



**IMPACTO DE LAS BILLETAS ELECTRÓNICAS EN EL FORTALECIMIENTO  
DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA ENTRE 2014 Y 2021**

**ALIXON ALEXANDRA FIRACATIVE RIOS**

**LEIDY KATERINE GONZALEZ CASTRO**

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ECONOMÍA  
2022**

## **AGRADECIMIENTOS**

Para el presente trabajo realizado damos principalmente gracias a Dios por permitirnos culminar este proceso de formación, agradecemos al docente Ariel Lemus por el acompañamiento que nos brindó en el desarrollo de este trabajo de investigación, a nuestros compañeros directos e indirectos que participan en la exploración de saberes, sentimientos y emociones, un agradecimiento a la Universidad Antonio Nariño por la oportunidad brindada y por último a nuestros padres que son principal fuente de apoyo moral, económico y psicológico en este largo proceso de aprendizaje.

## **RESUMEN**

La presente investigación es una recopilación de varios compuestos que tienen como objetivo dar a conocer el impacto de las billeteras electrónicas en el fortalecimiento de la inclusión financiera en Colombia desde el 2014 hasta el 2021. Las plataformas digitales han sido un sistema electrónico de fácil acceso para las personas de manera que ha contribuido con su factor económico, esta monografía repasa la evolución de los medios de pago en la historia mundial y en Colombia. También muestra el origen de los monederos digitales a nivel internacional y nacional, estableciendo así cómo se involucran las e-wallets en el sector financiero. Luego da paso a mencionar cómo ingresan al mercado colombiano y cómo ha sido su comportamiento; Finalmente, comparte la evolución e impacto que ha tenido este medio de pago digital en la inclusión financiera colombiana respecto al tiempo estudiado.

## **ABSTRACT**

This research is a compilation of several compounds that aim to publicize the impact of electronic wallets in strengthening financial inclusion in Colombia from 2014 to 2021. Digital platforms have been an easily accessible electronic system for people in a way that has contributed with its economic factor, this monograph reviews the evolution of means of payment in world history and in Colombia. It also shows the origin of digital wallets at an international and national level, thus establishing how e-wallets are involved in the financial sector. Then he gives way to mention how they enter the Colombian market and how their behavior has been; Finally, it shares the evolution and impact that this digital payment method has had on Colombian financial inclusion with respect to the time studied.

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	6
1. ESTUDIOS PRELIMINARES.....	6
1.1. Planteamiento del Problema .....	9
1.2. Objetivos del Proyecto .....	10
1.3. Marco Conceptual .....	11
1.4. Alcance .....	17
1.5. Justificación .....	17
1.6. Hipótesis de la Investigación .....	18
2. METODOLOGÍA.....	20
2.1. Técnicas e instrumentos para recolectar la información:.....	20
2.2. Técnicas e instrumentos para analizar la información .....	20
2.3. Fuentes de información secundarias .....	21
2.4. Definición y justificación del tipo de estudio: .....	21
3. DESARROLLO DE LA MONOGRAFÍA.....	22
Capítulo Uno: Evolución de los medios de pago .....	22
Medios de pago en Colombia .....	23
Capítulo Dos: Origen de las billeteras electrónicas.....	28
Billeteras electrónicas en Colombia.....	30
Capítulo Tres: Las billeteras electrónicas en el mercado colombiano .....	35
Billeteras electrónicas en el mercado para el 2021 .....	37
Capítulo Cuatro: Billeteras electrónicas y el sector financiero. ....	42
Comportamiento de las billeteras electrónicas en el mercado financiero.....	45
Capítulo Cinco: Evolución de las billeteras electrónicas y su impacto en la inclusión financiera de Colombia.....	49
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
5. REFERENCIAS .....	59

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Principales Billeteras digitales en Colombia.....	33
Tabla 2 Algunas Billeteras virtuales del mercado 2019.....	36
Tabla 3 Algunas billeteras virtuales a cierre 2021 con indicadores financieros .....	40
Tabla 4 Datos para Regresión Lineal simple .....	52
Tabla 5 Modelo 1 MCO: Índice de Inclusión Financiera y Productos de DE en Colombia desde 2014 al 2020 .....	54

## LISTA DE GRÁFICAS

Gráfico 1 Número de adultos con algún producto de ahorro .....	14
Gráfico 2 Evolución de los indicadores de acceso y uso a productos y servicios financieros de adultos 2010 - 2020 .....	24
Gráfico 3 Indicador de crecimiento de la inclusión financiera .....	43
Gráfico 4 Porcentaje de crecimiento de la Inclusión Financiera.....	44
Gráfico 5 Porcentaje de crecimiento de la inclusión financiera.....	50
Gráfico 6 Estimación del Índice de Inclusión financiera y Productos DE en Colombia desde el 2014 al 2020 .....	53

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Evolución medios de pago .....	23
Ilustración 2 Los costos para las empresas de diferentes medios de pago electrónicos.....	38
Ilustración 3 Ejemplo de costos por uso de medios de pago electrónicos para un comercio pequeño .....	46

## INTRODUCCIÓN

### 1. ESTUDIOS PRELIMINARES

La inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros y que se prestan de manera responsable y sostenible (Banco Mundial [BM], 2022); buscando un ingreso fácil y cómodo a estos instrumentos bancarios ,con el fin de reducir costos de financiación y transacción, para mejorar la agilidad de las actividades económicas y la seguridad de las personas.

El banco mundial ha sido uno de los precursores del impulso de la inclusión alrededor del mundo, como demuestra en su página web donde menciona que desde el 2010 algunos países toman este planteamiento para mejorar no solo su crecimiento económico sino también el desarrollo de sus comunidades (BM, 2022).

Según un reporte publicado en el año 2022 por el Banco Mundial: Gobernantes de distintas regiones ponen en marcha políticas que fomentan la inclusión financiera, priorizando la reglamentación adecuada para los diferentes servicios que ofrece, logrando que a las familias y empresas se les facilite su vida cotidiana, desde planificar desde los objetivos a largo plazo hasta las emergencias imprevistas (económicamente hablando).

Tener la comodidad para acceder a los servicios financieros facilita mejorar la planificación económica, ya que el Banco Mundial expone que “familias y empresas adquieran créditos o

seguros, donde se puede iniciar y ampliar negocios, también invertir en educación o salud, gestionar riesgos y sortear crisis financieras, todo lo cual puede mejorar la calidad general de vida” (2022).

Aumentar la participación financiera o inclusión en las diferentes poblaciones, fomenta la competencia entre instituciones bancarias y no bancarias; en aspectos como innovación tecnológica, puesto que se crean aplicaciones y software con el fin de facilitar el acceso a los distintos servicios financieros por parte de sus clientes; cabe aclarar también que, estas instituciones fijan objetivos para establecer una buena regulación que permita responder legalmente ante algún inconveniente financiero de cualquier índole que se presente a una persona.

Las instituciones bancarias y no bancarias tienden a focalizar como objetivo principal la seguridad y protección a los clientes que se participan en sus actividades financieras, ya que, para dar confianza a los consumidores, es fundamental el buen manejo de los datos personales de los usuarios, dado que es muy amplia la información sensible que manejan las entidades financieras, por lo cual debe tomarse con precaución este tema.

Así entonces la tecnología adquiere un papel fundamental en la inclusión financiera, robustecido además gracias al incremento del uso de los teléfonos móviles en todos los rincones del mundo, fenómeno que por su parte simplifica el acceso de las pequeñas empresas y poblaciones alejadas de las urbes, de alcanzar servicios financieros a un costo más bajo y con menos riesgo, logrando que se aumente su participación. (BM, 2022)

El Banco de la República de Colombia (BANREP) publicó un informe sobre pagos electrónicos y uso del efectivo en los comercios colombianos en el año 2020, donde menciona

que: “la pandemia ha favorecido la aceptación y uso de pagos electrónicos en los comercios. No obstante, las ventas en efectivo siguen dominando, sobre todo en los pequeños establecimientos”. (Arango, et al 2021).

El informe de BANREP antes mencionado (Arango, et al 2021) concluye que: “Los comercios encuestados reportan un alto nivel de aceptación de los instrumentos de pago electrónicos, siendo esta aceptación mayor en la medida en que los comercios son más grandes, evidenciando un rezago por parte de los micro comercios”.

A pesar de la creciente disponibilidad y aceptación de instrumentos y canales de pago electrónicos, el efectivo sigue dominando los pagos en las ventas de los comercios (78,5% de las ventas), especialmente por la baja demanda de pagos electrónicos por parte de los consumidores y por la preferencia de los comercios para que se les pague en efectivo.

Por consiguiente “Seis de cada diez comercios que aceptan pagos electrónicos usan alguna estrategia disuasiva para que se les pague en efectivo, siendo estas prácticas más frecuentes entre los micro comercios” (Arango, et al 2021).

Sin embargo, las entidades financieras siguen contribuyendo a la construcción de nuevas aplicaciones de servicios financieros para que familias y empresas vean una opción viable en el momento de mejorar su estilo en la actividad económica, la interacción con los instrumentos de pagos electrónicos de diferentes bancas permite a los usuarios una oferta más amplia de servicios aportando una comodidad propia dentro y fuera del país, generando así un acercamiento digital con la banca de su preferencia.



## **1.1. Planteamiento del Problema**

La evolución de los sistemas económicos ha permitido que el comercio sea cada día más globalizado (Comisión Económica para América Latina [CEPAL], 2002), exigiendo que los mercados tengan un desarrollo cada vez más tecnológico para las transacciones de bienes y servicios, provocando que surjan nuevas herramientas que facilitan al consumidor sus pagos, un ejemplo de esto son las billeteras digitales, que al ser tan versátiles pueden llevarse en un teléfono móvil con acceso a internet en todo lugar del mundo.

Las billeteras electrónicas ingresaron al sistema financiero de manera digital, como una herramienta de innovación por parte de las entidades financieras para que las personas adquirieran sus productos sin dificultades y sin los inconvenientes que se solían presentarse anteriormente como las filas por un turno, los largos procesos de papelería, los rechazos por antecedentes, o las demoras por cada trámite que se realizaba, además de la distancia entre sucursales físicas y sus hogares o empresas.

Cuando se amplía la oferta de más herramientas a beneficio del consumidor se favorece la calidad y la fidelidad de los clientes de las entidades bancarias, por ende, la actualidad exige que este proceso funcione mediante una adquisición del dispositivo móvil; y gracias a la utilización en masa de dispositivos alrededor del mundo, (RIF, 2020), facilita la adquisición de servicios bancarios en cualquier momento de manera electrónica.

Sin embargo, la favorabilidad que genera lo anterior permite la elevada participación de los consumidores a inscribirse en alguna billetera electrónica.

Por otra parte, “En Colombia se ha observado un importante avance en la adopción tecnológica como la telefonía móvil, aunque no se ha dado al mismo ritmo en la digitalización de los pagos, existiendo aún un rezago en el uso de dichas tecnologías para realizar pagos y transacciones financieras de los individuos” (Arango, et al 2021).

Es ahí donde las billeteras electrónicas toman un papel importante para el desarrollo económico y/o financiero de Colombia, ya que su uso se ha ido incrementando con el pasar de los años; aumentando la participación financiera de las personas y empresas que no se les facilitaba realizar transacciones.

La argumentación previa permite formular el problema de investigación en los siguientes términos: ¿Las billeteras electrónicas han favorecido la inclusión financiera en Colombia desde 2014 al 2021?

## **1.2. Objetivos del Proyecto**

### **Objetivo General:**

Identificar el impacto del uso de las billeteras electrónicas en la evolución de la Inclusión Financiera (IF) en Colombia desde el año 2014 al 2021, analizando los reportes que brinda Banca de las Oportunidades sobre IF.

### **Objetivos Específicos:**

- Analizar la evolución de los medios de pago en Colombia de 2014 a 2021, revisando informes publicados por la Comisión de comercio electrónica.
- Identificar el origen de las billeteras electrónicas en Colombia.

- Observara relación entre las billeteras electrónicas y el sector financiero.
- Exponer la evolución del uso de las billeteras electrónicas en Colombia

### 1.3. Marco Conceptual

**Inclusión financiera:** La inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades —transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros— y que se prestan de manera responsable y sostenible. (BM, 2022)

**Billeteras electrónicas:** Servicio de banca o aplicación móvil que permite realizar transacciones electrónicas, con su contraparte que intercambia bienes y servicios por una cantidad de dinero determinada (Flórez, 2009).

