MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL USUARIO: ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS INDEPENDIENTES SOBRE EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL (SOI) EN BOGOTÁ.

Jorge Orlando Bueno Daza, Andrés Rodolfo Caipa Castiblanco, Wendy Geraldine Galindo Diaz y Lina María Ureña Bolívar.

Mercadeo y publicidad, Fundación Universitaria Compensar.

Proyecto fin de grado Para Escuela de Negocios.

Mauricio Ernesto Valencia Velandia.

30 de octubre de 2023.

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Tabla de contenido

Introducción **5**

Planteamiento del problema **6**

Objetivos. **8**

Objetivo general. 8

Objetivos específicos. 8

Justificación **9**

Marco teórico. **10**

Inicios de los Derechos Laborales. 10

Derecho Laboral en Colombia. 13

Seguridad social. 17

Trabajador independiente. 21

Usabilidad plataformas web. 27

Marco Legal. **37**

Seguridad Social en Colombia a través de las leyes. 37

Marco conceptual. **48**

Derechos laborales. 48

Seguridad social. 51

Aportantes independientes. 55

Plataformas Digitales. 59

Metodología **64**

Tipo de investigación 64

Enfoque 64

Técnica 65

Muestra 65

Análisis de los resultados **67**

Benchmarking **77**

Discusión **84**

Referencias **91**

Resumen

La investigación se llevará a cabo en Bogotá y se enfoca específicamente en los trabajadores independientes de la ciudad. El tipo de investigación es descriptiva con enfoque cuantitativo. Utiliza una encuesta como técnica de recolección de datos para evaluar la percepción de los usuarios independientes sobre el sistema de pagos SOI en términos de usabilidad, confiabilidad y satisfacción.

Los hallazgos más significativos, basados en el análisis de los resultados de la encuesta, muestran que Aportes en Línea y Mi Planilla son los operadores más conocidos y utilizados, mientras que SOI tiene menor reconocimiento. Además, la seguridad y la confianza son los atributos más valorados por los usuarios al elegir un operador. Esto permite identificar áreas de mejora para SOI en términos de posicionamiento, seguridad y satisfacción del usuario.

El estudio también implica un proceso de benchmarking, comparando el desempeño de SOI con otras plataformas líderes de pago de seguridad social en Colombia. Esto aportará información valiosa sobre fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora para que SOI incremente su competitividad.

Los beneficiarios directos son los trabajadores independientes de Bogotá, al hacer que SOI sea más usable, eficiente y amigable para ellos. Pero también se espera un impacto positivo en la competitividad y adaptabilidad del sistema de seguridad social en Colombia en general. La propuesta de crear un manual de usuario optimizado para SOI es uno de los principales aportes que se esperan de este estudio.

En conclusión, esta investigación adopta un enfoque integral sobre la experiencia del usuario independiente con miras a fortalecer el sistema de seguridad social en el país. Sus resultados ofrecerán información valiosa para que SOI responda efectivamente a las necesidades cambiantes en este contexto.

Palabras clave: *Derechos laborales - Seguridad Social en Colombia - aportantes Independientes - Usabilidad en las plataformas*

Introducción

En el dinámico panorama de la seguridad social para trabajadores independientes en Bogotá, la percepción de los usuarios sobre el sistema de pagos es un factor determinante para su éxito y relevancia. En este contexto, el Sistema de Operación e Información (SOI) se erige como una pieza clave, pero comprender a fondo la experiencia del usuario es esencial para su mejora continua.

Este trabajo de investigación se propone abordar la percepción de los usuarios independientes en Bogotá con respecto al sistema de pagos de seguridad social SOI, centrándose en los pilares fundamentales de usabilidad, confiabilidad y satisfacción. A través de un exhaustivo proceso de benchmarking, analizaremos las tres principales opciones disponibles en el mercado para el pago de seguridad social, buscando identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

La investigación se sumerge en la complejidad del entorno, categorizando la experiencia del usuario en relación con el SOI y desentrañando las expectativas y desafíos que enfrentan los trabajadores independientes. Más allá de la mera evaluación, nuestro objetivo es proponer mejoras concretas, guiadas por el entendimiento profundo de las necesidades de los usuarios.

Como parte integral de este trabajo, también nos embarcamos en la tarea de diseñar un manual de usuario destinado a los aportantes independientes en la plataforma SOI. Este manual no solo busca simplificar el proceso, sino también enriquecer la interacción del usuario, mejorando así su experiencia global.

En última instancia, este trabajo no solo se trata de evaluar y mejorar un sistema específico, sino de contribuir al fortalecimiento del sistema de seguridad social en Colombia. Al hacer que el SOI sea más accesible, eficaz y atractivo, no solo satisfacemos las necesidades de los usuarios, sino que también propulsamos el sistema hacia una mayor competitividad y adaptabilidad en el siempre cambiante panorama de la seguridad social. Estamos comprometidos con la creación de soluciones que no solo sirvan a los usuarios individuales, sino que también impulsen mejoras sistémicas beneficiosas para la sociedad en su conjunto.

Planteamiento del problema

En el ámbito de la seguridad social en Bogotá, surge una preocupación crucial que demanda atención: la percepción de los usuarios independientes respecto al sistema de pagos SOI. Este aspecto no solo influye directamente en las preferencias de los usuarios por servicios afines, sino que también ejerce un impacto significativo en la dinámica competitiva del sector. La brecha observable entre la situación actual y un estado más eficiente y satisfactorio destaca la necesidad de abordar una problemática que ha venido en aumento.

Según Diana Paola Bolaños, directora comercial de ACH Colombia SA, en una entrevista realizada en 2023; El problema central radica en la disminución de la usabilidad y la confiabilidad de la plataforma SOI a lo largo del tiempo. A medida que otras opciones emergen en el mercado, los usuarios independientes de Bogotá se encuentran desmotivados para continuar utilizando un sistema que no ha evolucionado para satisfacer sus expectativas y demandas actuales. La falta de actualizaciones y mejoras ha llevado a una pérdida progresiva de reconocimiento y preferencia por parte de los usuarios, comprometiendo la relevancia y competitividad de SOI en el sector de pagos de seguridad social.

Esta problemática se agrava al considerar la importancia crucial de la facilidad de uso y la satisfacción del usuario en la elección de servicios similares. La brecha entre la percepción actual de los usuarios independientes y la eficacia original de SOI subraya la urgencia de una investigación exhaustiva para identificar oportunidades de mejora. El entendimiento detallado de áreas específicas de insatisfacción y expectativas no satisfechas permitirá la formulación de estrategias concretas para revitalizar la usabilidad, confiabilidad y, en última instancia, la satisfacción de los usuarios independientes en Bogotá con respecto al sistema de pagos de seguridad social SOI.

Por ende, el objetivo principal de esta tesis es explorar a fondo la percepción de los usuarios independientes en Bogotá sobre la plataforma SOI. Se busca identificar desafíos específicos, evaluar áreas

de insatisfacción y proponer soluciones concretas que contribuyan a mejorar la usabilidad y la experiencia global del usuario, abordando así una problemática que tiene implicaciones no solo para los usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior llegamos a la preguntan problema del proyecto: ¿Cuál es la percepción de los usuarios independientes de la ciudad de Bogotá con respecto al sistema de pagos de seguridad social SOI en términos de usabilidad, confiabilidad y satisfacción?

Objetivos.

Objetivo general.

Evaluar la percepción de los usuarios independientes de la ciudad de Bogotá con respecto al sistema de pagos de seguridad social SOI en términos de usabilidad, confiabilidad y satisfacción.

Objetivos específicos.

1. Comparar las tres principales opciones disponibles en el mercado para el pago de seguridad social por parte de trabajadores independientes que viven en la ciudad de Bogotá, mediante un proceso de benchmarking, con el propósito de evaluar y contrastar su desempeño en el sector.
2. Categorizar cuál es la percepción de los usuarios en relación con la usabilidad, confiabilidad y satisfacción de la plataforma SOI.
3. Proponer un manual de usuario destinado a los aportantes independientes en la plataforma SOI, con el fin de mejorar la experiencia del usuario.

Justificación.

La percepción de los usuarios independientes de Bogotá sobre el sistema de pagos de seguridad social SOI es un tema de relevancia en el contexto actual, ya que impacta directamente en las preferencias de los usuarios frente a servicios similares. En este sentido, abordar la usabilidad y la facilidad de uso de este sistema se presenta como un aspecto fundamental para mantener su pertinencia y competitividad. El presente estudio tiene como objetivo principal identificar oportunidades de mejora que favorezcan la amigabilidad de los productos con los usuarios y simplifiquen el manejo de plataformas como SOI.

Resulta crucial enfocar la evaluación de la experiencia del usuario en factores clave como usabilidad, confiabilidad y satisfacción, sin embargo, es necesario evitar describir la situación como crítica en la justificación. Este enfoque permitirá detectar posibles desafíos y áreas de mejora de manera efectiva. El propósito fundamental de la investigación radica en optimizar el sistema de pagos de seguridad SOI, asegurando su adaptación efectiva a las necesidades y expectativas de los usuarios.

La investigación se centrará en la identificación de alternativas en el mercado, comprender en profundidad la percepción de los usuarios y proponer mejoras concretas en el proceso. Es esencial incluir antecedentes y motivaciones que conduzcan a realizar esta investigación, destacando la importancia de hacer que el sistema sea más accesible y amigable. El objetivo último es que los usuarios encuentren en él una solución atractiva y eficaz, en lugar de optar por otros servicios disponibles en el mercado. Al lograrlo, no solo se mejorará la experiencia de los usuarios, sino que también se contribuirá a fortalecer el sistema de seguridad social en Colombia, haciéndolo más competitivo y adaptado a las demandas cambiantes de la sociedad.

Marco teórico.

Inicios de los Derechos Laborales.

La historia del desarrollo laboral humano es un relato de evolución marcado por una serie de puntos de inflexión cruciales. Desde los tiempos primitivos, donde la lucha por la supervivencia y la necesidad de recursos impulsaron conflictos que resultaron en la esclavitud como una forma de aprovechar a los vencidos (Marcenaro, 2009), hasta los eventos históricos posteriores que moldearon los derechos laborales, la narrativa revela una progresión significativa.

En el contexto del feudalismo, la jerarquía entre señores y esclavos prevaleció como un sistema dominante. Sin embargo, este orden se vio desafiado por una creciente conciencia sobre los derechos laborales, como se evidencia en momentos clave:

1. Durante la Revolución Industrial, el auge de la producción y la demanda creó un entorno propicio para la explotación laboral y condiciones de trabajo severas, lo que destacó la necesidad urgente de proteger a los trabajadores, lo anterior según lo menciona González (2010, p.25).
2. La Revolución Francesa, si bien encarnaba ideales de igualdad y libertad, también expuso las profundas tensiones sociales y laborales, enfatizando la importancia de regular las condiciones laborales de manera más efectiva (González Franco, 2010).
3. El Manifiesto del Partido Comunista introdujo conceptos revolucionarios al proponer una visión más integral de los derechos laborales y la propiedad como una entidad social, enfatizando la importancia de la asociación para empleadores y trabajadores por igual. (Ibíd).
4. El Tratado de Versalles (1919) reforzó la necesidad de una legislación laboral robusta que protegiera los derechos de los trabajadores, resaltando la importancia de diferenciar claramente al trabajador de la maquinaria y las materias primas (Ibíd), además, el Tratado de Versalles introdujo una serie de directrices relacionadas con el derecho laboral, con la intención de garantizar condiciones de trabajo justas y humanas. Estas recomendaciones fueron dirigidas a los

> países miembros de la Sociedad de Naciones. Con el propósito de hacer efectivas estas directrices, se estableció la Organización Internacional del Trabajo (OIT), una institución que ha sido fundamental en la implementación de acuerdos y convenios entre naciones, resultando en notables mejoras en el ámbito laboral. (Muñoz, 2019).

Estos momentos cruciales en la historia laboral revelan la continua evolución de los derechos laborales, que han surgido como resultado del equilibrio entre la oferta y la demanda, y que han contribuido en gran medida a la configuración de las estructuras laborales modernas y su regulación.

En este orden de ideas, se puede entonces decir que el derecho laboral se refiere a un conjunto de disposiciones legales y principios diseñados para salvaguardar la dignidad, la seguridad y el bienestar de los trabajadores en su entorno laboral. Estas garantías abarcan aspectos fundamentales como salarios justos, condiciones laborales seguras, limitaciones de horas de trabajo, libertad sindical y protección contra la discriminación, entre otros. Surgieron en respuesta a las injusticias y abusos históricos cometidos contra los trabajadores, marcando una transición hacia relaciones laborales más equitativas y humanas. (Hernández, 2023).

A nivel internacional, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, junto con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ha desempeñado un papel crucial en la promoción y protección de los derechos laborales en todo el mundo. La OIT ha establecido estándares internacionales y ha emitido una serie de convenios y recomendaciones para regular y mejorar las condiciones laborales a nivel global.

Por otra parte, en Colombia los derechos laborales han evolucionado a lo largo del tiempo, influenciados por movimientos sindicales, cambios políticos y demandas sociales. El país ha promulgado leyes como el Código Sustantivo del Trabajo y la Seguridad Social, buscando proteger los derechos de los trabajadores y ha ratificado varios convenios de la OIT, alineando así su legislación laboral con estándares internacionales.

La evolución de los derechos laborales en Colombia ha dado lugar a un énfasis considerable en la seguridad social como componente esencial para proteger a los trabajadores. A través de programas de seguridad social, el gobierno colombiano se esfuerza por garantizar el acceso a la atención médica, pensiones y protección en situaciones de desempleo o incapacidad, demostrando un compromiso continuo con el bienestar y la justicia social de los trabajadores en el país.

En este orden de ideas y haciendo referencia a la seguridad social, se plantea como un servicio público obligatorio en Colombia, cuya función principal es garantizar una calidad de vida acorde con la dignidad humana. Esta se compone de tres sistemas principales: el Sistema General de Pensiones, el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema General de Riesgos Laborales. Además, se ofrecen servicios sociales complementarios, como el programa "Colombia Mayor", que busca proteger a las personas mayores en situación de desamparo. (Departamento de Planeación Nacional DPN, 1993).

La Ley 100 de 1993 en Colombia establece el Sistema de Seguridad Social Integral, el cual consta de tres sistemas fundamentales: el Sistema General de Pensiones, el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema General de Riesgos Laborales. Estos sistemas están diseñados para garantizar el bienestar y la protección de la población en aspectos relacionados con la vejez, la salud y los riesgos laborales. (Función Pública, 1993).

El Sistema General de Pensiones tiene como objetivo brindar protección ante situaciones derivadas de la vejez, la invalidez y la muerte. Este sistema se divide en el Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida, administrado por Colpensiones, y el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, operado por las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías.

Por su parte, el Sistema General de Seguridad Social en Salud regula el servicio público esencial de salud y garantiza el acceso a la atención médica para toda la población. Las Entidades Promotoras de Salud (EPSs) son responsables de la operación de este sistema, mientras que la prestación de servicios de salud se lleva a cabo en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPSs).

El Sistema General de Riesgos Laborales Su objetivo es evitar, salvaguardar y brindar atención a los empleados en situaciones de enfermedad y accidentes ocurridos en el lugar de trabajo. La financiación de este sistema proviene de cotizaciones obligatorias y es gestionado por las Administradoras de Riesgos Laborales (ARLs).

Además de estos sistemas, la Ley 100 de 1993 contempla otros componentes importantes dentro del Sistema de Seguridad Social en Colombia, incluyendo las cesantías, el subsidio familiar y los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS). Las cesantías están diseñadas para proporcionar un ahorro para momentos de desempleo, mientras que el subsidio familiar busca aliviar las cargas económicas asociadas con el sostenimiento de la familia. Los BEPS constituyen un programa de ahorro voluntario para la vejez, dirigido a aquellos que no pueden cotizar para una pensión. (Departamento de Planeación Nacional DPN, 1993).

