



Análisis sobre el efecto económico de la digitalización de los medios de pago frente al uso de efectivo en la ciudad de Bucaramanga.

Modalidad: Monografía de Análisis

Daniela Rueda Rueda  
CC. 1095946083  
Mayra Alejandra Mantilla Cuevas  
CC. 1095914784

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales**  
**Administración Financiera**  
**Bucaramanga, 02-10-2023**



Análisis sobre el efecto económico de la digitalización de los medios de pago frente al uso de efectivo en la ciudad de Bucaramanga

Modalidad: Monografía de Análisis

Daniela Rueda Rueda  
CC. 1095946083  
Mayra Alejandra Mantilla Cuevas  
CC. 1095914784

**Trabajo de Grado para optar al título de  
Administradora Financiera**

**DIRECTOR**

Juan Carlos Ruiz Sarmiento, Mg.

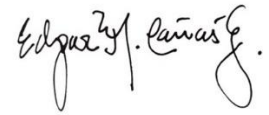
Grupo de investigación – GICSE

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales**  
**Administración Financiera**  
**Bucaramanga, 02-10-2023**

Nota de Aceptación

APROBADO

**En cumplimiento de los requisitos exigidos  
Por las Unidades Tecnológicas de Santander  
Para optar el título de Administrador Financiero  
mediante Acta N. 12 del 25 de septiembre de 2023**



---

Firma del Evaluador



---

Firma del Director

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto de grado a mi madre y padre ya no esté en esta tierra, siempre fue mi apoyo, sé que estará feliz de este nuevo logro como profesional, también quiero agradecer a mi esposo, quien a acompañó también en este proceso y me impuso a alcanzar mi título profesional, quien a pesar de la distancia me motivada a continuar y no desfallecer en el proceso.

*Daniela Rueda Rueda*

*Este proyecto me lo dedico principalmente a mi, a todo el esfuerzo realizado y a la decisión de ser una persona mejor, un ejemplo para mis hijos y un orgullo para mi esposo y mis padres.*

*Mayra Alejandra Mantilla Cuevas*

## AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi agradecimiento a todos los docentes que me acompañaron a lo largo de mi carrera profesional. Gracias a todos los conocimientos que me aportaron hoy en día voy creciendo en mi carrera profesional.

*Daniela Rueda Rueda*

*A lo largo de este proceso formativo conocí personas maravillosas que sumaron sus vivencias y conocimientos a mi vida. Agradezco a cada uno de ellos por acompañarme y compartir conmigo. Docentes, estudiantes y mi familia*

*Mayra Alejandra Mantilla Cuevas*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	16
1.3. OBJETIVOS .....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
<b>2. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>18</b>
2.1. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1.1. REVOLUCIÓN DIGITAL EN LA ECONOMÍA .....	18
2.1.2. EFECTO DE LA DIGITALIZACIÓN.....	18
2.1.3. USO DE EFECTIVO EN EL SIGO XXI .....	19
2.1.4. TRANSFORMACIÓN DEL USO DE EFECTIVO .....	20
2.1.5. IMPORTANCIA DEL CONOCIMIENTO FINANCIERO MODERNO.....	20
2.2. MARCO LEGAL .....	21
2.2.1. LEY 1480 DE 2011 (LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR) .....	21
2.2.2. LEY 1266 DE 2008 (LEY DE HABEAS DATA) .....	21
2.2.3. DECRETO 1074 DE 2015 .....	21
2.2.4. CIRCULAR EXTERNA 007 DE 2017 DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.....	22
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	23
2.3.1. CAMBIOS EN EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR.....	23
2.3.2. DIGITALIZACIÓN ECONÓMICA .....	23
2.3.3. PAGO EN EFECTIVO.....	23
2.3.4. EFECTO ECONÓMICO .....	24
2.3.5. EFICIENCIA .....	24
2.3.6. ESTRATEGIAS FINANCIERAS .....	24
2.3.7. INCLUSIÓN FINANCIERA.....	24
2.3.8. PAGOS DIGITALES .....	25
2.3.9. PRODUCTIVIDAD .....	25
2.3.10. SOCIOECONÓMICO .....	25
<b>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>26</b>

<b>3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>26</b>
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	26
3.1.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN .....	26
3.1.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	27
<b>3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>27</b>
<b>3.3. FASES DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>27</b>
<b>3.4. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....</b>	<b>27</b>
<b><u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....</u></b>	<b><u>29</u></b>
4.1. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS ACTUALES DE LOS MEDIOS DE PAGO DIGITALES .....	29
4.2. ANÁLISIS DE LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS PAGOS DIGITALES, PARA EL CONOCIMIENTO Y APOYO FRENTE AL USO DE EFECTIVO .....	30
4.3. ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA OPTIMIZAR EL USO DE LOS MEDIOS DE PAGO DIGITALES Y DARLES MAYOR INCLUSIÓN EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA. ....	30
<b><u>5. RESULTADOS.....</u></b>	<b><u>31</u></b>
5.1. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS ACTUALES DE LOS MEDIOS DE PAGO DIGITALES PARA EL CONOCIMIENTO DE LAS CONDICIONES DEL USO DIGITAL O EFECTIVO.....	31
5.1.1. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS ACTUALES DE LOS MEDIOS DE PAGO DIGITALES.....	31
5.1.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	33
5.1.3. CONOCIMIENTO DE LAS CONDICIONES DEL USO DIGITAL O EFECTIVO EN BUCARAMANGA. ....	41
5.2. ANÁLISIS DE LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS PAGOS DIGITALES, PARA EL CONOCIMIENTO Y APOYO FRENTE AL USO DE EFECTIVO .....	42
5.2.1. DESCRIPCIÓN DE LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS PAGOS DIGITALES .....	42
5.2.2. CONOCIMIENTO DE LOS PAGOS DIGITALES Y APOYO FRENTE AL USO DE EFECTIVO....	44
5.3. ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA OPTIMIZAR EL USO DE LOS MEDIOS DE PAGO DIGITALES Y DARLES MAYOR INCLUSIÓN EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA. ....	46
5.3.1. DESCRIPCIÓN DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA EL USO DE LOS MEDIOS DE PAGO DIGITALES Y LA INCLUSIÓN EN PAGOS.....	46
<b><u>6. CONCLUSIONES.....</u></b>	<b><u>49</u></b>
<b><u>7. RECOMENDACIONES.....</u></b>	<b><u>51</u></b>
<b><u>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</u></b>	<b><u>52</u></b>

**9. APENDICES ..... **58****



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Genero.....	34
<b>Figura 2.</b> Rango de edad.....	34
<b>Figura 3.</b> Nivel educativo .....	35
<b>Figura 4.</b> Estrato social donde vive .....	35
<b>Figura 5.</b> ¿Cuál es su medio de pago preferido para realizar compras en línea? .....	36
<b>Figura 6.</b> ¿Cuál es su medio de pago preferido para compras en tiendas físicas?.....	37
<b>Figura 7.</b> ¿Utiliza alguna aplicación de banca móvil para gestionar sus finanzas o realizar pagos? .....	37
<b>Figura 8.</b> ¿Con qué frecuencia realiza transacciones en efectivo en comparación con otros métodos de pago?.....	38
<b>Figura 9.</b> ¿Ha utilizado alguna vez criptomonedas para realizar transacciones?.....	39
<b>Figura 10.</b> ¿Qué factores son más importantes para usted al elegir un medio de pago? .	39
<b>Figura 11.</b> ¿Ha notado un cambio en sus hábitos de pago desde el inicio de la pandemia de COVID-19? .....	40
<b>Figura 12.</b> ¿Tiene alguna preocupación específica en relación con los medios de pago digitales?.....	41

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Actividades desarrolladas primer objetivo.....</i>	29
<b>Tabla 2.</b> <i>Actividades desarrolladas segundo objetivo.....</i>	30
<b>Tabla 3.</b> <i>Actividades desarrolladas tercer objetivo.....</i>	30
<b>Tabla 4.</b> <i>Características de los medios de pago digital.....</i>	31
<b>Tabla 5.</b> <i>Conocimiento del uso digital o efectivo en Bucaramanga.....</i>	41
<b>Tabla 6.</b> <i>Ventajas y desventajas de los pagos digitales.....</i>	43
<b>Tabla 7.</b> <i>Conocimiento de los pagos digitales y apoyo frente al uso de efectivo.....</i>	45
<b>Tabla 8.</b> <i>Estrategias financieras para el uso de los medios de pago digitales.....</i>	47

## RESUMEN EJECUTIVO

El actual análisis se incluye la resolución de todos los objetivos propuestos, los cuales están acompañados del proceso de desarrollo de la investigación siendo este de tipo descriptivo permitiendo la identificación y el efecto económico frente al uso de efectivo en la ciudad de Bucaramanga. Acorde a la población y muestra se logra la aplicación de una encuesta, esta es dirigida a los ciudadanos de Bucaramanga, lo que permitió la descripción de las características actuales sobre los medios de pago digital, conociendo las condiciones sobre el uso del efectivo y la utilización. De igual forma por medio de la investigación secundaria como los artículos, noticias diversos estudios se logró el análisis de las ventajas y desventajas de los pagos digitales, los cuales permitieron el conocimiento y el apoyo ante el uso del efectivo. Finalmente, con la información obtenida se logra plantear estrategias financieras las cuales son fundamentales en la optimización del uso de los medios de pago digitales y así lograr una mayor inclusión en la utilización de los ciudadanos en Bucaramanga. La metodología usada para cada desarrollo y resultado fue descriptiva, lo que permitió conocer el estado del uso de efectivo y la digitalización como medio de pago. Se concluye que la digitalización de los medios de pago ha mejorado la eficiencia y la conveniencia de las transacciones comerciales en Bucaramanga, ya que los pagos electrónicos permiten realizar transacciones de manera rápida y segura, lo que ahorra tiempo tanto a los consumidores como a los comerciantes.

**PALABRAS CLAVE.** Digitalización, efectivo, estrategias, financiera y pagos

## INTRODUCCIÓN

La digitalización de los medios de pago ha revolucionado la forma en que se realizan las transacciones financieras en todo el mundo, y la ciudad de Bucaramanga no ha sido una excepción. En los últimos años, se ha visto un cambio significativo en la manera en que las personas realizan las compras, pagan servicios y gestionan las finanzas personales, el efecto económico de este cambio en Bucaramanga, una ciudad en constante crecimiento en Colombia, ha sido profundo y multifacético (González, 2019).

En este contexto, el uso del efectivo ha ido disminuyendo gradualmente a medida que las opciones digitales como tarjetas de débito y crédito, billeteras electrónicas y aplicaciones móviles de pago han ganado terreno, este cambio ha generado una serie de efectos económicos que vale la pena explorar, sin duda alguna la digitalización de los medios de pago ha mejorado la eficiencia en las transacciones comerciales y financieras; las personas pueden realizar pagos instantáneos sin la necesidad de llevar efectivo consigo, esto permite ahorra tiempo y esfuerzo tanto para los consumidores como para los comerciantes, lo que puede conducir a un aumento en la productividad económica (Soto y Botia, 2020).