**Depósitos electrónicos:** son depósitos a la vista donde el titular puede ser una persona natural o jurídica y cuya apertura puede hacerse a través del celular con el número de documento de identidad. Están asociados a uno o más instrumentos o mecanismos que permiten a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria, transferir fondos o hacer retiros.

Los depósitos electrónicos pueden ser de trámite simplificado o de trámite ordinario. La principal función de los depósitos electrónicos con trámite simplificado de apertura es servir de canal para la dispersión de subsidios, donde su límite de débitos mensuales y de saldo máximo es igual a 3 SMMLV. En caso de que, con recursos diferentes a los provenientes de programas de subsidios o beneficios otorgados por el Estado Colombiano, el saldo en el depósito o cuenta supere el límite máximo previsto para el trámite simplificado de apertura, se deberá adelantar el trámite ordinario

de apertura, el cual implica, además, el trámite de conocimiento del cliente y control de lavado de activos (RIF, 2020).

**Medios de pagos electrónicos:** Instrumento que permite comprar un producto, contratar un servicio o pagar deudas económicas a un ente en particular a través de diferentes plataformas electrónicas desde un teléfono celular o dispositivo electrónico que se logre acceder a los distintos medios digitales de pago. (Rus, 2020).

**Desarrollo económico:** Se define como la capacidad que tiene un país de generar ingresos y obtener resultados en la productividad de una nación. Así mismo busca el bienestar de la calidad de vida, la distribución equitativa de la renta y el mismo crecimiento económico sostenible. (Roldán, 2018)

**Desarrollo financiero:** Determina la adecuada asignación de recursos financieros para la regulación de los proyectos o emprendimientos productivos de la población con el fin de generar bienestar y crecimiento económico a largo plazo. (CEPAL, 2001)

**Digitalización:** Es decir, la digitalización es el procedimiento mediante el cual, ciertas operaciones pueden comenzar a efectuarse a través de los medios digitales, como los ordenadores o los smartphones, normalmente con la ayuda de una conexión a Internet. (Westreicher, 2021)

**Bancarización** definida por el Banco de la Republica de Colombia (BANREP), como el acceso de la población a los servicios financieros (Capera, González, p.02, 2011).

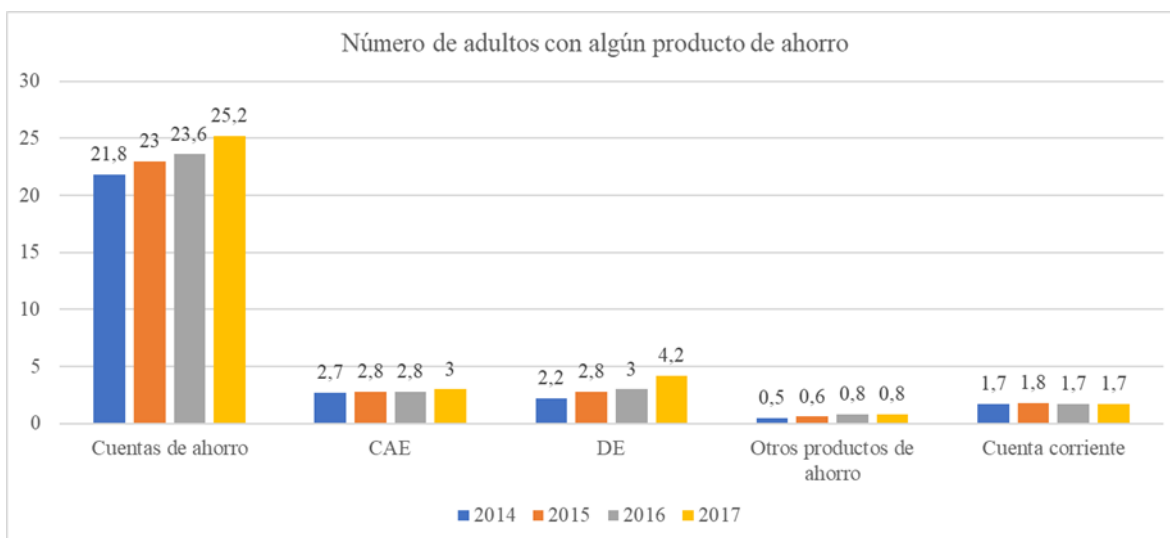
### **1.3.1. Antecedentes de la Solución del Problema**

Son varias las posibilidades que ha tenido el país en cuanto al crecimiento tecnológico, puesto que las nuevas generaciones han permitido adoptar novedosas tecnologías para la implementación de múltiples beneficios tangibles e intangibles.

En un principio como menciona el programa de Banca de las Oportunidades se les llamó depósitos electrónicos (DE) los cuales desde el 2014 este mismo organismo los empezó a contabilizar para su análisis de inclusión financiera. (Reporte de inclusión financiera [RIF], 2017).

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

Gráfico 1 Número de adultos con algún producto de ahorro



Fuente: TransUnion, elaboración banca de las oportunidades

Con la llegada de la pandemia y los confinamientos a Colombia, las personas se vieron obligadas a volcarse al mundo online para adquirir los diferentes bienes y servicios que acostumbraban a disfrutar de manera presencial. Esa nueva realidad hizo que el comercio electrónico tomará mucha más fuerza en la cotidianidad de los colombianos. (Pastrán, 2021)

Con el pasar de los años cambian las formas de pensar y analizar, con esto el mundo económico se ve obligado a satisfacer esas nuevas necesidades creadas o mejorar las básicas que se están descuidando, por lo cual la evolución de los servicios financieros también tendría este cambio, es por ello que las billeteras electrónicas se ven como una herramienta práctica al alcance de la mano, no solo de las personas, sino también de las empresas o el comercio en general, siendo su principal ventaja para ser escogido como primera opción a la hora de buscar algún servicio financiero.

Algunos estudios sobre pagos electrónicos que se han realizado en el mercado de bienes y servicios mencionan que para 2021 el incremento de transferencias electrónicas llega a un 51%

de utilización como instrumento de pago en el 98% del comercio, siendo un porcentaje amplio importante frente a la aceptación de otros medios de pago (Arango et al., 2020).

Se resalta también que las billeteras electrónicas no solo manejan el servicio de pago, si no también servicio de ahorro, crédito, entre otros servicios, que aumentan la participación financiera de la población colombiana.

### **1.3.2. Marco Teórico**

El fenómeno de inclusión social a los servicios financieros en Colombia ha cobrado importancia en los años más recientes, el análisis de la bancarización, entendida en forma general como el acceso de la población a los servicios financieros, debido al impacto positivo sobre el desarrollo económico y la distribución de los recursos que ha tenido (Capera, González, 2011); sin embargo, como establece BANREP en el reporte de estabilidad financiera para 2011: “no existe un consenso sobre su medición, en vista de que las diferentes propuestas metodológicas se encuentran sujetas a restricciones en la disponibilidad de la información y a la imposibilidad de realizar comparaciones entre los indicadores desarrollados para cada región” (Capera, González, 2011).

El estudio anteriormente citado de Capera y González (2011) informa que:

Los avances de la bancarización han sido aproximados en la literatura a través de indicadores de cobertura o profundización financiera, tales como la ampliación de infraestructura de los establecimientos, el crecimiento de los depósitos y la reducción de los costos de transacción. No obstante, estas medidas no permiten identificar los avances en la vinculación de los servicios financieros en la actividad cotidiana de los individuos,

los cuales son indispensables lograr un impacto significativo sobre el crecimiento económico (p.02).

En Colombia, las profesionales Capera y González (2011) destacan la investigación realizada por la Profesora Claudia Tafur en 2009, donde describen que:

Al realizar un análisis descriptivo de indicadores de cobertura del sistema financiero sobre la evolución del proceso de bancarización en Colombia entre 1990 y 2006 encontrando que este proceso ha estado ligado directamente a la evolución del microcrédito y que existen muchas barreras que impiden la dinamización del proceso de bancarización como la falta de educación financiera<sup>1</sup> y problemas de demanda de crédito. Por otra parte, reconoce la importancia del establecimiento de los Corresponsales Bancarios (CB)<sup>2</sup> en Colombia y compara los indicadores más comunes de cobertura con los de otros países y entre ciudades y regiones de Colombia. El autor concluye que el nivel de bancarización en el país es bajo y está concentrado en las principales ciudades (p.3).

Previo a lo mencionado se establece que existen algunos elementos conceptuales para entender el vínculo entre inclusión financiera, desarrollo económico y sus aplicaciones, por lo cual en el avance de la monografía se toma información literaria encontrada de páginas web oficiales.

---

<sup>1</sup> Después del Plan de Desarrollo 2006-2010 aparecieron varias iniciativas públicas y privadas con el objetivo de aumentar la educación financiera. Dentro de estas se encuentra el Gobierno Nacional, el Ministerio de Educación Nacional, la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco de la República, la Bolsa de Valores de Colombia (BVC), el Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia (AMV) y las entidades financieras. Para estas últimas, la Superintendencia Financiera las obliga a incluir planes de educación financiera dentro de su portafolio de servicios

<sup>2</sup> "Son establecimientos de propiedad de personas jurídicas o naturales que prestan servicios financieros en representación de entidades autorizadas para tal fin". (Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (n.d.))



#### **1.4. Alcance**

La inclusión financiera expone ventajas a los consumidores como ahorro de tiempo, dinero, esfuerzo físico, estrés y puntualidad, debido a que con previas autorizaciones, los pagos se pueden realizar de forma automática.

Se reconoce que la mayor dinámica que se evidencia con servicios financieros electrónicos en Colombia según el programa de Banca de las Oportunidades fue en el transcurso de 2019 y 2020 por el incremento en su adopción debido a la problemática Covid-19, sin embargo, las dimensiones de acceso fueron amplias desde alrededor de los años 2014 hasta 2021.

Con el proyecto se pretende exponer la dimensión que han tenido las billeteras electrónicas en trámites digitales de comercio electrónico, con la participación de las personas y las empresas que han ayudado a incrementar el acceso a estas plataformas digitales. También se pretende resaltar que los procesos bancarios se pueden realizar de manera eficaz y óptima, a través de estas nuevas actualizaciones digitales.

La Banca de las oportunidades permite el estudio de datos reales desde el año 2014 hasta el año 2021 en Colombia, para identificar el comportamiento que tienen las billeteras electrónicas y así plantear un fundamento investigativo de su proceso digital.

#### **1.5. Justificación**

Realizar un estudio sobre el impacto de las billeteras electrónicas es una forma de observar el comportamiento que ha tenido la población al vincularse con los servicios y productos financieros, es ver cómo día a día se incrementa la vida digital de muchas personas y empresas con las herramientas de internet, haciendo uso responsable del dinero electrónico.

Conocer el comportamiento de las transacciones digitales permite analizar la participación en el comercio electrónico por parte de familias y empresas, con el fin de demostrar el aumento que estos dos actores han presentado en la economía, además se pueden exponer las distintas herramientas digitales que tienen las personas de forma más convencional y rápida, que permite el flujo de comercio electrónico y el aumento del desarrollo económico y social.

La tecnología, al ser utilizada de manera adecuada, produciría un posible crecimiento en el sector que se use, por esto analizar el impacto que han tenido las billeteras digitales en el fortalecimiento de la inclusión financiera, es muy importante como herramienta para la toma de decisiones y el mejoramiento del proceso de adquisición de servicios financieros.

Algunas entidades bancarias también se pueden beneficiar de este análisis, puesto que se podrían apoyar las conclusiones a las que se llegue, para generar estrategias de marketing o estrategias para crear nuevos beneficios para los clientes; incrementando la inclusión financiera a través de las billeteras electrónicas.

La inclusión financiera ha sido un plan de desarrollo encaminado por las autoridades financieras de Colombia como Fintech, Banca de las Oportunidades, SEDPE entre otras, para segmentar el avance en el sistema financiero y en el avance tecnológico, teniendo en cuenta los modelos de negocio digital que han implementado las familias en pobreza, pequeñas y medianas empresas, emprendedores y comunidades en participación para la mejora de la calidad de vida.

## **1.6. Hipótesis de la Investigación**

Las billeteras electrónicas son una herramienta que ha favorecido el fortalecimiento de la inclusión financiera en Colombia debido al avance que ha tenido la población de querer hacer

parte del movimiento financiero y de evidenciar los impactos positivos que las billeteras electrónicas han generado durante el periodo 2014 al 2021.

Al aumentar el nivel de participación de las personas y empresas en usar este tipo de aplicaciones, se busca ampliar su objetivo bancario deseado favorece la economía porque “se ha demostrado que el proceso más amplio de desarrollo financiero promueve el crecimiento económico, al tiempo que mejora el crecimiento de la productividad y la acumulación de capital” (Mejía, 2021).

