia en el tercer mercado con más Fintech de la región, pues concentra 11% del total de estas empresas solo por debajo de Brasil y México.

Se puede mencionar y conocer la importancia que estas nuevas tecnologías representan para Colombia ya que aportan en el sistema financiero y apoyan al crecimiento económico del país, ayudando a mitigar la problemática financiera, generando empleos de manera constante colaborando a la reducción de indicadores como la inflación, pobreza entre otros.

Bancos Digitales

Serrano (2016) en su libro argumenta que las Fintech es una mezcla entre el sector financiero y tecnológico en búsqueda de identificar aspectos vigentes en las condiciones de acceso a las actividades sujetas a reserva de actividad y en las condiciones aplicables al ejercicio

de tales actividades financieras que deberían ser objeto de revisión y mejora para adecuar dicho marco legal y reglamentario a nuevas formas de prestar servicios financieros (que son innovadoras, que beneficia a los intereses de los consumidores y que aumentan la competitividad del sector).

Ruiz (2022) La innovación tecnológica hace de las Fintech un factor diferenciador con las compañías tradicionales de ahí que haya una reconfiguración en las expectativas de los usuarios, pues los estándares de experiencia por parte de los clientes son más altos. El constante surgimiento de tecnologías disruptivas, la velocidad con la que se genera la innovación en las tecnologías de la información y comunicaciones, ha provocado que la frontera del conocimiento sectorial y las preferencias de los consumidores.

En los últimos años el crecimiento de la tecnología ha generado grandes progresos en todos los ámbitos, las comunicaciones han sido la de mayor desarrollo especialmente el de internet. El marketing digital y el dinamismo con el cual se interactúa con los clientes han forjado los cambios al comercial digital garantizándole al cliente una experiencia diferente y confiable (Cordero, 2022).

En Colombia los pagos digitales son una alternativa y un avance tecnológico ya que se depende en gran medida del dinero físico, lo cual promueve la funcionalidad en las transacciones a bajo costo y un método innovador por las empresas, lo que implica que usuarios están expuestos a riesgos significativos en comparación con la banca central, siendo indispensable la capacitación y las garantías que ofrecen estas plataformas cuando se presentan actividades inapropiadas (Banco de la República [Banrep], 2022).

Las billeteras digitales son un instrumento tecnológico donde los usuarios pueden realizar varios tipos de operaciones de índole financiero, es una herramienta que permite la

administración del dinero sin tener que realizar desplazamientos a sucursales físicas, inclusive permite realizar diferentes transacciones sin necesidad de tener una tarjeta débito, crédito o una cuenta de ahorros. y funciona desde cualquier lugar y dispositivo que tenga una conexión a internet.

Son una aplicación innovadora que brinda comodidad y seguridad a sus usuarios, facilita el intercambio de operaciones monetarias otorgando agilidad y seguridad en el momento de su uso.

Las empresas que prestan el servicio de una billetera digital ofrecen una estructura simple y flexible de ellas, permitiendo que la bancarización de sus usuarios sea rápida y segura, otorgándole beneficios inmediatos ofrecidos por las instituciones financieras. Y en muchos casos sin gastos de intermediación o en dado caso con costes más bajos por sus servicios. Entre los servicios más habituales que ofrece una billetera digital están:

Las operaciones que realiza una billetera digital son: Recibir dinero desde una cuenta bancaria o desde otra billetera virtual.

Transferir dinero de forma inmediata.

Abonar facturas de servicios.

Pagar tus compras sin manipular dinero mostrando el código QR de la app.

Recargar tu tarjeta de transporte y tu celular.

Tipos de Billetera Digital

Billeteras Digitales que Ofrecen los Bancos

Se asocia a una cuenta de ahorros o corriente de forma digital vinculada a productos financieros asociados a la app de la entidad.

Billeteras Digitales Agrupadoras

Permiten incluir varias tarjetas débito y crédito pertenecientes a diferentes entidades financieras, su propósito principal es tener a todos los bancos en la misma aplicación.

Billeteras Digitales que no Dependen de Bancos

Son emitidas por las Fintech, de modo que son independientes de los bancos, es un producto financiero de fácil acceso para los usuarios

Billeteras Digitales de un Único Comercio

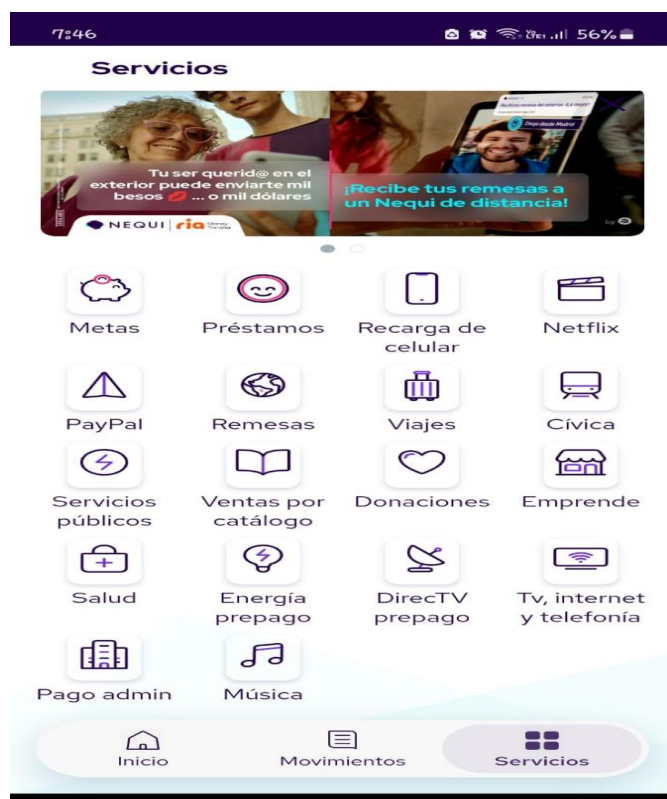
Creadas para un comercio en específico, solo se utilizan para pagos, promociones o descuentos.

Estructura de las Billeteras Digitales

Actualmente las billeteras digitales ofrecen muchas ventajas dentro de su estructura y la amplia oferta de servicios que prestan marcan la diferencia cuando de posicionarse en el mercado hablamos.

Aunque como puntos principales los usuarios busquen facilidad y seguridad, cada una de las diferentes billeteras digitales tienen un manual de acceso y uso diferente.

Dentro de su estructura se puede evidenciar puntos importantes como los siguientes: Cada una de ellas tiene un mínimo de edad para poder acceder a una de estas, si bien varias exigen la mayoría de edad, algunas otras como Nequi permite el acceso a ellas desde los 13 años, la seguridad para todas es indispensable. En este aspecto las exigencias varían dependiendo de la entidad, el registro con el documento de identidad es unánime, pero hay billeteras digitales que además del documento y un correo electrónico exigen tomarse una foto para su apertura.

Figura 5*Estructura de servicios billetera digital Nequi*

Nota. Servicios prestados por Nequi , fuente: plataforma Nequi usuario activo, 2023.

Como se puede observar en la figura 5, tomamos como ejemplo una de las plataformas de billetera digital más usadas NEQUI, nos da una cantidad considerable de servicios a los que como usuarios podemos acceder, claramente esta cantidad es gracias a las alianzas que la empresa realice con otras entidades.

Dentro de sus diferentes servicios están las transferencias entre usuarios propios o transferencias interbancarias con entidades financieras, recargas de la billetera por medio de la plataforma PSE desde cualquier entidad financiera, pagos de otros servicios y acceder a productos de diferente tipo, tenemos una gran variedad de ventajas sin salir de la comodidad del

hogar. Otro aspecto importante es el seguimiento que se puede realizar de la administración de dinero, en la pestaña movimientos, y desde su página web ahora podemos acceder a un extracto mucho más detallado.

El estallido de este sector se dio como consecuencia de la pandemia (2020), las billeteras facilitaron las necesidades básicas de miles de colombianos ofreciendo servicios financieros que hicieron más ágil su día a día sin tener que realizar trámites o realizar algún desplazamiento a un ente físico para recibir una atención. Según un estudio de COLOMBIA FINTECH en el 2021 se tuvo un incremento anual de 195% en comparación con el año 2020.

La operación de la red tecnológica en Colombia en billeteras digitales se da por medio de Nequi, Dale, Ding, Daviplata, Powwi, Tpage, Movii, Cobru , Global 66, Payvalida, SuRed, Mercado Pago, Vita Wallet (Colombia Fintech, 2022).

Figura 6

Billeteras a corte del año 2021



Fuente. Tomado de Colombia Fintech (2021): ¿Cuáles son y cómo están las billeteras digitales en Colombia? <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/cuales-son-y-como-estan-las-billeteras-digitales-en-colombia>.

Tabla 1*Costos y Beneficios de las Billeteras Digitales en Colombia*

Aplicación	Costos	Beneficios
APP DAVIPLATA	No tiene costos asociados para comprar, pagar y ahorrar, la extensión del impuesto del 4*1000 está permitida hasta 3 SMLV (banco Davivienda, 2023)	<p>Permite utilizar durante el mes 8 SMLV en su portafolio ofrece:</p> <p>No consume del plan de datos (Solo se requiere datos o red Wifi para descargar la aplicación, usarla no requiere ninguno de los anteriores (los operadores autorizados son Claro Y Tigo).</p> <p>Las transacciones son gratis</p> <p>No necesite ser cliente del banco Davivienda para acceder al servicio de la app digital</p> <p>Extensión de \$0 en cuota de manejo</p> <p>Notificaciones por mensajes de textos</p> <p>Permite pagar servicios y facturas, recargar minutos, pasar plata, comprar en línea, pagar con código QR y retirar en cualquier cajero Davivienda o Corresponsales bancarios Davivienda a nivel nacional sin costo.</p>
DALE	<p>¡Retiro en cajero Red Aval con tarjeta débito dale! *\$ 2.500</p> <p>Retiro Internacional\$ 20.000* 3 retiros gratis al mes en cajeros del grupo Aval, a partir del 4to retiro se</p>	Sus beneficios son cupones de descuentos en establecimientos de vehículos, moda y belleza, entretenimiento, restaurantes y mercadeo, y final mente transporte los cuales tiene una fecha de vencimiento, para que los usuarios pueden durante el