La adopción de tecnologías de pago digitales puede mejorar la inclusión financiera al brindar acceso a servicios bancarios a aquellos que anteriormente no tenían acceso debido a barreras geográficas o económicas, impulsando el ahorro, la inversión y el acceso a crédito, lo que a su vez puede estimular la actividad económica (Pedroni et al., 2022). Aunque la digitalización de los medios de pago ofrece ventajas económicas, también plantea desafíos en términos de seguridad cibernética y privacidad de los datos.

De acuerdo a la información anterior, se destaca que la digitalización de los medios de pago en Bucaramanga ha tenido un impacto económico significativo al mejorar la eficiencia, fomentar la inclusión financiera, reducir costos y generar datos valiosos para las empresas. Sin embargo, también presenta desafíos relacionados con la seguridad y la privacidad que deben ser abordados para garantizar un crecimiento económico sostenible y seguro en esta nueva era digital.

Este proyecto tiene como finalidad analizar la inclusión de la digitalización de los medios de pago, siendo así, el primero capítulo de este análisis está conformado por la problemática, justificación y cada uno de los objetivos propuestos destacando que los medios de pago ofrecen ventajas económicas, también plantea desafíos en términos de seguridad cibernética y privacidad de los datos. En el capítulo dos se evidencia el marco teórico, legal y conceptual, siendo de apoyo en la identificación de los beneficios y desventajas del pago digital.

En cuanto al capítulo tres, este está conformado por el diseño de la investigación, la metodología descriptiva que da solución al análisis y el enfoque del análisis; el cuatro capítulo se destaca por el desarrollo de la investigación, donde se comprende cada una de las fases y herramientas usadas para el cumplimiento de cada uno de los objetivos; el capítulo cinco evidencia cada uno de los resultados acorde a las actividades desarrolladas destacando la importancia de los pagos digitales y los efectos ante el uso del efectivo. Finalmente, el capítulo seis contiene la conclusión general de cada uno de los resultados y el capítulo siete, cuenta con las recomendaciones dadas a las personas y futuros investigadores.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La digitalización ha tenido un efecto económico y cultural significativo en el uso de efectivo en la sociedad, a medida que la tecnología ha avanzado, cada vez más personas y empresas han adoptado métodos digitales de pago, lo que ha llevado a una disminución en el uso del efectivo en muchos países. El problema de la digitalización frente al uso de efectivo surge debido a la transición gradual hacia una sociedad cada vez más digital, aunque la digitalización ofrece numerosos beneficios, también plantea desafíos y problemas relacionados con la dependencia exclusiva de los pagos digitales (Cajamarca, 2021).

A pesar del aumento en el uso de métodos de pago digitales, las finanzas de los latinoamericanos siguen dependiendo en gran medida del dinero en efectivo. En Colombia, la mayoría de las personas todavía prefieren ahorrar en efectivo (55%), seguido de aplicaciones (37%) y cuentas bancarias (35%), según un informe de Visa. Además, una encuesta realizada por el Banco de la República indica que el efectivo es el método de pago más común (78,4%) en el país para pagos habituales mensuales (Rodríguez, 2021).

En la ciudad de Bucaramanga, a pesar de los avances en la adopción de pagos digitales, aún existen personas que no tienen acceso a servicios financieros digitales o que no están familiarizadas con la tecnología necesaria para utilizarlos, esto deja a ciertos segmentos de la población, como los adultos mayores, personas de bajos ingresos o residentes en áreas rurales, excluidos de las transacciones digitales y limitados en sus opciones de pago (González, 2019).

Este estudio se enfoca en analizar el efecto de la digitalización en comparación con el uso de efectivo en la ciudad de Bucaramanga. Se reconoce que las personas que carecen de acceso a internet o no poseen las habilidades necesarias para utilizar los sistemas de pago digital corren el riesgo de quedarse rezagadas en un entorno cada vez más digitalizado. Por lo tanto, el objetivo es abordar esta problemática y responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la importancia de la digitalización de los medios de pago en contraste con el uso de efectivo en la ciudad de Bucaramanga?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

En el ambiente de los medios de pago actual, es necesario que se realice una transición hacia las nuevas tecnologías disponibles en Colombia, con el objetivo de facilitar su adopción por parte de los consumidores. Además, se debe crear un entorno propicio que fomente una mayor aceptación de dichas tecnologías, en ocasiones, las personas se ven limitadas en la capacidad de realizar pagos digitales debido a la falta de acceso en algunos establecimientos que aún no los aceptan, esto puede deberse a paradigmas arraigados o a la evasión de adoptar estas nuevas formas de pago (Vaquero, 2020).

Aunque la digitalización ha transformado la forma en que realizamos transacciones y pagos, también presenta desafíos relacionados con la exclusión financiera, la seguridad cibernética, la dependencia tecnológica, la privacidad de los datos y la brecha digital, es importante abordar estos problemas de manera equitativa y garantizar que todas las personas tengan acceso a opciones de pago seguras y accesibles, tanto digitales como en efectivo (Hernández et al.,2020). Por consiguiente, llevar a cabo un análisis acerca del efecto de la digitalización en comparación con el uso de efectivo permitirá obtener una comprensión más profunda de las necesidades existentes y facilitará la elaboración de estrategias efectivas.

En el ámbito académico, este análisis cobra relevancia al brindar una comprensión más profunda de los aspectos financieros relacionados con la digitalización y el uso de efectivo. Al identificar las necesidades y demandas de la digitalización en comparación con el uso de efectivo en relación con la educación financiera, se puede contribuir al desarrollo de políticas y programas más efectivos en este campo.



Como estudiantes de Administración Financiera en la Universidad Tecnológica de Santander (UTS), es un hito académico poder fusionar los conocimientos adquiridos con el análisis de los instrumentos del portafolio financiero y el mercado de los medios de pago digitales que se desarrollan con el propósito de satisfacer necesidades, en este enfoque, todas las partes involucradas pueden obtener beneficios significativos.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar la inclusión de la digitalización de los medios de pago por medio de una investigación descriptiva que identifique el efecto económico frente al uso de efectivo en la ciudad de Bucaramanga

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir las características actuales de los medios de pago digitales, a través de la aplicación de una encuesta a los ciudadanos de Bucaramanga, para el conocimiento de las condiciones del uso digital o efectivo.
- Analizar las ventajas y desventajas de los pagos digitales, por medio de una investigación secundaria basado en fuentes bibliográficas, para el conocimiento y apoyo frente al uso de efectivo.
- Plantear estrategias financieras fundamentadas en la recopilación de información, que permitan optimizar el uso de los medios de pago digitales y darles mayor inclusión en la utilización de los mismos en la ciudad de Bucaramanga.

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1. MARCO TEÓRICO

#### ***2.1.1. Revolución digital en la economía***

Tiene un efecto significativo en la economía y generando una serie de cambios y transformaciones en diversos sectores. La revolución digital ha impulsado la innovación tecnológica, lo que ha llevado a la creación de nuevos productos, servicios y modelos de negocio, las empresas que aprovechan las tecnologías digitales pueden aumentar su competitividad al ofrecer soluciones más eficientes, personalizadas y adaptadas a las necesidades del mercado (Vázquez et al., 2021).

La adopción de la tecnología digital ha contribuido al crecimiento económico al impulsar la productividad y eficiencia en los procesos empresariales. La revolución digital ha eliminado muchas barreras geográficas y ha permitido el acceso global a los mercados, las empresas pueden llegar a clientes en diferentes partes del mundo a través de plataformas digitales, lo que ha creado nuevas oportunidades de negocio y ha fomentado el comercio electrónico internacional (De Groot et al., 2020).

#### ***2.1.2. Efecto de la digitalización***

Este tema es amplio y abarca diferentes aspectos de la sociedad y la economía, revolucionando la forma en que las empresas operan, automatizando los procesos, la gestión eficiente de datos y la optimización de la cadena de suministro, llevándola a una mayor eficiencia y productividad en las organizaciones, la digitalización ha creado oportunidades para el surgimiento de nuevos modelos de negocio y ha facilitado la entrada de emprendedores al mercado (Riaza Rodríguez, 2021).

La digitalización ha dado lugar a la economía digital, que abarca actividades como el comercio electrónico, los servicios en línea, la publicidad digital y las plataformas colaborativas, estas actividades han generado un efecto significativo en la economía, impulsando el crecimiento y la creación de empleo, las redes sociales, las aplicaciones de mensajería y las videollamadas han facilitado la interacción en tiempo real, independientemente de la ubicación geográfica (Ferrío, 2019).

### **2.1.3. Uso de efectivo en el siglo XXI**

En el siglo XXI, el uso de efectivo ha experimentado cambios y desafíos debido a la creciente digitalización de los sistemas de pago, aunque el efectivo sigue siendo ampliamente utilizado, especialmente en economías emergentes y comunidades no bancarizadas, se observa una tendencia hacia formas de pago digitales y sin contacto, uno de los principales impulsores de esta transición es la conveniencia y rapidez que ofrecen las transacciones digitales, con la proliferación de tarjetas de débito y crédito, billeteras electrónicas y aplicaciones de pago móvil, se ha vuelto más fácil y rápido realizar compras y transferencias de dinero sin necesidad de llevar efectivo (Cabezas, 2021)

Además, la digitalización de los pagos también ha proporcionado beneficios en términos de seguridad y trazabilidad, las transacciones digitales pueden ser monitoreadas y rastreadas, lo que reduce el riesgo de robo y fraude en comparación con el uso de efectivo, las soluciones de pago digital suelen estar respaldadas por medidas de seguridad avanzadas, como el cifrado y la autenticación de dos factores (Flechas y Higuera, 2021).

No obstante, el uso de efectivo aún presenta ventajas en ciertos escenarios ya que efectivo es aceptado universalmente y no requiere de infraestructura tecnológica, lo que lo hace especialmente útil en áreas rurales o en situaciones de emergencia donde la conectividad puede ser limitada (Gómez y Albert, 2020).

#### **2.1.4. Transformación del uso de efectivo**

En los últimos años se ha evidenciado una transformación significativa en el uso de efectivo, la digitalización y la tecnología han desempeñado un papel crucial en esta transformación, generando cambios en la forma en que las personas realizan transacciones y gestionan sus finanzas, cada vez más personas utilizan tarjetas de débito y crédito, billeteras electrónicas y aplicaciones de pago móvil para realizar compras y transferencias de dinero, esto ha hecho que sea más conveniente y rápido realizar transacciones sin necesidad de llevar efectivo encima (Ferrando y Posada, 2022).

Las personas ahora pueden realizar compras en línea y pagar a través de plataformas seguras de pago permitiendo una mayor comodidad y acceso a una amplia gama de productos y servicios, eliminando la necesidad de pagar en efectivo, el uso de tarjetas con tecnología de proximidad (como la tecnología NFC) y pagos móviles ha permitido realizar transacciones simplemente acercando el dispositivo o la tarjeta a un lector (Mejía y Mejía, 2022).

