



Influencia de las Plataformas Bancarias Digitales en la Gestión Financiera de las Microempresas del Centro Comercial Plaza Colonial de Popayán

Diana Patricia Sarria Lis¹

Fabian Calapsu Ledesma²

Resumen

El presente artículo analiza la influencia del uso de plataformas bancarias digitales en la gestión financiera de microempresas del centro comercial Plaza Colonial de Popayán, en el contexto actual de digitalización como eje de competitividad para las MIPYMES. A partir de una revisión de literatura reciente, se identifican beneficios relevantes como la eficiencia operativa, el acceso al crédito y la inclusión financiera, además de desafíos estructurales como la desconfianza y la baja alfabetización financiera (Álvarez, 2022; Acero, 2023; Vargas, 2021). El estudio se plantea con el objetivo de comprender la adopción de plataformas digitales, las prácticas de gestión financiera que derivan de su uso, además de los beneficios y obstáculos percibidos por los microempresarios. Se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo-analítico, con apoyo en la estadística descriptiva. Los hallazgos revelan una adopción parcial de plataformas bancarias a funciones básicas. Aunque se reconoce que estas plataformas mejoran la agilidad y seguridad en la gestión financiera. Se concluye que, para lograr un ecosistema financiero digital más inclusivo en las microempresas, es clave implementar estrategias de formación, generar confianza y brindar acompañamiento institucional.

Palabras clave: Microempresas, mipymes, plataformas digitales, gestión financiera.

¹ Estudiante del Programa de Contaduría Pública de la Fundación Universitaria de Popayán. Email: diana.sarria@estudiante.fup.edu.co

² Estudiante del Programa de Contaduría Pública de la Fundación Universitaria de Popayán. Email: Fkhalapsu@gmail.com



Abstract

This article analyzes the influence of digital banking platforms on the financial management of microenterprises located in the Plaza Colonial shopping center in Popayán, within the current context of digitalization as a cornerstone of competitiveness for MSMEs. Based on a review of recent literature, relevant benefits such as operational efficiency, access to credit, and financial inclusion are identified, alongside structural challenges like distrust and low financial literacy (Álvarez, 2022; Acero, 2023; Vargas, 2021). The study aims to understand the adoption of digital platforms, the financial management practices resulting from their use, and the benefits and obstacles perceived by micro-entrepreneurs. A quantitative approach with a descriptive-analytical design was used, supported by descriptive statistics. The findings reveal a partial adoption of banking platforms, primarily for basic functions. However, it's recognized that these platforms improve agility and security in financial management. The article concludes that, to achieve a more inclusive digital financial ecosystem for microenterprises, it's crucial to implement training strategies, build trust, and provide institutional support.

Keywords: Microenterprises, Mipymes, digital platforms, financial management.

1. Introducción

La forma en que las empresas manejan sus finanzas se ha transformado significativamente, en gran parte gracias a los avances tecnológicos. Es común observar cómo las microempresas utilizan plataformas bancarias digitales para realizar pagos, recibir transferencias o acceder a productos financieros desde sus dispositivos. Esta transformación no es tan solo un cambio tecnológico, también es una oportunidad para mejorar la gestión financiera y la toma de decisiones en las organizaciones, especialmente en las pequeñas empresas. No obstante, y a pesar de los beneficios potenciales, existe una brecha significativa entre la disponibilidad de estas herramientas y su adopción, situación que representa el problema central de esta investigación.

El principal motivo para realizar este estudio radica en el rol preponderante que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) dentro del tejido económico, las cuales, a pesar de su tamaño, representan más del 99 % de las empresas en América Latina y generan la mayor parte del empleo (Dini, Stumpo y Rovira, 2021). La literatura reciente destaca que la digitalización y las soluciones Fintech mejoran la eficiencia operativa, permite reducir costos (Celeru, 2022; Araujo, 2024) y democratizan el acceso al financiamiento a través de herramientas ágiles y enfocadas en el cliente (Espinal, 2019; Muñoz, 2020). Sin embargo, este potencial se ve limitado por barreras críticas como el alto grado de informalidad (Álvarez, 2022), la falta de conocimientos en contabilidad y finanzas (Aros, 2023; Acero, 2023) y una persistente desconfianza o desconocimiento, especialmente en regiones donde persiste el "desafío de la última milla" en la inclusión digital (Vera y Tamayo, 2021). En Colombia, el acceso a servicios financieros ha continuado su expansión, alcanzando un 96,3 % de la población adulta para cierre de 2024 (Superintendencia Financiera de Colombia, 2025), Sólo el 30 % de las MIPYMES ha logrado implementar procesos digitales de manera efectiva (Ecosistema Pyme, 2025), evidenciando que el reto ya no es el acceso, sino el uso estratégico de la tecnología.

Este estudio se enfoca en la influencia de las plataformas bancarias digitales en la gestión financiera de microempresas del centro comercial Plaza Colonial de Popayán, buscando identificar las herramientas más usadas, describir sus prácticas de gestión derivadas

y analizar los beneficios y obstáculos que enfrentan. La relevancia de la investigación radica en el aporte de evidencia empírica local, sobre la interacción entre tecnología y finanzas en el centro comercial Plaza Colonial, útil para futuras iniciativas de tecnología financiera en regiones similares. Metodológicamente, se utilizó un estudio de caso con enfoque cuantitativo. El artículo está estructurado en cuatro apartados: introducción, metodología, análisis de resultados y, finalmente, conclusiones.

2. Marco Teórico

2.1 Plataformas financieras digitales

Las plataformas bancarias digitales, según Martínez (2023), son un modelo mediante el cual las entidades financieras ofrecen productos y servicios a través de internet y aplicaciones móviles, siendo una alternativa a las oficinas físicas. En esa misma línea, las Fintech (financial technology) integran tecnología en el sector financiero para ofrecer servicios más ágiles y con menores costos, facilitando la experiencia del usuario (Cardona, 2020). Estas han impulsado el modelo de "banca abierta" (Open Banking), que promueve la colaboración y el intercambio seguro de datos entre entidades, creando ecosistemas financieros más competitivos (OCDE, 2022). Tales herramientas, como los medios de pago electrónicos, han potenciado el comercio electrónico de las microempresas, especialmente tras el crecimiento digital derivado de la pandemia (Carballo, 2021).

La industria bancaria ha cambiado drásticamente por la creciente demanda de productos digitales. La llegada de las Fintech a Colombia responde al abaratamiento de tecnologías diseñadas para cerrar brechas en los servicios financieros (Raynaud-Prado, 2021). Estas han transformado el ecosistema colombiano con modelos más accesibles y centrados en el cliente, incluyendo a organizaciones tradicionalmente excluidas. Entidades como Bancolombia con Nequi o Davivienda con DaviPlata han respondido a estas necesidades (Espinal, 2019).