Aplicación	Costos	Beneficios
NEQUI	<p>genera cobro</p> <p>Reexpedición de tu tarjeta débito dale! \$ 19.000 + IVA (Impuesto al Valor Agregado)</p> <p>Realizar giros con dale! \$ 2.000 + IVA</p> <p>Pasar plata entre dale! \$ 3.250 + IVA</p> <p>Recaudo por botón de pagos dale! \$ 1.680 + IVA (Grupo Aval, 2023)</p> <p>Quitarle los toques a tu Nequi. Pagas \$15.000 pesos solo una vez.</p> <p>Pedir tu Tarjeta Nequi digital, te cobran \$3,000 pesos solo una vez.</p> <p>Pedir tu Tarjeta Nequi en combo (digital y física), te cobran \$25,000 pesos solo una vez</p> <p>Recibir dólares por PayPal. Pagas máximo USD \$10 de comisión (nunca pagas más que eso). Cada envío vale 5% del monto.</p> <p>El Gobierno cobra el 4X1.000 cuando excedas el tope máximo de 65 UVT (Unidad de Valor Tributario) (unidad de valor tributario) por mes. Una UVT es un valor estándar en pesos que se usa para medir los impuestos en Colombia. Es importante que sepas que</p>	<p>termino correspondiente hacer el respectivo uso del código promocional.</p> <p>Nequi es un depósito de bajo monto sin cuota de manejo o comisiones. Para abrirlo solo necesitas 5 minutos, conexión a Internet y tu cédula, tarjeta de identidad o cédula de extranjería. El número de tu Nequi es el mismo de tu cel.</p> <p>La aplicación de Nequi, la encuentras en Play Store, App Store y App Gallery. Con ella puedes enviar, pedir, organizar y ahorrar tu plata, de una forma fácil, rápida y segura.</p> <p>También cuenta el Armario, donde hay diferentes servicios de aliados, para que pagues tus facturas, recargues tu cel., traigas plata del extranjero con PayPal, y varias cosas más.</p>

Aplicación	Costos	Beneficios
DING	<p>este valor se reajusta cada año. En 2023, la UVT es \$42,412 pesos. (Nequi, 2023)</p> <p>Solicitud de certificación bancaria/ tributario físico \$ 9.746</p> <p>Solicitud copia de extracto físico \$9.746</p> <p>Upgrade depósito de bajo monto a ordinario \$19.350</p> <p>Retiro corresponsal bancario o cajero grupo AVAL sin tarjeta \$3.063</p> <p>Retiro en oficina bancaria (banco de Bogotá) \$3.063</p> <p>Las tarjetas Ding todas tiene costos asociados (Ding, 2023)</p>	<p>Cuentan con un servicio 24/7, cuentan con un equipo para prevenir el fraude en las transacciones, protegen los datos bajo la ley europea GDPR, cuentan con un amplio número de países para realizar recargar y diferentes métodos de pago.</p>
POWWI	<p>No tiene ningún costo asociado a sus servicios, Está exento del cobro de 4×1000 (GMF) hasta 65 UVT equivalentes a \$2.756.780 en el año 2023 (Powwi, 2023)</p>	<p>Apertura rápida y segura desde el celular o Tablet.</p> <p>Manejo y acceso al depósito electrónico desde cualquier lugar a través de la Powwi App.</p> <p>Sin cuotas de manejo, ni cuotas de administración.</p> <p>Ahorrar en los bolsillos individual y colectivo .</p> <p>Amplia cobertura para hacer depósitos y retiros a través de una amplia red de corresponsales.</p> <p>Transferencias interbancarias</p> <p>Recargas, retiros y envíos de dinero entre cuentas Powwi a Powwi.</p> <p>Transacciones Interbancarias sin costo.</p>

Aplicación	Costos	Beneficios
TPAGA	<p>Los retiros de dinero desde tu Saldo Tpage, pueden generar un costo por retiro de 2.500 pesos. Este costo aplica para algunos usuarios que reciben pagos de empresas aliadas a nosotros por medio de nuestra aplicación (si deseas saber si al momento de realizar retiros de dinero se te hará algún cobro, confirma esta información con la empresa la cual te realiza pagos por medio de Tpage).</p> <p>- Si realizas retiros de dinero desde tu FIC (Fondo de Inversión Colectiva) (fondo de inversión colectiva), el costo por retiro es del impuesto 4 x 1000 sobre el valor total del retiro, este cobro es generado por nuestro aliado y comisionista de bolsa Acciones y Valores.</p> <p>-Si realizas retiros desde tu Depósito Tpage, tienes costos de hasta 4.000 pesos por retiro. Si deseas saber en base a que se realizan estos cobros, por favor, comunícate con nosotros directamente para resolver todas tus dudas (Tpage, 2023)</p>	<p>Pago de sus servicios públicos y privados.</p> <p>Comprar contenido Digital y Streaming.</p> <p>Cargar su cuenta por medio de PSE y también por CB.</p> <p>Descargar extractos y movimientos</p> <p>Es un Depósito de bajo monto, este, un producto financiero del Banco Cooperativo Coopcentral, quien es un establecimiento de crédito vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia y del cual TPAGA es corresponsal digital. Los beneficios del Depósito de bajo monto son:</p> <p>No tienes cuota de manejo.</p> <p>Estás exento del impuesto 4x1000 (siempre y cuando no superes un total de transacciones por a 65 UVT, equivalente a2'470.000 COP para el año 2022)</p>

Aplicación	Costos	Beneficios
MOVII	Retiro sin tarjeta en cajeros propios de Servibanca \$ 5.500	50% de descuento en HBO Max al pagar con tu tarjeta MOVii Hasta 10% de descuento en hoteles, autos y actividades
	Retiro sin tarjeta en cajeros Servibanca compartidos con otras entidades y otros cajeros de otras redes \$6.500	Ahorra tiempo y plata comiendo con Almu 1 año ilimitado en PasaLaPágina y cashback de \$54.000 Beneficios en la app MOVii
	Retiro con tarjeta en cajeros automáticos (en Colombia y en el extranjero) \$6.500	Bono de \$10.000 para pedir lo que quieras desde tu app MOVii con Tu Orden
	Cobro de tarjeta debito física \$10.000	Asegúrate y gana descuentos
	Cambio de numero de celular \$1.500	Recarga tu línea Movistar recibe más megas
	Francia MasterCard \$5.000	Otros beneficios
	Compras internacionales con tarjeta TRM +3.5%	15% de descuento en Andrés López Tour
	Cobrar / Recargar 2.99% + \$900	Todo para tu vehículo
	Retirar \$5.000 COP No importa el monto	Compra tu SOAT o histórico vehicular en minutos y sin salir de casa
	Monto mínimo de recaudo por transacción \$20.000 – Monto máximo por transacción \$1.000.000	Compra pines de consolas y streaming
COBRU	Comisión mínima \$2.000	Recarga celulares y servicios de TV
	Tarifas antes de IVA 19%	Envía dinero a todos lados
	Las transacciones con tarjetas de crédito están sujetas a las siguientes retenciones en la fuente: Renta 1.5% sobre la base gravable, ICA (Índice de Competitividad Agregada) 0.420% sobre la base gravable e IVA del	Acepta todos los medios de pago Pasarela de pago & Billetera

Aplicación	Costos	Beneficios
GLOBAL 66	<p>15% sobre el valor de IVA enviado en la transacción (cobru, 2023).</p> <p>Cada transacción tiene un costo y este depende del monto y la divisa a enviar.</p>	<p>El mejor precio para tus transferencias internacionales</p> <p>Convierte tus pesos COP a cualquier divisa</p> <p>Transferencia a mas 65 destinos</p> <p>Gana \$150 USD invitando amigos</p> <p>Descuentos con diferentes marcas aliadas</p> <p>Haz recargas y pagos en todo tipo de comercios sin necesidad de una cuenta bancaria o tarjeta. Carga dinero a tu billetera y manéjalo de forma fácil.</p>
payvalida PAY VALIDA	<p>Una sola tarifa, para los distintos métodos de pago: efectivo, débito y crédito</p> <p>2.7% + \$790 (+IVA)</p>	<p>Recarga tu cuenta usando efectivo y tarjeta débito. Haz transferencias a otras cuentas. Paga tus cuentas de celular, servicios públicos y otros.</p>
SU RED	<p>El monto del 2.85% se aplica sobre el monto del giro enviado.</p>	<p>Con cada uno de sus aliados tiene un despuestos en específico que puede ir desde el 25% hasta el 50% y todo depende de las transacciones realizadas en el mes</p> <p>Ten tu cuenta gratuita</p>
MERCADO PAGO	<p>Los plazos varían según el tipo de producto, publicación y de las opciones de envío que ofrezcas. Conoce los plazos cuando cobras en Mercado Libre.</p>	<p>Paga en cuotas sin tarjeta de crédito</p> <p>Usa el código QR para las ventas presenciales</p> <p>Utiliza link de pago para las ventas a distancia</p> <p>Paga tus facturas desde tu celular</p>

Aplicación	Costos	Beneficios
VITAWALLET	<p>Las comisiones se cobran por operación.</p> <p>Las recargas en moneda local desde cuenta bancaria estarán disponibles en los lapsos de 5 a 60 minutos.</p> <p>Con tarjetas de crédito y débito estarán disponibles inmediatamente.</p> <p>Monto mínimo de retiro de Bitcoin: 0.0004 (incluyendo comisión de salida).</p> <p>En las operaciones de compra o venta de BTC, no cobran las comisiones adicionales conocidas como taker o maker.</p> <p>Recarga mínima recomendada en Bitcoin: 0.001 BTC.</p> <p>Las recargas con Bitcoin pueden tomar hasta 60 minutos en estar disponibles en tu billetera, dependiendo de las condiciones de la red.</p> <p>Las comisiones son cobradas en su totalidad al momento de la transacción, por lo que no existen cobros posteriores.</p> <p>Podrán generarse modificaciones relativas a las</p>	<p>Recarga el celular</p> <p>Transfiere sin costo adicional</p> <p>Invierte tu dinero</p> <p>Soporte personalizado en cualquier situación, de lunes a domingo, en un horario de 7:00 hrs a 16:00 hrs.</p> <p>Asistencia inmediata por medio de nuestro chat, redes sociales y correo electrónico en nuestro centro de ayuda.</p> <p>Ingresa a tu cuenta desde el sitio web en tu ordenador o desde la app para dispositivos Android o IOS.</p> <p>Accede y utiliza todas las funciones de tu Vita Wallet en cualquier momento y desde donde estés.</p> <p>Nuestros costos de envío son competitivos en relación con otras plataformas.</p> <p>Las tasas y cargos están incluidos en el total de cada una de tus transferencias.</p> <p>Todos los envíos desde tu Vita Wallet están encriptados, lo que te brinda completa tranquilidad.</p> <p>Para cada registro, es necesario un proceso de verificación de identidad con datos biométricos para su registro.</p>

Aplicación	Costos	Beneficios
	comisiones, las que serán debidamente informadas a nuestros usuarios si eso llegare a suceder	

Fuente. Elaboración propia con información tomada de cada billetera digital.