#### **2.1.5. Importancia del conocimiento financiero moderno**

El conocimiento financiero moderno tiene una gran importancia en la vida cotidiana de las personas y en su capacidad para tomar decisiones financieras informadas y efectivas, a medida que la economía y los mercados financieros se vuelven cada vez más complejos, es fundamental contar con un conocimiento sólido en esta área, este ayuda a las personas a gestionar sus finanzas de manera eficiente, implica entender conceptos como el presupuesto personal, el ahorro, la inversión, el endeudamiento y la planificación para el futuro (Julio, 2020).

Además, el conocimiento financiero moderno es esencial para poder aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno financiero actual, incluye comprender los

diferentes productos y servicios financieros disponibles, como cuentas bancarias, tarjetas de crédito, préstamos, seguros y opciones de inversión., al entender cómo funcionan estos productos y cómo evaluar sus beneficios y riesgos, las personas pueden tomar decisiones financieras acertadas y evitar caer en situaciones de sobreendeudamiento o fraude financiero (Berbey et al., 2019).

## **2.2. MARCO LEGAL**

El siguiente marco legal destaca las reglamentaciones vigentes sobre la digitalización como medio de pago frente al uso de efectivo.

### **2.2.1. Ley 1480 de 2011 (Ley de Protección al Consumidor)**

Esta ley establece los derechos y deberes de los consumidores en Colombia, incluyendo aquellos relacionados con transacciones electrónicas y digitales. También aborda temas como publicidad engañosa, información clara y precisa para los consumidores y mecanismos para resolver disputas (Sandoval, 2023).

### **2.2.2. Ley 1266 de 2008 (Ley de Habeas Data)**

Esta ley regula la protección de datos personales en Colombia. Las entidades que manejan datos personales, incluidas las instituciones financieras y proveedores de servicios de pago, deben cumplir con los principios de consentimiento, finalidad, calidad y seguridad en el manejo de datos personales (Garate et al., 2021).

### **2.2.3. Decreto 1074 de 2015**

Este decreto regula aspectos como las transacciones electrónicas, la firma electrónica, el comercio electrónico y la protección de datos en el ámbito comercial; dentro de este decreto, se encuentran disposiciones relacionadas con aspectos como el comercio electrónico, la firma electrónica, la protección al consumidor y otros temas relacionados con el sector comercial y económico. Sin embargo, como

su alcance es amplio y abarca múltiples áreas, es importante consultar el documento completo para comprender todas las disposiciones y regulaciones que contiene (Hernández, 2020).

#### **2.2.4. Circular Externa 007 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia**

Esta circular establece las pautas para la regulación de los sistemas de pago y la prevención del riesgo asociado con el lavado de activos y la financiación del terrorismo en el contexto de las transacciones electrónicas y los pagos digitales.

- **Identificación de Clientes:** Las entidades financieras y no financieras que proveen servicios de pagos electrónicos deben implementar procedimientos sólidos de identificación de clientes.
- **Monitoreo y Reporte de Transacciones:** Las entidades deben establecer sistemas de monitoreo para identificar transacciones inusuales o sospechosas.
- **Gestión de Riesgos:** Las entidades deben implementar políticas y procedimientos para evaluar y gestionar los riesgos asociados con los pagos electrónicos.
- **Seguridad Cibernética:** Las entidades deben establecer medidas de seguridad adecuadas para proteger la información de los usuarios y prevenir el acceso no autorizado a los sistemas y datos.
- **Registro de Usuarios:** Las entidades deben mantener registros precisos y actualizados de los usuarios de sus servicios de pagos electrónicos, incluyendo información sobre sus transacciones.
- **Capacitación y Concientización:** Las entidades deben capacitar a su personal para que estén al tanto de las regulaciones y los procedimientos necesarios para cumplir con los estándares de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (Mariño, 2020).

## 2.3. MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual desempeña un papel fundamental en cualquier análisis o investigación, ya que proporciona una estructura sólida y coherente para abordar un tema específico.

### **2.3.1. Cambios en el Comportamiento del Consumidor**

Se refiere a las modificaciones o transformaciones en las actitudes, preferencias, decisiones de compra y patrones de consumo que experimentan los individuos a lo largo del tiempo, estos cambios pueden ser influenciados por una variedad de factores, como avances tecnológicos, tendencias culturales, cambios económicos, situaciones personales y sociales, entre otros (Droguett y Teixeira, 2021).

### **2.3.2. Digitalización económica**

Proceso de integrar tecnologías digitales y digitales avanzadas en diversos aspectos de la economía, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la productividad y la competitividad. Este proceso implica la transformación de las actividades económicas tradicionales a través del uso de tecnologías digitales, como la automatización, la inteligencia artificial, el análisis de datos y las comunicaciones en línea (Gonzales, 2021).

### **2.3.3. Pago en efectivo**

Se refieren a transacciones financieras en las que se utiliza moneda física, como billetes y monedas, como medio de intercambio para completar una transacción comercial o financiera; es un método de pago tradicional que ha sido utilizado durante siglos en diferentes partes del mundo y sigue siendo una forma común de realizar transacciones en la actualidad (Arango et al., 2020).

#### **2.3.4. Efecto económico**

Son los cambios y consecuencias que ocurren en una economía como resultado de una acción, evento, política o tendencia particular; estos efectos pueden ser positivos o negativos y afectan diversos aspectos de la economía, como la producción, el empleo, los precios, la distribución de la riqueza y el bienestar general de la sociedad; son una parte fundamental del análisis económico y son estudiados para comprender cómo las decisiones y eventos influyen en el comportamiento de los agentes económicos y en los indicadores clave de una economía (Carbo et al., 2021).

#### **2.3.5. Eficiencia**

Se refiere a la capacidad de lograr los mejores resultados posibles utilizando la menor cantidad de recursos disponibles, ante el contexto económico, la eficiencia se relaciona con la optimización de la producción y el uso de recursos para maximizar la producción de bienes y servicios con el menor costo posible (Roca et al., 2020).

#### **2.3.6. Estrategias financieras**

Son planes de acción diseñados para administrar y optimizar los recursos financieros de una organización o individuo con el fin de alcanzar objetivos específicos, estas estrategias implican tomar decisiones informadas sobre cómo adquirir, utilizar, invertir y gestionar el dinero de manera eficiente y efectiva; abarcan una amplia gama de áreas, desde la gestión de flujo de efectivo hasta la inversión y el financiamiento (Gaytán, 2021).

#### **2.3.7. Inclusión Financiera**

Se refiere al acceso equitativo y la participación de todos los individuos y comunidades en los servicios financieros formales, como cuentas bancarias, préstamos, seguros y otros productos financieros, el objetivo de la inclusión



financiera es garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de utilizar y beneficiarse de los servicios financieros, independientemente de su nivel de ingresos, género, ubicación geográfica u otros factores (Espinoza et al., 2019).

### **2.3.8. Pagos digitales**

Hace referencia a las transacciones financieras realizadas utilizando tecnologías digitales y electrónicas en lugar de dinero en efectivo o cheques físicos, dichos métodos de pago permiten a las personas y las empresas transferir dinero de manera rápida, segura y conveniente a través de plataformas electrónicas y dispositivos digitales, los pagos digitales han ganado popularidad en todo el mundo debido a su comodidad y eficiencia (Pereyra et al., 2021).

### **2.3.9. Productividad**

Se refiere a la medida de la eficiencia con la que se utilizan los recursos para producir bienes y servicios, en un sentido más amplio, la productividad mide la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla, es un concepto fundamental en la economía y la gestión empresarial, ya que está directamente relacionado con la eficiencia y la capacidad de generar riqueza y bienestar (Javier y Carrillo, 2021).

### **2.3.10. Socioeconómico**

Es la interconexión y relación entre factores sociales y económicos en una sociedad o comunidad, combina dos áreas fundamentales: lo social, que se refiere a los aspectos relacionados con las personas, las relaciones y la sociedad en su conjunto; y lo económico, que se refiere a los aspectos relacionados con la producción, distribución y consumo de bienes y servicios (Roca et al., 2020).

### 3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

#### 3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los factores mencionados señalan el enfoque de investigación empleado para lograr una comprensión más profunda acerca del desarrollo, así como para obtener una comprensión detallada de los resultados alcanzados.

##### 3.1.1. *Tipo de investigación*

Este proyecto consiste en un análisis descriptivo y propositivo que busca examinar la integración de la digitalización de métodos de pago en comparación con el empleo de efectivo en la localidad de Bucaramanga. La investigación utiliza modelos para evaluar datos secundarios, con la finalidad de identificar el avance de esta transformación y mejorar la utilización de los métodos de pago electrónicos para así promover una mayor inclusión financiera.

La relevancia de la investigación descriptiva radica en su capacidad para proporcionar una comprensión detallada y sistemática de fenómenos, situaciones o características específicas, este tipo de investigación se concentra en describir y analizar de manera exhaustiva aspectos concretos de una realidad, sin manipular variables ni establecer relaciones causales (Ramos, 2020).

##### 3.1.2. *Enfoque de investigación*

La relevancia del enfoque de investigación es cualitativa ya que radica en la capacidad para proporcionar datos numéricos y objetivos que permiten analizar patrones, establecer relaciones causa efecto y realizar generalizaciones (Blanco y Pirela, 2022). Este enfoque utiliza métodos cuantitativos para recopilar y analizar datos, lo que aporta una serie de beneficios significativos.

### **3.1.3. Método de investigación**

El método de investigación inductivo es un enfoque de estudio que implica moverse de observaciones específicas y datos concretos hacia la formulación de conceptos generales o teorías; en este método, se recolectan datos y se analizan de manera detallada para conocer las ventajas y desventajas de los pagos digitales, para el conocimiento y apoyo frente al uso de efectivo, identificando patrones, tendencias y relaciones que luego se utilizan para desarrollar conclusiones generales.

### **3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Hay varias metodologías para adquirir información, y entre ellas se incluye la obtención de información por medio de fuente primaria como lo es la encuesta, de igual forma la recopilación de datos secundarios, que involucra el uso de fuentes bibliográficas y literatura pertinente.

### **3.3. FASES DE INVESTIGACIÓN**

Para analizar la inclusión de la digitalización de los medios de pago e identificar el efecto económico frente al uso de efectivo en la ciudad de Bucaramanga se usaron dos fuentes

- Información primaria, la cual incluye resultados de datos demográficos y datos sobre las características actuales de los medios de pago digitales frente al uso de efectivo.
- Información secundaria, esto implica el uso de información bibliográfica y literatura significativa relacionada con las técnicas industriales.

### **3.4. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA**

El análisis se enfoca exclusivamente en la población residente en Bucaramanga. Según INVEST IN SANTANDER, en el año 2019 se registró una población total de

1,211,114 habitantes en dicha ciudad. El grupo de personas bajo estudio abarca a 528,855 individuos, tanto hombres como mujeres, que han alcanzado la mayoría de edad, una considerable proporción de este conjunto asume la responsabilidad de diversos pagos (DANE, 2023).

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

$$n = \frac{528.855 * 1.92^2 * 0.5 * 0.5}{0.08^2 * (528.855 - 1) + 1.92^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 120$$

Con el propósito de asegurar una representación estadística adecuada, se utilizó la fórmula pertinente para poblaciones limitadas. Con un nivel de confianza del 92% y un margen de error del 8%, se determinó que sería necesario encuestar a 120 residentes de la ciudad de Bucaramanga.