Concluyendo, la Ley 100 de 1993 estableció un marco completo para el Sistema de Seguridad Social en Colombia, abordando temas como pensiones, salud, riesgos laborales y servicios sociales. A lo largo de los años, este sistema ha evolucionado para enfrentar desafíos y garantizar una calidad de vida digna para todos. A pesar de las críticas, la seguridad social sigue siendo fundamental para proteger a la población en momentos de necesidad. Es importante evaluar y ajustar el sistema para satisfacer las demandas de la sociedad colombiana.

Derecho Laboral en Colombia.

Durante el siglo pasado, se presenció el surgimiento de una rama jurídica conocida como Derecho del Trabajo, cuyo propósito es regular las dinámicas dentro de los sistemas de producción industrial para garantizar un equilibrio en la relación entre el capital y el trabajo. Sin embargo, en los albores del siglo XXI, ha surgido un debate en múltiples sectores que aboga por la eliminación de esta rama especializada en la regulación de la relación capital-trabajo. Este debate surge en respuesta a los cambios que se han producido en los sistemas de producción a nivel mundial, junto con la necesidad consecuente de

flexibilizar las relaciones laborales, especialmente a raíz de la formulación del Consenso de Washington. Como resultado de la llamada flexibilización de las relaciones laborales, diversos expertos en derecho laboral han expresado su preocupación de que estas medidas hayan generado condiciones de trabajo precarias. Estos especialistas sostienen que el conjunto de protecciones laborales alcanzadas a lo largo de un siglo se ha ido desarticulando, lo que ha dado lugar a una precarización de las condiciones laborales en la actualidad (Jaramillo, 2010).

Partiendo de lo anterior, las primeras prestaciones laborales se concedieron en 1905 en relación con las pensiones, cuando los empleados civiles que sirvieron en puestos públicos durante 30 años adquirieron nuevos privilegios. Este enfoque tenía como objetivo proteger a los trabajadores que se encontraban en desventaja en el ámbito laboral. Esta iniciativa implicó la participación del Estado en la formalización de las relaciones legales entre empleadores y empleados (Rodriguez, 2019).

En la década de 1930, se comenzaron a otorgar beneficios a los sindicatos, marcando los primeros avances hacia el desarrollo de políticas laborales con la fundación del Ministerio de Trabajo, Higiene, Previsión Social y de la Economía Nacional, buscando así mejorar la calidad de vida de la población colombiana. Asimismo, el sindicalismo en Colombia tiene sus raíces en 1847 con la Sociedad de Artesanos de Bogotá, cuya lucha inicial desencadenó una guerra civil con trágicas consecuencias. A pesar de un largo período de represión y falta de protección legal, el sindicalismo resurgió durante la Primera Guerra Mundial, enfrentando dificultades y represalias gubernamentales, periodo conocido como el sindicalismo heroico entre 1918 y 1930, caracterizado por valientes manifestaciones y movilizaciones de trabajadores. (López, 2021).

A principios de la década de 1990, se redefinieron todos los objetivos del Ministerio de Trabajo, en gran parte debido a los cambios implementados por la intervención estatal y el nuevo marco de políticas sectoriales. Posteriormente, el Ministerio de Trabajo se fusionó con el Ministerio de Salud, dando lugar al establecimiento del Ministerio de Protección Social.

En la segunda mitad del siglo XX, surgió en Colombia el Código Sustantivo del Trabajo, consolidando todas las leyes laborales dispersas hasta entonces. A partir de ese momento, el Derecho Laboral en Colombia se respaldó en un documento formal que recopilaba todas las disposiciones relacionadas con los deberes y derechos de los trabajadores. (González, 2010).

Comprender los conceptos fundamentales del trabajo y el derecho al trabajo es crucial para tener una visión integral de las dinámicas laborales y legales que rigen las relaciones entre empleadores y trabajadores, por su parte el concepto de trabajo abarca una amplia gama de actividades humanas y establece la base para la comprensión de la naturaleza y el alcance de las responsabilidades laborales. Por otro lado, el derecho al trabajo se erige como un marco legal que salvaguarda los derechos y la protección de los trabajadores, garantizando que las interacciones laborales estén reguladas y protegidas por las disposiciones legales establecidas por el Estado. Estos conceptos no solo aportan claridad conceptual, sino que también promueven un ambiente laboral equitativo y justo para todas las partes involucradas. (González, 2010).

En Colombia, las disposiciones legales que regulan las relaciones laborales se encuentran establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo, el cual data de 1950 y ha experimentado diversas modificaciones a lo largo del tiempo. Además, se han implementado otras normativas y reglamentos adicionales que tratan aspectos específicos relativos al empleo, como la seguridad social, el salario mínimo, los beneficios sociales y la jornada laboral (Hernández, 2023). A continuación, se profundiza al respecto.

Código Sustantivo del Trabajo: Se divide en tres partes:

1. **Derecho laboral individual**: Conjunto de derechos y obligaciones que regulan los sucesos durante la existencia de un contrato de trabajo.
2. **Derecho laboral colectivo**: Normas que desarrollan temas de libertad de asociación, formación de sindicatos, huelga, convenciones, pactos colectivos y contratos sindicales.
3. **Derecho procesal del trabajo**: Conjunto de trámites o procedimientos para resolver conflictos en

el derecho individual y colectivo del trabajo (González, 2010).

4. También principios y normativas dentro del ámbito laboral:
5. **Intervención del Estado:** Se refiere a la intervención cuando los intereses de las partes son contrarios, requiriendo la intervención del Estado como tercero.
6. **Obligatoriedad:** El trabajo es una obligación, ya que es la única forma de lograr bienestar y desarrollo.
7. **Igualdad de los empleados:** Debe existir igualdad entre hombres y mujeres, así como entre el trabajo físico e intelectual, con excepción de la edad.
8. **Derecho de asociación:** Cada individuo tiene la libertad de decidir si quiere formar parte o no de una organización, lo cual comúnmente lleva a la creación de sindicatos.
9. **Derecho a la huelga:** Herramienta eficaz de presión de los sindicatos para alcanzar sus objetivos, prohibida en servicios públicos esenciales.
10. **Derecho a la seguridad social:** Subdivisión del derecho laboral colombiano para proteger al trabajador en épocas vulnerables, siendo una obligación del Estado y del empleador.
11. **Carácter de orden público de las normas laborales:** Las leyes laborales se aplican de inmediato, son obligatorias para todos los ciudadanos y sus derechos no pueden ser renunciados.

Teniendo en cuenta cada uno de los conceptos expuestos, se evidencian las dinámicas laborales complejas, influenciadas por un entorno dinámico y diverso, asimismo, reflejan la interacción entre contextos sociales, económicos, políticos y culturales. En un mundo en constante cambio, las prácticas laborales son constantemente influenciadas y transformadas por diversos factores, lo que resalta la importancia de comprender la naturaleza adaptable y flexible del entorno laboral actual.

"Las dinámicas laborales son altamente cambiantes, dependiendo de los contextos sociales, económicos, políticos y culturales en los que se desarrollan" (Colección JUS Derecho Laboral en Colombia JUS). Por ello, es necesario implementar cambios progresivos que aseguren la adaptación de los mercados y la garantía de los derechos de los trabajadores. Esto permite una dinámica de equilibrio

social y una coordinación económica justa para una sociedad como la colombiana (Diazgranados Quimbaya y, y otros, 2018).

A lo largo de la historia, los derechos laborales han ido evolucionando y mejorando gracias a la lucha y demanda de los trabajadores. En un principio, las condiciones de trabajo eran extremadamente difíciles y peligrosas, con jornadas laborales agotadoras y sin protección alguna.

En la actualidad, los derechos laborales siguen siendo un tema de debate y lucha en muchos países. A pesar de los avances logrados, aún existen situaciones de explotación laboral y violaciones de derechos fundamentales en algunos sectores y regiones. Por lo tanto, es importante seguir trabajando en la protección y promoción de los derechos laborales, tanto a nivel nacional como internacional.

Los derechos laborales han experimentado una evolución a lo largo de la historia, pasando de condiciones de explotación a la consecución de derechos fundamentales para los trabajadores.

Seguridad social.

La seguridad social en Colombia tiene sus orígenes en las primeras décadas del siglo XX, influenciada por los desarrollos internacionales en este campo. Según Pérez Leñero (1952), la seguridad social busca defender y promover la paz y prosperidad de la sociedad a través del bienestar individual de sus miembros, mediante instituciones de ayuda, previsión y asistencia. En Colombia, su implementación se dio de forma paulatina, pasando de un sistema fragmentado a uno más universal e integral. Las tecnologías de la información han jugado un papel creciente en su administración y prestación de servicios.

Antecedentes Seguridad Social.

La seguridad social surge en Europa a finales del siglo XIX ante los problemas sociales causados por la Revolución Industrial. Según la OIT (2007), el primer antecedente fue la legislación de Bismarck en Alemania en 1883, estableciendo un seguro obligatorio de enfermedad, accidentes laborales, invalidez

y vejez. Esta legislación se basaba en el principio de solidaridad, donde trabajadores, empresarios y Estado contribuían a un fondo común de protección social.

Luego vendrían desarrollos similares en otros países europeos como Austria (1888), Hungría (1891), Noruega (1894), Inglaterra (1908), España (1919) e Italia (1919) (Bertranou, 2010). La OIT (1944) adoptaría formalmente el concepto de seguridad social en 1944 con la Declaración de Filadelfia, definiéndola como la protección que la sociedad proporciona a sus miembros para asegurar el acceso a asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso. Para 1952, prácticamente todos los países industrializados contaban con alguna forma de seguridad social (Pérez Leñero, 1952).

Seguridad Social en Colombia.

En Colombia, los primeros antecedentes de la seguridad social se remontan a las tres primeras décadas del siglo XX. Como señalan Acosta & Ayala (2014), en 1915 durante la presidencia de José Vicente Concha, se crearon las primeras cajas de compensación familiar para empleados del sector privado, específicamente para las empresas ferroviarias extranjeras que operaban en el país.

Posteriormente, en 1946, durante el gobierno de Mariano Ospina Pérez, se promulgó la Ley 90 que sentó las bases del sistema de seguridad social colombiano. Según esta ley, la seguridad social buscaba garantizar a todos los habitantes un mínimo de condiciones materiales de existencia, siguiendo los lineamientos que se estaban difundiendo a nivel mundial tras la Declaración de Filadelfia de la OIT

El desarrollo del sistema de seguridad social colombiano ha pasado por diferentes etapas. Montenegro (2013) identifica cuatro períodos:

1. **Gestación (1946-1963):** Se crea el Instituto Colombiano de Seguros Sociales (ICSS) en 1945 para atender los riesgos de enfermedad general, maternidad y accidentes de trabajo. También se

desarrollan cajas de previsión para empleados públicos y fuerzas militares. Sin embargo, el sistema era aún fragmentado, regresivo e inequitativo, con amplios sectores de la población excluidos.

2. **Universalización (1963-1993):** Con la Ley 100 de 1963 se unifica el sistema bajo el Instituto de Seguros Sociales (ISS) y se amplía progresivamente la cobertura a más sectores. No obstante, persistían problemas financieros y deficiencias en calidad y oportunidad de las prestaciones.
3. **Reforma estructural (1993-2002):** La Ley 100 de 1993 reestructura el sistema buscando la universalidad, integralidad y eficiencia, con la creación del Sistema General de Seguridad Social Integral. Se introducen los regímenes contributivo y subsidiado.
4. **Crisis y ajuste (2002-2013):** El sistema entra en crisis con problemas de cobertura, calidad, oportunidad y sostenibilidad financiera. Se buscan ajustes para garantizar su viabilidad, expansión y calidad mediante reformas legales y administrativas.

Uso de tecnologías de información en la seguridad social.

El uso creciente de tecnologías de información ha sido una tendencia importante en los últimos años para mejorar la administración y servicio del sistema de seguridad social colombiano.

Las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) han traído beneficios considerables en términos de inclusión, eficiencia y transparencia a la administración y operación del sistema de seguridad social colombiano.

Por un lado, Londoño (2020) señala que las TIC como internet y telefonía móvil han permitido ampliar la cobertura de salud y pensiones, llegando a zonas apartadas donde antes era difícil acceder a estos servicios. Plataformas digitales también facilitan a los ciudadanos realizar trámites, consulta de información y autogestión de su seguridad social (Cifuentes, 2011).

En cuanto a eficiencia administrativa, Ortiz (2020) indica que tecnologías como la inteligencia artificial pueden optimizar procesos internos como detección de fraudes en el régimen subsidiado. La robotización de procesos también agiliza trámites como afiliación y acelera respuestas a los usuarios. Asimismo, sistemas de información gerencial mejoran la toma de decisiones con base en big data y analytics.

Por otro lado, Londoño (2020) señala que el gobierno electrónico incrementa la transparencia al permitir la trazabilidad de procesos administrativos y flujos de recursos. Las TIC facilitan auditorías, reducen discrecionalidad en procesos críticos y minimizan potenciales actos de corrupción. Tecnologías blockchain pueden aumentar la confianza mediante registros íntegros, inalterables y seguros de información.

En síntesis, la incorporación de tecnologías de información en el sistema de seguridad social colombiano ha impactado positivamente en términos de inclusión, eficiencia y transparencia. Si bien el camino por recorrer es aún amplio, las TIC se vislumbran como un catalizador indispensable para el logro de los principios de universalidad, integralidad y calidad que rigen este servicio esencial para la sociedad colombiana.

El análisis de la evolución de la seguridad social en Colombia destaca el papel transformador de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC). Desde la gestación del sistema en las primeras décadas del siglo XX hasta las reformas estructurales y ajustes a principios del siglo XXI, las TIC han sido un catalizador clave para la mejora de la accesibilidad, eficiencia y transparencia en la prestación de servicios. Este avance se refleja directamente en la investigación sobre la percepción de usuarios independientes de Bogotá respecto al sistema de pagos de seguridad social SOI. La usabilidad mejorada a

través de plataformas digitales, la confiabilidad fortalecida con la detección de fraudes mediante inteligencia artificial, y la satisfacción del usuario derivada de una experiencia más eficiente y transparente resaltan la importancia de las TIC. En este contexto, la investigación se beneficiará de estas tendencias, proporcionando valiosos insights sobre la percepción de los usuarios en términos de usabilidad, confiabilidad y satisfacción.

Trabajador independiente.

El concepto de trabajador independiente ha sido definido por diversos autores y organismos. La OIT (2018) lo describe como aquella persona que desempeña una actividad económica por cuenta propia, sin estar sujeto a un contrato de trabajo ni a la subordinación de un empleador. Castillo (2009) agrega que se trata de trabajadores autónomos que generan sus propios ingresos a través de la venta de bienes o servicios, asumiendo ellos mismos los riesgos y beneficios de su actividad.

Para Cuello y González (2019), los trabajadores independientes se caracterizan por la autogestión de su trabajo, la asunción de riesgos, la ausencia de subordinación jerárquica, la posibilidad de contratar empleados, y la dependencia económica de los ingresos de su propia actividad. Glaster (2010) coincide en que la autonomía e independencia son rasgos centrales que permiten diferenciar al trabajador independiente tanto del empleado público como privado.

La OIT (2018) también ha delineado una serie de características específicas de los trabajadores independientes:

- Trabajan por cuenta propia, sin una relación de subordinación con un empleador.
- Asumen los riesgos económicos de su actividad.
- Por lo general, no contratan a ningún empleado de forma continua.

- Tienen una dependencia económica directa de los ingresos generados por su propio trabajo.
- El horario y la forma de trabajo son determinados por el propio trabajador.
- Son responsables de obtener su propio trabajo o contratos de servicios.

En síntesis, en la literatura especializada el concepto de trabajador independiente denota a aquella persona que trabaja de forma autónoma, por cuenta propia, sin relación de dependencia laboral ni subordinación respecto a un empleador, y cuyos ingresos dependen directamente del desarrollo de su actividad (OIT, 2018; Castillo, 2009; Cuello y González, 2019).

Evolución histórica del trabajo independiente.