Legislación De Las Billeteras Digitales

El desarrollo de estos sistemas dentro de las entidades financieras permite tener información actualizada buscando ofrecerle a los clientes diversas alternativas para manejar el dinero por medio de aplicaciones que permiten reconocer y transferir dinero de forma eficiente, siendo indispensable que estas organizaciones inviertan en desarrollos tecnológicos que permitan salvar guardar los datos personales y lograr suministrar información de valor a las entidades gubernamentales, Con la consolidación de Open Banking, se espera que un flujo de información más transparente entre instituciones favorezca la definición de mejores políticas de crédito y la oferta de servicios más adecuados a los diferentes perfiles de clientes y segmentos de la sociedad. También se espera que las innovaciones que surjan faciliten la comparación de productos y servicios ofrecidos por las diferentes instituciones participantes y la programación financiera de las personas (Industry News, 2023).

El desarrollo de estas plataformas permite contar con dinero de una manera más rápida y eficiente para lograr ofrecer un servicio novedoso puesto que estas entidades han dispuestos convenios empresariales para lograr beneficios en cada una de sus transferencias diarias, ahora bien las entidades financieras han dispuestos oficinas o corresponsales bancarios para hacer efectivas estas transacciones cuando el sistema operativo presenta algunos inconvenientes o se esté realizando alguna actualización .

Según el Congreso de la República (2009), la Ley 1273 de 2009 es indispensable suministrar los movimientos financieros realizados por las diferentes plataformas que utilicen las entidades financieras. La Ley 1430 de 2010, en los artículos 62 y 63, en esta norma, establece tarifas y topes para realizar transacciones de acuerdo a la utilización de las herramientas que dispongan las entidades financieras. Mientras que la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, establece las diferencias y los compromisos que adquieren las organizaciones con la banca tradicional y digital.

“Es preciso señalar que en nuestra legislación nacional existen algunas disposiciones relacionadas con el concepto de banca móvil, pero enfocadas a una reglamentación de las condiciones mínimas de seguridad y calidad para la realización de operaciones a través de la banca móvil, considerada en líneas generales como un canal de distribución de servicios” (Colombia Fintech, 2021)

Según Benavides (2019) en Colombia las diferentes organizaciones que operan en el mercado financiero buscan gradual mente una transformación digital ofreciendo a los clientes unos beneficios acordes a sus necesidades y permite compartir información de manera eficiente.

Para Sánchez & Santos (2021), dado el auge de las Fintech en Colombia, los bancos han visto la necesidad de modificar la manera como se ofrecen sus servicios, y para esto han realizado cambios importantes en sus modelos de negocio.

Metodología

Tipo de Investigación

La metodología desarrollada en la investigación es de carácter mixto ya que se analizarán datos cualitativos y cuantitativos a través de la recolección de datos tanto de fuentes primarias y secundarias. Todos los datos cuantitativos son datos en forma numérica, tales como estadísticas, porcentajes, etc. obtenidos a través de encuestas, mediante la manipulación de datos estadísticos preexistentes.

Diseño de la Investigación

Se diseñó una encuesta que recoge las características principales de la población económicamente activa de Cúcuta, dicha encuesta tiene como finalidad comprender como los usuarios interactúan con las billeteras digitales. Se plantearon 17 preguntas de tipo cualitativo y cuantitativo.

Métodos de Análisis de Datos

La investigación es de carácter descriptivo ya que se va a analizar cómo el comercio en Cúcuta se ve impactado en el uso de las billeteras digitales. Va a realizarse a través encuestas de una muestra representativa de la población económicamente activa de la Ciudad de Cúcuta.

Población y Muestra

Personas a las cuales se les realizara en la encuesta serán jóvenes, adultos económicamente activas de la ciudad de Cúcuta y del área metropolitana, con la finalidad de identificar cuales con los medios electrónicos que utilizan para realizar las compras en el día a día como los pagos que se realicen por cada uno de los servicios, así mismo se quiere identificar cual es la mejor alternativa por parte de las entidades bancarias para lograr facilitar las billeteras digitales y lograr prestamos de manera eficaz y por ultimo identificar las alternativas de pago que ofrecen los establecimientos de comercio.

Para el cálculo del tamaño de la muestra, se considera como universo el número serán jóvenes, adultos económicamente activos de la ciudad de Cúcuta. Como la población de análisis es finita, el tamaño de la muestra se calculó se la siguiente manera:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n =Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

e =Error estándar

P = probabilidad que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado ($1-p$)

La población de Cúcuta que está económicamente activa es de 413.000 personas, teniendo en cuenta que la población es finita, la muestra sería de 384 personas con un nivel de significancia del 95%.

Resultados de la Investigación

Billeteras Digitales desde el Comercio

Las entidades bancarias a nivel nacional se están actualizando a nivel tecnológico, para ofrecer a los clientes diversos medios digitales para utilizar el dinero en sus cuentas de crédito y ahorro, hoy en día han desarrollado billeteras digitales que tienen como finalidad ser una respuesta al dinero necesitado de manera inmediata para realizar una compra de primera necesidad o realizar alguna compra en un comercio físico o electrónico donde ponen a disposición del cliente un dinero para que el realice su compra.

El dinamismo y el fácil acceso para realizar transacciones permite la fidelización de clientes, los comercios en establecimientos físicos han permitido la compra por medio de estas herramientas y sus ventas han aumentado, es así como la era digital ha colocado a disposición de los establecimientos y consumidores herramientas que permitan ofrecer la mejor experiencia cuando se realice alguna transición.

La pandemia trajo consigo cambios significativos en el cómo actuar de las personas, las restricciones y el resguardo miento de la población tuvo una transformación en diversos ámbitos uno de ellos fue a nivel tecnológico lo que permitió que miles de personas se comunican desde cualquier parte del mundo, así mismo la adquisición de productos mediante billeteras digitales siendo un organismo para no tener contacto físico con el dinero y tener la facilidad de compra en cualquier establecimiento de comercio aliado con la entidad bancaria.

En la dinamización de las billeteras digitales hace parte también del proceso el crecimiento del comercio electrónico o más conocido como e-commerce que son las transacciones de productos y servicios en los medios electrónicos, ya sea en las redes sociales o en los sitios web.

El uso del comercio electrónico en Cúcuta, Norte de Santander, toma fuerza en la zona fronteriza como una estrategia efectiva por parte de las pequeñas, medianas y grandes

empresas que utilizan la tecnología ofertada como mecanismo de interconexión y comunicación, con los clientes de la ciudad, el país y el mercado internacional.

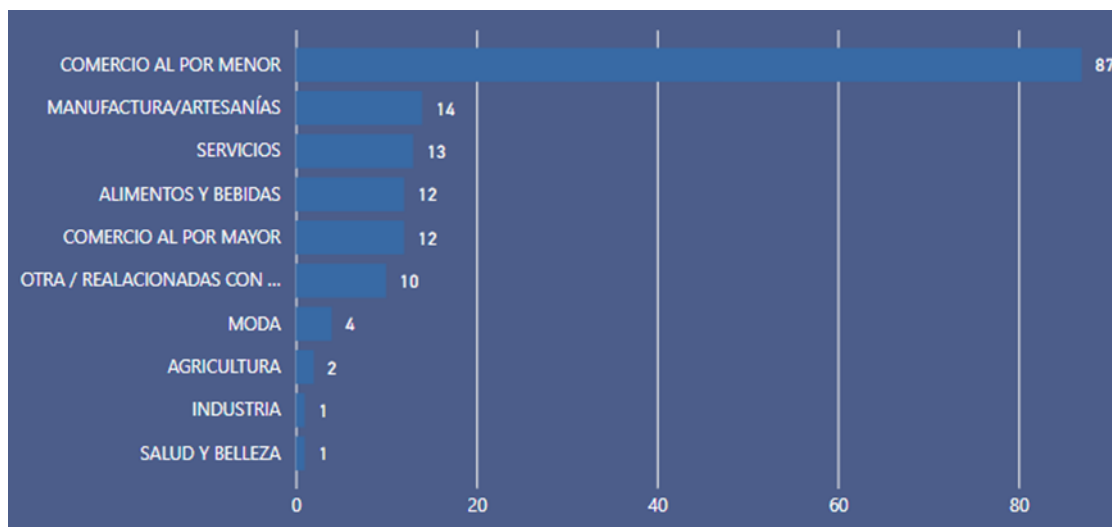
A nivel mundial se considera el comercio electrónico como el principal componente de la economía, ya que está facilitando la forma de crear y desarrollar los negocios, reduciendo los tiempos negociación y de entrega de mercancías incrementando la capacidad de compra y venta de bienes, servicios y así se disminuye los gastos de cada transacción. Gracias al comercio electrónico se evidencia el crecimiento de las pequeñas empresas, estas tecnologías han impactado positivamente el comercio en Cúcuta.

Dentro de las ventajas que otorga el conocimiento del e-commerce es estar a la vanguardia con las nuevas tecnologías, como Cúcuta es una ciudad fronteriza, su nivel comercial es bastante amplio, es acá donde la oferta por parte de todas las entidades involucradas comercialmente es más fuerte, por ende, para ellos es indispensable conocer las diversas billeteras digitales que ofrece el mercado, cada una de ellas con diferentes beneficios los cuales abren de manera masiva la posibilidad de agilizar, economizar, facilitar y multiplicar los beneficios comerciales que tienen actualmente.

Dentro de las alternativas que los entes locales junto con entidades públicas y privadas implementaron como apoyo a la reactivación económica, el ministerio de tecnologías de la información y la comunicación creó la estrategia “Quiero mi tienda en línea” la cual consistía en ayudarle a los empresarios y emprendedores locales a crear y poner en funcionamiento sus tiendas virtuales como una solución de Marketplace. Esta estrategia nació a principios del 2021, la cual perteneció al programa vende digital, iniciativa que brindó acompañamiento y asesoría técnica para el uso y entendimiento del comercio online ayudando aproximadamente a 6.400 empresas y emprendedores.

Figura 7

Sectores vinculados al programa vende digital



Fuente. Tomado de la plataforma vende digital. MinTic)

Como se puede observar al final del programa se vincularon 156 comercios, de los cuales 87 se dedican al comercio al por menor, claramente incluyendo cualquier tipo de producto. Este aspecto es importante y muestra claramente el impacto que tuvo la pandemia en la transformación del comercio local y la importancia y relevancia que tienen las tecnologías como las billeteras digitales en la facilidad de pagar de manera cómoda y segura los productos y servicios adquiridos.

De la misma manera se puede observar que el género femenino tiene una mayor participación de la estrategia frente al masculino, del total de beneficiarios el 60,9% son mujeres y el 39,1% son hombres, así mismo como era de esperarse la mayoría de los registros se dieron en la zona urbana con un porcentaje de 94,87% mientras que las zonas rurales solo aprovecharon esta estrategia en un 5,13%.

La estrategia se creó como una alternativa donde microempresarios y comerciantes podían vincularse con el fin de mitigar el impacto de la pandemia y la recesión económica por eso podemos observar que del total de los vinculados el 85,26% corresponden a los

pequeños comerciantes el 14,1% a los MIPYME (microempresarios con máximo 15 empleados) y el 0,64% a empresarios.