Las plataformas digitales se han consolidado como actores clave en la circulación de bienes y servicios, además de ser fuente de ingresos y amortiguador en crisis económicas (Fernández, 2020). Han favorecido la inclusión financiera por su rapidez, disponibilidad

24/7, bajos costos y comodidad (Martínez y Aparicio, 2023). La digitalización de pagos impulsa el crecimiento, mejora la fiscalización y combate la informalidad, brindando mayor seguridad (Castaño, 2025), un caso de éxito es Nequi, que ha permitido a más de 15.2 millones de colombianos acceder a servicios financieros, muchos por primera vez, facilitando créditos y planificación financiera (Marín Alvis, 2023). Las plataformas bancarias digitales han mejorado la gestión contable y financiera, contribuyendo a la eficiencia operativa, entendida como la optimización de recursos y considerada ventaja competitiva (Celeru, 2022). Su integración puede reducir costos hasta en un 30% y ampliar el acceso a servicios (Araujo, 2024).

Sin embargo, existen algunos retos respecto a la adopción de las plataformas digitales, por ejemplo, medir adecuadamente la inclusión financiera, no solo por el acceso sino por la recurrencia y permanencia (Bayona, 2022). Asimismo, el Reporte de Inclusión Financiera de la Superintendencia Financiera (2023) señala que, aunque el acceso a productos financieros ha crecido, su uso activo aún es limitado, fundamentalmente porque las microempresas tienen que lidiar con los costos asociados al uso de estas plataformas sumado a la relativa desconfianza hacia ellas. A su vez, Bancolombia (2024) advierte sobre riesgos como el cibercrimen y el fraude, que representan barreras para la incorporación de nuevos usuarios. Frente a este panorama, el Banco de la República (2023) subraya la necesidad de fortalecer la educación financiera y actualizar la normativa vigente como medidas clave para mitigar dichos riesgos.

2.2 Gestión financiera en las microempresas

La gestión financiera en las microempresas se enfoca en el manejo del flujo de caja, el control de ingresos y egresos, el acceso al crédito y la planificación de inversiones, estas enfrentan serios desafíos en su gestión. La falta de planificación, una escasa innovación y la dificultad para encontrar financiamiento son algunas de las principales razones por las que no logran perdurar (Barbosa, 2021). Por otro lado, muchas microempresas carecen de la capacidad para llevar registros adecuados y el uso limitado de software contable genera errores que dificultan la toma de decisiones estratégicas (Aros, 2023). Esta deficiencia no es sólo procedimental, sino conceptual; la mayoría de los microempresarios carecen de

conocimientos financieros básicos, lo que afecta sus decisiones sobre ahorro, inversión y crédito (Acero, 2023) evitando así que las nuevas tecnologías sean adoptadas, reduciendo sensiblemente su competitividad.

Por otro lado, Vargas (2021) menciona que a pesar del crecimiento de la banca digital, persiste una profunda desconfianza entre los usuarios financieros. En América Latina, el 59.26% evita los servicios digitales por temor a fraudes, mientras que el 11.11% desconoce cómo utilizarlos. Asimismo, tal como lo señala Mojica (2023) existen diversas variables financieras que pueden llevar a la quiebra de una empresa. Algunas de las más comunes son: la insuficiente capitalización, una mala gestión del flujo de caja, el endeudamiento excesivo y, de manera fundamental, la falta de una planificación financiera estructurada.

Otro punto crítico es el alto grado de informalidad al gestionar los recursos. Un 69% de las microempresas no mantienen registros contables correctamente y el 39% no separa las finanzas personales de las empresariales, lo que dificulta su integración al ecosistema financiero digital, sumado a que afecta la evaluación de riesgo por parte de las entidades financieras (Álvarez, 2022). Además, un 31% de las microempresas se rehúsa a usar servicios financieros digitales debido a que prefieren las transacciones en efectivo, ya sea por simple desconfianza o conocimiento insuficiente en el manejo de estas. Para superar estas barreras es imperativo que los programas de digitalización incluyan componentes robustos de capacitación en gestión financiera. El auge de las nuevas tecnologías presenta un gran reto para las micro y pequeñas empresas respecto a su desarrollo, competencia y permanencia en el mercado, pero a su vez, constituyen una gran oportunidad si los instrumentos tecnológicos son usados adecuadamente (Díaz Lozano, 2020).

2.3 Las microempresas en el contexto global y regional

Las micro, pequeñas y medianas empresas operan en diversos sectores económicos como la industria, los servicios y el comercio. Se definen principalmente por el número de empleados y el valor de sus activos. Por ejemplo, una microempresa cuenta con menos de 10 trabajadores y activos equivalentes a 501 salarios mínimos mensuales legales vigentes (Congreso de Colombia, 2000). En contraste, las pequeñas y medianas empresas abarcan

rangos mayores en ambos aspectos; no obstante, en conjunto representan aproximadamente el 90 % del sector empresarial mundial.

En América Latina, el 99 % de las empresas formales corresponde a algún tipo de Mipyme, las cuales generan el 61 % del empleo y aportan el 25 % del PIB de la región (Santana, 2021). El rol de estas organizaciones es fundamental, pues son los motores del empleo y dinamizadores del tejido económico. La pandemia de COVID-19 subrayó su importancia, pero también su vulnerabilidad, actuando como un catalizador que aceleró la necesidad de transformación digital para garantizar su supervivencia y competitividad (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2020). A pesar de su relevancia, las microempresas de la región enfrentan barreras estructurales que limitan su productividad y crecimiento, como el acceso restringido a financiamiento, la baja inserción en cadenas globales de valor y una significativa brecha de habilidades digitales (Dini & Stumpo, 2020). En este sentido, los programas que combinan acceso a crédito con asistencia técnica y mentoría han demostrado ser más efectivos para impulsar su crecimiento sostenible (CAF – Banco de Desarrollo de América Latina, 2022). Entre los más relevantes se encuentran Bancóldex, Fondo Emprender y la Cámara de Comercio.

2.4 Las microempresas en Colombia

En Colombia las microempresas son fundamentales para la economía, ya que representan el 94,7% de las empresas registradas, aunado a que estas generan aproximadamente el 80% del empleo nacional y aportan cerca del 35% del PIB (Barbosa, 2021) siendo así la base fundamental del ecosistema económico del país. Son fuente de empleo para más de 16 millones de colombianos, con una distribución amplia en el territorio, especialmente en zonas rurales y fronterizas. A nivel departamental, como es el caso del Cauca, las microempresas representaron un 95.7% del tejido empresarial entre 2016 y 2023, siendo el sector comercio el más relevante (CCCauca, 2024). Para las microempresas colombianas, la digitalización es una necesidad estratégica ya que puede ayudar a mejorar su productividad, su competitividad y su capacidad de adaptación. La adquisición y el manejo de estas tecnologías se ha vuelto imprescindible para aumentar la productividad y la

rentabilidad en las empresas (Florez Villota, 2024). Sin embargo, existen brechas importantes en infraestructura y en formación de personal que limitan su transformación digital (Suarez, 2024) afectando de esta manera su competitividad en el mercado y su proyección en el tiempo. Aunque ha habido un avance, según estudios recientes, una porción significativa de las microempresas colombianas aún no utiliza canales digitales para sus ventas, y la adopción de herramientas para la gestión interna es todavía menor, lo que evidencia una transformación digital parcial (Observatorio de Transformación Digital, 2023).