## 4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

La consecución de los objetivos permite llevar a cabo una evaluación local sobre la inclusión de la digitalización de los medios de pago, logrando la identificación sobre el efecto económico frente al uso de efectivo en la ciudad de Bucaramanga

### 4.1. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS ACTUALES DE LOS MEDIOS DE PAGO DIGITALES

El desarrollo del primero objetivo específico cuenta con la realización de las siguientes fases

**Tabla 1.** Actividades desarrolladas primer objetivo

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO
<b>Actividad 1.</b> Descripción de las características actuales de los medios de pago digitales	Descripción de las características actuales de los medios de pago digitales, y conocimiento de las condiciones del uso digital o efectivo.
<b>Actividad 2.</b> Elaboración, aplicación y tabulación de la encuesta	
<b>Actividad 3.</b> Conocimiento de las condiciones del uso digital o efectivo en Bucaramanga.	

Nota: Tabla elaborada por los autores.

La encuesta se llevó a cabo durante las semanas comprendidas entre el 11 y el 22 de septiembre. Se encuestaron a personas que están a cargo de efectuar o administrar los pagos en sus respectivos hogares, independientemente de su situación económica o su nivel social.

## 4.2. ANÁLISIS DE LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS PAGOS DIGITALES, PARA EL CONOCIMIENTO Y APOYO FRENTE AL USO DE EFECTIVO

El desarrollo del segundo objetivo específico cuenta con la realización de las siguientes fases

**Tabla 2.** Actividades desarrolladas segundo objetivo

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO
<b>Actividad 1.</b> Descripción de las ventajas y desventajas de los pagos digitales	Análisis de las ventajas y desventajas de pagos digitales, conocimiento y apoyo frente al uso de efectivo.
<b>Actividad 2.</b> Conocimiento de los pagos digitales y apoyo frente al uso de efectivo.	

Nota: Tabla elaborada por los autores.

## 4.3. ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA OPTIMIZAR EL USO DE LOS MEDIOS DE PAGO DIGITALES Y DARLES MAYOR INCLUSIÓN EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

El desarrollo del tercer objetivo específico cuenta con la realización de las siguientes fases

**Tabla 3.** Actividades desarrolladas tercer objetivo

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO
<b>Actividad 1.</b> Descripción de estrategias financieras para el uso de los medios de pago digitales y la inclusión en pagos	Planeación de estrategias financieras, optimización del uso de los medios de pago digitales en la ciudad de Bucaramanga.

Nota: Tabla elaborada por los autores.

## 5. RESULTADOS

Los siguientes resultados permiten conocer el análisis de la inclusión de la digitalización de los medios de pago, esto se logró por medio de una investigación descriptiva que identifico el efecto económico frente al uso de efectivo en la ciudad de Bucaramanga.

### 5.1. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS ACTUALES DE LOS MEDIOS DE PAGO DIGITALES PARA EL CONOCIMIENTO DE LAS CONDICIONES DEL USO DIGITAL O EFECTIVO.

Los resultados del primero objetivo específico describen las características actuales de los medios de pago digitales, esto se logró a través de la aplicación de una encuesta a los ciudadanos de Bucaramanga, lo que permitió el conocimiento de las condiciones del uso digital o efectivo.

#### 5.1.1. Descripción de las características actuales de los medios de pago digitales

Las características de los medios de pago digitales han evolucionado significativamente en los últimos años para adaptarse a las necesidades cambiantes de los consumidores y las empresas. A continuación, se describen algunas de las características actuales de los medios de pago digitales

**Tabla 4.** Características de los medios de pago digital

Característica	Función
Accesibilidad	Los medios de pago digitales son accesibles para prácticamente cualquier persona con un dispositivo conectado a Internet, como teléfonos inteligentes, tabletas o computadoras. Esto amplía el

	acceso a servicios financieros, incluso para personas sin cuentas bancarias tradicionales.
Facilidad de uso	Los medios de pago digitales suelen ser fáciles de usar, con interfaces intuitivas y diseños amigables que permiten a los usuarios realizar transacciones con facilidad. Esto es especialmente importante para garantizar la adopción masiva.
Rapidez	Las transacciones digitales son casi instantáneas en comparación con los métodos de pago tradicionales, como el efectivo o los cheques. Esto agiliza las transacciones comerciales y facilita el comercio en línea.
Seguridad	Los medios de pago digitales han mejorado en términos de seguridad. Se utilizan medidas de cifrado avanzadas para proteger la información del usuario y las transacciones. Además, se implementan autenticaciones de dos factores y otros métodos de verificación para reducir el riesgo de fraudes.
Versatilidad	Los medios de pago digitales pueden utilizarse para una amplia variedad de transacciones, desde compras en línea hasta transferencias entre personas, pagos de servicios, suscripciones y más. Además, a menudo permiten realizar transacciones en diferentes monedas.
Historial de transacciones	Los usuarios pueden acceder fácilmente a un historial detallado de sus transacciones digitales, lo que facilita el seguimiento de gastos y la gestión financiera personal.
Integración con aplicaciones y servicios	Los medios de pago digitales se integran cada vez más con otras aplicaciones y servicios, como aplicaciones de gestión financiera, tiendas en línea y aplicaciones de mensajería, lo que facilita aún más su uso en diferentes contextos.
Pagos móviles	El uso de dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes y relojes inteligentes, para realizar pagos móviles se ha vuelto común. Los usuarios pueden almacenar sus tarjetas de crédito, débito y otros



	métodos de pago en sus dispositivos y realizar transacciones simplemente tocando o escaneando.
Transferencias internacionales	Los medios de pago digitales también facilitan las transferencias de dinero internacionales, eliminando en gran medida las barreras geográficas y simplificando el proceso de enviar dinero a nivel global.

Nota: Carballo y Bartolini, (2020).

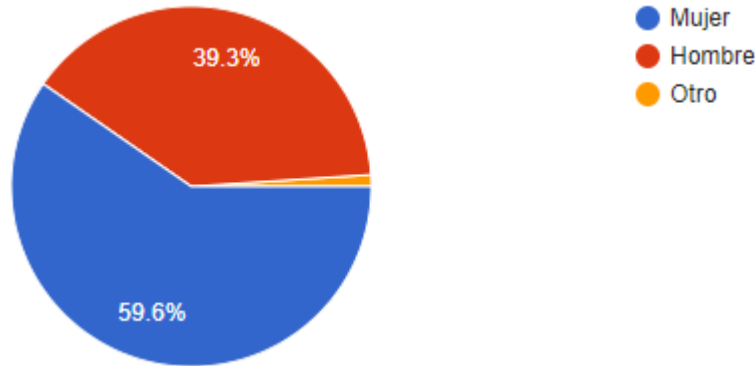
Los medios de pago digitales han experimentado una evolución significativa en términos de accesibilidad, seguridad y versatilidad, lo que los convierte en una opción cada vez más popular para las transacciones financieras en el mundo moderno.

### **5.1.2. Análisis de los resultados**

El siguiente análisis contiene las respuestas de la encuesta aplicada donde inicialmente se pregunta información demográfica, seguidamente información sobre los medios de pagos más usados por las personas.

La atención se centra únicamente en la población que vive en Bucaramanga; de acuerdo con los datos de INVEST IN SANTANDER, en 2021, la ciudad tenía una población total de 1,211,114 personas. El grupo de interés comprende a 528,855 adultos, incluyendo tanto hombres como mujeres. De acuerdo a la muestra, fueron 120 personas que se encuestaron, la encuesta se realizó en las semanas del 11 al 22 de septiembre, el perfil de estas personas fueron personas encargadas de realizar o gestionar pagos en los hogares que representan sin importar la capacidad económica, ni el estrato social.

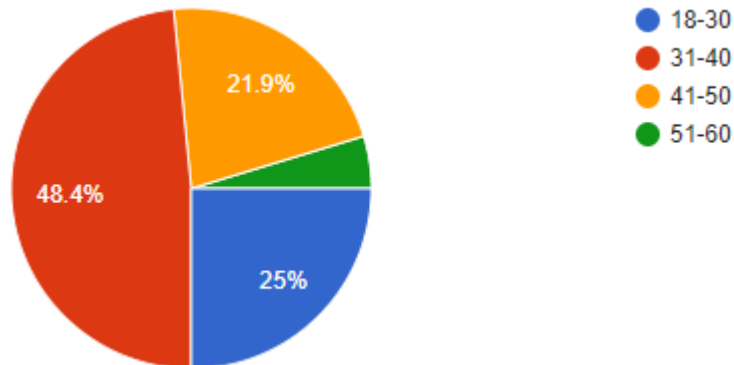
**Figura 1.** Genero



Fuente: Información obtenida de los resultados de la encuesta (2023).

La figura 1 tiene como resultado que el 59.6% (72 personas) encuestados son mujeres, mientras que el 39.3% (47 personas) encuestados son hombres, permitiendo conocer el género que realiza pagos y procesos bancarios.

**Figura 2.** Rango de edad

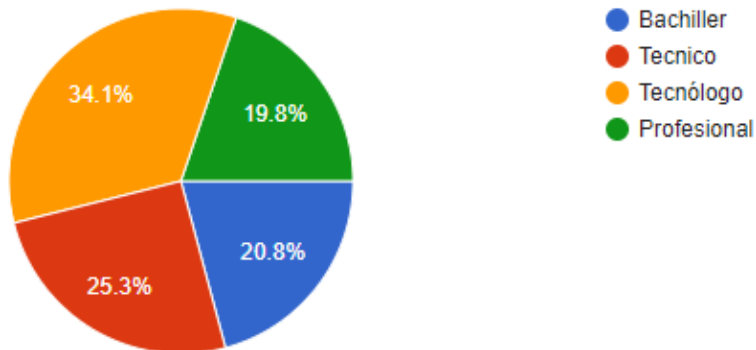


Fuente: Información obtenida de los resultados de la encuesta (2023).

La figura 2 tiene como resultado que el 25% (30 personas) encuestados tienen 18-30 años de edad, mientras que el 48.4% (58 personas) encuestados tienen entre 31-40 años de edad, el 21.9% (26 personas) encuestados tienen entre 41-50 años de edad, finalmente el 4.7% (6 personas) tienen entre 51-60 años de edad,

permitiendo conocer que la mayoría de edades son personas conocedoras de las diversas modalidades de pago.

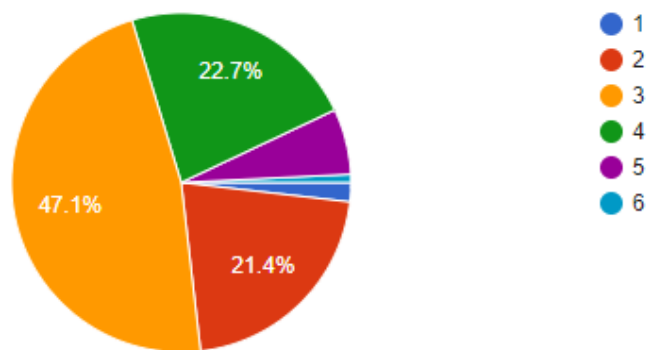
**Figura 3.** Nivel educativo



Fuente: Información obtenida de los resultados de la encuesta (2023).