Se puede evidenciar que la estrategia es más influyente en el pequeño comerciante por ende de las 156 personas vinculadas 149 corresponde a los estratos 1, 2 y 3. La información relacionada con anterioridad corresponde a los comercios que culminaron su proceso con éxito, sin embargo, al cierre del 2022 se registraron mediante la página principal 5.545 personas es decir que para completar la meta inicial de 6.400 comercios solo faltan 995 personas.

Otra de las alternativas que impulsó la alcaldía junto con la cámara de comercio de Cúcuta y la gobernación del Norte de Santander fue colocar a disposición la plataforma digital Marketplace “a cielos abiertos” estrategia que tuvo como objetivo apoyar la reactivación económica de empresarios y comerciantes de la región, quienes podían ofrecer sus servicios a miles de posibles compradores, desde la comodidad de su casa.

Por otro lado, la alcaldía del municipio de Cúcuta, bajo la Secretaría del Banco del Progreso lanzó un proyecto denominado yo me bancarizo 2022 para promover la inclusión financiera en los cucuteños a través de este programa al que se suman Daviplata, Bancolombia y MOVII, como una alternativa que facilite los pagos digitales siendo una herramienta que permite apalancar el crecimiento de los microempresarios.

Este programa tiene como objetivo apalancar el crecimiento de la región implementando nuevas tecnologías en cada una de las agremiaciones de la ciudad, formalizando los pagos por medios digitales que influyen positivamente en la productividad, la formalización y el acceso a crédito formal de los micronegocios.

Los beneficiarios del programa van desde el sector comercio hasta taxistas, domiciliarios y emprendedores del municipio, los cuales se categorizan en estratos bajo, medio y altos, contando así con 5 empleados para pequeños comerciantes y más de 10 para

negocios ya formalizados, para acceder al programa no se necesita algún nivel de formación ya que toda persona natural que tenga un negocio o formalice un emprendimiento puede ser beneficiarios, así mismo la población cuenta con terminación de título de bachiller y educación formal (técnica, tecnológica y profesional). Desde que inicio del programa existen tres categorías para acceder (Daviplata, Bancolombia a la mano y Movii) 163 accedieron al depósito a la vista Daviplata, 67,5% lo hicieron mediante la generación del código QR, y el 32,5% restante lo hizo por apertura directa de cuentas, ahora bien, atreves de la compañía movii se beneficiaron el 61% son ciudadanos extranjeros con vocación de permanencia, y el 39% cucuteños en situación de vulnerabilidad, especialmente mujeres cabeza de familia.

El programa a corte del marzo del 2022 suma un total de 2.500 personas y comerciante activas en el programa lo que busca reconocer la inclusión financiera como una herramienta necesaria para la disminución de la pobreza en los territorios. Además de facilitar las transacciones, que convierte en una herramienta para ahorrar, así como para iniciar una historia en el sector financiero que facilite ser sujeto de crédito formal, buscando evitar de esta manera el uso de prestamistas informales o ‘gota a gota’”. (Alcaldía san Jose Cúcuta, 2022).

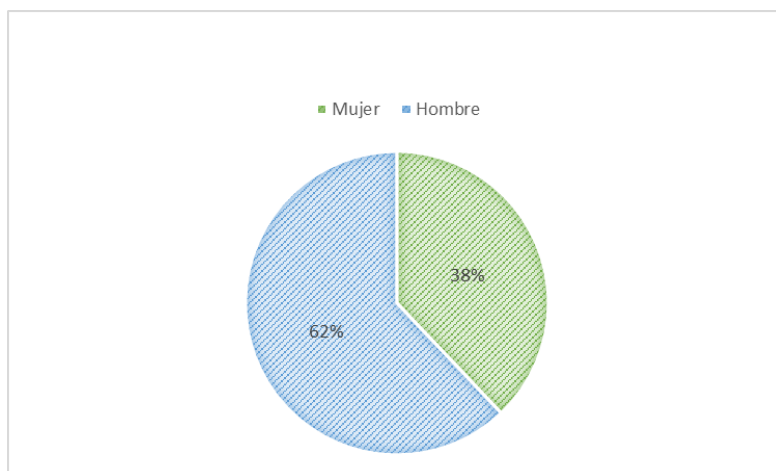
En el departamento norte de Santander se mueven dos grandes billeteras (daviplata y nequi) las cuales permiten la interacción con cada uno de sus usuarios, la implementación de pagos en los tributos nacionales y departamentales han permitido la interacción con estos mecanismos y el aumento significativo en los recaudos.

Billeteras Digitales desde los Consumidores

En este apartado se presentarán los principales resultados de la encuesta realizado a los habitantes de Cúcuta, la recolección de datos se realizó a través de encuesta en línea, donde se especificó temas puntuales para identificar las tendencias del uso de pagos.

Figura 8

Sexo de los encuestados

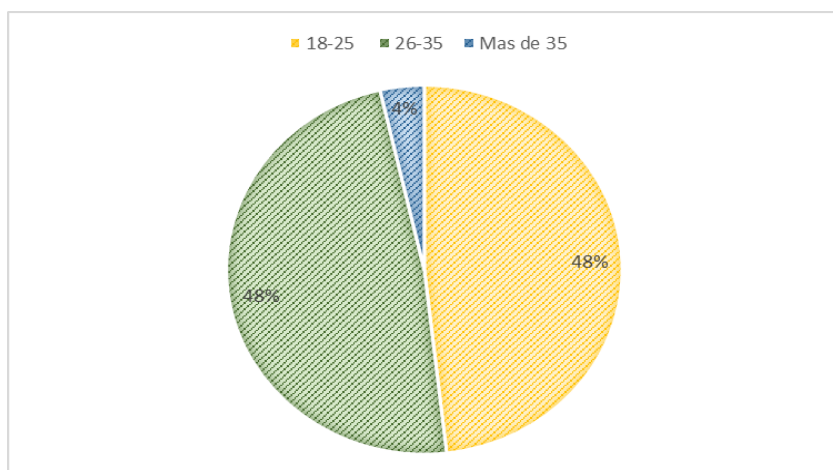


Fuente. Elaboración de los autores

Los 388 encuestados son personas naturales mayores de edad con acceso a internet mediante un dispositivo móvil, Tablet o computador. Se puede observar el 62% personas encuestadas son hombres con 241 encuestados y el 38% son mujeres con 147 encuestadas.

Figura 9

Edad de los Encuestados



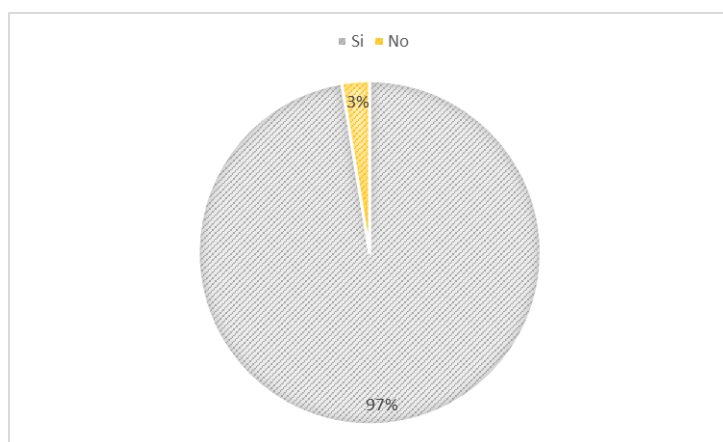
Fuente. Elaboración de los autores

Los resultados de la encuesta dan claridad de como las nuevas aplicaciones como las billeteras digitales son tomadas con más aceptación por la generación denominada como millennials, personas nacidas desde el año 1983, el crecimiento tecnológico que los acompaña

constantemente hace que claramente su uso sea más fácil y eso se puede reflejar en los resultados de la pregunta en mención, con un porcentaje del 48% y empatados en este mismo número las edades de las personas que accedieron a realizar esta encuesta tienen de 18 a 35 años, es decir, que de las 388 personas 372 están en ese rango de edad y solo 6 personas tienen más de 35 años.

Figura 10

Respuesta a la pregunta: ¿Sabe usted que son las billeteras digitales?

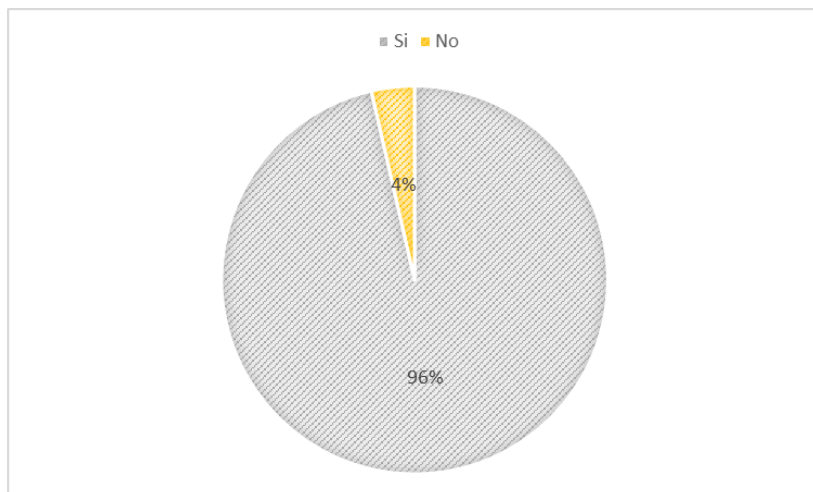


Fuente. Elaboración de los autores

Afortunadamente el tema de las billeteras digitales ya no es desconocido para las personas, cada día es más común que las personas accedan a este tipo de servicios, el 97% de las personas tienen conocimiento de las billeteras digitales, es decir de los 388 encuestados 376 conocen el termino básico, sus funciones y formas de adquirirlas.

Figura 11

¿Tiene usted billeteras digitales?

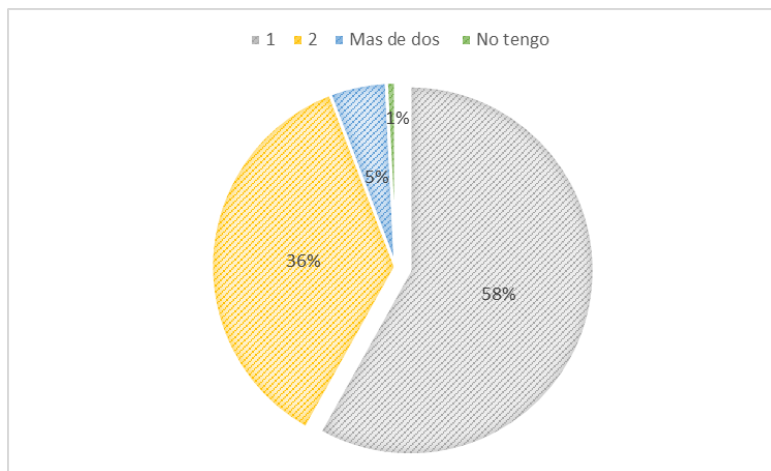


Fuente. Elaboración de los autores

Dando coherencia a la pregunta número 3, así como se tiene conocimiento de los conceptos referentes a las billeteras digitales así mismo las usan y en esta pregunta se puede reflejar, de los 388 encuestados, 372 usan billeteras digitales, es decir, el 96% de los encuestados actualmente tienen en sus dispositivos una billetera digital, la usa y se beneficia de diferentes maneras, por ejemplo: ahorro, agilidad y seguridad en cada una de sus transacciones sean pagos o compras.