Con base en la argumentación previa, se establece la siguiente hipótesis: las billeteras electrónicas son una herramienta tecnológica que ha permitido que la inclusión financiera evolucione favoreciendo el desarrollo económico de una nación.

## **2. METODOLOGÍA**

### **2.1. Técnicas e instrumentos para recolectar la información:**

Para el contenido del trabajo se realizará la recopilación de datos digitales en línea, de las páginas oficiales encargadas de brindar los indicadores de evolución, inclusión y desarrollo financiero.

- La Banca de las oportunidades
- Asobancaria
- Banco de la República de Colombia
- Banco Mundial
- Fondo monetario internacional
- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico

Las paginas en mención son las principales y fundamentales que aportan información estadística y verídica para la explicación objeto de esta investigación.

### **2.2. Técnicas e instrumentos para analizar la información**

Por tratarse de una investigación explicativa se describirán las causas y consecuencias de la implementación de las billeteras electrónicas en Colombia y su evolución en la inclusión financiera.

### **2.3. Fuentes de información secundarias**

Las fuentes secundarias de información que se han tomado, son datos electrónicos que brindan los bancos comerciales e instituciones enfocadas en el sector financiero, tales como MasterCard, Colombia Fintech, artículos de prensa tales como El Tiempo, La Republica y Forbes, cada una de estas fuentes se verifica su credibilidad por el tipo de referencias investigativas que tienen y el manejo de referencias, ya que manejan datos verídicos de Asobancaria, La Banca de las Oportunidades, Banco de la Republica de Colombia, Cámara de Comercio Electrónico Colombiano, quienes son las principales Fuentes de argumentación en la creación de este informe.

### **2.4. Definición y justificación del tipo de estudio:**

Realiza una investigación analítica con formato explicativo, para interpretar los datos hallados de las fuentes oficiales que se tomaron para resolver la pregunta problema de este trabajo.

El trabajo tiene un diseño documental monográfico, donde se expondrá por escrito y sustentará el tema del impacto de las billeteras electrónicas en el fortalecimiento de la inclusión financiera en Colombia entre el 2014 hasta el 2021, con información de campo tipo cualitativa donde al ser de forma literaria la investigación los datos se expresan en forma de textos donde ayudan a comprender el comportamiento del objeto de estudio. Por ultimo tiene el propósito investigativo básico con un tema de libre elección.

### 3. DESARROLLO DE LA MONOGRAFÍA

#### Capítulo Uno: Evolución de los medios de pago

Las billeteras electrónicas, son el sistema disponible para realizar transacciones bancarias vía digital de una manera inmediata, están a disposición de personas y empresas que cuenten con un medio electrónico móvil y por supuesto pueda contar con acceso a internet.

Para tener un mejor contexto acerca de las plataformas digitales se analizará el origen de esta herramienta y su llegada a Colombia.

Ahora bien, las personas y la evolución se encargan de que haya un proceso de mejoramiento a medida que pasa el tiempo, después de distinguir la moneda se empieza a conocer el cheque y la tarjeta de crédito, el cheque como comprobante de los depósitos que realizaba la gente por el oro que tenían y las tarjetas de crédito empiezan a surgir después de que a mediados del siglo XX.

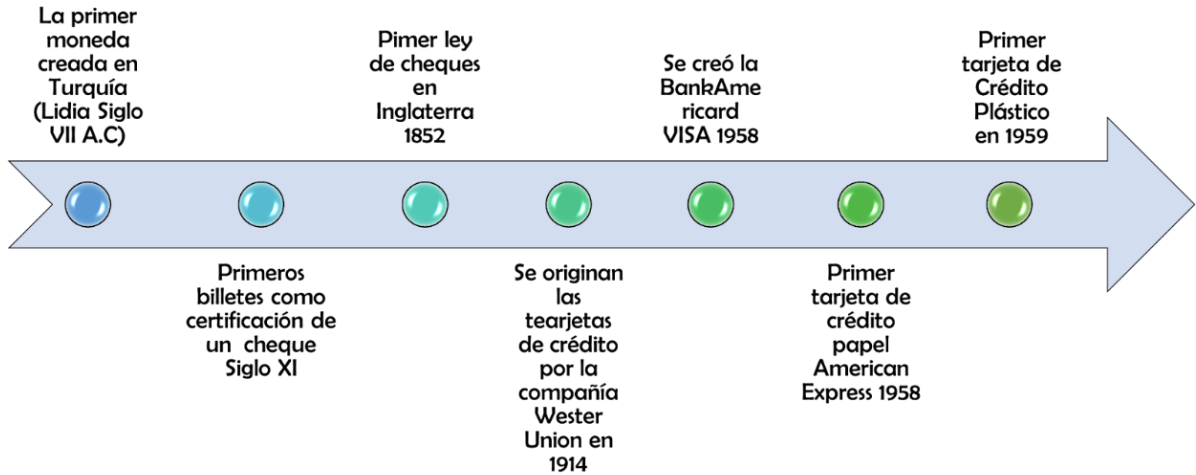
Se destaca la información aportada de una página Web llamada Principal<sup>3</sup>, donde menciona que hacia el 1958 se creó la BankAmericard (hoy la conocemos como VISA) y la Interbank Card Association (que hoy es conocida como MasterCard) y en el mismo año American Express lanzó su primera tarjeta de crédito de papel, aunque un año más tarde fue reemplazada por el plástico. Se podría concluir que el proceso va facilitando la adquisición monetaria de acuerdo con las necesidades del mercado.

Para entender mejor el contexto anterior veamos la siguiente imagen.

---

<sup>3</sup> Información se encuentra como: Breve historia del dinero: del trueque al ahorro. Recuperado de <https://www.principal.cl/ciclo-vida/breve-historia-del-dinero-0>

### Ilustración 1 Evolución medios de pago



Fuente: Diagramación propia con datos de página web: [www.principal.cl](http://www.principal.cl)

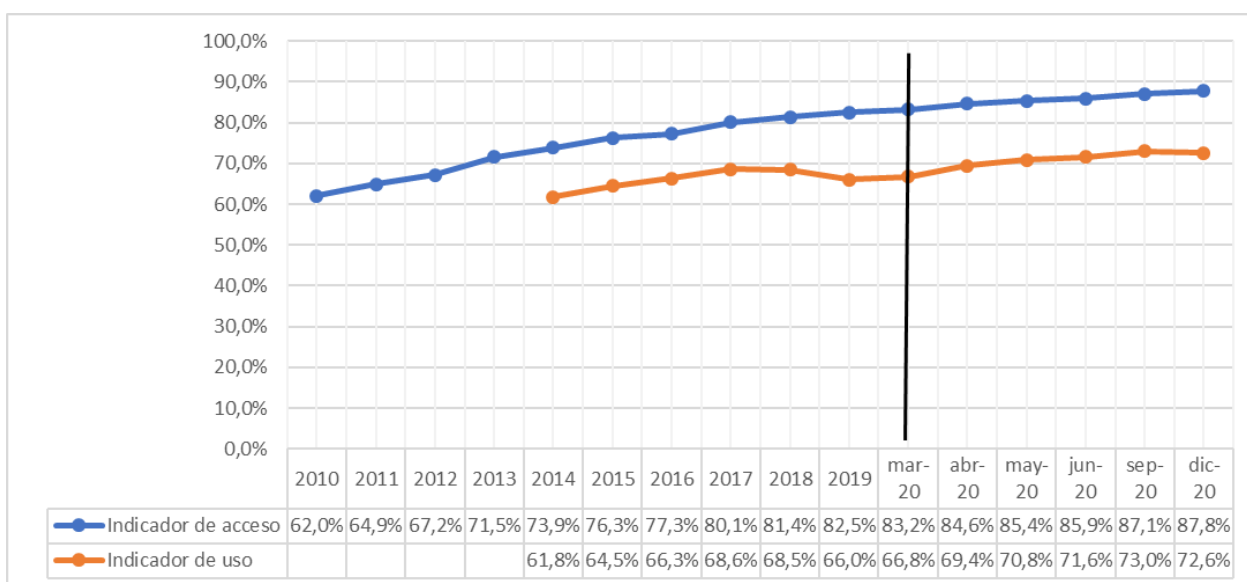
### Medios de pago en Colombia

La evolución acelerada que ha tenido la tecnología con el pasar de los años, según Basto (2022) ha impactado varios ámbitos de nuestro estilo de vida, desde las actividades como la comunicación, comprar y vender, trabajar, ocio, y hasta cómo realizar los pagos; con este último se puede evidenciar un aumento en la oferta de instrumentos de pago, debido a que su objetivo es incrementar la eficiencia, seguridad y sobre todo facilitar las transacciones en un ambiente que cambia constantemente

Para este estudio es importante definir que es un medio de pago e instrumento de pago, ya que son diferentes, el primero se refiere a las distintas formas de dinero en donde se encontró que el efectivo, cuentas en depósitos, créditos, entre otros. Por otro lado, los instrumentos de pago son lo que permiten llevar a cabo las órdenes de pago, donde se encuentran los cheques, tarjetas, efectivo, y demás (Basto, 2022)

Colombia ha avanzado en el acceso y uso de productos y servicios financieros. Para 2010, el 62 % de los adultos había usado al menos un producto financiero, frente al 87,82 % en diciembre de 2020, visualizando un crecimiento aproximado del 26% en uso. A su vez, para 2014, el 61,80% de los contribuyentes había utilizado al menos un producto financiero, comparado con el 72,60 % en diciembre de 2020, con un aumento del 10,8% en personas empleando servicios bancarios.

*Gráfico 2 Evolución de los indicadores de acceso y uso a productos y servicios financieros de adultos 2010 - 2020*



Fuente: Diagramación CCCE con datos de la Banca de Oportunidades; equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

El análisis realizado por Basto (2020) informa que, a pesar del aumento en el acceso y uso de productos financieros, el uso de efectivo sigue siendo intensivo, como se demuestra en gráfico 2, que muestra una medida de uso de efectivo que corresponde a la relación entre el efectivo en circulación y la cantidad total de dinero. A pesar de un intento de reducirlo a través de la asociación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público con la Alianza Better Than Chash, con



una meta de 8.5% establecida en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2015-2018, usar este medio rinde mucho más que las metas, y las tendencias de uso continúan creciendo.

La teoría del mercado bilateral para el 2022, explica Basto (2020) es la adopción y uso de los servicios de pago electrónico depende de la coordinación entre los operadores (oferta) y las demandas (consumidores y comerciantes) de las plataformas de pago, de manera que converjan sus necesidades y costos de uso y acceso.

Luego están los efectos que los consumidores adoptan, donde un método de pago siempre que lo acepte una empresa el cliente también lo reconoce para su uso, en ese sentido, las externalidades surgen a medida que aumentan los intereses de una de las partes a medida que crece la adopción del medio por parte de la otra parte; Con esto en mente, y con base en los datos del Informe de Inclusión Financiera de la Banca de las Oportunidades, es claro que el acceso es alto pero el uso es bajo, lo que se explica por la baja aceptabilidad de los medios de pago electrónicos no es alta, es decir, hay desequilibrio entre las dos partes (Arango et al., 2020).

Se ha avanzado en el uso de los productos transaccionales digitales que ofrece el sistema financiero en Colombia, pero su uso sigue siendo bajo, pero las empresas y los consumidores continúan haciendo un uso intensivo del efectivo, donde una de las razones por las que los colombianos prefieren el efectivo para sus pagos diarios es la limitada aceptación de los pagos electrónicos por parte de las empresas (Arango et al., 2020), en parte porque perciben el costo relativo de usar pagos electrónicos en lugar de efectivo para operar.

Para medir de manera integral los costos privados que las empresas que aceptan y usan diferentes instrumentos de pago, en 2018 el Banco de la República realizó una encuesta de empresas que aceptan tanto efectivo como tarjetas de pago. (Arango et al., 2020).

Las estimaciones muestran que el efectivo es significativamente más barato que las tarjetas de débito y crédito cuando se trata de cobrar dinero en los comercios. Se replicó la estructura de costos en los negocios de pagos realizados con relación a sus gastos operativos, y se encontró que los pagos electrónicos representan más del doble del costo de los pagos en efectivo. Por lo tanto, es más barato para un negocio operar con efectivo que con instrumentos de pago electrónicos (Arango et al., 2020).