La figura 3 tiene como resultado que el 20.8% (25 personas) encuestados son bachilleres, mientras que el 25.3% (30 personas) encuestados son técnicos, el 34.1% (41 personas) encuestados son tecnólogos, finalmente el 19.8% (24 personas) son profesionales, el nivel de educación es una variable fundamental en esta encuesta, ya que más del 50% de los encuestados tiene conocimientos educativos.

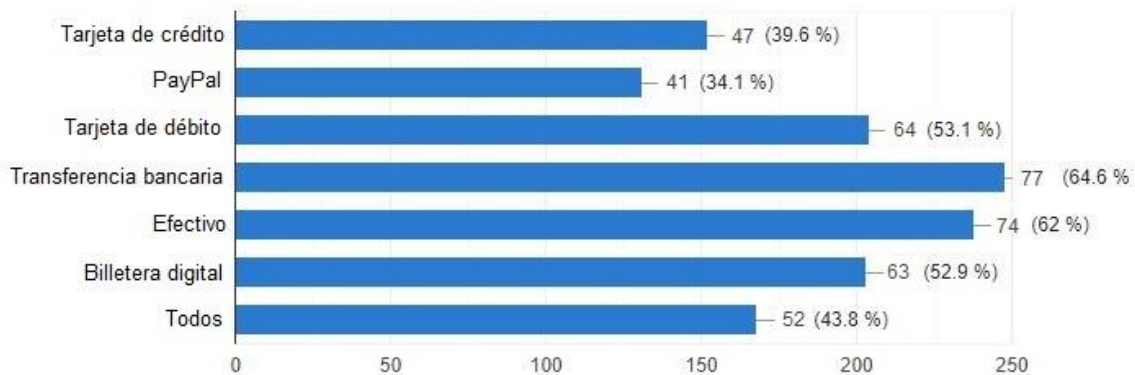
**Figura 4.** Estrato social donde vive



Fuente: Información obtenida de los resultados de la encuesta (2023).

La figura 4 tiene como resultado que el 2% (2 personas) encuestados son bachilleres, mientras que el 21.4% (26 personas) encuestados vive en estrato 2, el 47.1% (56 personas) encuestados viven en estrato 3, mientras que el 22.7% (27 personas) encuestados viven en estrato 4, el 6% (7 personas) encuestados viven en estrato 5, finalmente el 19.8% (24 personas) son profesionales, el nivel de educación es una variable fundamental en esta encuesta, ya que más del 50% de los encuestados tiene conocimientos educativos.

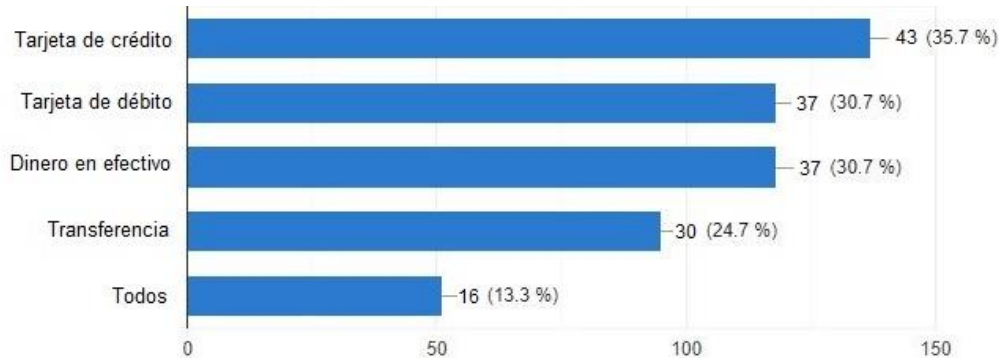
**Figura 5.** ¿Cuál es su medio de pago preferido para realizar compras en línea?



Fuente: Información obtenida de los resultados de la encuesta (2023).

La figura 5 tiene como resultado que el 39.6% (47 personas) encuestados usan la tarjeta de crédito como el medio de pago preferido para realizar compras en línea, mientras que el 34.1% (41 personas) usan PayPal como medio de pago en compras en línea, el 5.1% (64 personas) prefieran usar la tarjeta de débito como medio de pago, el 64.6% (77 personas) usan la transferencia bancaria como medio preferido para pagos en línea, mientras que el 62% (74 personas) usan efectivo ya que piden en línea pero el pago es contra entrega, el 52.9% (63 personas) usan la billetera digital como medio de pago, finalmente el 43.8% (52 personas) usan todos los medios de pago para compras en línea.

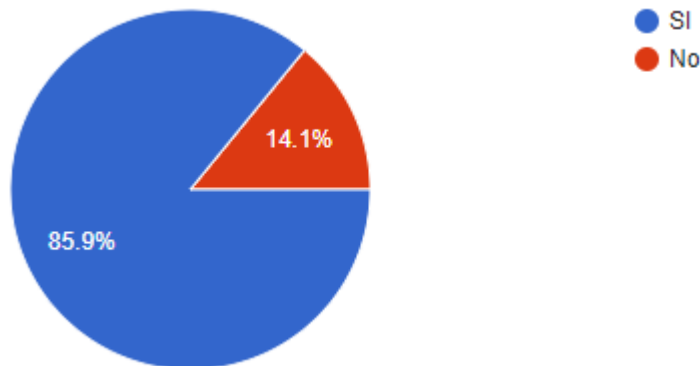
**Figura 6.** ¿Cuál es su medio de pago preferido para compras en tiendas físicas?



Fuente: Información obtenida de los resultados de la encuesta (2023).

La figura 6 tiene como resultado que el 35.7% (43 personas) encuestados usan la tarjeta de crédito como el medio de pago preferido para realizar compras físicas, mientras que el 30.7% (37 personas) usan la tarjeta de débito para los pagos en tiendas físicas, el 30.7% (37 personas) prefieran usar el dinero en efectivo como medio de pago, el 24.7% (30 personas) usan transferencia, finalmente el 13.3% (16 personas) usan todos los medios de pago para compras en tiendas físicas.

**Figura 7.** ¿Utiliza alguna aplicación de banca móvil para gestionar sus finanzas o realizar pagos?

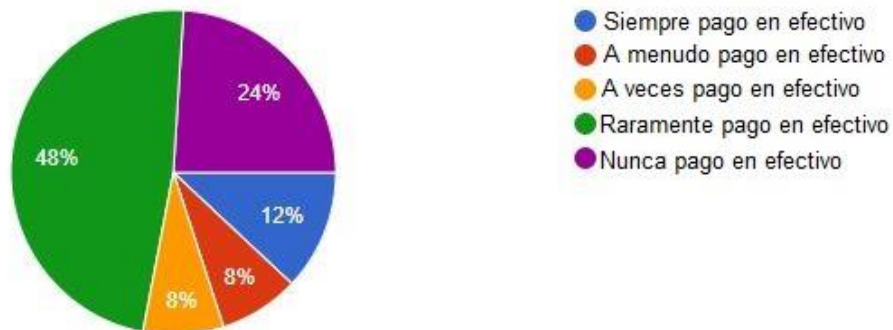


Fuente: Información obtenida de los resultados de la encuesta (2023).

La figura 7 tiene como resultado que el 85.9% (103 personas) si utiliza alguna aplicación de banca móvil para gestionar sus finanzas o realizar pagos, finalmente

el 14.1% (17 personas) no utiliza alguna aplicación de banca móvil para gestionar sus finanzas o realizar pagos. El uso de las aplicaciones de banca móvil es importante porque brinda a los usuarios un mayor control sobre sus finanzas, mejora la eficiencia en la gestión financiera, aumenta la seguridad y la conveniencia, y ofrece acceso a una variedad de servicios financieros.

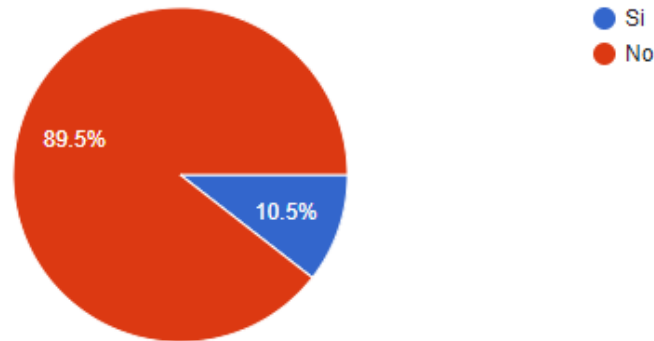
**Figura 8.** ¿Con qué frecuencia realiza transacciones en efectivo en comparación con otros métodos de pago?



Fuente: Información obtenida de los resultados de la encuesta (2023).

La figura 8 tiene como resultado que el 12% (14 personas) dicen que siempre paga en efectivo, el 8% (10 personas) dicen que a menudo paga en efectivo, mientras que el 8% (10 personas) dicen que a veces paga en efectivo, mientras que el 48% (58 personas) dicen que raramente paga en efectivo, finalmente el 24% (28 personas) nunca pagan en efectivo. Si bien las transacciones en efectivo todavía tienen relevancia en ciertas situaciones, es importante tener en cuenta que el mundo financiero está evolucionando hacia soluciones digitales y electrónicas.

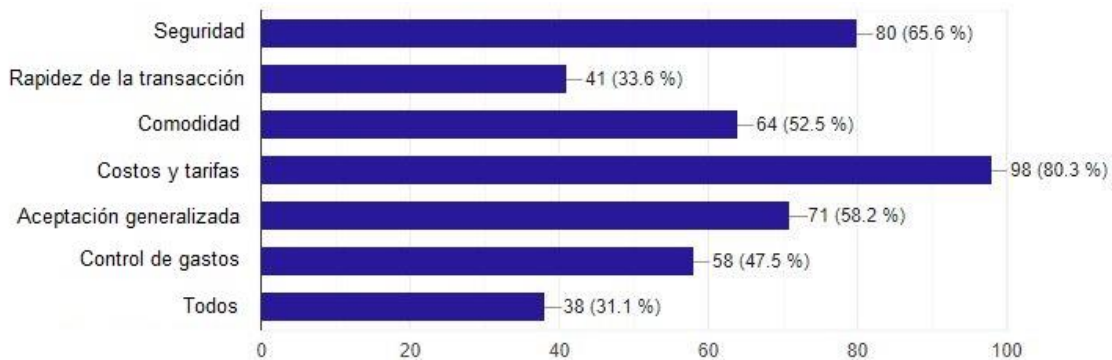
**Figura 9.** ¿Ha utilizado alguna vez criptomonedas para realizar transacciones?



Fuente: Información obtenida de los resultados de la encuesta (2023).

La figura 9 tiene como resultado que el 89.5% (104 personas) no han utilizado alguna vez criptomonedas para realizar transacciones, finalmente el 10.5% (16 personas) si han utilizado alguna vez criptomonedas para realizar transacciones. Es importante tener en cuenta que, si bien las criptomonedas ofrecen muchas ventajas, también presentan desafíos y riesgos, como la volatilidad de los precios, la falta de regulación en algunos lugares y la posibilidad de uso en actividades ilegales.