A pesar de que las estadísticas nacionales de inclusión financiera son positivas (90.5% en 2021), aún existe una disparidad entre áreas urbanas y rurales. Incluso dentro de zonas urbanas existen micro - localidades con desafíos como congestión logística, variaciones en la alfabetización digital y la confianza, situaciones que no son capturados por estadísticas amplias (Vera & Tamayo, 2022), excluyendo así a una parte de la población con potencial de integración al ecosistema y de contribución al mismo. Con el fin de reducir estas brechas, se requieren esfuerzos conjuntos del gobierno y el sector privado que vayan más allá del acceso y se enfoquen en el uso y apropiación de las tecnologías. Iniciativas gubernamentales como los "Centros de Transformación Digital Empresarial" buscan precisamente ofrecer a los microempresarios el diagnóstico y acompañamiento necesarios para que puedan implementar soluciones tecnológicas de manera efectiva en sus negocios (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MinTIC], 2022).

3. Metodología

La presente investigación se llevó a cabo empleando un enfoque metodológico descriptivo analítico, integrando técnicas cuantitativas con el propósito de recopilar las prácticas financieras de los microempresarios. Esta combinación permitió analizar la complejidad del fenómeno estudiado, que incluye variables como el uso de plataformas digitales, así como factores culturales y organizacionales, tal como lo plantean Martínez y Gómez (2021), quienes señalan que el enfoque cuantitativo es esencial para comprender fenómenos sociales desde múltiples perspectivas metodológicas.



Se utilizó el estudio de caso como estrategia principal, enfocándose en la influencia del uso de plataformas bancarias digitales en microempresas del centro comercial Plaza Colonial de la ciudad de Popayán. Esta estrategia resultó adecuada dado que el fenómeno está estrechamente vinculado con su contexto territorial y cultural, permitiendo observar un proceso actual en su entorno real. Tal como señalan Díaz Valencia y Villa Martínez (2024), el análisis de micronegocios en Colombia demanda enfoques contextualizados, ya que la inclusión financiera y el uso de TIC se encuentran profundamente ligados al entorno específico en el que operan estas unidades productivas, lo que justifica la pertinencia del estudio de caso como estrategia investigativa.

El diseño adoptado fue descriptivo-analítico. La población objeto de estudio correspondió a 20 microempresas activas en el centro comercial Plaza Colonial, caracterizadas por tener un máximo de 10 empleados, registro formal y actividad continua en los últimos 6 meses. De esta población se logró obtener información de 14 unidades productivas, con las cuales se conformó la muestra de estudio. El método de selección corresponde a un muestreo no probabilístico por disponibilidad, dado que se incluyeron las microempresas que fue posible contactar y/o que aceptaron participar. Según Hernández González (2021) el muestreo por conveniencia es una técnica no probabilística que permite seleccionar los elementos de la muestra según la accesibilidad y disposición de los participantes.

Para la recolección de datos se empleó una encuesta cuantitativa. La encuesta, aplicada a 14 microempresas, incluyó tanto preguntas cerradas como de opción múltiple, orientadas a identificar niveles de uso y percepción de plataformas bancarias digitales, así como aspectos básicos de gestión financiera. Su aplicación se realizó de manera presencial mediante formulario digital, con una duración aproximada de 20 minutos, siguiendo las buenas prácticas en el diseño de encuestas (Mind the Graph Blog, 2023). Previo a la recolección definitiva se llevó a cabo una fase piloto con al menos tres participantes que cumplieran los criterios de inclusión, con el fin de validar la claridad de las preguntas, estimar la duración de la encuesta, detectar posibles errores y ajustar aspectos técnicos y logísticos, siguiendo las recomendaciones metodológicas sobre

estudios piloto como herramienta para optimizar procesos y evitar errores en etapas posteriores (Díaz Muñoz, 2020).

Los datos cuantitativos obtenidos a través de las encuestas fueron procesados usando técnicas de estadística descriptiva, incluyendo frecuencias, promedios y representaciones gráficas, lo que permitió identificar tendencias generales y segmentaciones según variables como tipo de negocio, antigüedad y nivel educativo del responsable, en línea con Pelz (2024) quien menciona que el análisis descriptivo se refiere a describir estadísticamente, agregar y presentar los constructos de interés o asociaciones entre estos constructos.

Para el proceso de análisis de datos, inicialmente se utilizó la herramienta Google Sheets para realizar todo el preprocesado de los datos (formato, limpieza, normalización, etc), aprovechando su capacidad para aplicar fórmulas avanzadas, filtros dinámicos y validación de datos de forma colaborativa (MemoryTap, 2023). Posteriormente se utilizó el software Power BI, esto para el desarrollo de los gráficos, considerando que es una de las mejores herramientas para la visualización de datos dentro del mercado tal como lo menciona Futuro de los Datos (2022) en donde resalta a Power BI por su potencia para integrar múltiples fuentes de datos, generar visualizaciones interactivas y facilitar la toma de decisiones estratégicas en tiempo real.

4. Resultados y discusión

A continuación, se presentan los hallazgos obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta a los microempresarios del centro comercial Plaza Colonial de la ciudad de Popayán. Las preguntas fueron diseñadas con base en tres objetivos específicos: 1) identificar los tipos de plataformas bancarias digitales utilizadas, 2) describir las prácticas de gestión financiera asociadas a su uso y 3) analizar los beneficios y obstáculos que enfrentan los microempresarios en el proceso de adopción digital. Asimismo, se aplicaron preguntas relacionadas con la actividad económica, el tiempo de funcionamiento de las microempresas entre otros factores. Los resultados se presentan agrupados según ejes temáticos clave, como lo son la frecuencia de uso de plataformas, los diferentes servicios utilizados, percepción

sobre la digitalización, barreras de acceso y nivel de capacitación. El análisis de estos datos permitió comprender el estado actual de las microempresas en términos de transformación financiera digital, así como las oportunidades y desafíos que condicionan los avances en este campo.

Las microempresas encuestadas en el centro comercial Plaza Colonial demuestran ser un pilar fundamental para la economía local, especialmente en la generación de empleo. Se observó que el 50% de los propietarios dependen exclusivamente de esta actividad como su principal fuente de ingresos, y un 8.3% adicional mencionó que no tiene ninguna otra ocupación. Esto resalta el rol crítico de estas unidades económicas para su sustento económico y el empleo local. Este hallazgo se alinea con datos nacionales recientes, que indican que el 62 % de la población activa en Colombia trabaja en microempresas (CAF, 2024) lo cual subraya la importancia de este tipo de empresas como soporte fundamental del empleo en el país.