A nivel mundial, la figura del trabajador independiente tiene sus antecedentes remotos en las civilizaciones de la Antigüedad, donde artesanos, comerciantes y otros oficios operaban de forma autónoma (Cuello y González, 2019). Sin embargo, el trabajo independiente tal como se concibe actualmente tiene sus orígenes en el desarrollo de las actividades artesanales y el comercio durante la Edad Media en Europa (Castillo, 2009). Los artesanos gremiales de esa época trabajaban de forma individual o en pequeños talleres, ejerciendo un oficio de manera autónoma.

Con la llegada de la Revolución Industrial en el siglo XVIII, gran parte de los artesanos independientes se convirtieron en trabajadores asalariados integrados a las nuevas fábricas (OIT, 2018). No obstante, el trabajo independiente resurgió a finales del siglo XIX y principios del XX, con el desarrollo del comercio minorista, los servicios de reparación y transporte, los oficios especializados, y las incipientes profesiones liberales como la abogacía y la medicina (Castillo, 2009).

Ya en el siglo XX, se observa una proliferación del trabajo independiente, impulsado por factores como el rápido desarrollo de nuevas tecnologías, la desregulación económica, la flexibilización y

externalización de los procesos productivos, y el surgimiento de nuevas formas de organización flexible del trabajo (OIT, 2018; Cuello y González, 2019). En las últimas décadas, factores como la tercerización, el outsourcing, la economía de plataformas digitales y el emprendimiento han contribuido a un nuevo auge del trabajo independiente en las economías desarrolladas y en desarrollo.

En Colombia, los primeros antecedentes del trabajo independiente se remontan a la Colonia, con la existencia de artesanos, comerciantes y trabajadores agrícolas que operaban de forma autónoma (Pérez et al., 2020). Ya en la primera mitad del siglo XX, la figura del trabajador independiente fue reconocida formalmente con la promulgación del Código Sustantivo del Trabajo en 1950, que define al contrato de trabajo y distingue al trabajador independiente del asalariado (MinTrabajo, 2022).

Desde entonces, la participación del trabajo independiente en la fuerza laboral colombiana ha seguido una tendencia creciente. Factores como la informalidad laboral, el desempleo, la tercerización de procesos, la flexibilización del mercado de trabajo y el auge del emprendimiento han dinamizado distintas formas de trabajo independiente en el país (Pérez et al., 2020). En la actualidad, cerca del 40% de la población ocupada en Colombia trabaja de forma independiente (DANE, 2021).

Tipos de trabajadores independientes.

En la literatura se identifican diversas formas o tipologías de trabajo independiente. La OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2018) propone una clasificación general que distingue entre:

1. **Empleadores:** son aquellos trabajadores independientes que contratan de forma continua a uno o más empleados. Gerencian y asumen los riesgos de su propia empresa.
2. **Trabajadores por cuenta propia:** trabajan de forma independiente, solos o únicamente con la ayuda de familiares u otras personas en forma ocasional. No contratan empleados de manera continua.
3. **Miembros de cooperativas:** son propietarios y operan una empresa de forma conjunta y

democrática, compartiendo los riesgos y beneficios.

4. **Trabajadores familiares auxiliares:** trabajan en una actividad independiente de un negocio familiar sin recibir una remuneración formal.
5. **Productores por cuenta propia en la agricultura:** trabajan y cultivan sus propias tierras de forma independiente.
6. **Profesionales independientes:** ofrecen servicios especializados (ej. abogados, médicos, contadores, consultores) sin ser empleados de una empresa.

Castillo (2009) propone una taxonomía según el grado de formalización e informalidad del trabajo independiente:

1. **Forma avanzada:** incluye profesionales, técnicos y empresarios establecidos que trabajan de forma legal y registrada.
2. **Forma intermedia:** trabajadores por cuenta propia con cierto nivel de calificación y capital, pero sin regulación formal plena de su actividad.
3. **Forma marginal:** trabajadores de baja calificación, capital limitado y alta informalidad, dedicados a actividades de subsistencia.

En Colombia, el DANE (2021) clasifica a los trabajadores independientes según ramas de la actividad económica: comercio, agricultura, industria manufacturera, construcción, transporte, actividades profesionales, entre otras. Asimismo, se distingue entre trabajadores formales (registrados y con protección social) e informales.

Características del trabajo independiente en Colombia.

1. Según cifras del DANE (2021), el trabajo independiente en Colombia tiene algunos rasgos particulares:
2. Mayoría son hombres (65%). Las mujeres se concentran en actividades como comercio, servicios

y oficios del hogar.

3. Principales ramas de actividad: comercio (34%), agricultura (19%), industria (18%), construcción (10%), transporte (6%).
4. Bajo nivel educativo: el 43% completó solo educación básica primaria.
5. Ingresos menores que empleados formales: ganan en promedio $650.000 COP mensuales.
6. Alta informalidad: cerca del 70% son trabajadores informales sin protección social.
7. Inestabilidad en sus ingresos: dependen directamente de su actividad económica.
8. Baja tributación: el 81% no realiza contribuciones fiscales sobre sus ingresos.
9. Extensas jornadas laborales: 48 horas semanales en promedio.
10. Limitado acceso a capacitación.
11. Restringido acceso a financiación y recursos productivos.

Lo anterior muestra que en el país predomina un perfil de trabajador independiente informal, de baja calificación y escasos recursos. Persisten brechas importantes de protección social, ingresos, tributación, financiación y capacitación que requieren la atención del Estado.

Aunque no existe una relación laboral formal, los trabajadores independientes pueden hacer uso de planillas y registros de pago para llevar un control detallado sobre los ingresos, costos y gastos derivados de su propia actividad económica (Gerencie, 2021; Bodnar y Hopwood, 2010).

Las principales utilidades de implementar un sistema de planillas de pago para un trabajador independiente son:

- Registrar de forma organizada los ingresos obtenidos por la venta de bienes o la prestación servicios.
- Anotar y clasificar los gastos deducibles para el pago de impuestos.

- Calcular con precisión la utilidad o pérdida del negocio en un periodo determinado.
- Planificar y proyectar inversiones y flujos de caja.
- Llevar un control detallado sobre clientes, ventas y cuentas por cobrar.
- Generar reportes y estados contables y financieros de la actividad económica.
- Facilitar el pago puntual de impuestos y obligaciones formales ante autoridades tributarias.
- Evaluar la viabilidad y sostenibilidad del negocio de forma continua.
- Tomar decisiones gerenciales informadas sobre precios, inversiones, financiación y gastos.

Por tanto, la implementación de un sistema de planillas de pago genera múltiples beneficios para un trabajador independiente, promoviendo la organización efectiva de su actividad económica y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones contables y tributarias.

El concepto de trabajador independiente ha evolucionado históricamente y adopta diversas modalidades en la práctica. En el contexto colombiano, predominan perfiles informales de baja calificación y recursos limitados. El uso de herramientas como planillas de pago puede promover una mayor formalización y eficiencia en la gestión de ingresos y gastos de los trabajadores independientes.

Después de analizar qué significa ser trabajador independiente y cómo ha cambiado a lo largo del tiempo, ahora sabemos más sobre cómo la gente en Bogotá ve el sistema de pagos de seguridad social, especialmente los que trabajan por cuenta propia. La idea es entender si encuentran fácil usarlo, si confían en él y si están satisfechos. Considerando que muchos trabajadores en Colombia son informales y no tienen muchos recursos, es clave tener en cuenta sus necesidades. La propuesta de usar herramientas como las planillas de pago, que ya han ayudado a otros trabajadores independientes, podría mejorar la forma en que ven y usan el sistema SOI. Así, la evaluación no solo busca hacer las cosas más eficientes, sino también adaptar los servicios a la realidad de quienes trabajan de forma independiente en Bogotá.

Usabilidad plataformas web.

¿Qué son las plataformas digitales y cómo pueden ayudar a las empresas en Colombia?

Las plataformas digitales son sitios web o aplicaciones que permiten a los usuarios interactuar y realizar diversas actividades en línea. Hotmart, por ejemplo, es un ejemplo de una plataforma digital que ofrece compras, servicios, comunicación y más. Estas plataformas son fundamentales para impulsar negocios en internet. Las estadísticas muestran que la base global de usuarios en plataformas digitales ha crecido un 5% en el último año, llegando al 59% de la población mundial, equivalente a 4,7 millones de personas para julio de 2022 **(Hotmart, 2023).**

El comercio electrónico implica compradores y vendedores que utilizan Internet y sistemas de pago para realizar transacciones. En la era digital, se ha convertido en una necesidad para las empresas, mejorando su competitividad a nivel nacional e internacional. El comercio electrónico se enfoca en la tecnología y estrategia de ventas, con diferentes modelos adaptados a las necesidades y audiencia de cada negocio (Mendoza, Sistemas de Pago para Comercio, 2012)**.**

Una plataforma de pago es un sistema en sitios web que facilitan las transacciones sin necesidad de estar básicamente en un negocio. Permite el retiro de dinero de cuentas bancarias cuando ingresamos nuestros datos para hacer una compra. Esto posibilita que los sitios de comercio electrónico acepten tarjetas de débito y crédito de manera segura, ya que las transacciones involucran transferencias de datos sensibles. Un ejemplo destacado de pasarela de pago es PayPal (Rivera, 2022)**.**

En Colombia, el auge del comercio electrónico se evidencia en la creciente cantidad de consumidores digitales, con más de 18 millones de cuentas en Instagram y más de 30 millones de usuarios de WhatsApp. El éxito de las transacciones virtuales se mide en las pasarelas de pago. Empresas como Mercado Pago, que comenzaron como una solución complementaria a Mercado Libre para procesar pagos y se ha expandido por América Latina, han contribuido al aumento del comercio en línea. Más de 100,000 comercios confiados en esta plataforma para recibir pagos en línea. Aunque el comercio electrónico en Colombia está en sus primeras etapas, hay un gran potencial de crecimiento, y se espera que los emprendedores y empresarios lideren este segmento (Portafolio, 2023).

¿Qué es la usabilidad web?

Según (Ortega, 2023) la usabilidad web es esencial en el diseño de páginas web, ya que afecta la satisfacción y la facilidad de navegación de los usuarios, además de tener un impacto positivo en el SEO y las ventas. Las características clave de la usabilidad web incluyen aprendizaje, accesibilidad, reconocimiento de la adecuación, estética de la interfaz de usuario, protección contra errores de usuario y operabilidad.

La usabilidad web se centra en la experiencia del usuario al interactuar con un sitio web o una aplicación, asegurando una navegación intuitiva, sencilla y rápida. Esto es crucial para retener usuarios, aumentar la satisfacción y garantizar el éxito de la plataforma. Se evalúan tre}}}s aspectos principales: eficiencia (lograr objetivos de manera efectiva), eficacia (lograr objetivos en el menor tiempo posible) y satisfacción (percepción general de la experiencia). Un usuario satisfecho tiende a permanecer en el sitio, realizar compras y recomendarlo a otros (Unir la Universidad del Internet, 2021).

La usabilidad web es el grado de facilidad de uso que tiene una página web para los visitantes que entran e interactúan con ella. Una web con una buena usabilidad es aquella que permite a los usuarios una interacción sencilla, intuitiva, agradable y segura (Urpia, 2023)

¿Cuál es Funcionalidad de Sistemas de Pago en Colombia?

El comercio electrónico se basa en transacciones electrónicas a través de Internet. Es fundamental para la competitividad de las empresas. Ofrece diversos modelos y prioriza la seguridad en las transacciones. En México, ha experimentado un crecimiento significativo. Los métodos de pago electrónicos, tanto online como offline, son esenciales en este proceso. Plataformas como PayPal actúan como intermediarios entre el comprador y el comercio electrónico. Se presenta un modelo de integración generalizado que abarca la creación de botones de compra y donación, así como la adaptación de carritos de compras existentes (Mendoza, Sistemas de Pago para Comercio, 2012)**.**

Los Pagos Seguros en Línea (PSE) han superado las tarjetas de crédito en Colombia como el método de pago más popular en el comercio electrónico. PSE permite a los usuarios realizar transacciones de forma segura al seleccionar este método de pago al finalizar una compra. Posteriormente, son redirigidos a la página de su banco en línea para autorizar el pago, y el comercio electrónico recibe los fondos de inmediato. La facilidad de uso y la reducción de costos han impulsado el crecimiento de PSE, especialmente tras la pandemia de COVID-19, lo que lo convierte en una opción preferida para consumidores y comerciantes en Colombia (belvo, 2022)**.**

Según (Huerta, Tiendanube, 2023) Las plataformas digitales actúan como intermediarios entre usuarios y empresas, facilitando la interacción y el intercambio de información. Sus funciones varían según el servicio que ofrecen y la infraestructura que tienen. Pueden ser herramientas de aprendizaje, facilitar la comunicación, alojar vídeos o permitir compras y ventas. Su clasificación y ejemplos ilustran

su importancia en nuestra vida diaria. En el mundo empresarial, las plataformas digitales desempeñan un papel crucial al crear, distribuir y capturar valor en varios mercados. Tanto empresas tradicionales como digitales han adoptado modelos de plataforma, aprovechando efectos de red. El uso de datos es esencial, como demuestra Alibaba, que obtiene más del 37% de sus ingresos de la publicidad inteligente.

Las plataformas utilizan datos para mejorar sus servicios, generando un ciclo de valor. Algunos países consideran regular estos datos como "infraestructuras esenciales". La política de competencia se centra en expandir mercados, alianzas, adquisiciones, datos y barreras.

Los startups también están adoptando modelos de plataforma, especialmente en redes sociales, comercio electrónico y aplicaciones. En resumen, las plataformas digitales y su enfoque en datos están remodelando el panorama empresarial y económico a nivel global (Filipe Da Silva, 2021)**.**

Experiencia de los usuarios en las plataformas digitales de pagos.

Según (El Economista, 2021)**.** En la era digital, la experiencia de compra en línea desempeña un papel crucial en el éxito de las ventas. Los consumidores buscan procesos de pago simples, tiendas en línea adaptables a dispositivos móviles y transacciones sin problemas. Para mejorar la experiencia del usuario, es esencial adoptar dos estrategias clave: simplificar los métodos de pago, permitiendo que los clientes utilicen sus opciones preferidas y recuerden sus datos para futuras compras, y ofrecer métodos de pago innovadores, como billeteras digitales y soluciones de un clic en solitario. Estas son medidas fundamentales para cumplir con las expectativas de los consumidores y fomentar la lealtad del cliente en la economía digital.

El comercio electrónico en América Latina ha crecido, con un 49% de usuarios realizando compras en línea en 2018. La interacción marca-cliente es esencial, con el 77% de usuarios prefiriendo

información completa. Las reseñas influyen en la decisión de compra, y la atención al cliente es clave. Empresas como Mercado Libre se destacan en este enfoque, generando confianza y lealtad en un mercado competitivo (Tendencias digites, 2019)**.**

Los pagos electrónicos varían en su éxito, con aquellos centrados en la experiencia del usuario prosperando. Los pagos móviles y las billeteras digitales han ganado amplia adopción a nivel mundial, permitiendo a los usuarios gestionar sus finanzas desde sus teléfonos. Se espera que para 2024, aproximadamente cuatro mil millones de personas utilicen billeteras digitales. Sin embargo, para garantizar una amplia aceptación, es esencial establecer alianzas entre bancos, comercios, adquirentes y emisores (Echevarria, 2023)**.**

la importancia de la experiencia del usuario en la transformación digital, particularmente en la industria de pagos inmediatos. Se enfatiza la necesidad de ofrecer una experiencia simple, segura y de bajo costo, con un lenguaje unificado y minimizando fricciones en los procesos. La confianza del usuario se fortalece mediante mecanismos de confirmación y notificaciones (Banco de la republica de colombia , 2023)**.**

La evolución de pagos en las plataformas digitales.