**Figura 10.** ¿Qué factores son más importantes para usted al elegir un medio de pago?

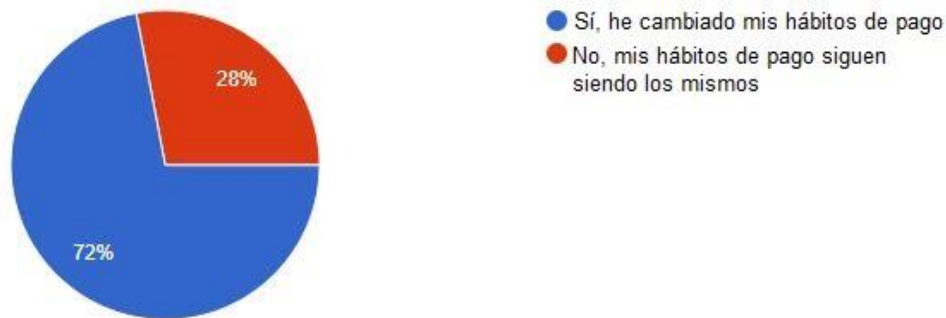


Fuente: Información obtenida de los resultados de la encuesta (2023).

La figura 10 tiene como resultado que el 65.6% (80 personas) encuestados dicen que la seguridad es un factor importante para elegir un medio de pago, mientras que el 33.6% (41 personas) dicen que la rapidez de la transacción es un factor

importante, el 52.5% (64 personas) tiene como factor importante la comodidad, el 80.3% (98 personas) indican que la aceptación generalizada es un factor importante, finalmente el 47.5% (58 personas) indican que el control de los gastos es uno de los factores importantes para elegir un medio de pago.

**Figura 11.** ¿Ha notado un cambio en sus hábitos de pago desde el inicio de la pandemia de COVID-19?

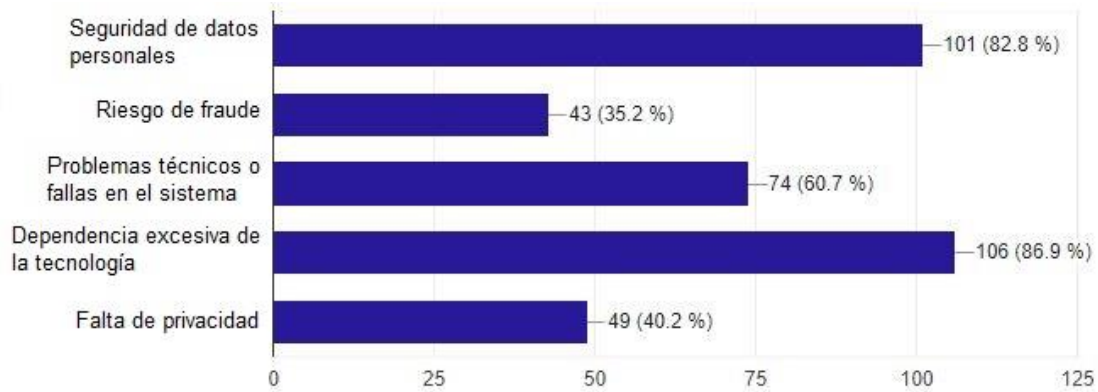


Fuente: Información obtenida de los resultados de la encuesta (2023).

La figura 11 tiene como resultado sobre si ha notado un cambio en sus hábitos de pago desde el inicio de la pandemia de COVID-19; el 72% (86 personas) indican que, si han cambiado los hábitos de pago, finalmente el 28% (34 personas) indican que no han cambiado los hábitos de pago ya que siguen siendo los mismos; las lecciones aprendidas durante la pandemia han acelerado la adopción de tecnologías financieras y han llevado a una mayor conciencia sobre la importancia de la seguridad, la eficiencia y la conveniencia en las transacciones financieras.



**Figura 12.** ¿Tiene alguna preocupación específica en relación con los medios de pago digitales?



Fuente: Información obtenida de los resultados de la encuesta (2023).

La figura 12 tiene como resultado que el 82.8% (101 personas) encuestados dicen que la seguridad de datos personales es una preocupación específica en relación con los medios de pago digitales, mientras que el 35.2% (43 personas) dicen que el riesgo de fraude es la preocupación específica en relación con los medios de pago digitales, el 60.7% (74 personas) indican que los problemas técnicos o las fallas en el sistema les preocupa, en cuanto al 86.9% (106 personas) indican que la dependencia excesiva de la tecnología es una preocupación en los medios de pago digitales, finalmente el 40.2% (49 personas) indican que la falta de privacidad es la preocupación específica en relación con los medios de pago digitales.

### **5.1.3. Conocimiento de las condiciones del uso digital o efectivo en Bucaramanga.**

El conocimiento de las condiciones de uso de métodos de pago digitales o en efectivo es esencial para tomar decisiones financieras informadas, protegiéndose contra costos ocultos y fraudes, adaptándose a las tendencias tecnológicas y promover la eficiencia en las transacciones, también puede contribuir al bienestar financiero personal y al crecimiento económico en Bucaramanga.

**Tabla 5.** Conocimiento del uso digital o efectivo en Bucaramanga

Conocimiento	Importancia
Adopción de Tecnología	La adopción de la tecnología digital estaba en aumento en todo el mundo, cada vez más personas tienen acceso a dispositivos como teléfonos inteligentes y computadoras, lo que facilita el uso de servicios en línea y pagos electrónicos.
Pagos Electrónicos	Los pagos electrónicos están ganando terreno frente al dinero en efectivo, las tarjetas de débito y crédito, así como las billeteras electrónicas y las aplicaciones de pago móvil para realizar transacciones.
Banca en Línea	Los servicios bancarios en línea son comunes, permitiendo a las personas gestionar cuentas, pagar facturas y realizar transferencias desde los dispositivos electrónicos.
Comercio Electrónico	Cada vez más personas compran productos y servicios en línea, lo que impulsan la demanda de soluciones de pago en línea seguras y convenientes.
Seguridad Digital	La ciberseguridad es una preocupación importante, ya que el aumento de las transacciones digitales también genera un aumento en las amenazas cibernéticas. Se requiere de medidas de seguridad robustas para proteger la información personal y financiera de los usuarios.

Nota: Tabla elaborada por los autores.

## 5.2. ANÁLISIS DE LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS PAGOS DIGITALES, PARA EL CONOCIMIENTO Y APOYO FRENTE AL USO DE EFECTIVO

Los resultados del segundo objetivo específico cuentan con la descripción de las ventajas y desventajas de los pagos digitales es importante por varias razones

### 5.2.1. Descripción de las ventajas y desventajas de los pagos digitales

**Tabla 6. Ventajas y desventajas de los pagos digitales**

<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<b>Comodidad:</b> Facilita las transacciones desde cualquier lugar y en cualquier momento a través de dispositivos conectados a Internet.	<b>Seguridad:</b> Existe el riesgo de robo de datos o fraude en línea, lo que puede comprometer la seguridad financiera.
<b>Rapidez:</b> Las transacciones digitales suelen ser más rápidas que las transacciones en efectivo o cheques, lo que agiliza el proceso de compra.	<b>Dependencia Tecnológica:</b> No todas las personas tienen acceso a la tecnología o la capacidad para realizar pagos digitales, lo que puede excluir a algunos segmentos de la población.
<b>Registro y Seguimiento:</b> Las transacciones digitales generan un registro digital, lo que facilita el seguimiento y la gestión de las finanzas personales o comerciales.	<b>Costos Asociados:</b> Algunos servicios de pagos digitales pueden tener tarifas o comisiones que afectan el costo total de las transacciones.
<b>Acceso Global:</b> Permite transacciones internacionales y el acceso a servicios globales, lo que es beneficioso para el comercio internacional.	<b>Interrupciones en el Servicio:</b> La dependencia de la conectividad a Internet puede dar lugar a problemas cuando se producen interrupciones o fallas técnicas.
<b>Reducción del Uso de Efectivo:</b> Contribuye a la disminución del uso de dinero en efectivo, lo que puede reducir la posibilidad de robos y el lavado de dinero.	<b>Privacidad:</b> Las transacciones digitales a menudo dejan un rastro digital que podría comprometer la privacidad de los usuarios.
<b>Fácil Gestión de Facturas:</b> Facilita el pago de facturas y la programación de pagos automáticos, lo que reduce el riesgo de pagos atrasados.	<b>Exclusión Financiera:</b> Aquellas personas que no tienen acceso a cuentas bancarias o servicios digitales pueden quedar excluidas de esta forma de transacción.
<b>Mayor Seguridad en Pandemias:</b> Durante situaciones de salud pública como la pandemia de COVID-19, los pagos	<b>Vulnerabilidad a Ciberataques:</b> Los sistemas de pagos digitales pueden ser

digitales pueden reducir la necesidad de contacto físico con dinero en efectivo.	blanco de ciberataques, lo que plantea riesgos de seguridad.
<b>Facilita el Comercio en Línea:</b> Es esencial para el comercio electrónico, permitiendo a las empresas vender productos y servicios en línea de manera eficiente.	<b>Riesgo de Fraude:</b> Los estafadores pueden intentar engañar a los usuarios en línea para realizar pagos falsos o engañosos.
<b>Menos Errores Humanos:</b> Las transacciones digitales son menos propensas a errores humanos en comparación con el manejo de efectivo o cheques.	<b>Necesidad de Educación:</b> Los usuarios deben comprender cómo funcionan los sistemas de pagos digitales para evitar errores costosos.
<b>Innovación Continua:</b> La tecnología de pagos digitales está en constante evolución, lo que puede llevar a mejoras en la eficiencia y la seguridad.	<b>Exposición a Riesgos Financieros:</b> El uso excesivo o irresponsable de los pagos digitales puede llevar a problemas financieros, como el endeudamiento excesivo.

Nota: Fernández de Lis y Gouveia, (2019).

Es importante tener en cuenta que las ventajas y desventajas pueden variar según la ubicación geográfica, la infraestructura tecnológica y las preferencias personales. Además, la seguridad y la protección de datos son preocupaciones cruciales al utilizar pagos digitales, por lo que es esencial tomar medidas adecuadas para proteger la información financiera y personal.