En cuanto a la antigüedad la mayoría de estas microempresas han alcanzado una consolidación notable, con negocios que operan desde hace años, entre 5 y 8 años para ser más precisos. El resto de los encuestados presenta una distribución uniforme en otros rangos de antigüedad, confirmando la estabilidad de los establecimientos en el centro comercial.

Respecto a los sectores económicos, más de la mitad de las microempresas encuestadas (58.3%) pertenecen al sector comercio, seguidas por los sectores de servicios y manufactura. En lo que concierne al número de colaboradores, se confirma que son auténticas microempresas: la mitad (50%) emplea entre 1 y 3 personas, mientras que un tercio (33.33%) cuenta con una plantilla de 4 a 6 empleados. Las empresas ligeramente más grandes, con 7 a 9 y 10 empleados respectivamente, constituyen una minoría, cada una representando el 8.33%.

4.1. Tipos de plataformas bancarias digitales utilizadas por las microempresas del centro comercial plaza colonial de Popayán.

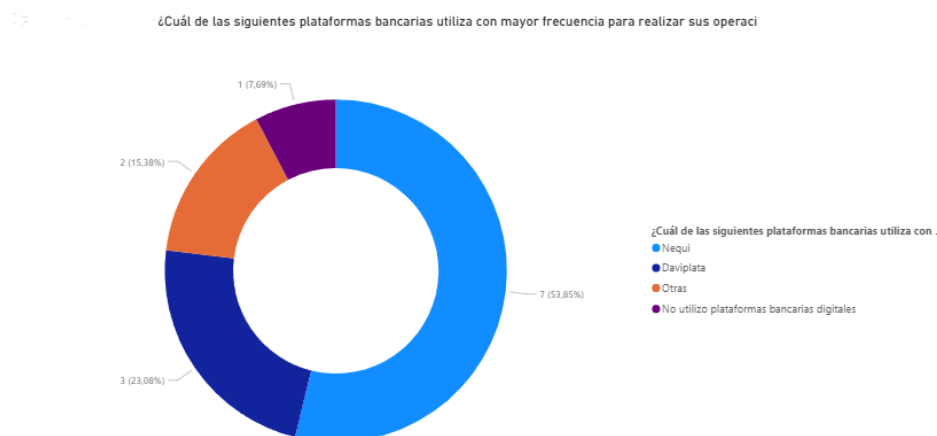
El avance de las tecnologías financieras y la expansión del acceso a dispositivos móviles han impulsado el uso de plataformas bancarias digitales en distintos sectores de la economía. Tal como se abordó en el marco teórico, herramientas como Nequi o DaviPlata

han ganado protagonismo por su accesibilidad, rapidez y bajo costo operativo. En este sentido, resulta fundamental identificar cuáles de estas plataformas están siendo utilizadas por los microempresarios del centro comercial Plaza Colonial de Popayán, ya que esto permite comprender el nivel de penetración tecnológica y las preferencias de los usuarios en un contexto comercial específico.

La investigación reveló una clara polarización en el uso de plataformas digitales por parte de las microempresas. Mientras un 33.3% de las microempresas encuestadas se ha integrado considerablemente al ecosistema digital, lo que implica el uso de diversas plataformas, otro tercio apenas las conoce. Esta división inicial es un reflejo de las barreras estructurales mencionadas en el marco teórico, donde la desconfianza juega un papel importante. Sin embargo, los hallazgos también sugieren que la transformación digital en microempresas del centro comercial Plaza Colonial sigue el patrón teórico de adopción gradual mencionado por Milán Toledo (2022). La consolidación de estos negocios, con un 42% operando entre 5 y 8 años de antigüedad, y una infraestructura de internet adecuada (60% la califica como excelente o buena), crea condiciones favorables para una mayor adopción de distintos tipos de plataformas, siempre que se aborden las brechas de conocimiento.

Gráfico 1.

¿Cuál de las siguientes plataformas bancarias utiliza con mayor frecuencia para realizar sus operaciones financieras?

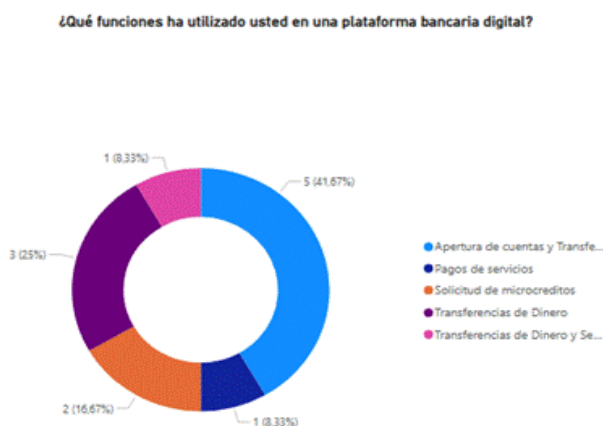


Fuente: *Elaboración propia*

Respecto a la frecuencia de uso de plataformas bancarias se observa una clara preferencia por la plataforma Nequi, con un (53,85 %), seguido por Daviplata con un 23,08%. Se observa como las microempresas utilizan las plataformas frecuentemente, mientras el (15,08%) de los microempresarios utiliza otras plataformas bancarias y otro (7,69%) no utiliza ninguna.

Gráfico. 2

¿Qué funciones ha utilizado usted en una plataforma bancaria digital?



Fuente: *Elaboración propia*

Respecto a las funciones específicas utilizadas en la banca digital por parte de los encuestados, la más común es la Apertura de cuentas y Transferencias, con un 41.67%. Esto indica que las operaciones bancarias fundamentales son el principal motor por el cual se genera la adopción de la tecnología.

4.2. Gestión financiera adoptadas por microempresarios del centro comercial Plaza Colonial a partir del uso de las plataformas bancarias

Tal como se argumentó previamente, una de las principales bondades de la digitalización financiera reposa en la posibilidad de mejorar la gestión contable y financiera de las microempresas. A continuación, se explora cómo los microempresarios han adoptado nuevas prácticas de gestión financiera gracias al uso de plataformas digitales.

Los resultados de la encuesta corroboran lo señalado por Aros (2023) respecto a las limitaciones en el uso de tecnologías financieras por parte de las microempresas. En nuestra investigación se encontró que las funciones más utilizadas de las plataformas digitales son operaciones básicas como la apertura de cuentas y las transferencias, con un 41.67% de los

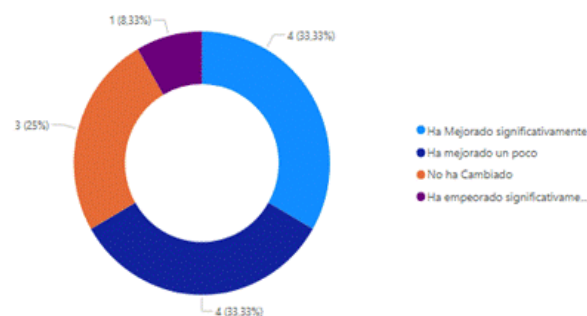
microempresarios concentrándose en estas funciones fundamentales. Esto confirma que, si bien las microempresas aprovechan los servicios esenciales, aún no están explorando completamente el potencial de las plataformas digitales para mejorar su gestión financiera de una manera integral. La adopción gradual observada, si bien es un avance, indica que la optimización de procesos financieros más complejos a través de estas herramientas aún no es una práctica generalizada.