Figura 12

¿Cuántas billeteras digitales tiene?

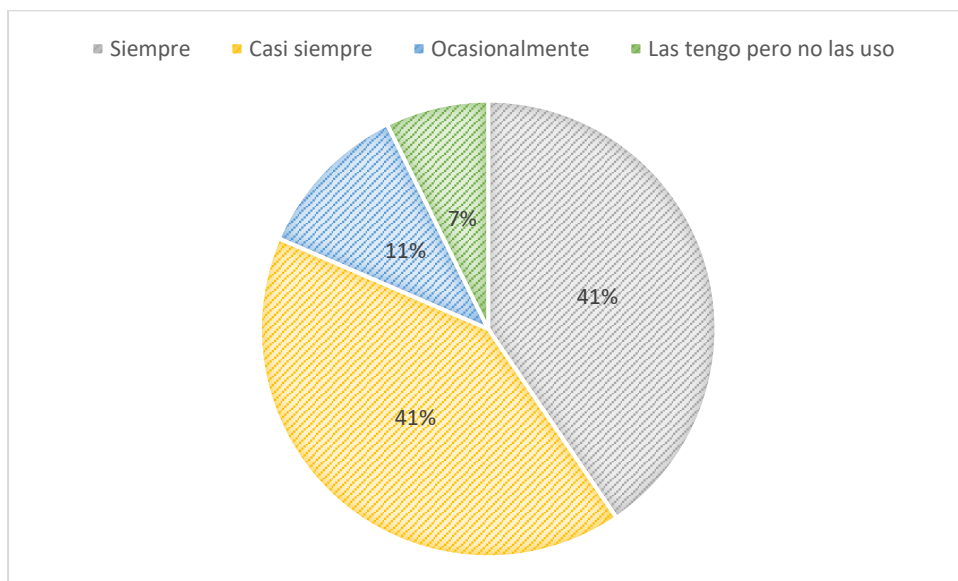


Fuente. Elaboración de los autores

Durante y después de la pandemia el uso de las billeteras digitales se masificó, al ser una tecnología innovadora diferentes entidades vieron en ellas la oportunidad de prestar diferentes tipos de servicios. Es decir, la oferta se aumentó y la competencia se diversificó. Estas aplicaciones tipo billetera digital ofrecen muchos servicios y es en este ámbito donde se compite con más fuerza. Las alianzas que se generan entre diferentes entidades abren nuevos usos para las mismas y en esta pregunta podemos ver como las diferencias que presentan cada una de las billeteras generan la masificación en su uso y la fidelidad en ellas no se puede dar al 100%. De las 388 personas encuestadas el 58% tienen una sola, el 36% tienen 2, el 5% tienen 3.

Figura 13

¿Qué tanto utiliza las billeteras digitales?

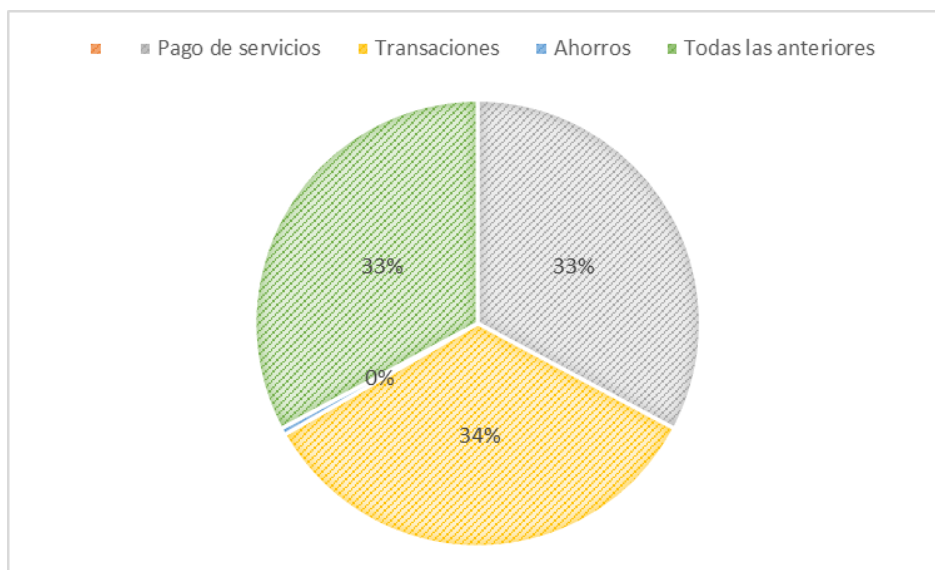


Fuente. Elaboración de los autores

Las billeteras digitales irrumpieron como una tecnología innovadora, generando facilidad para los usuarios de diferentes maneras, sus transacciones se pueden hacer de manera permanente, segura y cómoda desde cualquier parte que tenga conexión a internet. Esta pregunta es el reflejo de estas facilidades. El 41 % de las personas encuestadas usan estas tecnologías de manera permanente y el mismo 41% las usan casi siempre. Es claro que las personas ahora le tienen más confianza a la hora de usarlas. El 11% de las personas las usan de manera ocasional. Y el 7 % no las usa.

Figura 14

¿Para que usa las billeteras digitales?

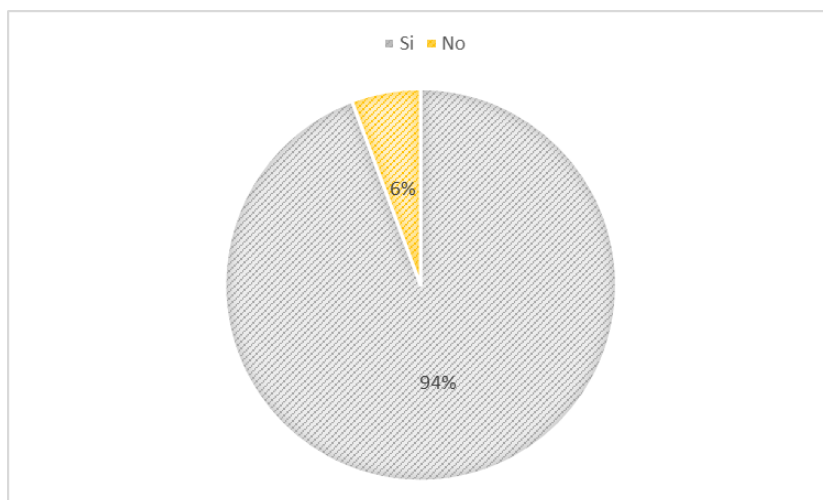


Fuente. Elaboración de los autores

Las billeteras digitales se crean para brindar todo tipo de servicio. Generan que la administración del dinero sea más cómoda y segura. Ahora se puede realizar cualquier tipo de diligencia que antes tomaban horas en su realización a simplemente realizarlas con un “clic” esto nos muestra que independientemente de su uso todo se genera con el mismo objetivo. El 33 % de las personas encuestadas la usan para todos los fines, el 34% solo la usan para ahorrar y el 33% las usan para pagos de servicios. Claramente cada persona u empresa usa estos servicios a su conveniencia con el fin de aprovechar sus beneficios y generar mayores utilidades.

Figura 15

¿Conoce los beneficios de las billeteras digitales?

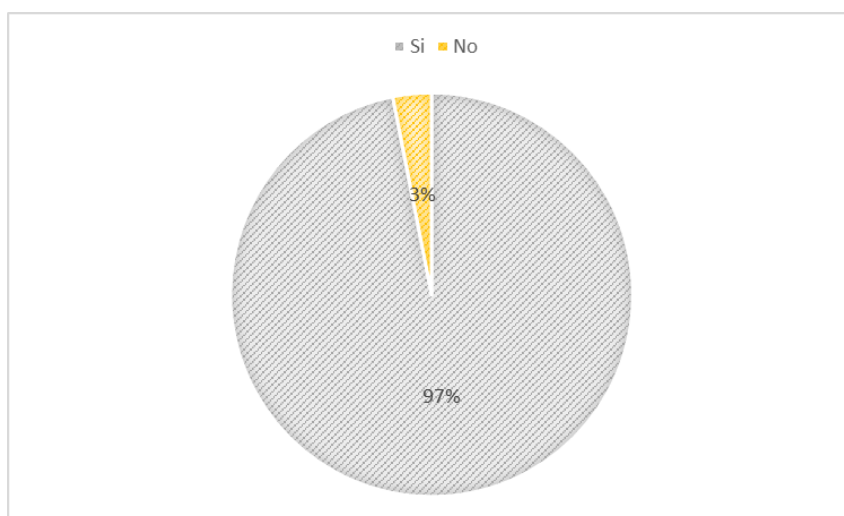


Fuente. Elaboración de los autores

Los beneficios que tienen las billeteras digitales están cerca de ser ilimitados, la conectividad internacional junto con la amplia oferta que prestan cada una de ellas generan que su uso crezca de manera masiva, son muchas las ventajas de su uso y gracias a éstas su uso es más efectivo. En esta pregunta podemos observar que el 94% de las personas encuestadas conocen los beneficios que ellas les prestan y es coherente con su usabilidad.

Figura 16

¿Sabe cómo se activan las billeteras digitales?