Aunque las autoridades colombianas han venido encontrando un camino regulatorio integral y favorable para la transformación digital del sistema financiero y la innovación tecnológica, que es clave para seguir superando los efectos adversos de la coyuntura del Covid-19 en nuestra economía, cabe destacar que hoy Colombia cuenta con normativa aplicable y entidades que operan diferentes modelos de negocios innovadores, como empresas especializadas en pagos y depósitos electrónicos (SEDPE), plataformas de financiamiento colaborativo (crowdfunding) y banca digital (RIF, 2020).

Así mismo, han surgido interesantes modelos de colaboración a través de alianzas, inversiones, programas de agencia (tipo marketplace y banking-as-a-service o Baas) entre empresas fintechs e incumbentes, con el objetivo de ampliar el acceso y uso de servicios financieros, ya sea para la población bancaria o tradicionalmente excluida. Orientado a más y mejor servicio; Así los colombianos pueden ofrecer productos más simplificados como las billeteras digitales (RIF, 2020).

Los medios de pago han evolucionado logrando dividirse en dos caminos, uno por el medio del efectivo y el otro medio electrónico, donde el primero es usado mayoritariamente por los entes económicos por motivos de confianza, puesto que el extenso conocimiento que se tiene de

su manejo se originó desde hace mucho tiempo, lo cual fortalece la confianza que es este medio se tiene. Pero el medio de pago electrónicos al originarse tan solo hace una unas pocas décadas, la práctica es poca, impidiendo que exista más conocimiento empírico en el uso de la tecnología.

A pesar que el uso tecnológico va en aumento, no se logra aun que los medios de pago electrónicos sobrepasen el porcentaje de uso del efectivo (como se menciona en párrafos anteriores), sin embargo es cuestión de tiempo para ver cómo aumenta la práctica del pago por medio electrónico, debido a que es una herramienta innovadora, con el propósito de un fácil acceso para personas y empresas, logrando facilitar las distintas formas de transacciones del dinero en la economía, sin la necesidad de tener muchos billetes a la mano, sino por el contrario un determinado número en representación de la cantidad de dinero que se esté usando en el proceso de compraventa.

## Capítulo Dos: Origen de las billeteras electrónicas

A medida que el ser humano evoluciona y el mundo progresa a su alrededor, el hombre busca la facilidad o alternativas más apropiadas para poder seguir cambiando los sistemas de antes, en efecto, es así como descubre en la tecnología un mecanismo para garantizar también la evolución del dinero.

La tecnología moderna es el medio que permite que todos los procesos puedan ser acondicionados o rediseñados de forma digital. A medida que va avanzando el sistema de intercambio avanza también el sistema de pagos, por ello entender este proceso es una forma de justificar la creación de las plataformas digitales, pues en la actualidad y a futuro son los medios que permiten adquirir un servicio o producto sin tener que salir de casa y además realizar movimientos de una forma inmediata y a cualquier lugar del mundo.

El origen de las billeteras electrónicas inicialmente se atribuye a una idea planteada por Bill Gates, uno de los grandes empresarios de la industria tecnológica, quien durante una entrevista para el periódico The New York Time (Gates, 1996) predijo que “La billetera será un computador de bolsillo muy pequeño con una pantalla a color del tamaño de una fotografía, que reemplazará a las billeteras y maletines de la actualidad en los que llevamos dinero, llaves, documentos de identificación, tarjetas de crédito, periódicos, agendas, fotografías, calculadoras y teléfonos celulares”.

En ese orden de ideas, varios innovadores tecnológicos sumaron esfuerzos por crear lo que se conoce hoy en día como las Billeteras Virtuales o billeteras electrónicas.

Dos actores se referencian como grandes pioneros de innovación para el ingreso de las billeteras electrónicas al mercado de la tendencia digital, ofreciendo servicios de pagos móviles mediante los sistemas, Android Pay para Google y iOS para Apple, también medidos por NFC (Near-Field-Communication) que es un campo de sistema cercano mediante tecnología inalámbrica que permite el intercambio de datos entre dispositivos, este modelo optimizó las funciones que permiten las diferentes operaciones.

### **Primer actor - Google Wallet**

Google anunció en 2011 un servicio de pago móvil gratuito llamado Google Wallet, un modelo de negocio que simula una tarjeta de crédito virtual y que brinda la oportunidad de agilizar los servicios de compras físicas, compras virtuales y transacciones como pagos e ingresos de dinero.

Google Wallet también permite ingresar y guardar sus datos personales de manera segura para que cada que quiera realizar un proceso no tenga que registrar sus datos nuevamente.

En su caso, actualmente se conoce como Google Pay y cuenta con su página de GPay para conocer más información.

### **Segundo actor - Apple Pay**

En su página de Apple.com nos menciona las cualidades del servicio en línea y las posibilidades de realizar trámites o transacciones de pago sin tener que tener contacto físico.

Apple Pay es un sistema de pagos que reemplaza las tarjetas físicas y el efectivo en tiendas, es un servicio de pago móvil creado por Apple y promocionado por su lanzamiento el día 20 de

octubre de 2014 para Iphone 6, Iphone 6 plus y en otras fechas para su otro núcleo de dispositivos, inicialmente disponible para Estados Unidos y luego el resto del mundo. Permite manejar comodidad, privacidad, seguridad y ofrece un servicio más cómodo y rápido que las tarjetas de crédito y el efectivo,

Apple promociona su billetera electrónica como una herramienta innovadora que permite una vida más sencilla al usuario, comparte su compromiso con el mejor bienestar de sus clientes.

### **Billeteras electrónicas en Colombia**

La economía mundial ha tenido diversos cambios debido a que el entorno que se presenta es incierto y desequilibrando, es aquí donde “los consumidores, en el actual proceso de transformación de sus hábitos transaccionales, desean tener una conexión rápida, directa y constante con su banco. Para ello, el desarrollo de nuevas estrategias para el uso de medios de pago electrónicos resulta fundamental” (Asobancaria, Edición 1039, 2016).

Los pagos electrónicos muestran beneficios a los actores del entorno económico, como lo enumera Asobancaria en su Edición 1039, (2016) donde se:

- (i) Impulsa el crecimiento económico de los países
- (ii) Incrementa la seguridad de los consumidores
- (iii) Mejora la capacidad fiscal del Estado
- (iv) Incrementa la facturación de las empresas al tiempo que mejora el manejo de tesorería
- (v) Incrementa su seguridad y les otorga ventajas en términos de inclusión financiera y acceso a la formalización

Los medios de pago electrónicos impulsan el crecimiento económico en tal como “la agencia Moody’s calculó el impacto de la migración hacia pagos electrónicos para 70 países (95% del PIB mundial) y encontró que los pagos electrónicos aportaron cerca de USD 296 billones adicionales al PIB de este conjunto de países en un lapso de 5 años (2011-2015)” esto lo analizó Asobancaria para 2016 en su Edición 1039, donde según cálculos de Asobancaria daría para la creación de cerca de 3 millones de trabajos por año aproximadamente.

De misma manera Moody’s estimo que un incremento del 1% en el uso de pagos electrónicos lograría un crecimiento anual de aproximadamente 104 billones de dólares en consumo de bienes o servicios, lo que representa un incremento cercano a 0,04% en el PIB de cada país<sup>4</sup>.

Esta agencia también muestra que el uso de los medios de pago electrónicos ayuda al crecimiento en 0,11% del PIB para las nuevas formas de negocio que se van creando en la economía. Asobancaria apunta a que este comportamiento se debe principalmente a la rápida penetración de las tarjetas y a un incremento del consumo interno, generando una dinámica económica positiva según en su Edición 1039 (2016).

Asobancaria también en la edición 1039 analiza que simultáneamente con los impactos macroeconómico, los consumidores perciben una mayor seguridad a medida que disminuye la necesidad de almacenar y transportar dinero en efectivo, así como también la sociedad gana eficiencia a medida que los pagos electrónicos reducen los costos directos e indirectos asociados con la entrega física de efectivo.

---

<sup>4</sup> <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/visa-everywhere/global-impact/impact-of-electronic-payments-on-economic-growth.pdf>

Además, es importante resaltar que pagar de forma electrónica reduce la aceptación de efectivo para ciertas transacciones, como pueden llegar a ser ciertas actividades ilícitas, ya que la alta trazabilidad de estos medios de pago reduce este riesgo. El Estado ve mejorada su capacidad fiscal y tiene mejores herramientas para garantizar la transparencia de la economía.

Las empresas del sector real obtienen beneficios en aumentos en la facturación, mejoras en el manejo de tesorería, aumento en las condiciones de seguridad, y se benefician de las ventajas en términos de acceso a la formalización y de la inclusión financiera (Asobancaria, Edición 1039, 2016).

Como se menciona anteriormente, pagar de forma electrónica impulsa el uso de los canales digitales para realizar todo tipo operaciones financieras, provocando que las entidades bancarias y no bancarias se enfoquen en desarrollar más y mejores servicios financieros, por lo cual los colombianos tienen a su alcance una mayor oferta de productos simplificados, como son las billeteras digitales (RIF, 2020)

La tabla 1 muestra las principales billeteras electrónicas en este mercado, incluyendo las sociedades especializadas en pagos y depósitos electrónicos (SEDPE) también importantes bancos con sus líneas de negocio digital, y Fintech apalancadas sobre esquemas de corresponsalía<sup>5</sup>, de acuerdo con la Banca de las oportunidades en su RIF del 2020.

De modo similar el RIF de 2020 señala que, en el 2020, el mercado de billeteras digitales en Colombia ascendió a más de 25 millones de usuarios, y que las SEDPE fueron capaces de







---

<sup>5</sup> Acuerdo por el cual una entidad de crédito proporciona servicios de pago y de otro tipo a otra entidad de crédito.



movilizar cerca de \$90.000 millones, provocando un sin número de transacciones, como fueron pagos electrónicos, giros, recepción de recursos del Estado, entre otros.

*Tabla 1 Principales Billeteras digitales en Colombia*

<b>Billetera 1</b>  <b>Banco</b>	<b>a. Volumen</b> <b>Usuarios:</b> 11 millones Dinero movilizado 20,5 billones	<b>b. Producto</b> <b>Depositos:</b> °Depósito electrónico °Tarjeta débito	<b>Credito:</b> °Consumo bajo monto °Tarjeta crédito	<b>Canales:</b> °ATM °Correponales °Códigos QR
<b>Billetera 2</b>  <b>Banco</b>	<b>a. Volumen</b> <b>Usuarios:</b> 5,8 millones Dinero movilizado 13,1 mil millones	<b>b. Producto</b> <b>Depositos:</b> °Cuenta ahorro	<b>Credito:</b> °Consumo bajo monto °Otros	<b>Canales:</b> °ATM °Correponales °Códigos QR
<b>Billetera 3</b>  <b>SEDPE</b>	<b>a. Volumen</b> <b>Usuarios:</b> 1,4 millones Dinero movilizado 33,9 mil millones	<b>b. Producto</b> <b>Depositos:</b> °Depósito electrónico °Tarjeta débito	<b>Credito:</b> °Aliados	<b>Canales:</b> °Correponales
<b>Billetera 4</b>  <b>Pasarela de pagos</b>	<b>a. Volumen</b> <b>Usuarios:</b> 200.000 Dinero movilizado No disponible	<b>b. Producto</b> <b>Depositos:</b> °Cuenta ahorro °FICS	<b>Credito:</b> °Aliados	<b>Canales:</b> °ATM °Correponales °Códigos QR
<b>Billetera 5</b>  <b>SEDPE</b>	<b>a. Volumen</b> <b>Usuarios:</b> 29.000 Dinero movilizado 19,3 mil millones	<b>b. Producto</b> <b>Depositos:</b> °Depósito electrónico	<b>Credito:</b>	<b>Canales:</b> °ATM °Correponales °Códigos QR
<b>Billetera 6</b>  <b>SEDPE</b>	<b>a. Volumen</b> <b>Usuarios:</b> 27.000 Dinero movilizado 13,4 mil millones	<b>b. Producto</b> <b>Depositos:</b> °Depósito electrónico	<b>Credito:</b>	<b>Canales:</b> °Correponales

Fuente: SFC, Asobancaria, notas de prensa (La República) y equipo RIF

Finalmente, la regulación como una variable importante en el crecimiento de este fenómeno digital, argumenta el equipo RIF en su reporte de 2020 que debido a los requisitos de

experimentación que puedan necesitar las entidades, en el desarrollo de actividades de innovación financiera, y el diseño de espacios de prueba controlados (o sandboxes regulatorios<sup>6</sup>), según lo dispuesto en el Decreto N° 1234 de 2020, el programa permitirá hasta dos años de desarrollo de tecnología innovadora destinada a resolver problemas de los consumidores financieros o promover la inclusión financiera.