La industria de pagos ha evolucionado con la tecnología y el comercio electrónico. Los métodos tradicionales fueron reemplazados por soluciones digitales, como Adyen y Stripe en la década de 2000. Las empresas de agregación de pagos surgieron en la década de 1990. Luego, hubo un cambio hacia soluciones de pasarelas más ágiles y flexibles. El mercado global expandió las fronteras tradicionales, dando lugar a proveedores integrales con enfoque omnicanal, creando una brecha entre los proveedores centrados solo en pagos (Mianda, 2023)**.**

Los avances tecnológicos han transformado la forma en que realizamos pagos. Aunque el efectivo sigue siendo popular en economías en desarrollo debido a su amplia aceptación y facilidad de uso, diversos instrumentos de pago han ganado terreno en Colombia. A pesar del aumento en el acceso a productos financieros, el uso de estos instrumentos financieros sigue siendo ocasional en lugar de regular. Esta brecha entre el acceso y el uso limita los beneficios de la inclusión financiera y obstaculiza el camino hacia una economía más formal y orientada al crecimiento (Basto, 2022)**.**

la pandemia de COVID-19 ha afectado la forma en que realizamos pagos, promoviendo la adopción de medios electrónicos y pagos sin contacto. Luego, se presenta una breve historia de la evolución de los medios de pago a lo largo de los siglos, desde el trueque hasta las criptomonedas. Se destaca la importancia de la aparición de monedas, billetes, cheques, tarjetas de crédito, pagos digitales e incluso criptomonedas (Arroyo M. , 2020)**.**

la revolución en la industria de pagos, impulsada por la adopción de pagos en tiempo real, pagos móviles, monederos electrónicos y servicios de pago de persona a persona. A pesar de la innovación, la adopción de estos métodos ha sido inconsistente debido a factores como hábitos de pago arraigados y la falta de educación financiera. En México, la adopción de métodos de pago digitales está en proceso de maduración debido a la falta de cuentas bancarias y tarjetas de crédito. Se menciona que las alianzas entre bancos y Fintech están emergentes, y se destaca la importancia de hacer que los pagos digitales sean accesibles para toda la sociedad para promover la inclusión financiera (Flores M. G., 2021)**.**

Plataformas de pago que lideran el mercado.

Según (Digital guide, 2021). El comercio electrónico ha visto un aumento en las formas de pago online, que ofrecen ventajas en términos de eficiencia y seguridad en comparación con los métodos de

pago tradicionales. Estas formas de pago involucran a un mediador que garantiza que el comprador pague una vez que recibe la mercancía, lo que reduce el riesgo tanto para el comprador como para el vendedor.

Las principales formas de pago online incluyen:

- **Cuenta de Pago Online**: El comprador puede cargar fondos en una cuenta virtual y realizar compras desde allí. El proveedor de pago en línea transfiere la importación de la compra al vendedor.
- **Datos Bancarios Verificados:** El comprador proporciona sus datos bancarios, que son verificados por el proveedor de pago en línea, y el pago se carga directamente en su cuenta bancaria.
- **Banca en Línea:** La empresa de pago online redirige al comprador a la sección de banca en línea de su banco, donde el cliente puede realizar una transferencia a la cuenta del vendedor, lo que proporciona una garantía adicional.

Uno de los sistemas de pago en línea más conocidos es PayPal, que permite a los usuarios realizar pagos de diversas maneras y ofrece protección tanto al comprador como al vendedor. También se mencionan los pagos con tarjeta de crédito o débito, que son muy populares debido a su comodidad y seguridad. Además, se menciona la transferencia bancaria en línea como una opción que va ganando relevancia, especialmente debido a su facilidad de uso y seguridad.

muchas de estas plataformas de pagos en Colombia emiten sus propias tarjetas de débito prepagadas, las cuales ofrecen la ventaja de poder utilizarse en páginas web que no admiten otros métodos de pago. Esto contribuye a proteger las tarjetas de crédito o débito personales al mantener la información segura. El artículo presenta una lista de las mejores pasarelas de pagos online en Colombia, señalando que el comercio electrónico está en crecimiento en el país. Las pasarelas mencionadas incluyen

Epayco, Mercado Pago, Oyster, Pagos Inteligentes, PayPal, PayU, PayZen, Stripe, Wompi, Zona Pagos (ARREAZA, 2021)**.**

Según (Jumpseller, 2022) los métodos de pago en línea más populares en Colombia y ofrece una breve descripción de cada uno. Estos métodos incluyen:

- **PayPal:** Ampliamente reconocido a nivel mundial, ofrece seguridad y facilita las compras internacionales.
- **Epayco**: Ofrece pagos en línea rápidos y seguros respaldados por expertos en seguridad cibernética.
- **Wompi:** Plataforma respaldada por Bancolombia que es cómoda para quienes tienen una afiliación bancaria y ofrece tarifas flexibles sin cargos mensuales.
- **PayZen:** Genera órdenes de pago por WhatsApp y acepta diversas formas de pago a cambio de una tarifa mensual y un costo por transacción.
- **Mercado Pago:** Vinculado a Mercado Libre, ofrece varias opciones de pago, incluyendo recargas y la posibilidad de cobrar en redes sociales.
- **Authorize.net:** Basada en los Estados Unidos, permite transacciones seguras, aunque requiere que el cliente se registre antes de realizar una transacción.
- **Oyster:** Permite recibir pagos en 24 horas hábilmente y ofrece comisiones bajas, con opciones de pago vía tarjeta, efectivo o transferencias SPEI.
- **Apple Pay:** Utiliza tecnología de iPhone para pagos seguros a través de reconocimiento facial o de huella.
- **Payoneer**: Dirigido a empresas y freelancers con clientes internacionales, permite pagos en diferentes divisas.
- **Wise (anteriormente TransferWise):** Especializado en gestión de dinero electrónico a través de una aplicación móvil y página web.

- **Payvalida**: Ofrece soluciones para ventas en línea, recaudos, desembolsos, ventas telefónicas y ventas a crédito.
- **Coinbase:** Permite guardar e intercambiar criptomonedas de forma segura.

Plataformas digitales y contribuciones a seguridad social.

Las plataformas digitales han ganado importancia en la economía de Colombia, representando alrededor del 0,2% del PIB. Han brindado beneficios como la innovación y la generación de empleo, especialmente para trabajadores independientes. Sin embargo, surgen desafíos regulatorios relacionados con impuestos y seguridad social. El informe se enfoca en analizar el mercado de plataformas digitales en el contexto del COVID-19 y propone soluciones para abordar estos desafíos. Las recomendaciones incluyen incentivar la formalización en plataformas digitales (Arbeláez, Fernández, & Hérnandez, 2021)**.**

En Colombia, las plataformas digitales ofrecen una solución para gestionar los pagos a trabajadores independientes en nombre de las empresas. Esto beneficia a las empresas al optimizar los procesos de pago y reducir riesgos. Los trabajadores se registran en estas plataformas, lo que garantiza su acceso a la seguridad social y simplifica la estructura operativa de las empresas. Además, esto beneficia al estado al recibir aportes precisos sobre los ingresos de las personas naturales. (Barbosa, 2020)**.**

Las plataformas digitales han ganado importancia en la economía colombiana, representando alrededor del 0,2% del PIB. Han creado oportunidades de empleo flexible para un segmento de la población y desempeñaron un papel fundamental durante la pandemia al facilitar la distribución de bienes y servicios y ofrecer ingresos a trabajadores que perdieron sus empleos.

Se están considerando proyectos de ley para mejorar la seguridad social de los trabajadores de las plataformas, y se ha propuesto una medida transitoria para corregir las deficiencias en el sistema actual.

Sin embargo, se advierte que un impuesto a las plataformas podría repercutir en los trabajadores y usuarios bajo ciertas condiciones (Fernández, 2021)**.**

El aumento de las plataformas digitales en Colombia ha generado debates sobre la seguridad social de los trabajadores. Se busca reformar la legislación laboral para adaptarse a este nuevo entorno. La subordinación en estas plataformas plantea desafíos legales. La seguridad social es una preocupación para los trabajadores de plataformas digitales, ya que no tienen protección en caso de enfermedad o accidente. El Congreso de Colombia considera un proyecto de ley para que las plataformas paguen el 50% de las cotizaciones a la seguridad social (Rojas, 2020)**.**

Las plataformas digitales de pago han revolucionado las transacciones comerciales en Colombia, facilitando el comercio electrónico y generando oportunidades laborales a través de la economía colaborativa. Sin embargo, persisten desafíos regulatorios con respecto a la seguridad social de los trabajadores independientes que prestan servicios a través de estas plataformas. En ese contexto, resulta relevante evaluar la percepción de los usuarios independientes en Bogotá sobre el sistema de pagos SOI para contribuciones a la seguridad social, considerando aspectos clave de la experiencia del usuario como la usabilidad, confiabilidad y satisfacción general. Los resultados de dicha evaluación podrían aportar información valiosa para mejorar este sistema, garantizar la sostenibilidad de la seguridad social entre los trabajadores de la economía digital y promover un marco regulatorio adecuado en torno a las plataformas digitales de pago en el país.

Marco Legal.

Seguridad Social en Colombia a través de las leyes.

En el ámbito global, no existe un sistema uniforme de Seguridad Social. Cada nación ha adoptado un modelo o sistema adaptado a sus características sociales, económicas, políticas y culturales específicas. En el caso de Colombia, desde los primeros años de su etapa republicana, se establecieron los cimientos iniciales de la Seguridad Social. A lo largo del siglo XX, se experimentaron avances significativos impulsados tanto por iniciativas individuales, colectivas o estatales, como por la influencia de doctrinas y sistemas extranjeros, así como la imperiosa necesidad de atender a la población más vulnerable. Antes de la implementación de la Ley 100 de 1993, la estructura de la Seguridad Social en el país consistía en seis subsistemas claramente definidos. El primero, denominado Asistencia Pública, estaba compuesto por el Sistema de Salud destinado a la población en general, financiado por recursos estatales. El segundo, conocido como Seguro Social, estaba a cargo del Instituto Colombiano de los Seguros Sociales y se centraba en brindar atención en casos de enfermedad, maternidad, invalidez, vejez, muerte y riesgos profesionales para los trabajadores del sector privado (Arroyo E. D., 2010, pág. 13).

Por otro lado, el tercer subsistema, denominado Previsión Social, operaba a través de las Cajas de Previsión Social y ofrecía servicios de protección a los trabajadores del Estado. El cuarto, Subsidio Familiar, estaba compuesto por las Cajas de Compensación Familiar y la Caja de Crédito Agrario, cuyo propósito era aliviar las responsabilidades familiares de los trabajadores y sus familias. El quinto subsistema, Asistencia Social, consistía en instituciones dedicadas a abordar las necesidades sociales de la

población más vulnerable. Además, se incluían otras formas de protección, tanto públicas como privadas, que proporcionaban beneficios en áreas como protección social y salud, entre otros.

Hasta la promulgación de la Constitución Política de 1991, el concepto de Seguridad Social en Colombia no estaba consagrado como norma constitucional. En ese periodo, existía una notable dispersión de normativas y formas de protección que generaban diferencias entre el sector privado y público, especialmente en lo relacionado con las pensiones. El nuevo sistema tenía como objetivo mejorar la calidad y oportunidad de los servicios, priorizando la expansión de beneficios a aproximadamente 15.2 millones de personas, equivalente al 42% de la población total, que se encontraban en situación de pobreza absoluta.

La introducción de la Ley 100 de 1993 definió la Seguridad Social Integral como la combinación de instituciones, normas y procesos disponibles para individuos y comunidades (Ley 100, 1993). Su finalidad era garantizar una calidad de vida mediante la implementación progresiva de planes y programas desarrollados por el Estado y la sociedad. Estos tenían como objetivo brindar cobertura integral ante contingencias, especialmente aquellas que afectaban la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional. La meta última era lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

A partir de ese momento, la estructura del sistema integral de Seguridad Social en Colombia se configuró de la siguiente manera: a) Sistema de pensiones, b) Sistema de salud, c) Sistema de riesgos profesionales y d) Servicios sociales complementarios. Este último sistema se planteó con el propósito de proporcionar asistencia financiera a los ancianos indigentes mayores de 65 años, a los ancianos indígenas de 50 años o más que vivían en sus propias comunidades, así como a los individuos con trastornos mentales y discapacidades de la misma edad.

En términos generales, el concepto de Seguridad Social es relativamente reciente y se atribuye al Estado moderno. Se comprende como un derecho que impone al Estado la responsabilidad de proporcionar a la comunidad aspectos fundamentales como vivienda, atención médica y educación, entre otros, con el propósito de combatir la pobreza en todas sus manifestaciones. La Seguridad Social puede ser caracterizada como el conjunto de medidas anticipadas por el Estado para prevenir los diversos riesgos que enfrentan los miembros de la sociedad y mitigar las consecuencias derivadas de la materialización de dichos riesgos (López de González, 1973). El sistema óptimo de Seguridad Social comprende acciones preventivas en higiene, medicina y seguridad laboral, así como intervenciones reparadoras y de rehabilitación materializadas a través de beneficios en efectivo, bienes y servicios.

La Seguridad Social emprende la batalla contra cinco desafíos que vuelven a las sociedades vulnerables: enfermedad, ignorancia, desaseo, ociosidad e indigencia. Además, forma parte integral de la política general orientada a asegurar el equilibrio económico, según los planteamientos de lord Beveridge, uno de sus primeros defensores en los años cuarenta del siglo pasado. Beveridge revitalizó las ideas económicas keynesianas del Estado Benefactor para desarrollar un marco doctrinario propio La idea se fundamenta en las doctrinas del Estado Social de Derecho y la justicia social católica, las cuales surgieron a partir de la segunda mitad del siglo XIX. Estas doctrinas sostienen que el Estado, como principal responsable de la justicia distributiva entre sus ciudadanos, debe asegurar de manera equitativa tanto las cargas como los beneficios sociales para todas Estas doctrinas argumentaban que el Estado, como principal responsable de la justicia distributiva entre sus ciudadanos, debía garantizar de manera equitativa tanto las cargas como los beneficios sociales para todos.

Aunque se puede entender la Seguridad Social como un sistema de protección para mitigar los impactos de un desarrollo desigual, los defensores de la teoría social de mercado sostienen que es una parte integral del sistema general de un país. Según esta perspectiva, las instituciones de la Seguridad Social, orientadas a garantizar un nivel de vida, constituyen la fundamentación del consenso social en una democracia (Díaz Muñoz & Plaza, 2019, pág. 28).

De acuerdo con la definición tradicional de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Seguridad Social debe comprender los siguientes programas: (i) Seguros Sociales que abarcan pensiones de jubilación, invalidez y sobrevivencia; atención médico hospitalaria y beneficios monetarios por riesgos profesionales, enfermedad común y maternidad, así como prestaciones monetarias por desempleo y Asignaciones Familiares; (ii) programas de salud pública o sistemas nacionales de salud; (iii) Asistencia Social, que implica transferencias directas a grupos no elegibles para beneficios del Seguro Social y que son más vulnerables. Dada su amplia aplicabilidad en el Estado moderno, la Seguridad Social se caracteriza por ser universal, solidaria, igualitaria, única, integral y obligatoria, con manifestación concreta en las leyes e instituciones para abordar las necesidades individuales.

Es UNIVERSAL, ya que busca la protección y amparo de toda la colectividad. Es SOLIDARIA, al proporcionar servicios y bienestar sin exigir contraprestaciones individuales del derecho privado. Busca la IGUALDAD, pretendiendo ser uniforme en la adquisición de derechos y eliminación de desigualdades para todos los asociados. Es ÚNICA, ya que se fundamenta en un solo cuerpo doctrinal con respecto a su alcance, acogida, riesgos y método de provisión del servicio. Es INTEGRAL, al abarcar todos los riesgos y consecuencias que afectan las condiciones materiales y espirituales de la colectividad, y es OBLIGATORIA, siendo un cuerpo doctrinario e institucional regulado por el Estado.