Además, se debe tener en cuenta que el uso constante de servicios digitales bancarios implica ciertos cargos que pueden incidir en la frecuencia con la que son utilizados. Según información de la Superintendencia Financiera de Colombia (2024), algunas operaciones comunes como transferencias para pagos a proveedores o la recepción de ingresos por ventas pueden tener tarifas que varían dependiendo del tipo de transacción, canal y la entidad financiera, con valores que oscilan entre \$500 y \$3.500 por movimiento. Las gráficas presentadas en este estudio reflejan que el 50% de los microempresarios usan estas plataformas frecuentemente, lo que sugiere que estos gastos, al repetirse continuamente, podrían generar un impacto económico relevante. Esto podría ser una de las razones por las que algunos de los microempresarios aún limitan su uso.

Gráfico. 3

¿En qué medida considera que el uso de plataformas digitales ha mejorado la gestión financiera de su negocio?

¿En qué medida considera que el uso de plataformas digitales ha mejorado la gestión financiera de su negocio?



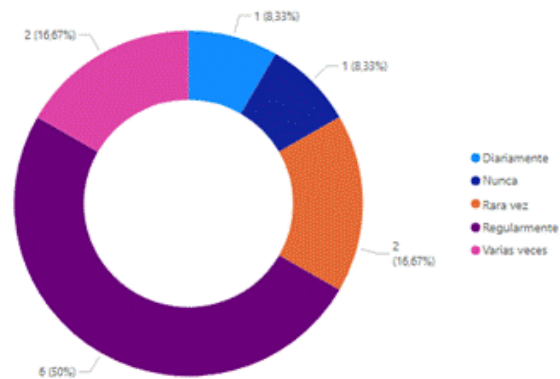
Fuente: Elaboración propia

Según se puede observar en el gráfico, alrededor del 67 % de los encuestados manifestaron que el uso de plataformas digitales ha mejorado en alguna medida la gestión financiera, lo cual es un síntoma positivo y pinta un panorama auspicioso.

Gráfico 4.

¿Con qué frecuencia utiliza plataformas bancarias digitales para realizar operaciones financieras?

¿Con qué frecuencia utiliza plataformas bancarias digitales para realizar operaciones financieras?



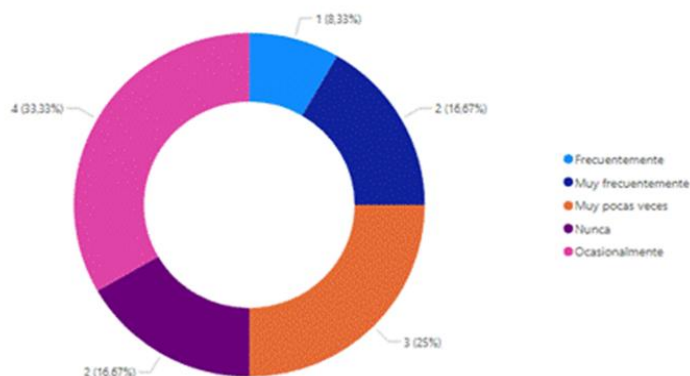
Fuente: *Elaboración propia*

Al analizar con qué frecuencia se usan las plataformas digitales para operaciones financieras, se observa que un 50% de los encuestados lo hace de manera regular de lo cual podríamos inferir que si bien estos negocios usan los servicios digitales no necesariamente lo hacen a diario. Importante resaltar también que tan solo el 8 % mencionó que nunca usa estos servicios digitales, lo cual muestra un posible crecimiento en la adopción.

Gráfico 5.

¿Con qué frecuencia realiza pagos digitales a proveedores?

¿Con qué frecuencia realiza pagos digitales a proveedores?



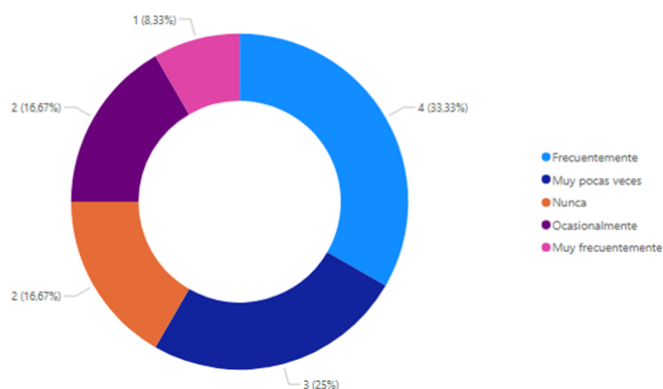
Fuente: *Elaboración propia*

Casi el 60 % de los encuestados manifestaron pagar a proveedores de manera frecuente u ocasional. Si bien esto señala que existe una adopción de las herramientas financieras por parte de las microempresas, aún una buena parte (el 40 % restante) se resiste a participar del sistema digital.

Gráfico 6.

¿Con qué frecuencia recibe pagos digitales de sus clientes?

¿Con qué frecuencia recibe pagos digitales de sus clientes?



Fuente: *Elaboración propia*

En contraste con los pagos a proveedores, la recepción de pagos digitales por parte de clientes es una práctica más extendida. Un 33.33% de los negocios los recibe frecuentemente. Sin embargo, todavía hay una porción significativa que no ha adoptado esta modalidad, teniendo en cuenta que un 25% los recibe muy pocas veces y un 16.67% manifestó que nunca.

4.3. Beneficios y obstáculos que enfrentan los microempresarios del centro comercial Plaza Colonial al usar las plataformas bancarias digitales.

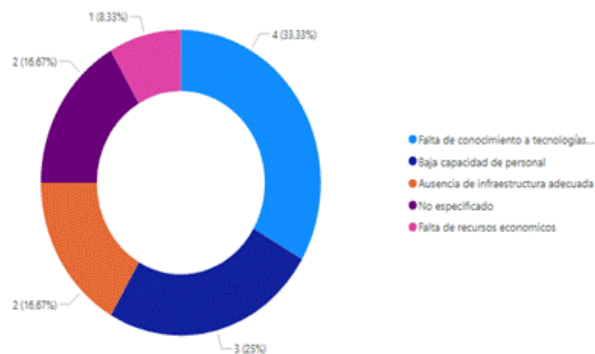
Si bien las plataformas digitales han creado oportunidades para la inclusión financiera y la modernización de los procesos empresariales, algunas referencias teóricas subrayan que existen múltiples desafíos asociados a su adopción. Algunos de los principales beneficios percibidos por los microempresarios del centro comercial Plaza Colonial son una mayor seguridad en las transacciones, agilidad operativa y acceso a servicios financieros. Sin embargo, también se abordan temas acerca de las barreras que aún persisten, como la desconfianza en los sistemas digitales, la baja alfabetización en términos financieros o los riesgos relacionados con la ciberseguridad.