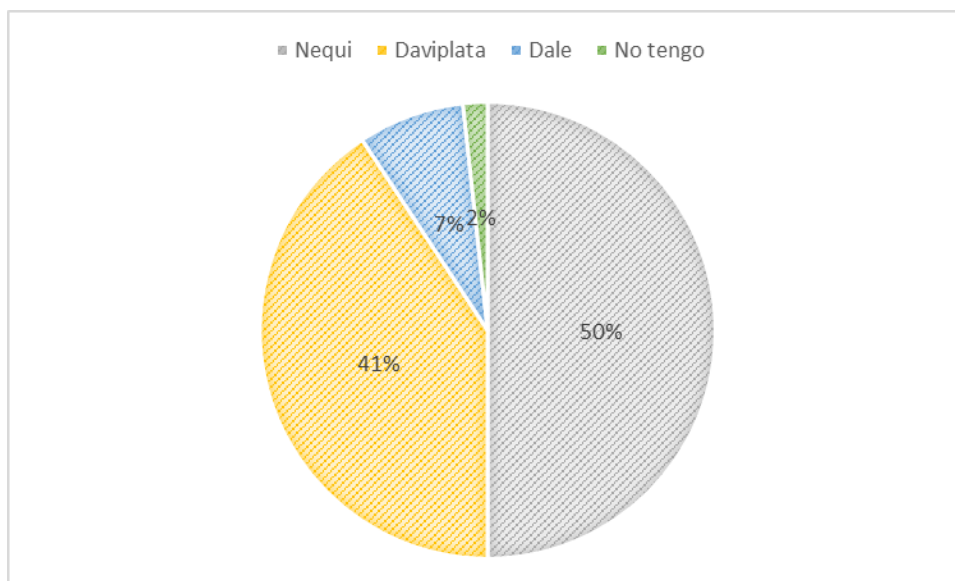


Fuente. Elaboración de los autores

En estas aplicaciones se generan unas actualizaciones frecuentes y las entidades trabajan constantemente en ampliar la oferta de los beneficios, por eso mismo debe haber coherencia en la facilidad de su uso junto con la facilidad de obtenerlas, por eso gracias a las tiendas virtuales de los diferentes dispositivos acceder a ella solo requiere de un “clic”, claramente también de la conectividad a una red de internet. Estos servicios ahora son necesidades básicas en todas las comunidades y claramente el resultado de esta pregunta nos enseña que estas tecnologías llegaron para quedarse y multiplicarse. De la muestra de 388 personas encuestadas el 97% de ellas saben cómo se activan.

Figura 17

¿Cuáles billeteras digitales utiliza?

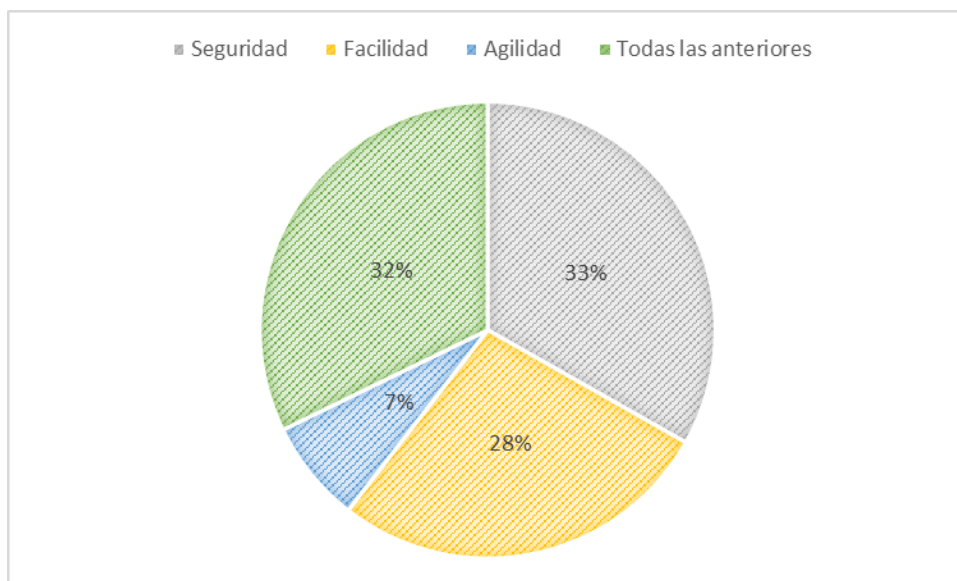


Fuente. Elaboración de los autores

Las personas encuestadas afirman que un 50% utiliza la billetera digital de Nequi, un 41% Daviplata, un 7% y un 2% no tiene, de esta manera se puede visualizar que la paralelamente priman dos entidades en el municipio de Cúcuta las cuales son Davivienda y Bancolombia las cuales con piten por tener una infraestructura digital que permita la mayor captación de usuarios permitiendo así que estas herramientas sean mecanismos para pago de nómina dentro de las empresas.

Figura 18.

¿Porque usa las billeteras digitales?

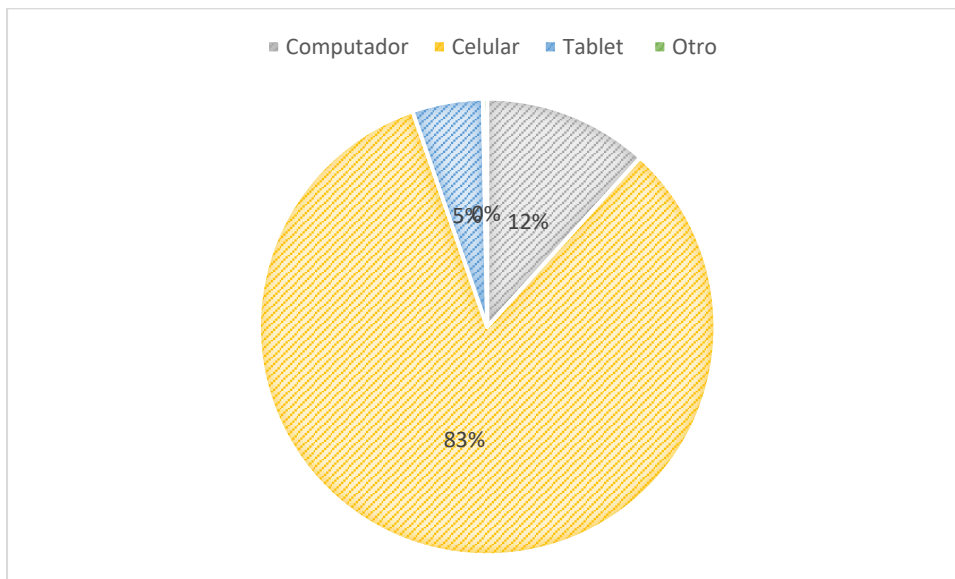


Fuente. Elaboración de los autores

La utilidad de las herramientas digitales permite una versatilidad en el diario vivir de las personas, ya que en la mayoría de los casos son mecanismos que permiten que un corto periodo de tiempo se pueda realizar una transacción operacional con dos entidades financieras en donde las personas consideran que seguridad es un factor esencial con un 33%, la facilidad de la red también tiene un valor significativo del 28% y un 7% considera importante la agilidad con la que operen estas billeteras, final mente un 32% tiene en cuenta que los ítem mencionados son de vital importancia para cada entidad ya que permite la eficiencia de la aplicación.

Figura 19

¿Desde donde usa las billeteras digitales?

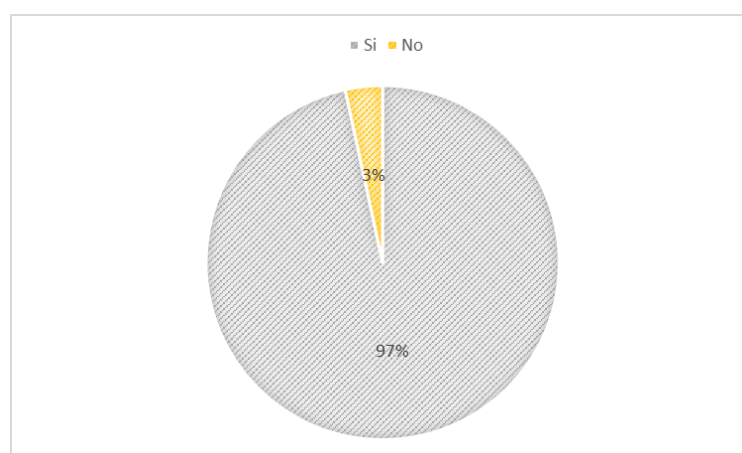


Fuente. Elaboración de los autores

Las billeteras digitales son aplicaciones móviles para celulares inteligentes, las cuales están a disposición en cada una de las tiendas de empresas tecnológicas, lo que, facilitada el descargue de la app, lo cual evidencia que un 83% tiene la billetera digital en un celular móvil, un 12% las maneja desde un pc y un 5% desde una tableta.

Figura 20.

¿Considera que las billeteras digitales son seguras?

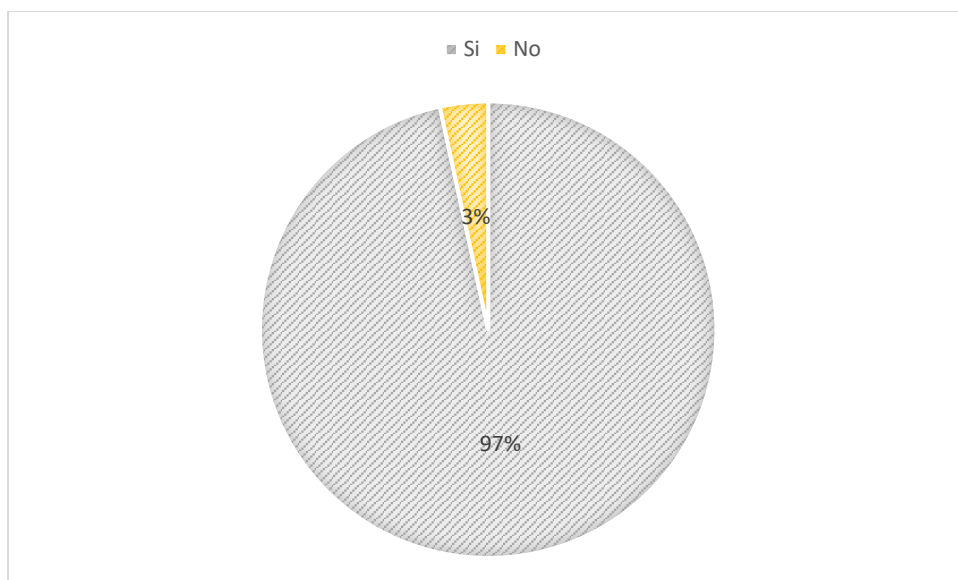


Fuente. Elaboración de los autores

Las billeteras nacen con el objetivo de una herramienta eficiente en el mercado, lo que permite que, dentro de las compañías financieras, se desarrollen organismo para alertas a los clientes y notificar alertas indebidas, identificando que un 97% de las personas realizan las transacciones de manera rápida y segura, así mismo un 3% considera que hace falta seguridad en la operación transaccional.

Figura 21

¿Considera que los topes que ofrece la entidad financiera permiten las compras del día a día?