Sin embargo, los retos que aún enfrenta el país en el propósito de masificar estas nuevas herramientas son complejos, puesto que debe analizarse todas las variables, un ejemplo sería dimensionar la distancia territorial para lograr una enseñanza en toda la nación, para dar a conocer las facilidades y ventajas que estas herramientas tienen para mejorar la calidad de vida de personas (hablando en términos microeconómicos), así mismo lograr facilitar el desarrollo de actividades bancarias en pequeñas y medianas empresas del territorio nacional.

---

<sup>6</sup> Los sandboxes o 'arenas regulatorias' son espacios de flexibilización de la normativa existente que crean ambientes experimentales para el desarrollo de modelos de negocios innovadores.

### **Capítulo Tres: Las billeteras electrónicas en el mercado colombiano**

En la actualidad, en la era digital se conocen múltiples plataformas que permiten el trámite de operaciones sin la necesidad de tener que salir de casa, sin mucho esfuerzo, es un acceso que permite su uso desde algo electrónico como el dispositivo móvil.

Para (Caparroso, 2021) las “billeteras digitales han entrado en los bolsillos de los colombianos mediante el incremento de la conectividad y la penetración de teléfonos inteligentes”.

La Banca de las Oportunidades en su página web, en el apartado de programa de Transacciones digitales menciona que en Colombia se estima que más del 86% de la población, aproximadamente más de 36 millones de personas tienen un teléfono celular, donde se analizó con ayuda de La Unión Internacional de Telecomunicaciones – ITU-, que el crecimiento del uso de telefonía móvil en los países desarrollados no solo se ha extendido más rápido que cualquier otra tecnología en el pasado, sino que es el medio de comunicación e información más usado hoy en día.

Para el informe en mención Forbes se apunta que “precisamente para el año 2020, al menos dos millones de personas se conectaron por primera vez a Internet en Colombia desde enlaces propios. Lo que produce un incremento de 7.77 millones, 790.000 nuevos accesos en comparación con 2019” (Caparroso, 2021).

Lourdy (2019) menciona que, en Colombia para el año 2019, se encontraban en el mercado al menos 11 billeteras electrónicas, entre aplicaciones bancarizadas e independientes (Fintech). Esas opciones son: Tpage, Nequi (Bancolombia), Movii, Powwi, Davipay (Davivienda), Rappi Pay

(Davivienda y Rappy), Tuya, Billetera Colpatría, Bbva Wallet y Billetera Móvil Bancolombia, las cuales le ofrecen a sus clientes la posibilidad de realizar toda clase de pagos.

Cada billetera electrónica tiene diferentes beneficios y características, pero con el objetivo principal de facilitar las actividades monetarias del mercado de bienes y servicios, en la tabla 2, se presentan datos de las once billeteras a distinguirse por su relevancia en el mercado para el año 2019:

Tabla 2 Algunas Billeteras virtuales del mercado 2019

ESTAS SON ALGUNAS DE LAS BILLETERAS VIRTUALES DEL MERCADO		BENEFICIOS	DATO EXTRAS
<b>CÓMO USARLAS</b> 1 Descarga la app PlayStore y AppStore 2 Crea una cuenta 3 Inscribe tu información 4 Compra 5 Paga	<b>TPAGA.</b>	Más de <b>100 empresas</b> usan esta billetera para pagar los servicios de más de <b>10.000 empleados</b> y colaboradores	Pagos de servicios públicos, en plazas de mercados, Soat, pagos o QR entre otros
	<b>NEQUI</b>	Neobanco del Grupo Bancolombia Cuota de manejo todo a <b>\$0</b>	Puede organizar su dinero, pagar en línea, enviar dinero y pagar en datáfonos
	<b>MOVII</b>	Esta app está unida a una tarjeta con la que moverá su dinero	Podrá pagar sus facturas y recargar el celular
	<b>POWWI</b>	Esta app le ayuda a manejar su dinero	Podrá realizar compras, pagar, recargar minutos, ahorrar, enviarle plata a sus amigos, entre otras
	<b>Rappi pay</b>	Esta app también cuenta con una tarjeta para los pagos	Se pueden hacer pagos desde el celular, códigos QR
	<b>Tuya</b>	Espera cerrar el año con <b>tres millones</b> de afiliados	Se pueden hacer pagos en Almacenes Éxito y Carulla con código QR
	<b>BBVA</b>	Se puede pagar en más de <b>3.000 comercios</b> y se puede utilizar en establecimientos internacionales habilitados	Puede llevar un control del saldo de sus tarjetas
	<b>Paga aquí</b>	Puede pagar en más de <b>40.000 establecimientos</b> comerciales en todo el país	Puede pagar sus servicios públicos
	<b>Tuya</b>	Tiene un costo de 0\$ por transferencias hacia cuentas de otros bancos	Podrá realizar transacciones de forma fácil, rápida y segura. Pago de servicios públicos
	<b>Davipay</b>	Se puede pagar en más de <b>80.000 establecimientos</b>	Es un producto le permite realizar compras en internet, pagar sin filas y sin tarjeta
	<b>BBVA</b>	Esta app permite visualizar los saldos de las tarjetas	Puede hacer pagos en establecimientos habilitados con QR

Fuente: Sondeo LR/ColombiaFintech Grafico:LR-GR Foro:123RF

Fuente: Sondeo LR/ColombiaFintech Grafico:LR-GR Foro:123RF

Con el paso del tiempo, las billeteras electrónicas han logrado abarcar gran parte del comercio electrónico en la población colombiana, Para estudios de la Banca de las oportunidades en el año

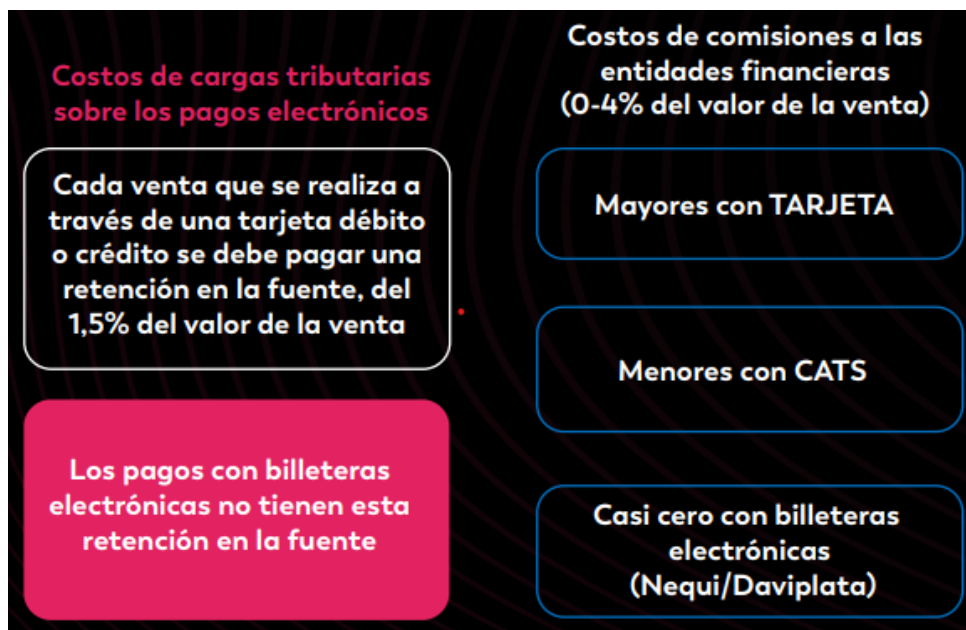
2014 (RIF, 2014), refiere que los indicadores de la población adulta que se representa entre los rangos de edad de los 18 a los 65 años, demostraron que al menos 23,3 millones de adultos contaron con acceso a un producto financiero al cierre del mismo año.

En efecto y a comparación del año anterior y del último año estudiado por Banca de las Oportunidades 2020, en la población adulta se evidenció un incremento del 19% respecto al año 2014 con 32 millones de personas que entraron al sistema financiero con al menos un producto financiero.

### **Billeteras electrónicas en el mercado para el 2021**

En el mercado colombiano las pequeñas y medianas empresas no les parece confiable utilizar otros medios de pago diferentes al efectivo (Colombia FINTECH, 2021), su principal argumento son los costos que genera pagar con medios electrónicos, afirma Fintech Colombia en su informe de “Propuestas del sector de Fintech para dinamizar el uso de medios de pago distintos del efectivo en las micro y pequeñas empresas” publicado en diciembre de 2021. También se puede analizar la posibilidad de la falta de conocimiento que tienen estas entidades empresariales, sobre los medios electrónicos de pago.

*Ilustración 2 Los costos para las empresas de diferentes medios de pago electrónicos*



Fuente: Fintech Colombia informe: Propuestas del sector de Fintech para dinamizar el uso de medios de pago distintos del efectivo en las micro y pequeñas empresas. Diciembre de 2021.

Como se pudo observar en la ilustración 2, las billeteras electrónicas como Nequi o Daviplata, resultan ser muy económicas, incluso gratuitas para los pequeños comercios, lo que desequilibra la competencia entre los participantes del ecosistema de pagos<sup>7</sup> (Colombia FINTECH, 2021, p.28).

Las billeteras digitales, por su variable de cero costos, se convierten en una fuerte herramienta como medio de pagos, y posiblemente pasarán a ser las más utilizadas por los pequeños

<sup>7</sup> El ecosistema de pagos está formado por una combinación de actores que interactúan entre sí durante el proceso de transacción de pago: emisores y adquirentes, redes de tarjetas de crédito, procesadores de pago, pasarelas de pago, organizaciones de ventas independientes y revendedores de valor agregado y facilitadores, afirma pagina <https://www.kvz.cl/medios-de-pago/el-ecosistema-de-medios-de-pagos/#:~:text=El%20ecosistema%20de%20pagos%20est%C3%A1,de%20valor%20agregado%20y%20facilitadores>

comercios, donde sus usos podrían ser para pagar salarios, transacciones a proveedores, pago de servicios públicos, entre otros.

Son varios los beneficios que maneja cada billetera electrónica para los clientes, un artículo realizado por Colombia FINTECH sobre Billeteras electrónicas al cierre de 2021 demuestra que según información recolectada se evidencio que de 2020 a 2021 el conjunto de billeteras digitales tuvo un aumento del 99% respecto al número de usuarios que usaron la plataforma, un incremento de 122% en el número de transacciones y un crecimiento del 195% del volumen transado.

Respecto a lo anterior se presentan datos de cada compañía que participó en el reporte y adicional se presenta el desempeño en 2021 de Mercado Pago y Vita Wallet, miembros de Colombia Fintech (Colombia FINTECH, 2021).

Tabla 3 Algunas billeteras virtuales a cierre 2021 con indicadores financieros

	Billetera Digital	Año de Cierre	# Usuarios	# Transacciones	Valor en Pesos \$
	Daviplata	2021	13 Mill	1.300 Mill	34 Bill
	NEQUI	2021	10 Mill	611,5 Mill	75,4 Bill
	Tpaga	2021	1,05 Mill	2,3 Mill	162.024 Mill
	SuRed	2021	172.882	725,098	44,507 Mill
	TuyaPay	2021	857.064	245.705	14677 Mill
	Payválida	2021	657.983	7,8 Mill	362.419 Mill
	Cobru	2020	85.111	351.000	48.341 Mill
	Movii	2021	2,1 Mill	19 Mill	2,3 Bill
	Powii	2021	51.723	315.979	361.319 Mill
	Ding	2021	4.993	1,2 Mill	13.925 Mill
	Global66	2021	1.300 Mill	2.000	4.000 Mill
	Mercado Pago	En 2021 creció exponencialmente como resultado del proceso de digitalización de pagos, Bogotá y Medellín con mayor número de participantes			
	Vita Wallet	Vita Wallet aún no ha presentado cifras tras su ingreso en apenas 2021, pero participa como una billetera Colombiana más.			

Fuente: Fintech Colombia informe: Propuestas del sector de Fintech para dinamizar el uso de medios de pago distintos del efectivo en las micro y pequeñas empresas. Diciembre de 2021.



Hay diferentes tipos de billeteras digitales en el mercado colombiano, y es claro pensar que pueden ingresar a competir muchas más, donde los beneficios y características que tiene cada una, al ser tan diferentes, se enfocan o clasifican en diferentes mercados de consumo, como el sector de compras internacionales, el segmento de videojuegos, recibir o enviar dinero entre diferentes países, créditos con costos bajos en intereses, entre otras.