Los resultados confirman la teoría de Vargas (2021) sobre la persistente desconfianza hacia los servicios digitales en América Latina. La polarización observada en la integración al ecosistema digital, donde un tercio de las microempresas apenas lo conoce, refleja estas barreras. Específicamente, el autor destaca que el 59.26% de los usuarios evita los servicios digitales por temor a fraudes según estudios regionales. Aunque existe una infraestructura favorable para la adopción, los obstáculos relacionados con la capacitación y la confianza son fundamentales. Los hallazgos generales sugieren que, si bien la consolidación de los negocios y la buena calidad de la infraestructura de internet son beneficios implícitos que facilitan la digitalización, la superación de la desconfianza y la falta de conocimiento son desafíos que limitan una integración más integral y el aprovechamiento de todos los beneficios que las plataformas bancarias digitales pueden ofrecer para la gestión financiera de las microempresas.

Gráfico 7.

¿Si su microempresa NO ha iniciado procesos de transformación digital, ¿Cuál es la razón principal?

Si su microempresa NO ha iniciado procesos de transformación digital, ¿Cuál es la razón principal?



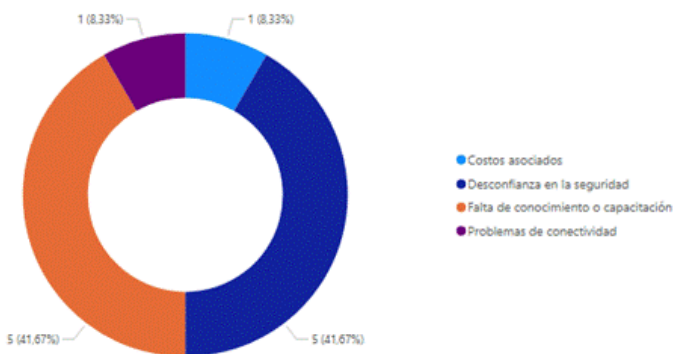
Fuente: *Elaboración propia*

Una buena parte de los encuestados (33.3 %) manifestaron que no acceden a la transformación digital principalmente por la falta de conocimiento en dichas tecnologías, asimismo otro buen porcentaje (16.6 %) consideró que la ausencia de infraestructura es otro factor que dificulta la adopción de tecnologías para la gestión financiera del negocio.

Gráfico 8

¿Cuáles son los principales obstáculos que ha encontrado para usar plataformas digitales bancarias en la gestión financiera de su negocio?

¿Cuáles son los principales obstáculos que ha encontrado para usar plataformas digitales bancarias en la gestión financiera de su negocio?



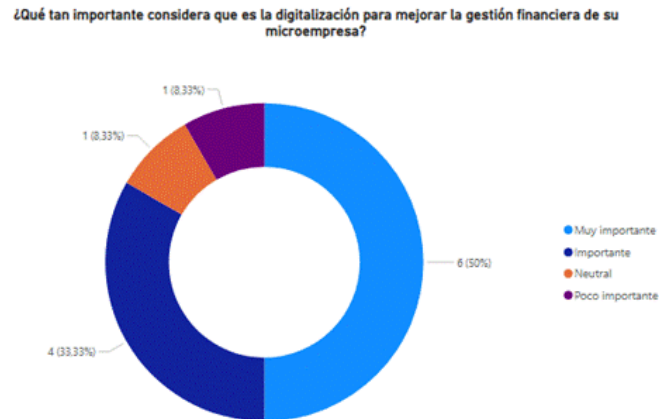
Fuente: *Elaboración propia*

En lo que respecta a los obstáculos más significativos para el uso de la banca digital están claramente identificados. Tanto la desconfianza en la seguridad como la falta de

conocimiento o capacitación fueron señaladas por el 41.67% de los participantes de la encuesta.

Gráfico 9.

¿Qué tan importante considera que es la digitalización para mejorar la gestión financiera de su microempresa?



Fuente: *Elaboración propia*

La percepción sobre la importancia de la digitalización para mejorar la gestión financiera es considerablemente positiva. La mitad de los encuestados (50%) la estima muy importante, reflejo de un fuerte reconocimiento de sus beneficios potenciales. Adicionalmente, un 33.33% la califica como importante, sumando así más del 80% de los encuestados con una percepción favorable.

Los datos arrojan en la encuesta aplicada a las microempresas del centro comercial Plaza Colonial en Popayán, refleja la realidad local de las operaciones de las microempresas y de igual manera reiteran lo señalado por autores sobre la digitalización en las microempresas. Para empezar, se encontró que más de la mitad de los negocios encuestados hacen uso regular de plataformas bancarias digitales, principalmente para operaciones básicas como transferencias y apertura de cuentas. Esto como lo menciona Dini, Stumpo y Rovira (2021) y Celeru (2022), en el sentido de que las MIPYMES de América Latina han dado el salto al acceso de servicios financieros digitales, aunque todavía no explotan al máximo todo el potencial que estas herramientas ofrecen en materia de eficiencia y reducción de costos. Asimismo, uno de los hallazgos más destacados fue que la mayoría de los microempresarios encuestados señala con un 53,85 %, la preferencia por plataformas como



Nequi seguido por Daviplata con un 23,08%. Se observa cómo las microempresas utilizan las plataformas frecuentemente para realizar pagos y recibir transferencias. Aunque existe desconfianza como lo confirman los resultados con un 41,67% al usar plataformas bancarias y 41,67% manifiesta también falta de conocimiento y capacitación, estos son los mayores impedimentos para aprovechar las plataformas digitales. como lo plantea Vargas (2021) y Álvarez (2022), quienes sostienen que el reto para la transformación digital de las microempresas ya no radica tanto en el acceso a la tecnología, sino en la capacitación y la generación de confianza en el entorno digital. De hecho, la investigación constató que muchos empresarios prefieren las operaciones en efectivo o limitan su uso digital por temor a fraudes o simplemente por falta de información, una tendencia que también fue descrita por Vera y Tamayo (2021).

Ahora bien, el reto es combinar la disponibilidad tecnológica con procesos de educación digital y financiera. Como lo argumentan Aros (2023) y Acero (2023), si bien existen aplicaciones y canales digitales cada vez más accesibles, el verdadero impacto solo se logra cuando los usuarios tienen la confianza y el conocimiento necesario para usarlos de manera estratégica.