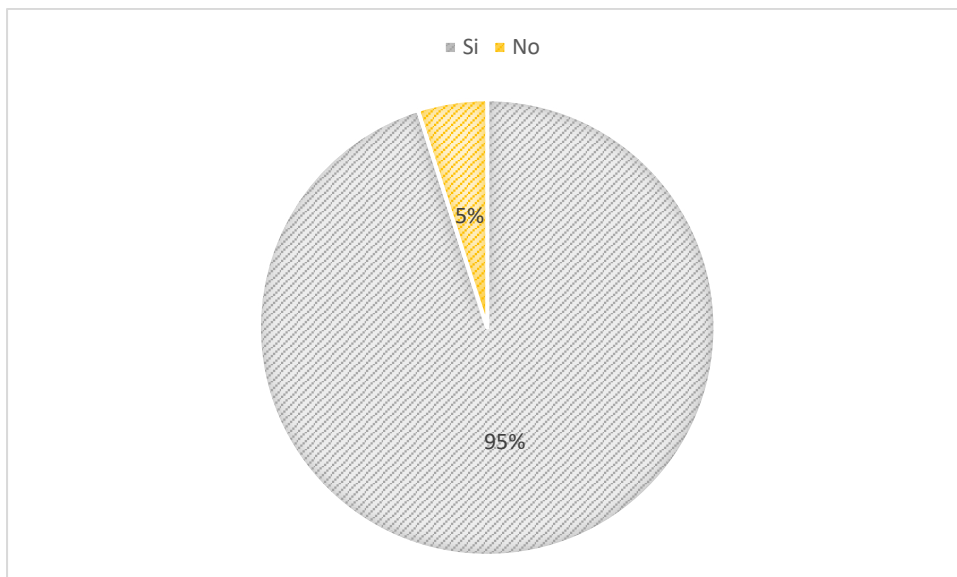


Fuente. Elaboración de los autores

Los topes son esenciales ya que estos permiten identificar cual es el monto que el usuario puede utilizar un día y cuál es el monto transaccional que puede recibir en su billetera, considerando así un 97% de eficiencia en el dinero otorgado por la entidad bancaria y un 3% considera insatisfecho ya que los valores no alcanzan a sumir las necesidades de compra en un día.

Figura 22

¿considera que las billeteras digitales garantizan el reintegro del dinero en los movimientos que no se generen?

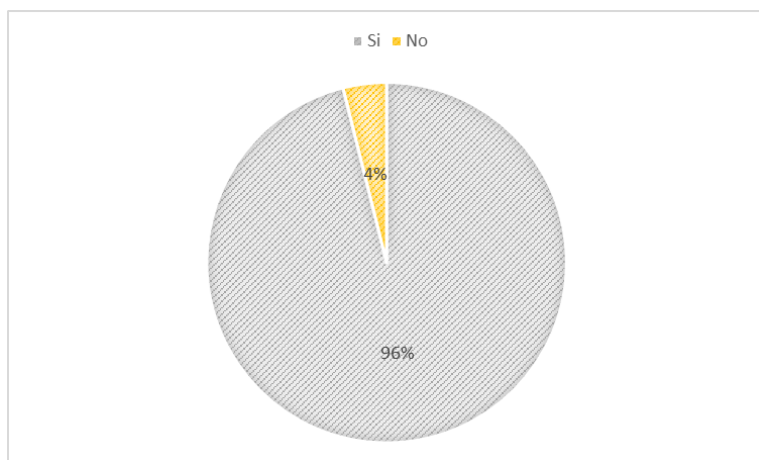


Fuente. Elaboración de los autores

Las personas encuestadas consideran que la entidad bancaria reintegra el dinero en un 95% y un 5% afirma que estos en la mayoría de los casos no es éxito, el reintegro automático, en la mayoría de los casos es una verificación del débito, cuando se genera doble restable en un lazo de 24 horas o cuando se realiza el cobro de lo no debido de realiza un PQRS con la entidad para solicitar la devolución lo que puede demorar alrededor de 5 días hábiles.

Figura 23

¿Utiliza las billeteras en establecimientos presenciales y digitales?

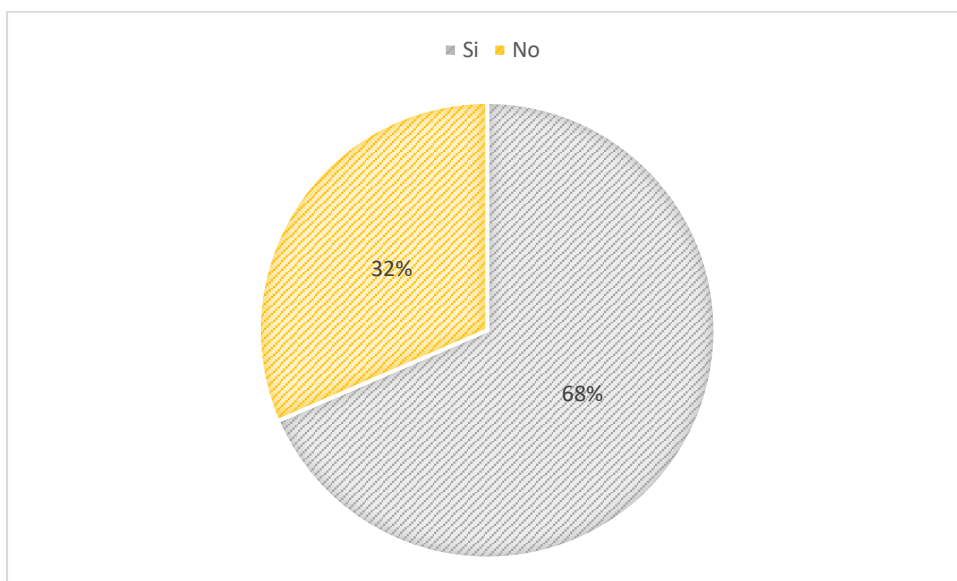


Fuente. Elaboración de los autores

La vanguardia de los pagos permite tanto a establecimientos públicos y privados otorgarle al cliente diversos mecanismos por lo cual un 96% considera que son útiles para hacer pagos de manera presencial y digital y un 4% no ha utilizado este mecanismo por lo cual utilidad el dinero de manera convencional en efectivo.

Figura 24

¿La entidad financiera le cobro alguna cuota de manejo por utilizar la billetera digital?



Fuente. Elaboración de los autores

Por lo general las entidades tiene exento el cobro de cuota de manejo, pero tiene algunas restricciones el personal encuestadas manifiesta que un 32% no lo realiza y un 68% realiza un cobro y esto se debe a que sobre pasan los topes dispuestos por la entidad bancaria.

Discusión de los Resultados

La evolución en Colombia por parte de las entidades financieras va creciendo considerablemente, lo que permite que los usuarios tengan diversas alternativas para realizar los pagos y escoger cual es la entidad que maneja la mejor opción, por lo general el uso de estas plataformas es gratuito y los cobros adicionales se generan cuando el usuario sobrepasa las tarifas en salarios mínimos tanto en compras, ahorro o retiros.

Los desarrollos a nivel mundial han permitido que las entidades públicas emitan decretos y resoluciones que permitan estandarizar estas plataformas tanto a nivel nacional como internacional con divisas, siendo la ciberseguridad un elemento de investigación donde prime la protección de datos de los usuarios y se detecte de manera inmediata alertas y notificaciones de cómo se está utilizando el dinero.

Las entidades financieras en cuestiones tecnológicas están a la vanguardia constantemente, las actualizaciones son necesarias teniendo en cuenta la competencia que se vive a nivel financiero por la mayor atracción de clientes. Las alianzas financieras y la globalización juegan un papel importante en estos avances gracias a la necesidad específica de ciertos nichos de mercado. Inclusive gracias a varias de estas billeteras que pertenecen a entidades financieras se pueden realizar transacciones en moneda extranjera, abriendo la posibilidad de interactuar con mercados internacionales.

Se pudo evidenciar en los resultados del presente proyecto, prácticamente para acceder a cualquier billetera digital se puede realizar de manera gratuita y sus beneficios son casi que ilimitados dependiendo con qué fin la usen sus diferentes usuarios, desde el ahorro

hasta el pago de cualquier producto y servicio se puede realizar mediante estas billeteras y su usabilidad no discrimina si es una persona natural, jurídica.

Sin embargo, al ser tan grande su oferta las entidades que prestan estos servicios tecnológicos compiten constantemente en mejorar la cantidad de beneficios que prestan y sus costos varían dependiendo la entidad financiera y el uso que le quieran dar, aclarando que prácticamente todas las billeteras digitales son de carácter gratuito.

La población local de Cúcuta ve en estas nuevas tecnologías, facilidad, agilidad y sobre todo la posibilidad de administrar su dinero y tiempo de manera más segura y eficiente, ahora las transacciones económicas se incrementaron de manera digital mientras que en comparación de años anteriores donde la usabilidad de puntos físicos era la única opción.

Según la encuesta 32% de las personas la utiliza por seguridad, el 27% la utiliza por facilidad, el 7% por agilidad y el 34% la utilidad para cada uno de los componentes anteriores lo que significa que la población encuestada encuentra en estas tecnologías la tranquilidad que necesitan para los movimientos financieros

La encuesta realizada permitió visualizar el uso de las billeteras digitales en el municipio de Cúcuta, siendo una alternativa que se desarrolló en la pandemia y que logró cambiar la perspectiva de integración con el dinero de la población cucuteña, beneficiando a la comunidad en general y permitiendo una estabilidad comercial que facilitara la compra de productos desde la comunidad del hogar.

Se logró proyectos por parte de entidades públicas como la alcaldía, gobernación y Cámara de Comercio quienes crearon mecanismos para lograr la utilidad de las plataformas (billeteras digitales) con el fin de promover el comercio electrónico a los microempresarios de la ciudad de Cúcuta, especialmente en el periodo de Pandemia.

Las entidades financieras son de vital importancia para el desarrollo de estas aplicaciones, puesto que cada día, de esta manera se logra la vinculación de nuevos los

clientes a través de nuevas metodologías y mecanismos tecnológicos para hacer más fácil de vida de los usuarios. En la actualidad, las billeteras digitales más utilizadas son NEQUI y DAVIPLATA, logrando así el dinamismo con establecimientos públicos y privados, para incluirlos como medios de pagos.

El resultado nos abrió la posibilidad de conocer de primera mano los beneficios que cada persona le encuentra al uso de las billeteras digitales y así mismo nos impulsó a profundizar las alternativas que estas le otorgan al comercio local de la ciudad de Cúcuta, esto con respecto a las necesidades de cada uno de sus usuarios.

En este estudio encontramos que el comercio electrónico junto con las aplicaciones tipo billeteras digitales son una herramienta que llegaron para quedarse, su impacto ha sido masivo teniendo en cuenta que el 96.6% de la población afirma que tiene una billetera digital y la inversión por parte de entes públicos y privados se ha masificado con el fin de que su uso sea aprovechado al máximo por todas las personas, a tal punto de que las billeteras digitales sean un medio factible para facilitar las transacciones de cada persona o empresa.

Por parte de las entidades públicas se facilitaron programas como Yo Me Bancarizo 2022 y Marketplace A Cielos Abiertos, estrategia que fue un éxito ya que recibió 8.973 visitas, de las cuales el 40 % correspondieron a usuarios en Colombia, un 26 % a visitantes de Estados Unidos y el restante a usuarios de otros países que se han interesado por lo productos que ahí se ofertan.

Las billeteras digitales son una oportunidad para implementar la capacitación de educación financiera de manera activa y constante con información que siempre está a la mano, fomentando la cultura del ahorro y el manejo de sus finanzas.