La Asistencia Social, los Seguros Sociales y las Asignaciones Familiares (Subsidio y Cajas de Compensación Familiar) representan los logros más destacados de la Seguridad Social en términos doctrinales e institucionales. La Asistencia Social, como subsistema de la seguridad social, se refiere principalmente a las transferencias, ya sean monetarias o en especie, realizadas por el Estado para complementar los ingresos de personas cuyas rentas no superan un mínimo determinado o para proteger a aquellos que atraviesan situaciones de empobrecimiento transitorio o necesidad específica; también constituye la forma más antigua de protección hacia los sectores más vulnerables de la sociedad. Aunque la Asistencia Social comparte similitudes con los Seguros Sociales y las Asignaciones Familiares al ser de naturaleza estatal y buscar objetivos solidarios, se distingue significativamente en el hecho de que es de acceso gratuito, a diferencia de las otras dos que requieren contribuciones. Además, la financiación de la Asistencia Social proviene del Estado, mientras que el Seguro Social se financia a través de las contribuciones de trabajadores y empleadores, con una contribución parcial del Estado y las Asignaciones Familiares por el empleador. Mientras que la Asistencia Social opera de manera indefinida en la acción social del Estado, los Seguros Sociales y las Asignaciones Familiares no lo hacen de la misma manera. En el contexto colombiano, el Seguro Social se estableció con financiación tripartita: estatal, patronal y de los trabajadores, pero en la práctica se limitó únicamente a la contribución de empleadores y trabajadores, ajustándose al porcentaje correspondiente al riesgo. En el contexto de Colombia y los países bolivarianos, se atribuye a Simón Bolívar una concepción primordial de la Seguridad Social en su discurso de Angostura en 1819. En dicho discurso, se planteó la idea de que el sistema de gobierno más ideal sería aquel que generara la mayor suma posible de felicidad, Seguridad Social y estabilidad política. En 1904, el general Rafael Uribe Uribe abordó el tema en la conferencia "Socialismo de Estado", donde reafirmó el principio de Seguridad y Bienestar Social. Este principio incluía limitar la jornada laboral a 8 horas diarias, prohibir el trabajo infantil, establecer límites en las horas de trabajo para las mujeres, garantizar condiciones de salubridad en los lugares de trabajo y establecer el descanso obligatorio los domingos. Sin

embargo, es importante señalar que estas eran demandas relacionadas con el Derecho del Trabajo y no con la Seguridad Social (Díaz Muñoz & Plaza, 2019, págs. 27-29).

Las primeras expresiones del siglo pasado relacionadas con la salvaguarda, la seguridad social y los derechos de los trabajadores a sus beneficios económicos surgieron de manera simultánea con el fenómeno global desencadenado por la Revolución Rusa. Estas ideas, derivadas de la revolución, alcanzaron Colombia y llegaron a los sindicatos laborales que se habían constituido en ese periodo. Estos sindicatos estaban influenciados por figuras como María Cano. Sin embargo, la primera entidad proveedora de seguridad social en Colombia fue el modelo militar, que se inició con los montepíos militares. Estos montepíos eran organizaciones militares establecidas por el gobierno español en América. A pesar de la declaración de independencia, estas instituciones persistieron y estuvieron en funcionamiento hasta 1827, momento en el cual fueron eliminadas (Tarazona, 2010, pág. 196).

De esta manera, se promulgó una ley que establecía la creación de un fondo mediante descuentos de los sueldos y pensiones de los generales, jefes y oficiales permanentes del ejército y la marina. Este fondo se nutría también con los bienes de aquellos individuos del ejército o la Marina que, al fallecer sin herederos, contribuían a él, junto con donaciones voluntarias, capitales impuestos a censo y fundaciones piadosas. Simultáneamente, se otorgaron asignaciones y beneficios económicos a las viudas de los militares que perdieron la vida en combate.

En consecuencia, las primeras medidas de protección social en Colombia se centraron en los militares, ganando impulso y relevancia debido a las batallas libertadoras y las numerosas bajas sufridas en combate, dejando desprotegidas a muchas familias.

Después de establecer un sistema de seguridad social y protección para los militares y sus familias, la Ley 29 de 1905 propuso un régimen de pensiones para los magistrados principales de la Corte Suprema de Justicia, hombres mayores de sesenta años con derecho a jubilación equivalente a la mitad del sueldo del último cargo desempeñado. Más tarde, se concedieron pensiones para las viudas y las hijas solteras de los ciudadanos que hubieran ocupado la presidencia de la República (Mesa-Lago, 1986).

En 1916, la Ley 80 sobre pensiones y recompensas introdujo límites máximos para dichos beneficios, además de restricciones en cuanto a la transferibilidad y acumulación de pensiones. Paralelamente, la Ley 40 de 1922 se enfocó en establecer pensiones dirigidas a las fuerzas armadas o individuos pertenecientes al ejército que hubieran contraído la enfermedad de la lepra durante su servicio militar, y posteriormente se extendió a médicos y empleados sanos que también se contagiaran durante sus labores (Montoya, 1991).

En 1931, se presentó un proyecto de ley que otorgaba facultades extraordinarias al ejecutivo. Entre estas facultades se incluía la creación de un instituto de previsión social encargado de establecer el seguro social obligatorio y de asegurar el cumplimiento de toda la legislación social existente en ese momento. Dicha legislación abordaba temas como seguros sociales, tanto públicos como privados, seguros colectivos e individuales, accidentes laborales, pensiones, vacaciones remuneradas, inmovilidad, recompensas y auxilios.

Así, el sistema formal de protección y seguridad social para los colombianos se inició en 1945 con la creación del primer régimen pensional a través de la fundación de la Caja Nacional de Previsión Social (CAJANAL). También se establecieron otras cajas a nivel local con el propósito de abordar las contingencias relacionadas con vejez, invalidez y sobrevivientes de empleados y trabajadores del sector

público. El proyecto presentado tenía como característica más relevante la consideración de una cobertura familiar en los servicios de asistencia y la unificación del campo de aplicación. Se estableció de manera explícita que todos los asalariados, sin distinción de pertenencia al sector oficial o privado, debían ser incluidos. El único requisito impuesto era que los trabajadores desempeñaran sus funciones en el territorio nacional y que su salario no superara los dos mil cuatrocientos pesos anuales. (Rodríguez S. , 2015).

A principios de la década de los setenta, se experimentó una expansión significativa de los seguros sociales con la implementación del seguro de invalidez, vejez y muerte. Esto conllevó a una ampliación de la cobertura a departamentos como Nariño, Huila, Atlántico, Chocó, Guajira, Meta y Cesar. Simultáneamente, se estableció el seguro médico familiar, y se promovió la reestructuración del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Además, se crearon el Fondo Nacional del Ahorro, el Fondo Nacional Hospitalario, la sustitución de la pensión y, finalmente, el Estatuto del Pensionado. Específicamente en 1977, se reglamentaron las pensiones de los trabajadores privados, haciéndose obligatorios los aportes para todos los empleadores, siendo administrados por el entonces Instituto Colombiano de los Seguros Sociales, ahora Colpensiones (Leal Rangel & RIncón Rangel, 2007, pág. 56).

En 1988, se llevó a cabo un diagnóstico exhaustivo sobre la situación del sistema de protección y seguridad social, lo que permitió identificar problemas significativos en el país. Estas dificultades condujeron a diversas reformas en las décadas posteriores. El diagnóstico resaltó que el Instituto Colombiano de Seguros Sociales presentaba una estructura dispersa y brindaba protección de manera incompleta. Además, se observó que la cobertura era muy baja y desigual entre la población trabajadora, a la par que enfrentaba graves problemas financieros que comprometían su sostenibilidad a largo plazo (Sabogal., 2017, pág. 12).

Se promulga una nueva carta de navegación política en Colombia, configurando al país como un estado social de derecho organizado en forma de república unitaria, descentralizada y con autonomía en sus entidades territoriales. Se establecieron como principios fundamentales de esta nueva Colombia la dignidad humana, el trabajo, la solidaridad y la prevalencia del interés general.

Con la Constitución Política de 1991, se abordó la problemática de la gestión de la seguridad social, indicando que la dirección, coordinación y control del sistema están a cargo del Estado. La gestión de los servicios de pensión, salud y riesgos puede llevarse a cabo tanto por instituciones de naturaleza privada como pública. El artículo 48 de la Constitución Nacional estableció la seguridad social como un servicio público obligatorio, guiado por los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. De este modo, se garantiza a todos los habitantes de Colombia el carácter irrenunciable de la seguridad social.

Los nuevos lineamientos constitucionales, de orden nacional y de obligatorio cumplimiento, determinaron que la seguridad social debía regirse por dos principios esenciales: solidaridad y progresividad. En relación con este último, se estableció que el Estado, con la participación de los particulares, debía ampliar progresivamente la cobertura de la seguridad social (Const.,1991, art. 48).

En la década de los noventa, específicamente a mediados, se implementa la Ley 100 de 1993, que regula el sistema actual de seguridad social. Esta ley establece una estructura dual con dos regímenes contrapuestos. El primero es el régimen de prima media y prestación definida, bajo la responsabilidad del Estado. El segundo es el régimen de ahorro individual con fondo de solidaridad, gestionado por administradoras privadas (Sabogal., 2017, pág. 14).

En cuanto al sistema general de pensiones en Colombia, enfrenta desafíos significativos para su sostenibilidad, lo que llevó a la implementación de medidas como el Acto Legislativo 01 de 2005. Este acto no solo aumentó la edad de pensión para hombres y mujeres, sino que también incrementó las semanas de cotización necesarias para acceder a las pensiones por vejez (Ávila, 2017).

Adicionalmente, la Ley 100 de 1993, con el objetivo de asegurar la estabilidad financiera del sistema de pensiones, introdujo un régimen dual. Este nuevo enfoque no solo confiaba en el seguro social como administrador de cuentas pensionales, sino que también abría la competencia a varios fondos de naturaleza privada. (Ley 100, 1993).

En relación con los riesgos laborales, los primeros pronunciamientos legales en Colombia se remontan a los convenios con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), alineados con la Constitución Política de 1991. Estos convenios establecen al Estado como supervisor y garante del cumplimiento de condiciones morales y legales, priorizando medidas para generar condiciones de seguridad en el trabajo. (Ávila, 2017).

La Ley 57 de 1915 introdujo el concepto de accidente de trabajo con un enfoque reparador, siguiendo tendencias internacionales sobre compensación. En este enfoque, se activa una relación protectora por parte del empleador ante un siniestro, mientras que la prevención quedaba en un segundo plano (Ley 57, 1915).

En 1946, surge el Instituto Colombiano de Seguro Social (ICSS) mediante la Ley 90, estableciendo la seguridad social obligatoria para los trabajadores del sector privado. Esta ley aborda derechos, mecanismos de cotización, incapacidades y sanciones en caso de incumplimiento de las normativas, especialmente relacionadas con accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

Posteriormente, con la Ley 2363 de 1950 se promulga el Código Sustantivo del Trabajo, regulando las relaciones entre empleadores y trabajadores. Se definen deberes y obligaciones, y se ofrecen claras definiciones de accidente de trabajo, enfermedad laboral, así como prestaciones económicas y asistenciales correspondientes. También se introduce la prevención de riesgos laborales, marcando el inicio de la regulación en el ámbito de la salud ocupacional.

En 1964, mediante el Decreto 183, se establece la Comisión de Clasificación de Empresas, asignando grados y riesgos a cada compañía. Se crea una tabla de actividades económicas por clase de riesgo que determina la función de riesgo según la actividad ejercida por los trabajadores, definiendo la cotización que cada empresa debe asumir, responsabilidad exclusiva del empleador (Rodríguez Salazar, 1992, pág. 27).

En 1979, la Ley 9 expande el marco normativo en salud ocupacional, y la Resolución 1016 de 1989 reglamenta la estructura y funcionamiento de programas relacionados con higiene y seguridad industrial en las empresas. Este reglamento se posiciona como la base actual de organización y funcionamiento en este ámbito. Con la promulgación de la Ley 100 de 1993, se establece un nuevo marco normativo para el sistema general de riesgos laborales (SGRL). Este cambio incluye la apertura del aseguramiento, anteriormente monopolizado por el Instituto Colombiano de Seguro Social, y su extensión a los trabajadores del sector privado. La legislación permite a los empleadores contratar riesgos laborales con otras entidades, manteniendo las mismas coberturas del seguro social, a través de las Administradoras de Riesgos Laborales autorizadas (ARL). El sistema inicia operaciones el 1 de agosto de 1995 para las empresas del sector privado y el 1 de enero de 1996 para las del sector público. (Montoya, 1991).

La revisión del marco legal y normativo de la seguridad social y el trabajo independiente en Colombia brinda contexto relevante para este proyecto de grado. Entender el origen y evolución de estos sistemas permite dimensionar mejor los retos y oportunidades en términos de accesibilidad y satisfacción de los usuarios de plataformas como el SOI. El análisis legal y conceptual entrega una base importante para abordar en la práctica el problema de investigación, facilitando identificar áreas críticas y proponer soluciones para mejorar la experiencia del usuario dentro del sistema de seguridad social colombiano. Enmarcar el estudio en este contexto histórico y normativo aporta una perspectiva integral al proceso investigativo.

Marco conceptual.

Derechos laborales.

El concepto de derechos laborales se ha desarrollado a lo largo de la historia humana, reflejando una progresión marcada por puntos de inflexión significativos. Desde la esclavitud en tiempos primitivos hasta las luchas por condiciones laborales justas y humanas en la actualidad, la narrativa de los derechos laborales ha sido moldeada por eventos históricos cruciales. La Revolución Industrial, la Revolución Francesa, el Manifiesto del Partido Comunista y el Tratado de Versalles son algunos de los momentos que resaltan la necesidad de proteger a los trabajadores y regular las condiciones laborales. (González, 2010).

A nivel internacional, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han desempeñado un papel fundamental en la promoción y protección de los derechos laborales en todo el mundo. En Colombia, la evolución de los derechos laborales ha estado influenciada por movimientos sindicales, cambios políticos y demandas sociales, y se han promulgado

leyes como el Código Sustantivo del Trabajo y la Seguridad Social para proteger a los trabajadores y alinear la legislación con estándares internacionales. (Muñoz, 2019).

El derecho laboral en Colombia ha experimentado varias etapas importantes a lo largo del tiempo, en este contexto, se han incorporado conceptos fundamentales como el derecho al trabajo, la igualdad de los empleados, la libertad de asociación y el carácter de orden público de las normas laborales. La intervención del Estado y la obligatoriedad del trabajo se han destacado como aspectos clave en la regulación de las relaciones laborales; por otra parte, la seguridad social se ha convertido en un componente esencial para proteger a los trabajadores, y el sistema de seguridad social en el país se compone de diversos programas y sistemas diseñados para garantizar una calidad de vida digna para la población.

Desde la introducción de las primeras prestaciones laborales en 1905 hasta la consolidación del Código Sustantivo del Trabajo en la segunda mitad del siglo XX, el país ha atravesado una serie de cambios y reformas en su marco legal. La creación del Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social, junto con el fortalecimiento del sindicalismo y la implementación de programas de seguridad social, ha contribuido significativamente a la protección y el bienestar de los trabajadores colombianos. Además, la Ley 100 de 1993 estableció un marco completo para el Sistema de Seguridad Social en el país, abordando aspectos esenciales como pensiones, salud y riesgos laborales.

Respecto a el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en Colombia, se menciona que se basa en principios constitucionales como la universalidad, la solidaridad y la integralidad. Estos principios garantizan el acceso progresivo a servicios de salud sin discriminación por la complejidad o costo de los tratamientos. Sin embargo, la crisis de la pandemia de COVID-19 ha llevado a la adopción de

medidas que podrían poner en peligro estos principios, como la priorización de pacientes basada en criterios como la edad y la probabilidad de recuperación. Aunque se argumenta que estas medidas se adoptan debido a la escasez de recursos en el sistema de salud, podrían ir en contra de los valores fundamentales de solidaridad y dignidad humana. (Correa, Báez, Díaz, & Daza, 2022).

Estas decisiones, tomadas en un contexto de emergencia, plantean cuestionamientos sobre la legalidad y la ética de privilegiar a ciertos grupos de pacientes sobre otros. A pesar de la necesidad de enfrentar la crisis, se debe reflexionar sobre si estas medidas son constitucionalmente admisibles y si se alinean con los principios de derechos humanos y solidaridad promovidos por tratados internacionales. La discusión se centra en la importancia de mantener un enfoque basado en la igualdad de acceso a la atención médica, independientemente de la edad u otros factores, y en la responsabilidad de garantizar que todos los individuos tengan la misma oportunidad de recibir atención médica.