### **5.2.2. Conocimiento de los pagos digitales y apoyo frente al uso de efectivo**

Los pagos digitales están ganando terreno en todo el mundo debido a una serie de ventajas que ofrecen en comparación con el uso de efectivo, esta información general sobre los pagos digitales y el apoyo frente al uso de efectivo:

**Tabla 7. Conocimiento de los pagos digitales y apoyo frente al uso de efectivo**

Pagos Digitales	Apoyo frente al Uso de Efectivo
<p><b>Comodidad y Accesibilidad:</b> Los pagos digitales permiten a las personas realizar transacciones desde cualquier lugar con acceso a Internet.</p> <p><b>Seguridad:</b> Los sistemas de pagos digitales suelen tener medidas de seguridad avanzadas, como autenticación de dos factores y cifrado de datos, que pueden ser más seguros que el efectivo físico.</p> <p><b>Registro y Seguimiento:</b> Las transacciones digitales generan registros electrónicos que facilitan el seguimiento de gastos, el control financiero y la elaboración de presupuestos.</p> <p><b>Facilita el Comercio en Línea:</b> Los pagos digitales son esenciales para el comercio electrónico y permiten a las empresas vender productos y servicios en línea de manera eficiente.</p> <p><b>Reducción del Riesgo de Robo:</b> El uso de efectivo físico puede exponer a las personas al riesgo de robos y pérdida de dinero.</p>	<p><b>Higiene en Tiempos de Pandemia:</b> Durante situaciones de salud pública como la pandemia de COVID-19, se ha alentado el uso de pagos digitales para reducir la necesidad de contacto físico con dinero en efectivo y minimizar la propagación de gérmenes.</p> <p><b>Mayor Eficiencia en el Comercio:</b> Los comercios pueden procesar pagos más rápidamente con sistemas digitales, lo que reduce el tiempo de espera para los clientes y aumenta la eficiencia operativa.</p> <p><b>Reducción de Costos:</b> La gestión de dinero en efectivo puede ser costosa para las empresas debido a la necesidad de contar, almacenar y transportar el efectivo. Los pagos digitales eliminan estos costos.</p> <p><b>Innovación Tecnológica:</b> La evolución de la tecnología de pagos digitales ha llevado a la creación de soluciones más avanzadas, como billeteras electrónicas y criptomonedas, que ofrecen ventajas adicionales.</p>

<p><b>Inclusión Financiera:</b> Los pagos digitales pueden ayudar a superar las barreras de acceso a servicios financieros, ya que permiten a las personas sin cuentas bancarias acceder a sistemas de pagos electrónicos.</p>	
--	--

Nota: Duque y Villegas, (2019).

Es importante destacar que, si bien los pagos digitales tienen muchas ventajas, también existen desafíos, como la seguridad cibernética y la exclusión financiera de personas sin acceso a tecnología o servicios bancarios. Además, la adopción de pagos digitales puede variar según la región y la infraestructura tecnológica disponible.

### **5.3. ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA OPTIMIZAR EL USO DE LOS MEDIOS DE PAGO DIGITALES Y DARLES MAYOR INCLUSIÓN EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.**

Los resultados del tercer objetivo específico cuentan con estrategias financieras para fomentar el uso de medios de pago digitales y promover la inclusión financiera, es importante implementar estrategias efectivas, estas son algunas estrategias que pueden ser útiles

#### **5.3.1. Descripción de estrategias financieras para el uso de los medios de pago digitales y la inclusión en pagos**

Para optimizar el uso de los medios de pago digitales en las personas, es importante implementar estrategias financieras efectivas que promuevan una gestión financiera responsable y beneficiosa.

**Tabla 8. Estrategias financieras para el uso de los medios de pago digitales**

Estrategia	Función
<b>Educación Financiera</b>	Proporcionar educación financiera sobre los medios de pago digitales, incluyendo cómo configurar y utilizar cuentas bancarias en línea, aplicaciones de pago móvil y tarjetas de crédito/debito. La comprensión es fundamental para un uso eficaz.
<b>Presupuesto Personal</b>	Ayudar a las personas a establecer presupuestos personales. Las aplicaciones y herramientas de presupuesto en línea pueden vincularse a las cuentas bancarias y ayudar a realizar un seguimiento de los gastos y objetivos financieros.
<b>Promoción de la Automatización</b>	Fomentar la automatización de pagos recurrentes, como facturas de servicios públicos, tarjetas de crédito y ahorros. Esto asegura que los pagos se realicen puntualmente y evita retrasos y cargos por pagos atrasados.
<b>Fomentar el Ahorro</b>	Ofrecer incentivos para el ahorro utilizando cuentas de ahorro en línea que ofrecen tasas de interés competitivas o programas de ahorro automáticos.
<b>Alertas y Notificaciones</b>	Configurar alertas y notificaciones para recibir actualizaciones sobre transacciones, saldos y vencimientos de facturas. Esto ayuda a mantener un registro de las finanzas y a prevenir fraudes.
<b>Control de Gastos</b>	Utilizar aplicaciones o herramientas que categoricen automáticamente los gastos y brinden análisis sobre dónde se gasta más dinero. Esto ayuda a identificar áreas donde se pueden hacer recortes de gastos.
<b>Planificación a Largo Plazo</b>	Promover la planificación financiera a largo plazo, como la inversión y el ahorro para la jubilación, a través de cuentas de inversión en línea y asesoramiento financiero.

<b>Gestión de Deudas</b>	Ayudar a las personas a comprender y gestionar sus deudas, incluyendo el uso de tarjetas de crédito de manera responsable y la consolidación de deudas si es necesario.
<b>Seguridad en Línea</b>	Educar sobre las mejores prácticas de seguridad cibernética, como el uso de contraseñas seguras, la autenticación de dos factores y la detección de posibles estafas en línea.
<b>Comparación de Tarifas y Comisiones</b>	Enseñar a las personas a comparar las tarifas y comisiones asociadas con diferentes servicios de pagos digitales para elegir las opciones más económicas.
<b>Revisión Periódica</b>	Fomentar la revisión periódica de las finanzas personales para evaluar el progreso hacia los objetivos financieros y realizar ajustes según sea necesario.

Nota: Tabla elaborada por los autores.

Al implementar estas estrategias, las personas pueden optimizar su uso de los medios de pago digitales y tomar el control de sus finanzas personales de manera efectiva, beneficiándose de la comodidad y las ventajas que ofrecen estos métodos de pago.



## 6. CONCLUSIONES

La aplicación de una encuesta a los ciudadanos de Bucaramanga para describir las características actuales de los medios de pago digitales arroja una visión valiosa sobre cómo esta comunidad utiliza y se relaciona con la tecnología financiera. Los resultados de esta encuesta proporcionan información clave para entender el grado de adopción de medios de pago digitales, las preferencias de los ciudadanos y las tendencias emergentes en la región.

Con esta información, es posible diseñar estrategias financieras y políticas más efectivas que se adapten a las necesidades y demandas de la comunidad de Bucaramanga en cuanto a pagos digitales y efectivo. Esto contribuye a promover la inclusión financiera, mejorar la eficiencia en las transacciones y garantizar que los ciudadanos puedan beneficiarse plenamente de las ventajas que ofrecen los medios de pago digitales en la era moderna.

La investigación secundaria basada en fuentes bibliográficas sobre las ventajas y desventajas de los pagos digitales proporciona una comprensión sólida y fundamentada de los aspectos clave relacionados con este tema. Las ventajas de los pagos digitales, como la comodidad, la seguridad y la eficiencia, son claramente evidentes, lo que sugiere que esta modalidad de pago tiene un potencial significativo para transformar la forma en que realizamos transacciones financieras.

Sin embargo, también se han identificado desventajas, como los riesgos de seguridad cibernética y la exclusión financiera de quienes no tienen acceso a la tecnología. Estas desventajas resaltan la importancia de abordar los desafíos y de

implementar estrategias adecuadas para mitigar los riesgos asociados con los pagos digitales.

La investigación secundaria destaca la necesidad de un enfoque equilibrado y cuidadoso al fomentar el uso de pagos digitales, considerando tanto sus ventajas como sus desventajas. Esto permite desarrollar políticas y estrategias que promuevan la adopción responsable de pagos digitales, garantizando al mismo tiempo la inclusión financiera y la protección de los usuarios en un entorno cada vez más digitalizado.

El desarrollo de estrategias financieras basadas en la recopilación de información es esencial para optimizar el uso de los medios de pago digitales y fomentar su mayor inclusión en la ciudad de Bucaramanga. La recopilación de datos precisos y actualizados proporciona una base sólida para comprender las preferencias, necesidades y desafíos de la comunidad en relación con los pagos digitales.

Al utilizar esta información, es posible diseñar estrategias específicas que se ajusten a la dinámica local y promuevan el uso responsable y efectivo de los medios de pago digitales. Esto incluye la educación financiera, la promoción de la adopción tecnológica, la mejora de la infraestructura digital y la seguridad cibernética, así como la colaboración entre sectores público y privado para facilitar la inclusión financiera.

En última instancia, estas estrategias tienen el potencial de mejorar la vida financiera de los ciudadanos de Bucaramanga al proporcionarles acceso a herramientas modernas y convenientes para gestionar sus finanzas, al tiempo que contribuyen al crecimiento económico y la eficiencia en la región.

## 7. RECOMENDACIONES

La digitalización de los medios de pago frente al uso de efectivo en la ciudad de Bucaramanga puede tener un impacto económico significativo, algunas recomendaciones para abordar este efecto económico de manera efectiva:

Es importante que el gobierno con apoyo de las instituciones educativas y las entidades bancarias, desarrollen programas de educación financiera dirigidos a los ciudadanos de Bucaramanga para que comprendan plenamente las ventajas y desventajas de los pagos digitales, esto incluye información sobre seguridad en línea, gestión de finanzas personales y cómo utilizar eficazmente los medios de pago digitales.

Trabajar en colaboración con proveedores de servicios de telecomunicaciones y organismos gubernamentales para mejorar la infraestructura tecnológica y expandir el acceso a Internet en toda la ciudad, incluyendo áreas rurales. Esto garantiza que más personas tengan la capacidad de utilizar pagos digitales.

Ofrecer incentivos como descuentos, recompensas o tarifas reducidas para aquellos que utilicen medios de pago digitales en lugar de efectivo. Facilitar el acceso a servicios financieros digitales y capital de inversión para emprendedores y pequeñas empresas que deseen utilizar pagos digitales en sus operaciones.