Teniendo en cuenta los datos de la encuesta se puede inferir el que 96% población de la ciudad de Cúcuta en su diario vivir utiliza las billeteras digitales tanto para sus comprar básicas como compras en establecimiento de comercio digital o presencial, el aumento de

alianzas por parte de las entidades financieras y el comercio van en aumento eliminando así el dinero físico e implementando estas aplicaciones que permiten el pago de manera instantánea o por códigos QR

Las billeteras digitales han tenido un crecimiento significativo en la población cucuteña, por lo cual las entidades financieras han realizado alianzas estratégicas para ofrecerles a los clientes un portafolio de servicios que se ajuste a las necesidades de la población, siendo de vital importancia contar con una ciberseguridad para salvaguardar la información personal y financiera, así mismo el comercio físico y electrónico ha tenido un crecimiento considerable en los pagos digitales mediante el uso de billeteras digitales.

Conclusiones

En Colombia se ha reglamentado mediante el gobierno estatal el uso de billeteras digitales, como un mecanismo para hacer más fácil el diario vivir de las personas, la pandemia tuvo un impacto significativo en el comercio local, permitiendo así que los comercios electrónicos sean mecanismos que faciliten el proceso de compra mediante transacciones.

Las billeteras digitales a nivel nacional permiten un dinamismo de interacción diferente con el dinero, las personas y establecimientos de comercio gracias al uso y la implementación por parte de las entidades financieras han forjado acercamientos permitiendo ofrecer un portafolio de servicios y créditos de fácil acceso, por su uso y el pago a tiempo de las obligaciones financieras, sin dejar de un lado el nivel crediticio que se otorga por el buen manejo del dinero.

Las entidades financieras en sus desarrollos tecnológicos han permitido evolucionar la ciberseguridad por huellas dactilares y reconocimiento fácil, logrando así mecanismo para identificar los robos o transacciones sospechosas para contrarrestar la corrupción en el país.

La pandemia en la ciudad de Cúcuta masifico la adquisición de estas billeteras digitales, si bien ya eran una realidad en la ciudad, el aislamiento producto del Covid-19 amplió la necesidad de usarlas, el comercio no se podía detener y las necesidades había que atenderlas, por eso se evidencia que en gobierno local y nacional de la mano de entidades financieras públicas y privadas fueron importantes en la aceptación que el comercio tuvo para con las billeteras digitales, brindaron capacitaciones que facilitaron su uso y eso se evidencia su crecimiento y usabilidad.

Dentro de las alternativas de los entes locales junto con entidades públicas y privadas se implementaron programas con el fin de ser un apoyo en la reactivación económica, el ministerio de tecnologías de la información y la comunicación. Creo la estrategia “Quiero mi

tienda en línea” la cual consiste en permitirle a los empresarios y emprendedores a crear y poner tiendas virtuales integradas a una solución de Marketplace. Esta estrategia nació a principios del 2021, la cual pertenece al programa vende digital. Iniciativa que brinda acompañamiento y asesoría técnica para el uso y entendimiento del comercio online ayudando aproximadamente a 6.400 empresas y emprendedores. Así mismo las entidades locales crearon alianzas con establecimientos financieros para facilitar códigos QR esto para contribuir con agilidad en los pagos mediante billeteras digitales en el programa yo me bancarizo.

Actualmente la población de Cúcuta establece que han tenido una buena relación y experiencia con el uso de las billeteras digitales, realizando transacciones gracias a ingresos provenientes de su salario, aumentan la posibilidad de entrar a un mercado digital, inclusive la creación de empresa ha aumentado, estas herramientas permiten que el cliente tenga un mayor contacto con una amplia oferta de productos y servicios.

Es importante destacar que las personas encuestadas tienen conocimiento suficiente del tema, que sacan provecho de todos los beneficios que ofertan estas aplicaciones sin embargo también se evidencia que esas tecnologías fueron mejor aprovechadas por los millennials gracias a la conectividad internacional que existe actualmente.

Referencias Bibliográficas

Boubée. (07 de 2020). *Trabajo Final de Graduación Universidad de San Andrés.*

<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/18536/1/%5BP%5D%20%5BW%5D%20MBA%20Boub%C3%A9,%20Tom%C3%A1s.pdf>

Banco de la Republica. (18 de 02 de 2022). *Servicios Financieros Digitales en Colombia:*

Una caracterización y análisis de riesgos potenciales.

<https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/10274>

Benavides G. Daniel F. (2019). *Pilares estratégicos en la transición de la banca tradicional*

a la banca digital en una filial del Banco de Occidente y una filial del Banco BBVA

Colombia. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/13780>

Banco Davivienda. (2023). DAVIPLTA .

https://www.daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/QueEsDaviPlata!/ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8zizQNNDDycTQz93B2dXQ0CDYzMPV3CjA0M3E30wwkpiAJKG-AAjgZA_VFYIDgaOAUZOYEM8DfCqgDFjILcCINMR0VFAIXsUVc!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

cobru. (2023). <https://cobru.co/>

Colombia Fintech. (11 de 03 de 2022). *¿Cuáles son y cómo están las billeteras digitales en*

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

Congreso de la Republica . (29 de 12 de 2010). *Por medio de la cual se dictan normas*

tributarias de control y para la competitividad.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41063>

Congreso De La Republica. (2009). Ley 1273 de 2009. Obtenido de protección de la información:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/Ley_1273_2009.pdf

Cordero . (26 de 10 de 2022). *el Rol De Las Tic En El Marketing Digital Como Herramienta De Innovación*. <http://revistascientificasuc.org/index.php/revFACES/article/view/264>

Coyla. (2022). *Variables sociodemográficas asociadas a las actitudes hacia las billeteras digitales en los consumidores arequipeños durante la pandemia, 2022*. Universidad catolica de santa maria : <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12237>

Dall'Oste, Franco. (2019). Billeteras virtuales, una nueva forma de pensar el dinero. *Econo*, 37-39.

Ding. (2023). Obtenido de <https://ding.com.co/tarifas/>

Estepa. (2021). *Análisis de la evolución de las billeteras digitales, sus beneficios y relación con el desarrollo de la banca digital en Colombia*. Universidad el Bosque: <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/9247>

Grupo Aval. (2023). *DALE!* https://www.dale.com.co/tarjeta-debito/registro?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=tarjetamarca_gs_registros_cpc&utm_term=keywords&utm_content=tarjetadale&gad=1&gclid=CjwKCAjw-b-kBhB-EiwA4fvKrH8w2f3IsbKzw3s-34J0u6KhsJlX6wYgagS4T-jAJG-hsekw1WgoP

Harvard Deusto Business Review HDBR. (2016). ¿Es el 'fintech' el mayor desafío que afronta la banca? https://clasica.gref.org/nuevo/docs/economia_digital_280416.pdf

Industry News. (2023). *Una mirada a la Transformación Digital en el sector financiero*. <https://www.hays.com.co/contenido/blog-consejos-de-carrera/insights/una-mirada-a-la-transformacion-digital-en-el-sector->

[financiero#:~:text=El%20sistema%20permite%20a%20los,solo%20a%20trav%C3%A9s%20de%20aplicaciones](#)

Lavalleja. (2017). *Panorama de las fintech*. cepal:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45727/1/S2000326_es.pdf

Lavalleja, Martín. (24 de 06 de 2020). *Panorama de las fintech: principales desafíos y oportunidades para el Uruguay*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45727>

Minsait. (2023). *El futuro de los neobancos en Latinoamérica, del crecimiento a la rentabilidad*. latamfintech: <https://www.latamfintech.co/articulos/el-futuro-de-los-neobancos-en-latinoamerica-del-crecimiento-a-la-rentabilidad>

Nequi. (2023). <https://www.nequi.com.co/>

Powwi. (2023). Tarifas. <https://powwi.co/tarifas-2022/>

Ramos. (30 de 06 de 2022). *Los Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas:

<https://journals.epnewman.edu.pe/index.php/NBR/article/view/265>

Ruiz. (05 de 12 de 2022). *Determinaciones económicas del Fintech en México*.

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/6219>

Sánchez Borda, Lina Marcela; Santos Rodríguez, Ana Milena. (26 de 10 de 2021). *Modelo de innovación fintech aplicado a la Banca tradicional Colombiana*.

<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/50258>

Serrano. (2016). El libro Blanco de la regulación Fintech en España. España: Revista española de capital riesgo, ISSN 1887-2697.

Tpaga. (2023). [https://tpaga.zendesk.com/hc/es/articles/360015994671--Tiene-
alg%C3%BAAn-costo-retirar-en-dinero-efectivo-a-trav%C3%A9s-de-Billetera-Tpaga-](https://tpaga.zendesk.com/hc/es/articles/360015994671--Tiene-alg%C3%BAAn-costo-retirar-en-dinero-efectivo-a-trav%C3%A9s-de-Billetera-Tpaga-)

Universitat Oberta de Catalunya . (10 de 11 de 2018). *Revista de economía, empresa y sociedad(OIKONOMICS)*. Universitat Oberta de Catalunya:

https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/10/Oikonomics_10_cast_complet_Opencms_a4.pdf#page=22

Apéndices

Apéndice A

Diseño de la encuesta

1. ¿Sexo?

_Hombre

_Mujer

_Prefiero no decir

_otro

2. ¿Cuál es su edad?

-18-25 años

-26-35 años

-más de 35 años

3. ¿Sabe usted que son las billeteras digitales?

- SI

-NO

4. ¿Tiene usted billeteras digitales?

-SI

-NO

5. ¿Cuántas billeteras digitales tiene?

- 1
 - 2
 - Mas de 2
 - No tengo
6. ¿Qué tanto utiliza las billeteras digitales?
- Siempre
 - Casi siempre
 - Ocasionalmente
 - Las tengo, pero no las uso
7. ¿Para que usa las billeteras digitales?
- Pago de servicios
 - Transacciones
 - Ahorros
 - Todas las anteriores
8. ¿Conoce los beneficios de las billeteras digitales?
- Si
 - No
9. ¿Sabe cómo se activan las billeteras digitales?
- Si

- No

10. ¿Cuáles billeteras digitales utiliza?

- Nequi
- Daviplata
- Dale
- No tengo

11. ¿Por qué usa las billeteras digitales?

- Seguridad
- Facilidad
- Agilidad
- Todas las anteriores.

12. ¿Desde donde usa las billeteras digitales?

- Computador
- Celular
- Tablet
- Otro

13. ¿Considera que las billeteras digitales son seguras?

- Si
- No

14. ¿Considera que los topes que ofrece la entidad financiera permiten las compras del día a día?

- Si
- No

15. ¿considera que las billeteras digitales garantizan el reintegro del dinero en los movimientos que no se generen?

- Si
- No

16. ¿Utiliza las billeteras en establecimientos presenciales y digitales?

- Si
- No

17. ¿La entidad financiera le cobro alguna cuota de manejo por utilizar la billetera digital?

- Si
- No