En el entorno laboral actual en constante evolución, es crucial comprender la complejidad de las dinámicas laborales, influenciadas por diversos factores sociales, económicos y culturales. Las prácticas laborales en Colombia han experimentado transformaciones significativas a lo largo de los años, lo que subraya la importancia de implementar cambios progresivos para asegurar la adaptación del mercado y la protección de los derechos de los trabajadores en un entorno laboral equitativo y justo.

En este orden de ideas, es necesario mencionar la evolución de las plataformas digitales, las cuales han planteado una serie de interrogantes en el ámbito laboral, cuestionando la naturaleza de las relaciones establecidas a través de estos sistemas. La creciente utilización de estas plataformas como fuentes de ingresos primarias para numerosas familias ha generado una transformación en las dinámicas laborales y económicas, desafiando así los límites establecidos por la legislación en términos de seguridad social, derechos sindicales, remuneración y horarios laborales. A pesar de los esfuerzos por regular este modelo de trabajo, la falta de un consenso claro a nivel internacional ha generado una incertidumbre tanto

para los trabajadores como para las propias plataformas, lo que plantea la necesidad de abordar estas cuestiones desde una perspectiva que integre los principios fundamentales del derecho laboral con la naturaleza cambiante y dinámica de las plataformas digitales. (Gomez, 2021).

En este contexto, resulta crucial reconocer que el derecho laboral debe adaptarse y evolucionar en consonancia con las transformaciones sociales y tecnológicas. La flexibilidad de sus principios y conceptos proporciona una base sólida para regular de manera efectiva las complejidades emergentes de los modelos económicos actuales. De esta manera, es fundamental considerar cuidadosamente la relación entre las plataformas digitales y el derecho laboral, priorizando la protección de los derechos de los trabajadores y proporcionando un marco legal sólido que garantice la seguridad y equidad en estas interacciones laborales en constante evolución.

Seguridad social.

La seguridad social en Colombia es un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de 1991 en los artículos 48 y 49. La Carta Magna establece la seguridad social como un servicio público obligatorio cuya dirección, coordinación y control está a cargo del Estado. Según (Acosta O. , 2005), con la Constitución de 1991 la seguridad social deja de ser un privilegio para convertirse en un derecho irrenunciable de todos los habitantes.

El sistema de seguridad social colombiano está integrado por tres componentes principales: salud, pensión y riesgos laborales (Guerrero, 2010). Cada uno de estos componentes está regulado por su propia normatividad y entidades encargadas de su operación, vigilancia y control. Sin embargo, en conjunto apuntan a garantizar la calidad de vida y protección de los colombianos ante contingencias como la enfermedad, la vejez y los accidentes de trabajo.

En salud, la Ley 100 de 1993 creó el sistema general de seguridad social en salud conformado por un régimen contributivo y otro subsidiado. El régimen contributivo vincula a las personas con capacidad de pago y sus aportes provienen de los afiliados y los empleadores. Cubre a empleados que devengan más de dos salarios mínimos, pensionados y trabajadores independientes con ingresos iguales o superiores a este monto. El régimen subsidiado, en cambio, cubre a las personas más pobres y vulnerables cuyos aportes son subsidiados por el Estado. Incluye a quienes ganan menos de dos salarios mínimos mensuales (Guerrero, 2010).

En pensiones, el sistema general de pensiones contenido en la Ley 100 de 1993 está compuesto por un régimen solidario de prima media y uno de ahorro individual. El régimen solidario de prima media funciona bajo la lógica de solidaridad intergeneracional, es decir, las contribuciones de los trabajadores activos se redistribuyen entre los pensionados actuales. El régimen de ahorro individual, por su parte, se basa en la capitalización individual, donde cada afiliado ahorra para su propia pensión futuro (Acosta O. , 2005).

Finalmente, el sistema general de riesgos laborales creado por la Ley 1562, busca prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrir en el trabajo. Reemplazó la anterior Ley de Riesgos Profesionales e incluye las contingencias por accidente de trabajo y enfermedad laboral. Financia prestaciones económicas y asistenciales derivadas de estas contingencias.

Los principios que rigen la seguridad social en Colombia son: eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación (Torrado, 2017). El principio de eficiencia busca que los recursos se utilicen de manera adecuada para cumplir los objetivos del sistema. La universalidad implica

que todas las personas puedan ser beneficiarias de la seguridad Social. La solidaridad se aplica para que quienes tienen más recursos contribuyan a quienes tienen menores posibilidades.

La integralidad significa brindar servicios integrales para promover el bienestar físico, mental y Social. La unidad busca articular los componentes de pensiones, salud y riesgos laborales como partes de un sistema unitario. Finalmente, la participación permite la intervención ciudadana en organismos de dirección, vigilancia y control (Acosta O. , 2005).

En términos de financiación, el régimen contributivo de salud y pensiones se financia con aportes tanto de los empleadores como de los trabajadores. Los porcentajes de cotización son establecidos por la ley. El régimen subsidiado, por su parte, recibe recursos fiscales por parte del Estado, así como contribuciones de solidaridad de los afiliados al régimen contributivo y otros aportes establecidos legalmente (Torrado, 2017).

El sistema de seguridad social colombiano está dirigido por diferentes entidades estatales. El Ministerio de Salud y Protección Social cumple funciones de rectoría, regulación, inspección, vigilancia y control de la salud pública. El Ministerio de Trabajo se encarga de formular y adoptar políticas, planes generales y programas para la protección de los trabajadores.

En salud, la Superintendencia Nacional de Salud ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades que operan este servicio. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar protege la salud de madres gestantes y menores de edad. En pensiones, Colpensiones administra el régimen de prima media y la Superintendencia Financiera vigila las administradoras privadas. Para riesgos laborales, la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales cobra los aportes y concede las prestaciones (Guerrero, 2010).

A nivel territorial, las direcciones departamentales y municipales de salud operan programas y acciones en sus territorios. Las Secretarías de Salud autorizan servicios y vigilan el cumplimiento de las normas de salud pública. Los hospitales públicos son establecimientos del orden nacional, departamental o municipal que prestan servicios de salud a la población. Las EPS e IPS privadas prestan servicios de salud dentro de su red de atención (Torrado, 2017).

Para acceder a los beneficios del sistema de seguridad social, los colombianos deben afiliarse por medio del mecanismo indicado según su situación laboral y económica. Los empleados formales con un contrato de trabajo deben ser afiliados por sus empleadores. Los trabajadores independientes con ingresos iguales o superiores a un salario mínimo mensual se deben inscribir ellos mismos en el régimen contributivo. Las personas vulnerables son focalizadas e inscritas por el Estado en el régimen subsidiado.

Los afiliados al régimen contributivo en salud y pensiones tienen derecho al Plan Obligatorio de Salud y a la pensión en las condiciones legales. Los del régimen subsidiado acceden al Plan Obligatorio de Salud Subsidiado. En riesgos laborales se tiene derecho a atención de accidentes de trabajo y enfermedad laboral, y a prestaciones económicas si hay incapacidad temporal o permanente.

A pesar de los esfuerzos por ampliar la cobertura, persisten vacíos en el sistema de seguridad social colombiano. Según (Acosta O. , 2005) la informalidad laboral dificulta la ampliación de la cobertura contributiva, lo que hace indispensable mantener subsidios para cubrir a los más vulnerables. Por su parte, (Guerrero, 2010) indica que la evasión y elusión en el pago de aportes afectan los recursos del sistema. Además, señala problemas de acceso y calidad de los servicios.

Para mejorar la seguridad social, los expertos plantean fortalecer la formalización laboral e incrementar los controles para evitar la evasión de aportes patronales (Torrado, 2017). También se

recomienda aumentar la inspección y vigilancia de la calidad de los servicios de salud y reconocer la naturaleza tripartita de los aportes entre empleadores, trabajadores y Estado (Guerrero, 2010).

Aportantes independientes.

El fenómeno de los trabajadores independientes que realizan aportes voluntarios a la seguridad social, conocidos como aportantes independientes, ha evidenciado un crecimiento sostenido en Colombia en las últimas décadas. Según cifras del DANE, entre 2000 y 2020 la proporción de ocupados en la categoría de cuenta propia o trabajador independiente pasó del 32% al 43% de la población económicamente activa (Pérez, 2002).

Este incremento responde a múltiples factores de tipo económico, tecnológico, cultural y social. Por una parte, la tercerización de procesos en las empresas, la subcontratación de servicios y la reducción de costos laborales han llevado a reemplazar trabajadores dependientes con contratos formales por trabajadores independientes (Castañeda M. , 2010). Asimismo, la apertura económica desde los años 90 expandió formas de trabajo flexible, por prestación de servicios, el cuentapropismo y el empleo informal.

Por otra parte, el auge del emprendimiento, la cultura del trabajo por cuenta propia y el deseo de autonomía laboral, han motivado que muchos profesionales y técnicos opten por el trabajo independiente antes que buscar un empleo formal (Acosta L. , 2015). Adicionalmente, el desarrollo de internet y las plataformas digitales en los últimos 20 años ha facilitado la generación de ingresos a través de modalidades como el teletrabajo, el freelancing, la economía colaborativa y los emprendimientos digitales.

En términos históricos, los primeros antecedentes de formas de trabajo independiente en Colombia se sitúan en la década de 1970, cuando en el sector público se crearon modalidades de

contratación civil por prestación de servicios para suplir necesidades temporales de personal (Pérez, 2002). Posteriormente, en los años 80 y sobre todo en los 90 con la apertura económica, se expandió la subcontratación y el empleo temporal, al tiempo que crecía la proporción de trabajadores por cuenta propia e informales (Castañeda M. , 2010).

Ya en la década del 2000, con la popularización de internet y la revolución digital, aparecieron y se extendieron vertiginosamente nuevas formas de trabajo mediadas por plataformas virtuales y aplicaciones móviles, dando origen a los trabajadores freelance, autónomos, prestadores de servicios a demanda, emprendedores digitales, entre otros (Acosta L. , 2015).

En materia normativa, la Ley 100 de 1993 representó un hito al crear el Sistema General de Pensiones permitiendo que los trabajadores independientes se pudieran afiliar voluntariamente a este sistema y escoger libremente su base de cotización (Congreso de la República de Colombia, 1993) .

Posteriormente, el Decreto Ley 019 de 2012 amplió la posibilidad de ser aportante independiente a cualquier persona que genere ingresos de una actividad lícita, y estableció topes a la cotización de hasta el 40% de los ingresos sin superar los 25 salarios mínimos mensuales (Presidencia de la República de Colombia, 2012).

Más recientemente, la normatividad que rige el fenómeno de los aportantes independientes se ha precisado en regulaciones como el Decreto 780 de 2016, Ley 1955 de 2019 y Decreto 1174 de 2020. Allí se establecen aspectos relacionados con los porcentajes de cotización, las actividades y perfiles que pueden registrarse, los procedimientos para realizar los aportes, y otros lineamientos para vincularse al Sistema de Seguridad Social Integral (Ministerio de Hacienda, 2019).

En cuanto a las características y motivaciones de los aportantes independientes, la literatura especializada coincide en identificar principalmente dos grandes grupos poblacionales. Por un lado, están los trabajadores por cuenta propia que laboran en su propio negocio, empresa o emprendimiento. Y, por otro lado, se encuentran los trabajadores sin contrato que prestan servicios a empresas, organizaciones o personas naturales (Pérez, 2002).

Específicamente, dentro de los trabajadores por cuenta propia se suelen encontrar perfiles como comerciantes, tenderos, conductor de taxi, profesionales independientes, contratistas, agricultores, artesanos, entre muchos otros oficios que no dependen formalmente de un empleador. Sus motivaciones para ser independientes usualmente incluyen la búsqueda de mejores ingresos que como empleados, la posibilidad de ser sus propios jefes, y el deseo de desarrollar una iniciativa empresarial o proyecto propio (Acosta L. , 2015).

Por su parte, en el grupo de trabajadores sin contrato que prestan servicios suelen ubicarse perfiles como contratistas, consultores externos, asesores, gestores de negocios, vendedores multinivel, freelancers, trabajadores de plataformas digitales, entre otros. Ellos acuden a la figura de aportantes independientes para poder acceder a algún grado de protección social, dado que sus contratantes no asumen formalmente esa responsabilidad al no tratarse de una relación laboral dependiente (Pérez, 2002).

Algunos estudios indican que cerca de dos terceras partes de los aportantes independientes en Colombia son trabajadores por cuenta propia, mientras que el tercio restante corresponde a trabajadores sin contrato que recurren a esta modalidad ante la imposibilidad de acceder a la seguridad social como dependientes (Castañeda M. , 2010). Adicionalmente, según datos del Ministerio de Hacienda, alrededor

del 43% de las personas registradas como aportantes independientes en el país son mujeres (Ministerio de Hacienda, 2019).

Si bien la figura de los aportantes independientes representa oportunidades interesantes tanto para los trabajadores como para la economía, también conlleva una serie de retos y problemáticas que es importante abordar. Uno de los principales desafíos que enfrentan estos trabajadores es que sus aportes son voluntarios y fluctúan en el tiempo, lo que puede dificultar que logren cumplir los requisitos para obtener una pensión en su vejez (Pérez, 2002, pág. 15).

Del mismo modo, al no contar con un contrato laboral formal, no gozan de prestaciones como primas, cesantías, vacaciones y otras garantías propias de una relación dependiente. Asimismo, persisten brechas importantes frente a los empleados formales en términos de acceso efectivo a servicios de salud y riesgos laborales. Incluso una parte significativa de aportantes independientes presentan mora o evasión parcial en el pago de sus aportes a la seguridad social (Acosta L. , 2015, pág. 85).

Otros problemas y obstáculos tienen que ver con las dificultades para la formalización y el acceso limitado a recursos como crédito financiero y capital semilla para crecer sus emprendimientos. El reto para el Estado es avanzar en el diseño de marcos regulatorios adecuados que faciliten la formalización de estas formas de trabajo, promuevan el pago oportuno de aportes a la seguridad social, amplíen el acceso efectivo a salud y pensión, y eliminen brechas frente a los asalariados dependientes (Castañeda M. , 2010, pág. 120).

Al mismo tiempo, es clave impulsar iniciativas para fomentar el emprendimiento, el trabajo por cuenta propia y las nuevas modalidades laborales mediadas por plataformas digitales, las cuales representan una importante fuente de ingresos y empleo. Se requiere un equilibrio normativo que

garantice los derechos de los trabajadores independientes, pero sin desincentivar estas formas de generación de valor y empleo tan relevantes en la economía actual (Acosta L. , 2015, pág. 105).

En las últimas décadas se ha presentado en Colombia un significativo crecimiento y transformación de las modalidades de trabajo independiente, así como de la figura de los aportantes voluntarios a la seguridad Social. Este fenómeno conlleva importantes retos, pero también oportunidades que deben analizarse de forma equilibrada. Lo fundamental es diseñar políticas públicas para garantizar la formalización, el acceso a protección social y los derechos de los trabajadores independientes. Pero simultáneamente se debe promover estas formas de trabajo en tanto dinamizan la economía y generan importantes fuentes de empleo e ingresos.

Plataformas Digitales.

Las plataformas digitales son intermediarios en línea que han cobrado aún más importancia en la pandemia. Hay tres modelos principales de negocios: suscripción (pago por acceso), publicidad (gratuito con anuncios) y acceso (creadores pagan por llegar a usuarios). Además, hay plataformas educativas, de comercio electrónico, bancarias y de pago que facilitan la vida digital. Estas plataformas son esenciales en la actualidad, conectando a personas, brindando servicios y permitiendo transacciones en línea (Córdova, 2021).

Las plataformas digitales, también conocidas como plataformas virtuales, son espacios en línea que alojan diversas aplicaciones y programas para satisfacer una amplia gama de necesidades. Su principal objetivo es facilitar la ejecución de tareas al proporcionar una interfaz donde los usuarios pueden acceder a programas y servicios de manera automatizada, lo que ahorra recursos y simplifica procesos (Lazaro, 2021).