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

Con relación al párrafo previo, las billeteras móviles al ser una herramienta versátil, de fácil acceso y que con el pasar de los años la seguridad digital es mucho más eficiente comparada con los otros medios de pago, como tarjetas de crédito o cheques, que complican el proceso financiero al cliente aumentando los pasos para generar una transacción, se posiciona como una de las más usadas por los colombianos y su incremento en uso aumenta más del 100% como se mencionó anteriormente.

## **Capítulo Cuatro: Billeteras electrónicas y el sector financiero.**

La evolución del mundo alrededor de la era digital toma un giro inesperado para el año 2020, una problemática sanitaria presentada durante varios meses denominada pandemia Covid-19 representó para la población un cambio total en la vida cotidiana, dado que se efectuó cierre de muchas empresas, crisis económica, crisis sociales en la salud y la necesidad de conservar la distancia en efecto de las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud.

Las circunstancias anteriormente descritas fueron un factor clave para que el reconocimiento de las billeteras digitales tuviera una evolución importante en el sector financiero de Colombia

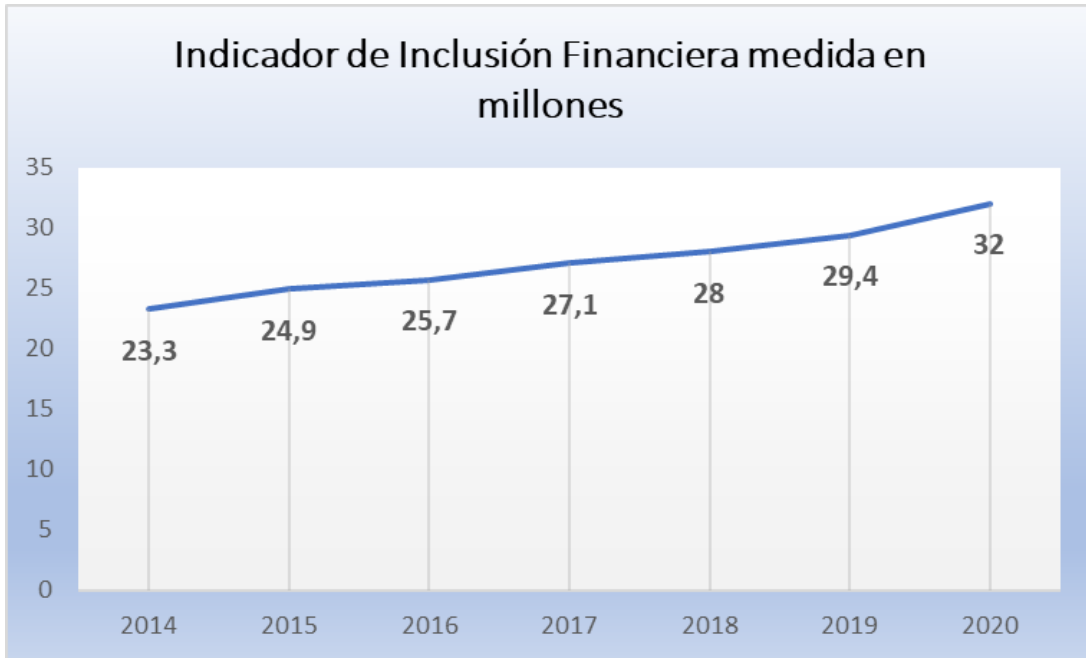
Las billeteras digitales demostraron su compromiso con la población al ser un producto digital que permite contar con acceso a servicios de transacción gratuitos y de forma instantánea las 24 horas al día sin necesidad de desplazarse hasta un punto físico, además cuenta con un servicio de seguridad eficiente con los datos de los usuarios y funciones que permiten realizar diferentes tipos de actividad en su plataforma, como pago de servicios, ahorro de dinero, depósitos y acción de innovar en las metodologías para cumplir con las necesidades de las personas, permitiendo confianza y mejorando el bienestar de las personas.

Con lo anterior, en función de la pandemia y las billeteras digitales, su consumo dio un crecimiento favorable a la oferta de servicios financieros que facilitaron la vida cotidiana de las personas y además aportó un incremento a la inclusión financiera de Colombia.

Banca de las oportunidades en su página Web expone reportes anuales de la inclusión financiera, en ellos menciona el análisis de las cifras e indicadores presentados año por año acerca del comportamiento que tienen las personas y las empresas con los productos financieros.

Para el análisis de este trabajo se tomarán datos de Banca de las Oportunidades que demuestra el crecimiento que ha tenido la inclusión financiera durante el periodo del 2014 al 2020.

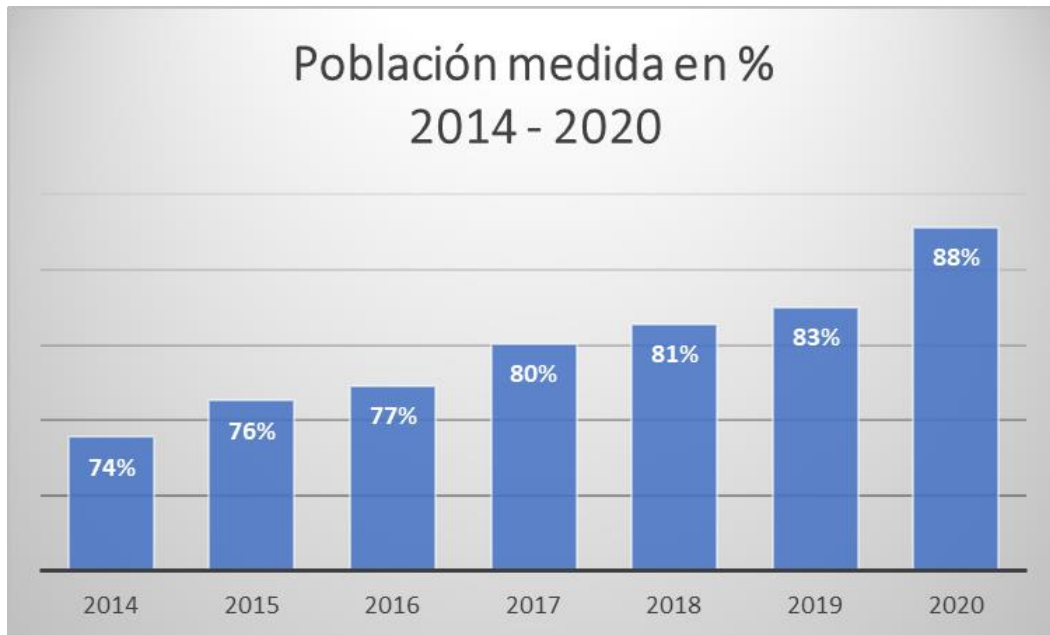
*Gráfico 3 Indicador de crecimiento de la inclusión financiera*



Fuente: Elaboración propia con información de los Reportes de Inclusión Financiera elaborados por la Banca de las oportunidades desde 2014 a 2020

Como se evidencia en la gráfica 3 se presenta un aumento significativo del número de personas que adquirieron un producto financiero, lo que representa un incremento en los niveles de inclusión financiera.

*Gráfico 4 Porcentaje de crecimiento de la Inclusión Financiera*



Fuente: Elaboración propia con información de los Reportes de Inclusión Financiera elaborados por la Banca de las oportunidades desde 2014 a 2020

Las gráficas 2 y 3 mostradas anteriormente muestran un compromiso de crecimiento año tras año con base en la participación que fueron teniendo las personas al incluir un producto digital a sus vidas, se evidencia un crecimiento de un punto porcentual entre varios de los años demostrados, sin embargo a su vez se evidencia grandes saltos de 2016 a 2017 debido a que en 2017 hubo varios proyectos con respecto a la inclusión, como estructuración a planes de 2014 - 2018 por medio de planes nacionales de desarrollo, entre ellos se tenía en cuenta que al menos el 84% de la población adulta pudiera contar con al menos un producto financiero, también se mediaron proyectos de estrategias nacionales con coordinación entre entidades del Estado y el sector privado lo que impulsaron iniciativas para que las personas se integraran a la actividad financiera, entre otras alternativas se evidencia también el salto de 2019 a 2020 con efecto de la pandemia, lo que impulsó a que las personas tuvieran acceso digital debido a que no podían

desplazarse, además el plan del Gobierno Nacional a consignar ayudas solidarias a algunas personas de bajos recursos por medio de las mismas billeteras virtuales, llevando así a las personas a indagar en el mundo de la banca de las billeteras digitales..

### **Comportamiento de las billeteras electrónicas en el mercado financiero**

De acuerdo con un informe de (Castellanos, 2021) Colombia Fintech publicado en diciembre del 2021, informa que el costo de aceptación de medios de pago diferentes al efectivo en una venta es asumido por el comercio. Ese costo suele ser un porcentaje de la venta. De esta manera, los microempresarios deben pagar unas comisiones a las entidades financieras que emiten los medios de pago distintos del efectivo, que pueden llegar a ser de entre el 0 y el 4% del valor de la venta (p.29).

Aunque la comisión por pagar a las entidades financieras depende del medio en que se utilice las formas de pago (distintos del efectivo), como ejemplo para las tarjetas suelen ser más altas las comisiones, por otra parte, para transferencias bancarias basadas en Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS) y billeteras electrónicas suelen ser bajas o con porcentaje cero las comisiones, como es el caso para Nequi o Daviplata, ambas billeteras digitales. Las entidades financieras tradicionales como las fintech compiten en este mercado, algunas con el propósito de captar los clientes con capacidad de pago, y otras con la lógica de masificar los medios de pago distintos del efectivo (Colombia FINTECH, 2021, p.29).

Como lo resalta el informe de Propuesta de sector Fintech (2021, p.29): Lo ideal sería poder ofrecer todos los servicios de medios de pago distintos del efectivo a un precio de cero para los clientes, pero eso requiere fórmulas ingeniosas, tanto de negocio como tecnológicas, para rentabilizar de otra manera los recursos que circulan en el sistema de pagos. Las posibilidades

para hacer eso varían mucho entre entidades financieras; las autoridades conocen de este reto, y han tratado de desarrollar regulaciones y licencias financieras para que tanto las entidades financieras tradicionales como nuevas entidades hagan la transición del negocio del ahorro y el crédito al negocio de la masificación de los medios de pagos distintos del efectivo (ver, por ejemplo, la ley 1735 de 2014 o el decreto 1692 de 2020).

Para un mejor desarrollo de ver como las billeteras electrónicas tiene una gran ventaja financiera sobre los demás medios de pago, revisar la siguiente ilustración:

*Ilustración 3 Ejemplo de costos por uso de medios de pago electrónicos para un comercio pequeño*



Fuente: Fintech Colombia informe: Propuestas del sector de Fintech para dinamizar el uso de medios de pago distintos del efectivo en las micro y pequeñas empresas. Diciembre de 2021

Teniendo en cuenta la Propuesta del sector de FINTECH indica que todos estos costos le restan viabilidad a la modalidad de pagos mediante medios electrónicos, haciendo que las ventas en efectivo predominen, por ser la opción más económica. Sin embargo, lo que está pasando en realidad en el país es que los pagos de los microempresarios se están digitalizando rápidamente lo menciona Colombia FINTECH (2021), pero a través de las billeteras virtuales de los grandes bancos, que ofrecen sus servicios a costo cero y además no están sujetas a retenciones. Si se llegan a eliminar las retenciones, se va a nivelar la cancha de juego lo suficiente para poder desarrollar el negocio, así los bancos no cobren por las transferencias, porque los pagos con tarjetas tienen algunos beneficios que los pagos con transferencias no tienen (2021, p.29).

Lo anterior se toma como algo positivo para las billeteras electrónicas, siempre y cuando no cambien las reglas de juego por parte de las entidades financieras, pues se presenta una oportunidad, no solo para hogares sino también para las micro, pequeñas y medianas empresas que inician sus actos financieros con entidades bancarias, logrando reducir en porcentajes importantes los costos que se generan por obligaciones bancarias que se presenta en una organización comercial.

Un aporte importante de las billeteras digitales para con la economía, es que no obstaculizan la idea principal de la banca, ya que facilitan la distribución del dinero en toda la economía de una manera ágil y rápida, logrando transacciones de dinero con sumas altas, porque no solo abarcan mercados de sumas pequeñas como son el consumo día a día de los hogares, también son usadas las billeteras virtuales por las empresas emergentes incrementando las sumas de dinero

por transacciones en un año, mejorando en el crecimiento y desarrollo de una nación en términos económicos, con el objetivo de mejorar de la calidad de vida de las personas.