5. Conclusiones

De acuerdo con el primer propósito de esta investigación, identificar los tipos de plataformas bancarias digitales utilizadas por los microempresarios, se evidenció una clara preferencia por herramientas de bajo costo y fácil acceso como Nequi (53,85%) y Daviplata (23,08%), lo que confirma que la penetración de las plataformas financieras digitales en este sector se concentra en soluciones ágiles y adaptadas a las necesidades de pequeñas unidades productivas. Sin embargo, se evidencio que un 7,69% de los encuestados aún no utiliza ninguna plataforma, esto muestra que existe un segmento que permanece al margen del proceso de digitalización financiera. Estos resultados permiten concluir que la adopción tecnológica es desigual y depende en gran medida de la accesibilidad y confianza que las plataformas generen en los usuarios.



Respecto al segundo aspecto abordado, describir las prácticas de gestión financiera asociadas al uso de plataformas financieras digitales, los resultados muestran que los microempresarios concentran su actividad digital en operaciones básicas, principalmente transferencias y apertura de cuentas (41,67%). Esto demuestra que, si bien la digitalización ha mejorado la gestión financiera en aspectos como la rapidez en los pagos, control de ingresos y egresos, y la reducción de costos operativos, aún no se explota todo el potencial de las herramientas digitales, por ejemplo, procesos contables más complejos o la planificación estratégica del negocio. A pesar de que el 67% percibe mejoras en la gestión financiera gracias a estas plataformas, persiste una dependencia considerable del efectivo y un uso limitado de funcionalidades avanzadas, lo que restringe el impacto integral de la digitalización en la gestión de las microempresas.

Finalmente, en relación con el tercer propósito analizado, beneficios y obstáculos que enfrentan los microempresarios en el proceso de adopción digital, se identificó que los principales beneficios percibidos son la rapidez en las transacciones, la facilidad para recibir pagos de clientes y la organización financiera, lo cual constituye un avance hacia la inclusión financiera. No obstante, persisten barreras estructurales como la desconfianza en la seguridad digital (41,67%), la falta de capacitación en el uso de estas herramientas y los costos asociados a las transacciones. Esta brecha entre la voluntad de adoptar nuevas tecnologías y la capacidad real para hacerlo, evidencia que la transformación digital de las microempresas requiere no solo acceso a plataformas, sino también procesos de educación financiera, acompañamiento técnico continuo y estrategias que fortalezcan la confianza de los usuarios en el entorno digital.

En consecuencia, se recomienda que se implementen programas de inclusión digital que fortalezcan la confianza en las plataformas y acerquen a los microempresarios que aún no las utilizan; al mismo tiempo, promover capacitaciones en el uso de funcionalidades avanzadas que permitan superar la dependencia del efectivo y aprovechar al máximo el potencial de estas herramientas. Asimismo, resulta necesario fortalecer la educación financiera, ofrecer asistencia técnica permanente y garantizar medidas de seguridad que

reduzcan los costos de uso y generen un entorno confiable que impulse la transformación digital de las microempresas.

6. Referencias bibliográficas

Acero Gómez, L. V., Peña Velásquez, J., & Carvajal Rojas, D. C. (2023). Importancia de la educación financiera en el contexto de las Mipymes a nivel nacional (Colombia).

Álvarez Estrada, J. A., Echeverry Alzate, L. Y., & Santos Ortiz, A. M. (2022). Importancia de la digitalización de los procesos de las pymes en la presentación de informes ante la DIAN [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional UNIMINUTO.

Álvarez, F., & Toledo, M. (2022). Digitalización de las Pymes en América Latina. Caracas. Retrieved from <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1970>

Araujo, J. J. G., Cagua, K. J. A., Burgos, R. T. Y., Muñiz, F. V. C., & Salazar, J. A. G. (2024). Impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano: Transformaciones, desafíos y oportunidades para el futuro financiero: Impact of digitalization in the Ecuadorian banking sector: Transformations, challenges and opportunities for the financial future. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 5(5), 936-953.

Aros, L. H., Triana, N. V., Hernández, J. J. M., & Portela, F. G. (2023). Deficiencias contables en las microempresas en Colombia: Un estudio de caso. Revista Eniac Pesquisa, 12(2), 279-297.

CAF. (2024). Informe anual 2023. Banco de desarrollo de América Latina y El Caribe (CAF). Dirección de Comunicación Estratégica de CAF. [informe-anual-2023.pdf](#).

Banco de la República. (2023). Reporte de estabilidad financiera - Segundo semestre de 2023. Banco de la República. <https://www.banrep.gov.co/es/reporte-estabilidad-financiera-segundo-semestre-2023>

Bancolombia. (2024, abril 10). Ciberseguridad en la gestión de riesgos financieros. <https://blog.bancolombia.com/innovacion/ciberseguridad-gestion-de-riesgos-financieros/>

Banco Mundial. (2022). Inclusión financiera. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financia>

Barbosa Duarte, D. M., & Gutiérrez Álvarez, S. L. (2021). Perdurabilidad de las microempresas en Colombia, una aproximación al estado del arte [Trabajo de grado, Universidad Francisco de Paula Santander]. Repositorio Institucional UFPS. <https://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/4129>

Bayona, J. A. B., & Baron, L. A. F. (2022). Análisis de las Fintech y su aporte a la inclusión financiera en Colombia. Revista Estrategia Organizacional, 11(2), 145-164.

Bran-Guevara, J. G., Hernández-Ávila, L. F., & McAllister-Harker, D. (2022). Servicios Financieros Digitales en Colombia: Una caracterización y análisis de riesgos potenciales.

CAF - Banco de Desarrollo de América Latina. (2022). Políticas para la reactivación y transformación productiva de las MIPYMES. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/caf-contribuye-a-la-recuperacion-economica-de-las-mipymes-en-america-latina-y-el-caribe/>

Cámara de Comercio del Cauca. (2024). Estudios económicos de las zonas departamento del cauca año 2023. Oficina cámara de comercio del cauca, popayán. https://cccauca.org.co/camara-web/lib/file/doc/gestor_contenido/modulo_2/submodulo_34/documentos/ESTUDIO%20ECONOMICO%202023.pdf.

Carballo, I. E., Garnero, P., Chomczyk Penedo, A., & Henao Monje, J. O. (2021). Expansión de herramientas financieras digitales para impulsar el comercio electrónico de las MiPyMEs de América Latina (Monografía del BID No. 918). Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Instituto para la Integración de América Latina y el Caribe (INTAL). <https://publications.iadb.org/es/expansion-de-herramientas-financieras-digitales-para-impulsar-el-comercio-electronico-de-las-mipymes-de-america-latina>

Castaño Marín, M. J., Mendieta Muñoz, M. P., & Sopo Briñez, J. D. (2025). Impacto del manejo de los recursos financieros a través de las plataformas de pago digitales en los micronegocios en Ibagué.