Las plataformas digitales han cambiado la forma en que accedemos a bienes y servicios, especialmente para los jóvenes. Estas plataformas permiten intercambios de servicios, contenido y bienes. Se dividen en modelos colaborativos, bajo demanda y de acceso compartido, impulsando la innovación en la vida cotidiana y empresarial. Los jóvenes las adoptan con facilidad, y esto se extiende a otros grupos de edad y a instituciones públicas. Este artículo analiza el fenómeno y sus implicaciones (Ferrer, 2018)

Experiencia del Usuario.

La "Experiencia de Usuario" (UX) es un concepto fundamental en la era digital. Se refiere a cómo una persona se siente al interactuar con un producto, servicio o plataforma digital. Esto abarca desde la navegación hasta la satisfacción del usuario. Un ejemplo ilustra esto: imagine dos sitios de comercio electrónico para comprar zapatos. Uno tiene una interfaz intuitiva, imágenes de alta calidad, descripciones detalladas y un proceso de pago sin problemas. El otro es confuso, con imágenes borrosas, descripciones escasas y un proceso de pago complicado. La UX marca la diferencia, determinando si los usuarios tienen una experiencia positiva y regresan o sienten frustración y abandonan el sitio. Los diseñadores de UX desempeñan un papel crucial en la creación de experiencias excepcionales para los usuarios (Purita, 2023).

La Experiencia de Usuario, conocida como User Experience (UX), engloba los aspectos relacionados con la interacción de un usuario con los productos o servicios de una empresa, especialmente en el contexto de páginas web y aplicaciones. La UX se refiere a las percepciones y emociones que experimenta un usuario al utilizar un sitio web. El término se popularizó en 1993 cuando el psicólogo y experto en ingeniería de usabilidad, Donald Norman, introdujo el concepto para mejorar la experiencia de los usuarios con las computadoras de Apple. (el estudio de coco, 2022).

La Experiencia de Usuario, o UX (User Experience), es un concepto fundamental en el marketing digital. Se refiere a la interacción de las personas con productos o servicios, como sitios web, aplicaciones móviles, software y dispositivos electrónicos. Incluye factores como el diseño, la usabilidad, la accesibilidad, la eficiencia y la satisfacción del usuario al utilizar el producto o servicio. El diseñador de experiencia de usuario (UX designer) tiene como objetivo principal crear una experiencia positiva que haga sentir al usuario cómodo, satisfecho y motivado a seguir usando el producto o servicio (Mejía, 2023).

Preferencias de Pago.

En el comercio electrónico actual, las preferencias de pago han evolucionado. Los métodos destacados incluyen pagos móviles, tokenización de pagos, pagos invisibles y Pay by Link. Adaptarse a estas preferencias es esencial para satisfacer a los clientes y mantener la competitividad en el comercio en línea. Soluciones como PAYCOMET facilitan esta transición. Satisfacer las preferencias de pago en el comercio electrónico ofrece numerosos beneficios. Esto incluye la seguridad, la fidelidad del cliente, el aumento de las ventas y un mayor alcance a potenciales compradores. La tokenización de pagos es una forma efectiva de garantizar la seguridad de las transacciones, lo que a su vez fomenta la lealtad del cliente y aumenta la rentabilidad al adaptarse a las tendencias de pago y llegar a un público más amplio. (Melendreras, 2021).

Los métodos de pago varían según la cultura y la tecnología en diferentes países. Mientras que en Estados Unidos los cheques siguen siendo comunes, China lidera en transacciones de pagos móviles. Las preferencias de pago para compras recurrentes también difieren: los británicos son reacios a utilizar tarjetas de crédito, mientras que los canadienses y estadounidenses las prefieren. A nivel global, el débito bancario es popular para pagar facturas domésticas. Las carteras digitales tienen diferentes niveles de

aceptación, creando una nueva brecha digital. Las empresas de suscripción deben adaptarse a estas preferencias cambiantes para atraer y retener a los consumidores (Barrigan, 2019).

El comportamiento de gasto de las personas en América Latina y el Caribe está influenciado por la forma en que reciben dinero. Aquellos que reciben dinero digitalmente tienden a realizar más pagos digitales. En la región, el 60% recibe dinero a través de transferencias bancarias, el 43% en efectivo y el 14% mediante medios digitales, como aplicaciones y billeteras digitales. El efectivo sigue siendo el método preferido, excepto para compras en línea, pagos de persona a persona y artículos costosos. Las billeteras digitales están ganando popularidad y se espera que representen más del 50% del comercio electrónico mundial para 2024, especialmente entre las personas no bancarizadas y sub-bancarizadas en la región (Rodríguez E. M., 2023).

Interacción Digital.

La interacción digital con el cliente se refiere a la forma en que los clientes se relacionan con una empresa a través de canales digitales, como correo electrónico, redes sociales y sitios web. Estas interacciones son cruciales para construir relaciones sólidas con los clientes y mejorar su experiencia. Los clientes esperan un trato personalizado y empresas que utilicen datos recopilados de estas interacciones para satisfacer sus necesidades. La lealtad del cliente es frágil, y una sola experiencia negativa puede hacer que cambien a la competencia. Por lo tanto, es esencial brindar experiencias positivas y aprovechar los datos recopilados para mejorar la relación con los clientes y aumentar los beneficios (Hueffner, 2020).

La interacción con las computadoras era estrictamente secuencial y limitada a tareas como cargar datos y recoger informes impresos. Con la evolución de la tecnología, surgieron interfaces más avanzadas, como pantallas y dispositivos como el mouse y el stylus. El diseño de la interacción se centra en cómo los seres humanos interactúan con dispositivos, especialmente medios digitales. Las

interacciones involucran aspectos invisibles, como comportamientos, navegación, respuestas y retroalimentación. Los usuarios construyen modelos mentales y utilizan metáforas, manipulan objetos y hacen gestos que los dispositivos digitales interpretan. La evolución de las telecomunicaciones y las redes sociales ha ampliado las posibilidades de interacción a nivel global. Todos estos aspectos pueden ser diseñados y planificados, utilizando prototipos y evaluaciones para mejorar las características de los medios digitales en diseños centrados en el usuario (Trejos, 2010)**.**

La cuarentena ha llevado a una mayor interacción digital en familias, empresas y organizaciones a través de diversas plataformas y redes sociales. A pesar de esto, se observa una disminución del tiempo dedicado al trabajo. Para enfrentar esta situación, es crucial que el aparato productivo interactúe de manera digital y que el Estado fomente la digitalización en diversos sectores, como el sistema de registros públicos, la educación, la telemedicina y las audiencias judiciales virtuales. La digitalización del Estado es esencial para mantener la productividad del país y garantizar una transición exitosa después de la cuarentena (Lovón, 2020)**.**

Metodología

Tipo de investigación

La investigación será **descriptiva** tiene como objetivo detallar y definir las propiedades, atributos y perfiles fundamentales de individuos, colectivos, comunidades o cualquier otro fenómeno sujeto a estudio. (Danhke, 1989).

Mide de manera independiente los conceptos o variables, aunque puede integrar las mediciones de cada una de ellas para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés. Busca describir tendencias de un grupo o población. En esta investigación se describen tendencias y opiniones de los trabajadores independientes sobre operadores de seguridad social, midiendo variables como satisfacción, importancia de atributos, entre otros.

Enfoque

El enfoque es **cuantitativo** utiliza la recolección de datos numéricos y el análisis estadístico para probar hipótesis preestablecidas, buscando patrones de comportamiento y probando (Sampieri, R. H., 2014).

Se basa en la medición de características o variables dentro de un proceso estructurado y controlado, para generar modelos estadísticos y probar teorías. Utiliza experimentos,

cuasiexperimentos, encuestas y métodos matemáticos para analizar datos. Busca explicar y predecir fenómenos, encontrando regularidades y relaciones causales entre elementos.

En este estudio permite analizar numéricamente las opiniones y experiencias de los trabajadores independientes con operadores de seguridad social.

Técnica

Se aplicará una **encuesta**, esta es una técnica cuantitativa que consiste en obtener información de los sujetos de estudio, mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de datos específicos. Se trata de un método efectivo para recolectar datos sobre opiniones, características, comportamientos o actitudes de una población determinada (Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J., 2003).

Las ventajas de utilizar la encuesta como técnica de recolección de datos son:

a. Permite obtener información de casi cualquier tipo de población.
b. Facilita el acceso a muestras grandes de sujetos.
c. Es relativamente económica en comparación a otros métodos.
d. Permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos.
e. Genera datos confiables mediante el diseño adecuado del cuestionario.
f. Permite el análisis estadístico y medición cuantitativa de las variables.
g. En este caso, la encuesta permite recolectar de manera efectiva datos cuantitativos sobre las opiniones y experiencia de los trabajadores independientes con los operadores de información de seguridad social en Bogotá.

Muestra

Para determinar un tamaño de muestra representativo, se utilizó la fórmula para población finita considerando únicamente la población mayor de 18 años de Bogotá en 2023. Según proyecciones del

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2023) la población estimada para Bogotá en 2023 es de 8.281.030 habitantes, según este estudio la población ocupada en Bogotá es de 4.887.000 personas. De ese total, el 32,8% son trabajadores independientes, es decir 1.603.616 personas (DANE, 2021). Conservando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%

Entonces tendríamos que:

- Población (N): 1.603.616 trabajadores independientes
- Proporción (P): 0.5
- Proporción de no éxito (Q): 1-P = 0.5
- Nivel de confianza (Z): 95% --> Z=1.96
- Margen de error (E): 5% --> 0.05

Desarrollo:

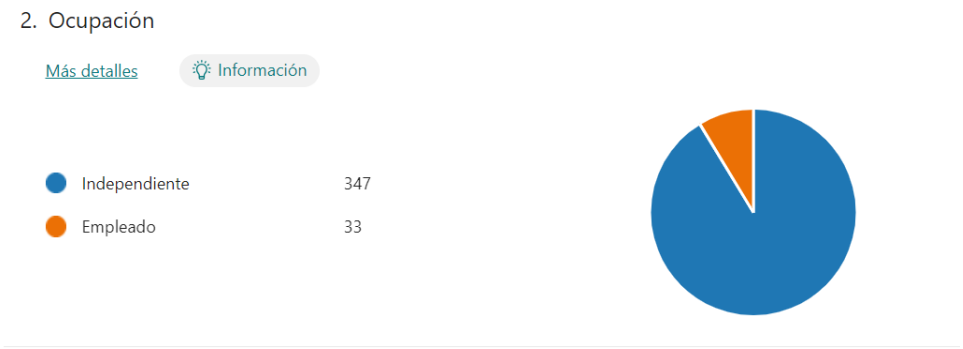
n = Z^2 * P * Q * N / E^2 * (N-1) + Z * P * Q^2

n = (1.96) ^2 * (0.5) * (0.5) * (1.603.616) / (0.05) ^2 * (1.603.616 - 1) + (1.96) ^2 * (0.5) * (0.5)

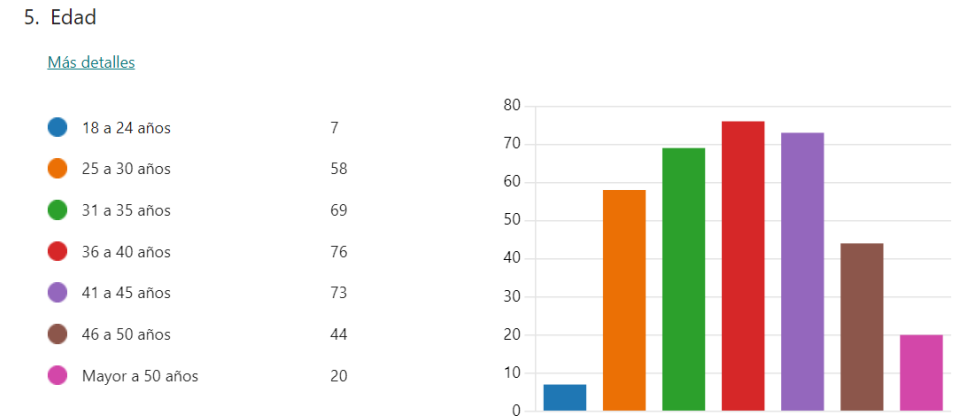
n = 384

El tamaño de muestra representativo de la población que realiza aportes como independiente en Bogotá para 2023 es de ***384 encuestas.***

Análisis de los resultados



Del 100% de la muestra el 9% son empleados.



Los resultados muestran que las edades de las personas independientes que respondieron la encuesta esta entre 36 y 40 años, seguida por las edades de 41 a 45 años y 31 a 35 años lo cual demuestra que las personas que se encuentran como independientes son las mayores de 30 años.

6. Sexo

Más detalles Información

Femenino	196
Masculino	151



La encuesta nos muestra que del 100% de los encuestados el 56% son mujeres que se encuentran como independientes, frente a un 44% son hombres

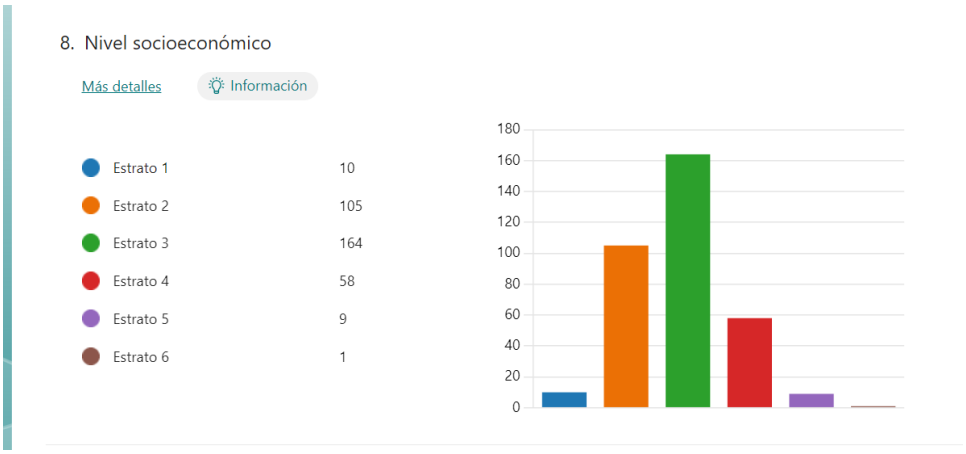
7. Estado Civil

Más detalles Información

Casado(a)	82
Soltero(a)	92
Unión libre	137
Separado(a)	28
Viudo (a)	8



Los datos muestran que el 37% de las personas encuestadas se encuentra en estado civil unión libre, seguidos con un 26% de solteros.



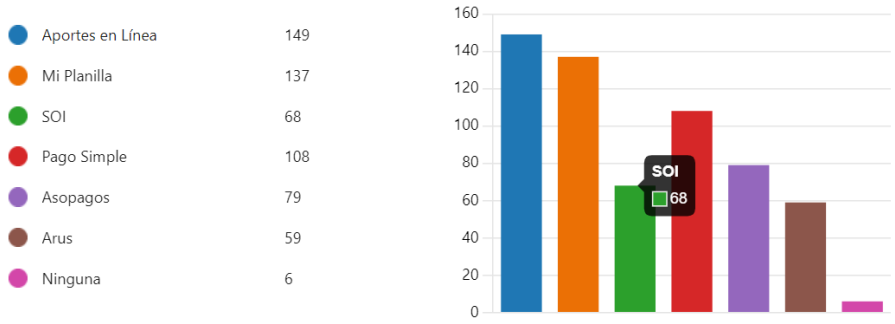
Este análisis refleja una diversidad en el nivel socioeconómico de los encuestados, con una mayoría en el estrato 3, seguida por una cantidad significativa en el estrato 2 y el estrato 4. El nivel socioeconómico puede influir en las preferencias, necesidades y experiencias de los usuarios, por lo que es importante tenerlo en cuenta al considerar cómo satisfacer sus demandas en relación a los servicios de operadores de información.



Nos muestra que los encuestados tienen una variedad de niveles educativos, desde bachillerato hasta posgrado. Es importante tener en cuenta estos niveles educativos al considerar la diversidad de experiencias y expectativas de los usuarios, ya que el nivel educativo puede influir en la forma en que interactúan con los operadores de información y la tecnología en general.