## **Capítulo Cinco: Evolución de las billeteras electrónicas y su impacto en la inclusión financiera de Colombia**

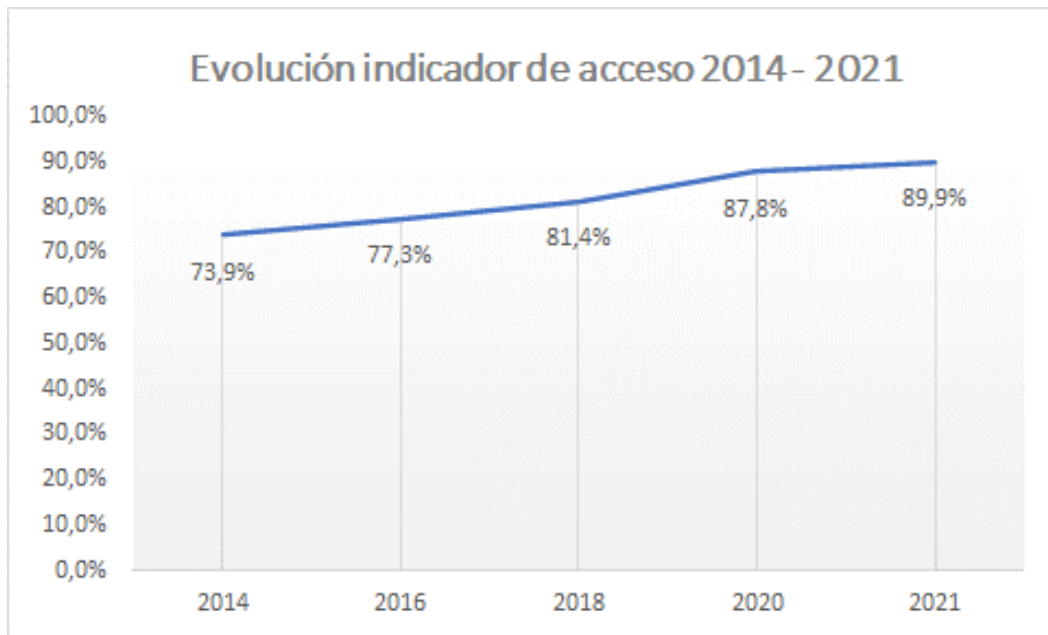
Las entidades financieras en Colombia han trabajado arduamente para crear nuevos productos y servicios, enfocándose en herramientas digitales que logren menores costo para los clientes, adicionalmente que permitan aumentar la inclusión financiera en el territorio nacional y logren la satisfacción de las nuevas tendencias y demandas de los consumidores.

A medida que se desarrollan las billeteras digitales, desde el inicio con los depósitos electrónicos, ha crecido la competencia en este sector digital debido a que las entidades financieras le han apostado a crear billeteras digitales, donde cada una se crea con características de acuerdo a las diferentes necesidades que presentan los compradores o incluso pequeñas o medianas empresas, como por ejemplo, aquellos interesados en criptomonedas, personas en tendencia de los video juegos, negocios de ocio como restaurantes y bares, tiendas de compra y venta, entre otros, todo esto encaminado a incrementar la participación ciudadana en aspectos financieros.

En Colombia, la Ley 1735 de 2014 de Inclusión Financiera, por medio de la cual se crearon las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPE), permite que más ciudadanos puedan contar con un medio de pago electrónico para realizar sus transacciones. Las SEDPE son 5 entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, que pueden captar ahorros del público únicamente para ofrecer los servicios de pagos, giros, transferencias, recaudo y ahorro.

De acuerdo con una investigación de MasterCard (Vargas, 2022), el 62 % de los colombianos usa billeteras digitales, lo cual da cuenta del impacto de estos nuevos productos y servicios financieros en los consumidores.

*Gráfico 5 Porcentaje de crecimiento de la inclusión financiera*



Fuente: Elaboración propia con datos de Reportes anuales de Banca de las Oportunidades

Para Colombia los avances en la inclusión financiera han sido representativos en el transcurso de los años, más colombianos han ingresado al sistema digital, para el año 2021 el incremento ha subido al 89,9% de los adultos, es decir, un total de 33,2 millones de personas que han incluido a su vida un producto financiero, también, debido a que la variedad de billeteras digitales que ofrece el mercado colombiano, ya que aproximadamente son 15 tipos de billeteras electrónicas que se han desarrollado hasta el cierre de 2021, cada una con aportes diferentes en el nivel de transacciones monetarias que se realizan en la economía

De acuerdo con la Banca de las Oportunidades, para 2013 había 1,9 millones de cuentas de depósitos de dinero electrónico con una tasa de crecimiento de 133% anual frente a 2012 (Castro, Perdomo, p.42, 2017).

Vale la pena señalar que la mayoría de los pagos realizados por el Gobierno, tanto en número como en valor o monto transado, han migrado hacia medios electrónicos. Por ejemplo, desde 2011, las transferencias del “Más Familias en Acción” (MFA) a las familias beneficiarias se hacen a través de la banca móvil, lo que aumentó el uso de medios de pago electrónicos en las transacciones G2P (Castro, Perdomo, 2017).

Se resalta también que la pandemia disparó el uso de estas billeteras durante el 2020 y 2021 (Colombia FINTECH, 2022), ya que fue importante este uso para la reactivación económica y la inclusión financiera puesto que los beneficios del gobierno brindados en la emergencia sanitaria fueron a través de estos medios, debido a el acceso fácil y ágil que tienen estas plataformas, donde se logró que se desarrollaran nuevas ideas para las billeteras, se crearon créditos, también se realizan pagos de servicios públicos o adquirir servicios para el ocio, entre otros.

Las billeteras electrónicas tienen como animador las diferentes maneras de realizar una operación a sus servicios financieros, en los hogares permite su acceso desde la comodidad del mismo, a las pequeñas y medianas empresas les brinda comodidad y agilidad y en cualquier ambiente se logra que las actividades financieras se realicen correctamente y a bajos costos; no solo costos económicos sino también en ahorrar tiempo, al no tener que ir a una sucursal física o al lograr que las transacciones se realicen en cuestión de horas y no en días. Esto siendo una mejora para la vida financiera de los actores económicos.

La seguridad cibernética es una variable que es muy importante para el ingreso de nuevos usuarios y la permanencia de los clientes actuales en el uso de billeteras digitales, el fortalecimiento de software y programas de seguridad cibernética, hacen que se reduzca el riesgo de fraude o robo de dinero. Al mejorar en la seguridad que poseen estas apps resultan ser una buena oportunidad para ingresar al mercado financiero desde edades tempranas o incentivar su uso en generaciones adultas. Con el fin de elevar los niveles de inclusión financiera en todas las regiones de Colombia.

En el siguiente modelo econométrico de regresión lineal simple con mínimos cuadrados ordinarios con la herramienta de digital Gretl, se valida que al acceso de las billeteras electrónicas favorece el crecimiento de la inclusión financiera en Colombia; con los siguientes datos:

*Tabla 4 Datos para Regresión Lineal simple*

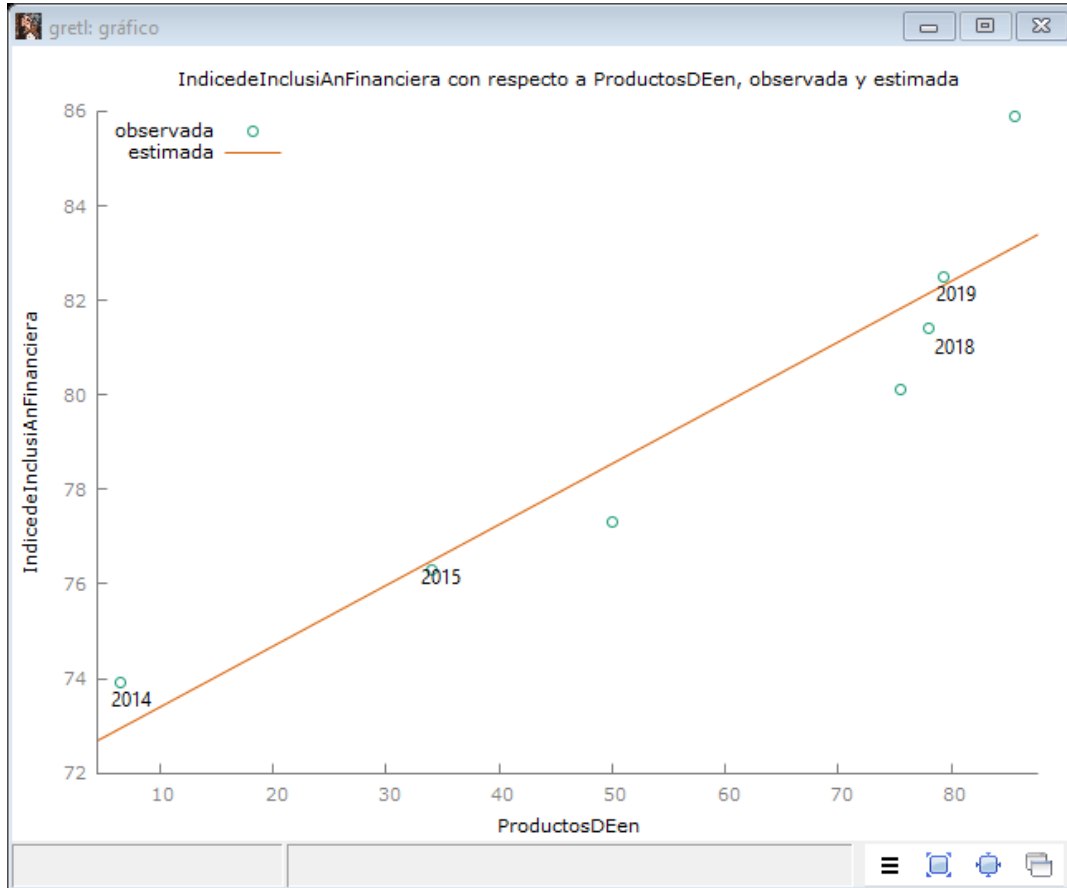
<b>Año</b>	<b>Productos DE* en %</b>	<b>Índice de Inclusión Financiera</b>
2014	6,5	73,9
2015	34	76,3
2016	50	77,3
2017	75,6	80,1
2018	78	81,4
2019	79,3	82,5
2020	85,7	85,9

*Nota: Depósitos Electrónicos\**

*Fuente: Elaboración propia con datos Banca de las Oportunidades y notas de prensa (La República)*

Los resultados gráficos de la regresión realizada con los datos anteriores son:

*Gráfico 6 Estimación del Índice de Inclusión financiera y Productos DE en Colombia desde el 2014 al 2020*



Fuente: Elaboración propia a través de la herramienta Gretl

Donde el gráfico 6 se observa que una característica que existe en el modelo es la homocedasticidad, donde los datos estimados son homogéneos con los observados, logrando que el nivel de error sea bajo, y por consiguiente la hipótesis de que las billeteras electrónicas han favorecido la inclusión financiera en Colombia desde 2014 al 2021 se cumple, porque el modelo por su principal característica lo hace confiable en aceptar la hipótesis planteada en este trabajo.

Simultáneamente se presentan los siguientes resultados numéricos, los cuales muestran con su nivel de significancia la aceptación a la hipótesis planteada:

*Tabla 5 Modelo 1 MCO: Índice de Inclusión Financiera y Productos de DE en Colombia desde 2014 al 2020*

	coeficiente	Desv. típica	Estadístico t	valor p	
const	72,1056	1,47959	48,73	6,87e-08	***
ProductosDEen	0,128723	0,0229359	5,612	0,0025	***
Media de la vble. dep.	79,62857	D.T. de la vble. dep.	4,087670		
Suma de cuad. residuos	13,73433	D.T. de la regresión	1,657367		
R-cuadrado	0,863005	R-cuadrado corregido	0,835606		
F(1, 5)	31,49771	Valor p (de F)	0,002484		
Log-verosimilitud	-12,29153	Criterio de Akaike	28,58306		
Criterio de Schwarz	28,47488	Crit. de Hannan-Quinn	27,24598		
rho	0,636133	Durbin-Watson	0,812276		

Fuente: Elaboración propia a través de la herramienta Gretl

El índice R-cuadrado informa que la variación total de la inclusión financiera es explicada su movimiento por el modelo de regresión, donde favorece el crecimiento de la inclusión a través de los años en puntos porcentuales por el uso de las billeteras electrónicas en Colombia.