Celeru. (2024). Impacto de las fintech en la eficiencia empresarial en Colombia. Celeru. Recuperado de: <https://www.celeru.co/post/impacto-fintech-eficiencia-empresarial-colombia>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). Las MIPYMES en América Latina: desafíos estructurales y políticas públicas para su desarrollo. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46585>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). Las empresas ante la crisis del COVID-19: emergencia y reactivación. Informe Especial COVID-19, N° 2. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45734>

Díaz-Muñoz, J. L. (2020). Metodología de la investigación científica: Principios, técnicas y herramientas. Ediciones de la U.

Díaz Lozano, J. M., & Gavilan Ordoñez, A. G. (2020). Incidencia del uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) en la competitividad empresarial de micro y pequeñas empresas (Mypes): una revisión a la literatura.

Díaz Valencia, G. A., & Villa Martínez, Á. (2024). Inclusión financiera y tecnologías de la información y comunicación en las mipymes en Colombia. Caso micronegocios período 2019–2021. Tendencias, 25(1).

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-86932024000100139

Dini, M., & Stumpo, G. (Coords.). (2020). MIPYMES en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. Libros de la CEPAL, N° 160. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45798>

El Futuro de los Datos. (2022). Power BI: la herramienta imprescindible para el análisis de datos. Recuperado de <https://www.elfuturodelosdatos.com/power-bi/>

Espinal, C. A. (2019). Una mirada teórica al fintech en Colombia (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).

Fernández, C., & Benavides, J. (2020). Las plataformas digitales, la productividad y el empleo en Colombia.

Flórez Espinal, L. D., Gutiérrez Castaño, O. L., & Gálvez Sabogal, J. F. (2024). Aproximaciones al estado actual de las micro y pequeñas empresas del sector turismo desde el análisis de cuatro dimensiones propuestas para un modelo de gestión inteligente y sostenible: caso Sabana Centro. Revista Perspectivas, 9(24), 1–19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9617734>

Flórez Villota, M., & Enríquez Flórez, L. (2024). La transformación digital como una oportunidad para la competitividad empresarial y su crecimiento sostenible. El caso de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) en Pasto - Nariño – Colombia. Conocimiento Global, 9(2), 396-421. <https://doi.org/10.70165/cglobal.v9i2.432>

Marin Alvis, L. A., Ramirez Sanabria, J., & Espejo Gonzalez, E. A. (2023). ¿Cuál es el impacto actual de Nequi como empresa emergente en el sector financiero en Colombia? (Bachelor's thesis, Especialización en Inteligencia Comercial y de Mercadeo).

Martinez-Aparicio, M. (2023). Análisis De las Plataformas Digitales Que Le Prestan Al Usuario Los Servicios Financieros 100% Digitales en Cartagena. Revista científica anfibios, 6(2), 49-55.

MemoryTap. (2023). Cómo utilizar Google Sheets para análisis de datos avanzado. <https://www.memorytap.es/como-utilizar-google-sheets-para-analisis-de-datos-avanzado/6890>

Milán Toledo, M. (2022). Panorama actual de las fintech en el contexto financiero internacional. Revista Cubana de Economía Internacional, 9(2), 1–18. <https://observatorio.anec.cu/uploads/16cff331-103a-4a43-8e7c-27e251e7e732.pdf>

Mind the Graph Blog (2023): Mind the Graph. (2023, septiembre 18). Buenas prácticas en el diseño de encuestas para obtener resultados fiables. Mind the Graph Blog. <https://mindthegraph.com/blog/es/encuesta-diseno-mejores-practicas/>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). (2022). Centros de Transformación Digital Empresarial: La ruta hacia la reactivación económica. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/182451:Centros-de-Transformacion-Digital-Empresarial-continuaran-operando-en-las-regiones-del-pais>

Mojica, L. (2023). FRACASO EMPRESARIAL "El abismo financiero: una mala gestión empresarial conduce al colapso económico y la quiebra". [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional UMNG.

Observatorio de Transformación Digital. (2023). Índice de Madurez Digital de las Empresas en Colombia 2023. Colombia Productiva & MinCIT.



<https://www.colombiaproductiva.com/ptp-capacita/observatorio-de-transformacion-digital/inicio>

OECD (2022), Estudios Económicos de la OCDE: México 2022, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/8b913f19-es>.

Pelz, W. (2024). Capítulo 14: Análisis Cuantitativo Estadístico Descriptivo. En Métodos de Investigación para las Ciencias Sociales. LibreTexts Español.

Raynaud-Prado, N. C. (2021). Implementación de las Fintech en Colombia. Infometric@-Serie Sociales y Humanas, 4(2).

Santana, Á. G. M., & Encalada, J. M. (2021). La gestión del conocimiento en las MIPYMES: Retos y beneficios. RILCO DS: Revista de Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación, 3(16), 6.

Suárez, J. E. S., Navas, E. B. G., & Montañez, J. C. R. (2024). Oportunidades y desafíos para la digitalización de las mipymes en Colombia. pensamiento & gestión, (57), 128.

Superintendencia Financiera de Colombia & Banca de las Oportunidades. (2023). Reporte de Inclusión Financiera 2023: nuevos avances y retos en Colombia. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/noticias/reportes-de-inclusion-financiera-2023-nuevos-avances-y-retos-en-colombia>

Vargas García, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. Industrial Data, 24(2), 99–120. [1810-9993-idata-24-02-99.pdf](https://doi.org/10.1810-9993-idata-24-02-99.pdf)

Vera, A., & Tamayo, C. E. (Eds.). (2022). Ensayos sobre inclusión financiera en Colombia (Vol. II). Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria). https://asobancaria.com/wpcontent/uploads/Ensayos_sobre_Inclusion_Financiera_en_Colombia-II.pdf

Cardona, D. (2020). Revisión bibliográfica sobre inclusión financiera como estrategia de recuperación y de crecimiento fintech. Semestre Económico, 23(55), 183–203. <https://doi.org/10.22395/seec.v23n55a8>

Congreso de Colombia. (2000). Ley 590 de 2000: Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas. Diario Oficial No. 44078, 12 de julio de 2000. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672>

Martínez Tascón, J. (2023, 22 de septiembre). Banca digital: qué es y cuáles son sus ventajas. Escuela de Negocios OBS. <https://www.obsbusiness.school/blog/banca-digital-que-es-y-cuales-son-sus-ventajas>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). 27° Informe de evolución de las tarifas de los servicios financieros: Primer semestre de 2024. Dirección de Investigación, Innovación y Desarrollo. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/61279/simulador-y-tarifas-de-servicios-financieroscomparativo-de-las-principales-tarifas-de-los-establecimientos-de-credito-61279/>



Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. Revista Cubana de Medicina General Integral, 37(3). Recuperado de Revista Cubana de Medicina General Integral

Superintendencia Financiera de Colombia. (2025). Boletín mensual No. 779: Inclusión financiera en Colombia. Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Recuperado de <https://www.superfinanciera.gov.co>