Realizar estudios periódicos para evaluar cómo la digitalización de los medios de pago afecta a grupos vulnerables y asegurarse de que todos tengan acceso a estas herramientas financieras. Al implementar estas recomendaciones, Bucaramanga puede aprovechar los beneficios de la digitalización de los medios de pago, mejorando la eficiencia económica y promoviendo la inclusión financiera en toda la comunidad.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arango Arango, C. A., Arias Rodríguez, F., Rodríguez Niño, N., Suárez Ariza, N. F., & Zárate Solano, H. M. (2020). Efectivo y pagos electrónicos. *Revista Ensayos Sobre Política Económica*; No. 93, febrero 2020. Pág.: 1-76. <https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/9808>
- Berbey, A., Valencia, M., & del Montoya, J. (2019). El conocimiento y su importancia en la contabilidad y auditoría. *Revista FAECO sapiens*, 2(1), 37-53. [https://uptv.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens/article/view/593](https://uptv.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/593)
- Blanco, N., & Pirela, J. (2022). La complementariedad metodológica: Estrategia de integración de enfoques en la investigación social. *Espacios públicos*, 18(45). <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19296>
- Cabezas, L., & Jara, A. (2021). Demanda de dinero en efectivo: hechos estilizados y sustitución por medios de pago electrónicos. *Revista CEPAL*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/47708>
- Cajamarca, I. (30 de abril de 2021). Digitalización de métodos de pago ayudará a reducir evasión e inseguridad financiera. *La República*. <https://www.larepublica.co/finanzas/digitalizacion-de-metodos-de-pago-ayudara-a-reducir-evasion-e-inseguridad-financiera-3161808>
- Carbo Valverde, S., Cuadros Solas, P., & Rodríguez Fernández, F. (2021). Los pagos tras un año de pandemia. *Cuadernos de información económica*, (282), 37-43. [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/05/CIE-282\\_Carbo.indd\\_.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/05/CIE-282_Carbo.indd_.pdf)
- Carballo, I., & Bartolini, M. (2020). Pagos Digitales para la Inclusión Financiera de poblaciones vulnerables en Argentina: un estudio empírico en comerciantes del Barrio Padre Carlos Múgica (ex Villa 31-31 bis) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Económica*, 66. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/111929>

DANE. (22 de julio de 2023). Precios de los productos de primera necesidad para los colombianos en tiempos del COVID-19, establecidos mediante el Decreto 507 del 1 de abril de 2022. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/precios-de-venta-al-publico-de-articulos-de-primera-necesidad-pvpapn>

De Groot, O., Dini, M., Gligo, N., Peralta Quesada, L., & Rovira, S. (2020). Economía creativa en la revolución digital: La acción para fortalecer la cadena regional de animación digital en países mesoamericanos. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45529>

Duque Aguilar, D. F., & Villegas Vargas, J. L. (2019). *Generaciones y su percepción frente a los medios de pago en la ciudad de Medellín* [Doctoral dissertation, Universidad EAFIT]. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/13653>

Droguett Jamett, A., & Teixeira Schweizer, L.(2021). Cambios en el comportamiento del consumidor en los escenarios post COVID-19: el consumidor brasileño en 2025. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 21(1), 1318-1326. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1984-66572021000100003&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1984-66572021000100003&script=sci_abstract&tlng=es)

Espinoza Carrión, D., Narváez Zurita, C., Erazo Álvarez, J., & Contreras, M. D. C. M. (2019). La estrategia financiera como herramienta funcional para la gestión de liquidez en las organizaciones. *Cienciamatria*, 5(1), 502-532. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i1.278>

Fernández de Lis, S., & Gouveia, O. (2019). Monedas digitales emitidas por bancos centrales: características, opciones, ventajas y desventajas. *Documento de Trabajo*, 19(03), 2. [https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2019/03/WP\\_Monedas-digitales-emitidas-por-bancos-centrales-ICO.pdf](https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2019/03/WP_Monedas-digitales-emitidas-por-bancos-centrales-ICO.pdf)

Ferrando Giménez, L., & Posada Restrepo, D. (2022). Uso del efectivo y otros medios de pago: ¿cómo está cambiando la forma en que pagamos? *Boletín económico/Banco de España*, 2023/T1, 01. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/24994>

Ferrío, J. V. (2019). Impacto de la digitalización en el empleo en España. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies*, 6(1), 69-77.  
<http://uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/460>

Flechas Briceño, G. A., & Higuera Torres, G. (2021). La experiencia del uso del dinero en las personas de bajos ingresos en Bogotá, noviembre de 2019. *Tendencias*, 22(2), 157-181.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-86932021000200157&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-86932021000200157&script=sci_arttext)

Garate Amoroso, J., Reina Cunín, J., Samaniego Nugra, E., & Loyola Moreano, K. (2021). Habeas Data: origen y evolucion. *Revista Lex*, 4(13), 197-210.  
<https://www.revistalex.org/index.php/revistalex/article/view/97>

Gaytán Cortés, J. (2021). Estrategia financiera, teorías y modelos. *Mercados y negocios*, 22(44), 97-112.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2594-01632021000200097](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2594-01632021000200097)

Gómez Fernández, N., & Albert, J. F. (2020). ¿ Es la Eurozona un área óptima para suprimir el efectivo? Un análisis sobre la inclusión financiera y el uso de efectivo. *Revista de Economía y Finanzas*, 43(121).  
<https://doi.org/10.32826/cude.v43i121.107>

Gonzales Sulla, A. (2021). Comportamiento del consumidor y su proceso de decisión de compra. El nuevo camino del consumidor. *Gestión en el tercer milenio*, 24(48), 101-111. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21823>

González-Páramo, J. M. (2019). La digitalización del dinero. In *Anales de la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas* (pp. 257-278). Ministerio de Justicia.  
[https://www.boe.es/biblioteca\\_juridica/anuarios\\_derecho/abrir\\_pdf.php?id=ANU-M-2019-10025700278](https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-M-2019-10025700278)

González-Páramo, J. M. (2019). La digitalización del dinero. In *Anales de la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas* (pp. 257-278). Ministerio de Justicia.

[https://www.boe.es/biblioteca\\_juridica/anuarios\\_derecho/abrir\\_pdf.php?id=ANU-M-2019-10025700278](https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-M-2019-10025700278)

Hernández Lahiguera, L., Pérez García, F., & Serrano Martínez, L. (2020). Capital humano, digitalización y crecimiento económico en España. *Papeles de Economía Española*, (166), 18-32. <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/01/Laura-Hern%C3%A1ndez-Francisco-P%C3%A9rez-Lorenzo-Serrano.pdf>

Hernández Moneo, Í. (2020). Análisis del proyecto de ley del impuesto sobre determinados servicios digitales. *Revista de Contabilidad y Tributación. CEF*, 1-18. <https://revistas.cef.udima.es/index.php/RCyT/article/view/3635>

Javier Murillo, F., & Carrillo Luna, S. (2021). Segregación escolar por nivel socioeconómico en Colombia y sus departamentos. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 14, 1-23. <https://www.redalyc.org/journal/2810/281074760014/281074760014.pdf>

Julio Quintana, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4(16), 272-283. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988007/621965988007.pdf>

Mariño-García, J. F. (2020). Propuesta de buenas prácticas de eventos a monitorear en un SIEM para cooperativas financieras en Colombia dando cumplimiento a la circular 007. [Tesis de Especialización, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/7ff9258e-bfaa-4831-a4b4-67747b380d20>

Mejía Delgado, O. A., & Mejía Delgado, Y. Y. (2022). Madurez tecnológica de la generación Z: reto de la transformación digital en Colombia. *Revista CEA*, 8(16), e1913-e1913. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/1913>

Pedroni, F. V., Pesce, G., & Briozzo, A. (2022). Inclusión financiera, medios de pago electrónicos y evasión tributaria: análisis económico y aplicación en Argentina. *Apuntes del CENES*, 41(73), 171-202.



[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-30532022000100171&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-30532022000100171&script=sci_arttext)

Pereyra Gonzales, T., Palomino Alvarado, G., & Garate Ríos, J. (2021). Desarrollo turístico promotor socioeconómico. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 8(2), 71-86. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/483>

Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/336>

Riaza Rodríguez, R. (2021). Revolución digital, tecnooptimismo y educación. *Revista Diecisiete: Investigación Interdisciplinar para los Objetivos de Desarrollo Sostenible.*, (4), 99-110. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7833252>

Roca Espinoza, A., Montesinos Nina, E., & Dávila Dávila, G. (2020). Estrategias financieras sostenibles aplicadas ante situaciones de riesgo empresarial: un análisis bibliográfico. *Revista de Investigación Valor Contable*, 7(1), 79-90. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1398](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1398)

Rodríguez, D. (28 de Octubre de 2021). Digitalización y emprendimiento para el fin del efectivo: la nueva cara del dinero se debate en el 'Foro No Money'. El País. <https://elpais.com/mexico/2021-10-28/digitalizacion-y-emprendimiento-para-el-fin-del-efectivo-la-nueva-cara-del-dinero-se-debate-en-el-foro-no-money.html>

Sandoval Aldana, S. (2023). La eficiencia de la conciliación en el derecho de consumo colombiano: reflexiones a partir de lo previsto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto de Protección al Consumidor) y en el Código General del Proceso. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 25(2), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9046921>

Soto Pacheco, G., & Botia Martínez, M. (2020). La revolución fintech en los medios de pago: situación actual y perspectivas. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*, (2), 112-133. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7705901>



Vaquero García, A. (2020). Nuevos retos laborales ante la digitalización: Un análisis desde la perspectiva económica. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (151), 311-326.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7464156>

Vázquez, J., Reier Forradellas, R., Nañez Alonso, S. L., & Sáez Herráez, I. (2021). La digitalización de los servicios bancarios y su incidencia en el medio rural. *La digitalización de los servicios bancarios y su incidencia en el medio rural*, 11-15.  
<https://www.torrossa.com/en/resources/an/5005039>

## 9. APENDICES

### Apéndice A. Encuesta



### Análisis sobre el efecto económico de la digitalización de los medios de pago frente al uso de efectivo en la ciudad de Bucaramanga.

Reciba un cordial saludo, somos estudiantes y nos encontramos realizando una investigación para obtener el título en Administrador Financiero de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), las siguientes preguntas tienen un fin académico para Analizar la inclusión de la digitalización de los medios de pago por medio de una investigación descriptiva que identifique el efecto económico frente al uso de efectivo en la ciudad de Bucaramanga

Cumpliendo con las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013 que desarrollan el derecho HABEAS DATA, solicito su autorización para que en esta investigación de mercado, en calidad de responsable del tratamiento pueda recopilar, almacenar, archivar, copiar, analizar, usar y consultar los datos que se señalan a continuación.

#### Información Personal

1. Seleccione su genero \*

- Mujer
- Hombre
- Otro

2. Su rango de edad es de \*

- 18-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60

3. Indique su nivel educativo \*

- Bachiller
- Tecnico
- Tecnólogo
- Profesional

4. Selección el estrado social donde vive \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

**Información sobre uso de los medios de pago**

5. ¿Cuál es su medio de pago preferido para realizar compras en línea? \*

- Tarjeta de credito
- PayPal
- Tarjeta de debito
- Transferencia bancaria
- Efectivo
- Billetera digital
- Todos

6. ¿Cuál es su medio de pago preferido para compras en tiendas físicas? \*

- Tarjeta de credito
- Tarjeta de debito
- Dinero en efectivo
- Transferencia
- Todos

7. ¿Utiliza alguna aplicación de banca móvil para gestionar sus finanzas o realizar pagos? \*

- Si
- No

8. ¿Con qué frecuencia realiza transacciones en efectivo en comparación con otros métodos de pago? \*

- Siempre pago en efectivo
- A menudo pago en efectivo
- A veces pago en efectivo
- Raramente pago en efectivo
- Nunca pago en efectivo

9. ¿Ha utilizado alguna vez criptomonedas para realizar transacciones? \*

- Si
- No

10. ¿Qué factores son más importantes para usted al elegir un medio de pago? \*

- Seguridad
- Rapidez de la transacción
- Comodidad
- Costos y tarifas
- Aceptación generalizada
- Control de gastos
- Todos

11. ¿Ha notado un cambio en sus hábitos de pago desde el inicio de la pandemia \* de COVID-19?

- Sí, he cambiado mis hábitos de pago
- No, mis hábitos de pago siguen siendo los mismos

12. ¿Tiene alguna preocupación específica en relación con los medios de pago digitales? \*

- Seguridad de datos personales
- Riesgo de fraude
- Problemas técnicos o fallas en el sistema
- Dependencia excesiva de la tecnología
- Falta de privacidad

Gracias por su tiempo.

**Enviar** [Borrar formulario](#)