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los medios de pago han evolucionado con el paso de los años, para el siglo XXI se dividido en dos caminos, uno por el medio físico del efectivo y el otro medio electrónico, donde el primero es usado mayoritariamente porque los entes económicos le tienen más confianza, puesto que el extenso conocimiento que se tiene de su manejo se originó desde hace mucho tiempo, lo cual fortalece la utilización en masa del efectivo. Pero el medio de pago electrónicos al originarse tan solo hace una unas pocas décadas, y con la era digital hace que la economía tome su dinero y lo empiece a usar de manera digital, aunque la práctica es poca, se convierte en un obstáculo ya que no se genera dicho conocimiento empírico en el uso de la tecnología, para que se genere la misma confianza que con él efectivo.

La actividad financiera recreada por el medio digital, en este caso representada por la banca virtual y distribuida por las billeteras digitales fue una necesidad de posibilidad inmediata de financiación para que las personas de pocos recursos o poco trayecto bancario pudiera acceder a un servicio financiero a la comodidad de cada uno.

Las billeteras digitales son un sistema innovador en la facilidad de la tecnología y la conexión digital permitiendo contar con acceso a cualquier momento y en cualquier lugar, brindando oportunidad a los usuarios de contar con un producto de depósito en sus manos y además incluirlos en el sistema de movimientos del comercio electrónico.

La tecnología va en aumento con nueva innovación y con la necesidad total de una conexión digital, con desarrollos de inteligencia artificial o demás procesos. Pero en el tema de pagos digitales no logra que los medios de pago electrónicos sobrepasen el porcentaje de uso del efectivo, sin embargo es cuestión de tiempo para ver cómo aumenta la práctica por medio digital,

debido a que por ser innovadora llama la atención de los consumidores, y con el propósito de un fácil acceso para personas y empresas, logran una ventaja para facilitar las distintas formas de transacciones del dinero en la economía, sin la necesidad de tener muchos billetes a la mano, sino por el contrario un determinado número en representación del dinero que se esté usando en el proceso de compraventa.

Sin embargo, los retos que aún enfrenta el país en el propósito de masificar estas nuevas herramientas son complejos, debido a el arduo trabajo de enseñanza que debe realizarse en Colombia, para dar a conocer las facilidades y ventajas que estas herramientas tienen para mejorar la calidad de vida de personas (hablando en términos microeconómicos), así mismo lograr facilitar el desarrollo de actividades bancarias en pequeñas y medianas empresas del territorio nacional.

Existe la posibilidad de incentivar el nivel de información que tienen hogares, pequeñas y medianas empresas en Colombia sobre las billeteras electrónicas, para que estos entes analicen las diferentes características, ventajas o beneficios que tienen estas herramientas y que pueden llegar a originar estrategias financieras, para el aprovechamiento de recursos y una mejor distribución de estos.

Al tener una amplia información de las billeteras móviles se realizaría un perfil de cuál es la mejor billetera electrónica que facilita las actividades financieras según su razón social o el uso que se le quiera dar por parte de los consumidores. Del mismo modo las billeteras digitales al ser una herramienta versátil, de fácil acceso y que con el pasar de los años la seguridad digital es mucho más eficiente comparada con los otros medios de pago, como tarjetas de crédito o cheques, que complican el proceso financiero del cliente aumentando los pasos para generar una



transacción, mejorando el posicionamiento de las billeteras móviles como las más usadas por los colombianos y su incremento en uso aumenta más del 100% como se menciona el capítulo 4.

Un aporte importante de las billeteras digitales para con la economía es que no obstaculizan la idea principal de la banca, ya que facilitan la distribución del dinero en toda la economía de una manera ágil y rápida, logrando transacciones de dinero con sumas altas, porque no solo abarcan mercados de sumas pequeñas como son el consumo día a día de los hogares, también son usadas las billeteras virtuales por las empresas emergentes incrementando las sumas de dinero por transacciones en un año, mejorando en el crecimiento y desarrollo de una nación en términos económicos, con el objetivo de mejorar de la calidad de vida de las personas.

La seguridad es una parte fundamental para el ingreso de nuevos usuarios y la permanencia de los clientes actuales en el uso de billeteras electrónicas, el fortalecimiento de software y programas de seguridad cibernética, hacen que se reduzca el riesgo de fraude o robo de dinero, esto debido a que se toman herramientas de biometría facial, fotografía de documentos en original, se cargan notificaciones de alerta por medios como mensajes de texto, correo electrónico, o incluso la misma aplicación puede tomar las medidas para bloquearse o avisar a su dispositivo principal.

Lo anterior con el fin de mejorar el conocimiento en seguridad que poseen estas apps, ya que resultan ser una buena oportunidad para ingresar al mercado financiero desde edades tempranas o incentivar su uso en generaciones adultas. Con el fin de elevar los niveles de inclusión financiera en todas las regiones de Colombia.

La facilidad de ingreso a las plataformas de las billeteras digitales permite un incremento de acceso por parte de los usuarios en el momento de requerir algún servicio financiero, su

disposición en el sistema ayuda a las entidades a regular inconsistencias o por el contrario mejorar la calidad del desarrollo de las plataformas digitales que controlan el servicio financiero llevando a una posición de crecimiento económico e inclusión financiera competitiva.

Por último se destaca que al realizar un modelo de regresión línea simple por mínimos cuadrados ordinarios, se cumple la hipótesis del problema planteado donde se observa y demuestra que el uso de billeteras electrónicas favorece la inclusión financiera en Colombia desde el 2014 al 2020; cabe aclarar que no se analizó el año 2021 porque los datos son insuficientes para realizar la regresión, pero al realizar la comparación del año 2020 y 2021 los datos incrementaron en este último, lo cual hace predecir que la influencia en el nivel de inclusión financiera en 2021 también fue favorable, cumpliéndose la hipótesis planteada hasta el 2021.

## 5. REFERENCIAS

Acevedo, F., Buitrago Ramírez, P. y Díaz Fonseca, A. (30 noviembre de 2020). *Inclusión financiera en zonas rurales: desafíos, oportunidades y buenas prácticas*. Edición 1261 ASOBANCARIA.

Recuperado de <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/11/1261VF-1.pdf>

Arango Arango, C. y Betancourt Garcia, Y. (2020). *Costos del comercio en el procesamiento de los pagos en Colombia*. Repositorio BANREP, 1143. Recuperado de

[https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9936/be\\_1143.pdf?sequence=9&isAllowed=y](https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9936/be_1143.pdf?sequence=9&isAllowed=y)

Arango Arango, C., Betancourt Garcia, Y., Restrepo Bernal, M. y Zuluaga Giraldo, G. (16 noviembre de 2021). *Pagos electrónicos y uso del efectivo en los comercios colombianos 2020*. Repositorio

BANREP, 1180. Recuperado de <https://investiga.banrep.gov.co/es/be-1180>

Banca de las oportunidades (2014). *Reporte de inclusión financiera 2014*. Recuperado de

<https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2019-02/REPORTE%20DE%20INCLUSI%C3%93N%20FINANCIERA%202014.pdf>

Banca de las oportunidades (2017). *Reporte de inclusión financiera 2017*. Recuperado de

[https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-07/RIF%202017%20LIBRO%20FINAL\\_WEB%2002\\_1.pdf](https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-07/RIF%202017%20LIBRO%20FINAL_WEB%2002_1.pdf)

Banca de las oportunidades (2020). *Reporte de inclusión financiera 2021*. Recuperado de

[https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2021-07/REPORTE\\_DE\\_INCLUSION\\_FINANCIERA\\_2020.pdf](https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2021-07/REPORTE_DE_INCLUSION_FINANCIERA_2020.pdf)

- Banco Mundial. (29 marzo de 2022). *La inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad*. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#1>
- Basto, Maria P. (5 enero de 2022). *Instrumentos de pago en Colombia, evolución y beneficios de los pagos digitales*. Recuperado de <https://www.ccce.org.co/noticias/instrumentos-de-pago-en-colombia-evolucion-y-beneficios-de-los-pagos-digitales/>
- Berrio, Juan C., Borja, W., Garcia, A. y Garcia, L. (25 abril de 2016). *Construyendo una ruta hacia la masificación de los pagos electrónicos*. Edición 1039 ASOBANCARIA. Recuperado de <https://www.asobancaria.com/2016/04/25/edicion-1039-construyendo-ruta-masificacion-pagos-electronicos/>
- Caparroso, José (16 julio de 2021). *Así está el panorama del 'boom' de las billeteras digitales en Colombia*. Recuperado de <https://forbes.co/2021/07/16/economia-y-finanzas/asi-esta-el-panorama-del-boom-de-las-billeteras-digitales-en-colombia/>
- Capera, L. y González, A. (septiembre de 2011). *Reporte de Estabilidad Financiera: Un Índice de bancarización para Colombia*. Reporte de BANREP. Recuperado de [https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/ref\\_tema\\_7\\_sep\\_2011.pdf](https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/ref_tema_7_sep_2011.pdf)
- Castellanos, D., Sandoval, D., Mejía, I. y Buitrago, Y. (diciembre de 2020). *Propuestas del sector de FINTECH para dinamizar el uso de medios de pago distintos del efectivo en las micro y pequeñas empresas*. Recuperado de <https://colombiafintech.co/static/uploads/Econometria%20Diciembre%202021.pdf>

Castro, S. y Perdomo, S. (2017). *Proyecto F: Diagnóstico del uso del efectivo en Colombia*. Recuperado de <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2017/12/Proyecto-F.pdf>

Colombia Fintech. (11 marzo de 2022). *¿Cuáles son y cómo están las billeteras digitales en Colombia?* Recuperado de <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/cuales-son-y-como-estan-las-billeteras-digitales-en-colombia>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (10 mayo de 2002). *Globalización y Desarrollo*. Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2724/2/S2002024\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2724/2/S2002024_es.pdf)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2001). *Desarrollo económico local y descentralización en América Latina: Análisis comparativo*. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2717/S2001704.pdf?sequence=1>

Flórez, Andrés V. (10 diciembre de 2009). *Aspectos regulatorios que deben cumplir las entidades financieras y no financieras que deseen prestar servicios de pagos a través de celulares y, en general, servicios de pago electrónicos*. Estudio para la Banca de las Oportunidades. Recuperado de <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-02/Aspectos%20regulatorios%20%20-%20servicios%20de%20pagos%20a%20trave%CC%81s%20de%20celulares.pdf>

Gates, Bill (19 febrero de 1996). *UNA BILLETERA DIGITAL EN EL FUTURO*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-357586>

Lorduy, Johana (2 noviembre 20219). *Hay más de 10 billeteras virtuales en el mercado colombiano para pagar cuentas*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/internet-economy/hay-mas-de-10-billeteras-virtuales-en-el-mercado-2928189>

MasterCard. (30 abril de 2020). *Estudio de MasterCard indica que los consumidores en América Latina y el Caribe hacen el cambio a los pagos sin contacto*. Recuperado de

<https://www.mastercard.com/news/latin-america/es/reportes-de-investigacion/reports-es/2020/estudio-de-mastercard-indica-que-los-consumidores-en-america-latina-y-el-caribe-hacen-el-cambio-a-los-pagos-sin-contacto/>

Mejía, Diana (26 agosto 2021). *Inclusión financiera: ¿qué hemos aprendido hasta ahora?*. Recuperado de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/08/inclusion-financiera-que-hemos-aprendido-hasta-ahora/>

Pastrán, Alejandro (10 septiembre de 2021). *El comercio electrónico en Colombia crecerá 74% en los próximos cinco años*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/internet-economy/el-comercio-electronico-en-colombia-crecera-74-en-los-proximos-cinco-anos-3234428>

Principal. (s.f.). *Breve historia del dinero: del trueque al ahorro*. Recuperado de <https://www.principal.cl/ciclo-vida/breve-historia-del-dinero-0>

Roldán, Paula (2018). *Desarrollo Económico*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/desarrollo.html>

Rus, Enrique (2020). *Medios de Pago*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/medios-de-pago.html>

Vargas, Juan S. (2 mayo de 2022). *El auge de las billeteras digitales en Colombia*. Recuperado de <https://www.elheraldo.co/economia/el-auge-de-las-billeteras-digitales-en-colombia-905349>

Vargas, Paola A. (15 octubre 2020). *El índice de inclusión financiera de Colombia se ubicó en 85,9% a finales de junio de 2020*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/finanzas/el-indice-de-inclusion-financiera-del-pais-se-ubico-en-85-9-al-final-de-junio-de-este-ano-3074093>

Westreicher, Guillermo. (2001). *Digitalización*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/digitalizacion.html>