10. De los siguientes Operadores de información ¿Cuáles conoce?

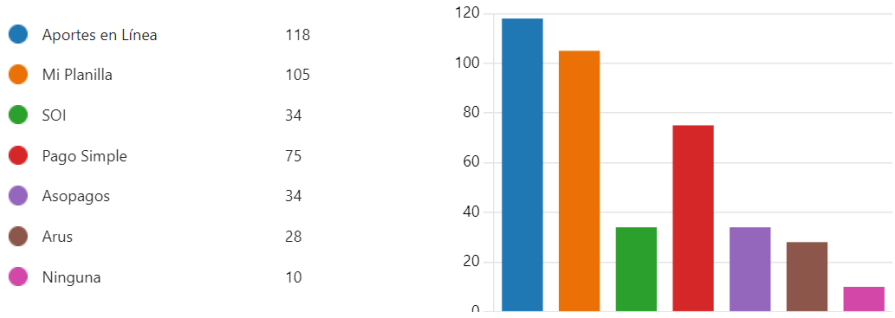
Más detalles



los datos muestran que "Aportes en Línea" y "Mi Planilla" son los operadores de información más conocidos por los encuestados, seguidos por "Pago Simple", "Asopagos", "SOI" y "Pago Simple". Esto refleja una variedad de niveles de conocimiento y preferencias entre los usuarios en relación con los operadores de información. los datos muestran el nivel de conocimiento de los encuestados sobre diferentes operadores de información

11. ¿Qué operadores de información ha utilizado en los últimos 2 años?

Más detalles

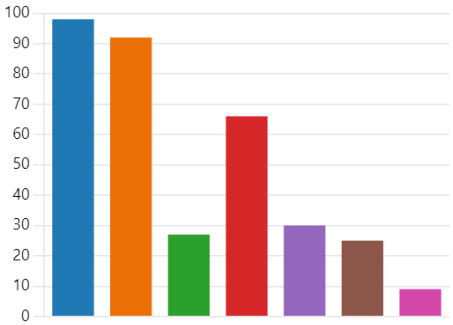


"Aportes en Línea" y "Mi Planilla" son los operadores de información más utilizados en los últimos 2 años, seguidos por "Pago Simple", "SOI", "Asopagos" y "Pago Simple". Esto demuestra una variedad de preferencias entre los usuarios y el uso de múltiples operadores en este período de tiempo.

12. 1. ¿Cuál es el operador de información que utiliza actualmente?

Más detalles Información

Aportes en Línea	98
Mi Planilla	92
SOI	27
Pago Simple	66
Asopagos	30
Arus	25
No sabe	9

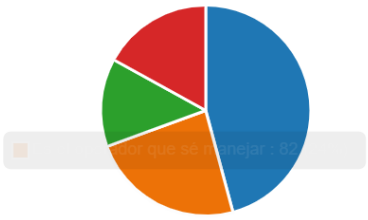


los datos muestran que "Aportes en Línea" y "Mi Planilla" son los operadores de información más utilizados, seguidos por "Pago Simple", "Asopagos", "SOI" y "Pago Simple". Esto refleja una variedad de preferencias entre los usuarios, lo que subraya la importancia de ofrecer múltiples opciones para satisfacer las necesidades y preferencias individuales.

13. ¿Qué lo motivó a utilizar ese operador de información actual?

Más detalles Información

Es el operador que siempre he u...	159
Es el operador que sé manejar	82
Es el operador que prefiero	47
Por recomendación	59



los usuarios eligen su operador de información actual por una variedad de razones, que van desde la familiaridad hasta las recomendaciones y las preferencias personales. Esto destaca la importancia de la experiencia del usuario, la satisfacción y la reputación en la elección de un operador de información.

14. En su experiencia ¿qué aspectos son los más importantes que debería tener en cuenta un operador de información para agilizar el pago de seguridad social?

Más detalles Información

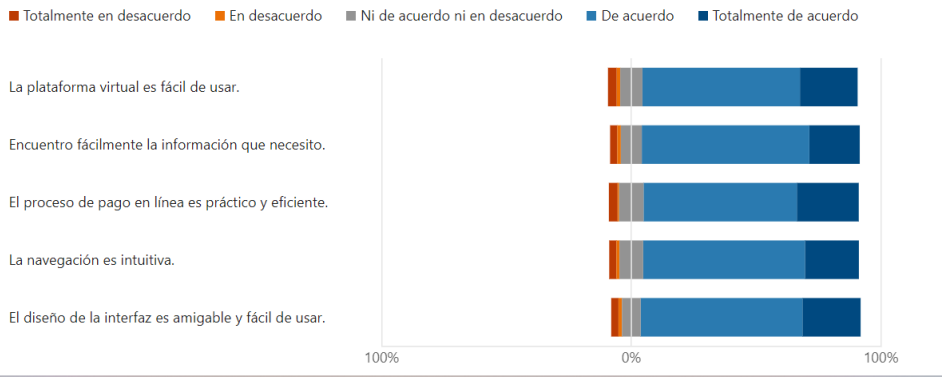


Estos datos nos ayudan a entender que la "Seguridad y Confianza" es el aspecto más importante para los usuarios en relación a la agilización del pago de seguridad social, ya que representa más de la mitad de las respuestas. Esto indica que los usuarios priorizan la seguridad de sus datos y la confiabilidad de la plataforma.

indican que los operadores de información deben centrarse en garantizar la seguridad y confianza en la plataforma, seguido de la eficiencia en el procesamiento de pagos, variedad de opciones de pago y una plataforma integral que ofrece diversas facilidades. La usabilidad eficiente, aunque importante, es la categoría menos destacada en este contexto.

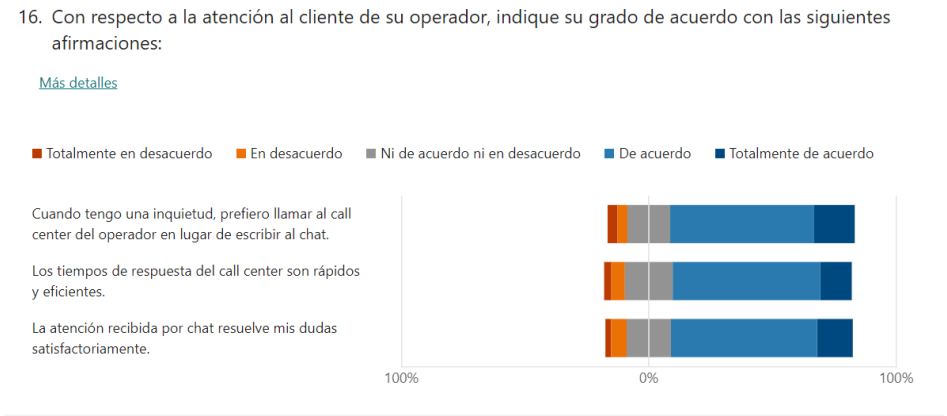
15. Con respecto al operador que utiliza actualmente, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

Más detalles

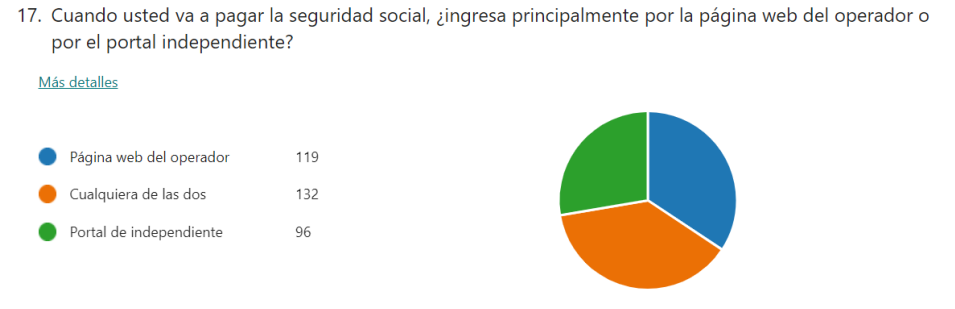


evalúan la satisfacción y la experiencia de los usuarios con la plataforma virtual del operador de seguridad social. proporcionando información detallada sobre la experiencia y las opiniones de los

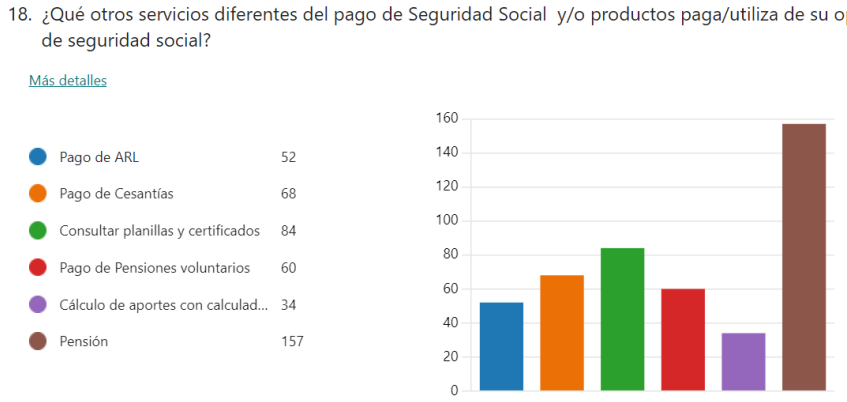
usuarios con respecto a la plataforma virtual del operador de seguridad social. Pueden ayudar a identificar áreas de mejora y satisfacción, lo que es valioso para ajustar y mejorar la plataforma y la experiencia del usuario en el futuro.



los usuarios sobre sus preferencias y experiencias al interactuar con el servicio de atención al cliente del operador de seguridad social. estos datos proporcionan información valiosa sobre las preferencias y percepciones de los usuarios con respecto a los canales de comunicación y la eficiencia del servicio de atención al cliente del operador de seguridad social. Esto puede ser útil para mejorar la calidad y la eficacia de la atención al cliente en el futuro.



los usuarios prefieren realizar sus pagos de seguridad social en términos de la plataforma que utilizan. indican que existe un grupo considerable de usuarios que no tienen una preferencia firme y están dispuestos a utilizar ambas opciones. La mayoría de los usuarios prefiere la página web del operador para realizar sus pagos de seguridad social, pero un número significativo también opta por el portal independiente. Esto sugiere que los operadores de seguridad social deben mantener ambas opciones disponibles y funcionales para satisfacer las variadas preferencias de los usuarios.



El análisis de los datos muestra que los usuarios hacen uso de varios servicios diferentes proporcionados por su operador de Seguridad Social, además del pago de Seguridad Social. Estos datos revelan que los usuarios aprovechan una variedad de servicios ofrecidos por su operador de Seguridad Social, lo que sugiere que la plataforma o entidad brinda una amplia gama de opciones para satisfacer las necesidades de los usuarios en términos de Seguridad Social y servicios relacionados.

19. De la siguiente serie de servicios que ofrecen los operadores de información los utiliza con frecuencia:

1. Call center del operador
2. Planilla asistida (Física)
3. Pagos presenciales
4. Calculadora de cotización
5. Chat virtual

Más detalles Información

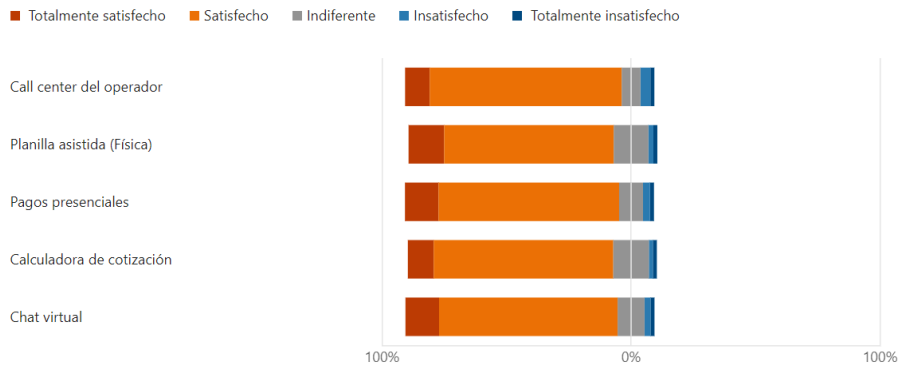
Si	253
No	94



los datos muestran que la mayoría de los usuarios utilizan con frecuencia el servicio de Call center del operador y los pagos presenciales. Sin embargo, no se dispone de información sobre la frecuencia de uso de la Planilla asistida (Física), la Calculadora de cotización y el Chat virtual.

20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con cada uno de ellos?

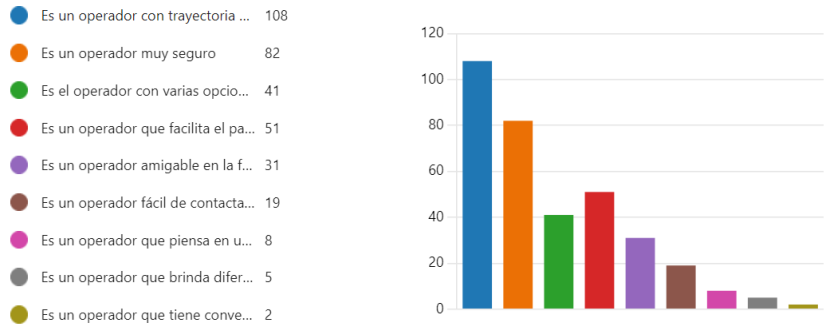
Más detalles



En general, la mayoría de los usuarios están satisfechos con la forma en que liquidan su planilla de pago de Seguridad Social con su operador. El índice Net Promoter Score (NPS) es positivo (40,12), lo que indica un nivel general de satisfacción. Sin embargo, aún hay margen para mejorar la experiencia de algunos usuarios.

22. De los siguientes atributos que caracterizan a los operadores de información, por favor seleccione desde su conocimiento cuál es más importante.

Más detalles Información



Los atributos más importantes para los encuestados al evaluar un operador de información en el contexto de la Seguridad Social son:

- Trayectoria y reconocimiento.
- Seguridad.
- Facilidad en el proceso de pago.

Estos tres atributos son considerados más relevantes, según las respuestas de los encuestados. Otros atributos como la presentación amigable de la información, la accesibilidad y los beneficios adicionales tienen menos importancia en comparación.

Benchmarking

En los últimos años han surgido diversas plataformas digitales en Colombia que ofrecen servicios para que trabajadores independientes y otras personas naturales puedan realizar sus pagos de seguridad social de manera ágil y sencilla.

Con el propósito de evaluar estas alternativas, se realizó un análisis de benchmarking comparando cuatro de las principales soluciones del mercado: Aportes en Línea, Mi Planilla, Pago Simple y SOI.

La comparación se basó en métricas de desempeño operativo, satisfacción de clientes, características tecnológicas, estrategias de negocio e indicadores financieros. Para llevar a cabo el análisis comparativo de benchmarking entre los principales operadores de información de pagos de seguridad social en Colombia, se empleó como instrumento una matriz de indicadores clave.

Esta herramienta permitió identificar métricas relevantes de comparación en áreas como desempeño operativo, satisfacción de clientes, características tecnológicas, estrategia de negocios e indicadores financieros. A través de la recopilación de datos de fuentes primarias y secundarias para cada operador, se completaron los valores en la matriz. Finalmente, el análisis sistemático entre los indicadores posibilitó reconocer fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para cada plataforma en relación con las demás.

A continuación, se presenta un resumen de los hallazgos en formato de tabla:



Figure 1 Benchmarking principales Operadores de información

Ahora se procederá a analizar en detalle cada una de las plataformas:

Aportes en Línea

Aportes en Línea se ha consolidado como una plataforma innovadora enfocada en optimizar la experiencia del usuario. A través de constantes mejoras en sus procesos y servicios, Aportes en Línea busca hacer más ágil y sencillo el pago de aportes para sus usuarios.

Entre los principales aportes de Aportes en Línea se destacan: la rapidez en implementación de cambios normativos y actualizaciones, el desarrollo de servicios de autoservicio, la incorporación de innovaciones tecnológicas y la optimización de la experiencia del usuario.

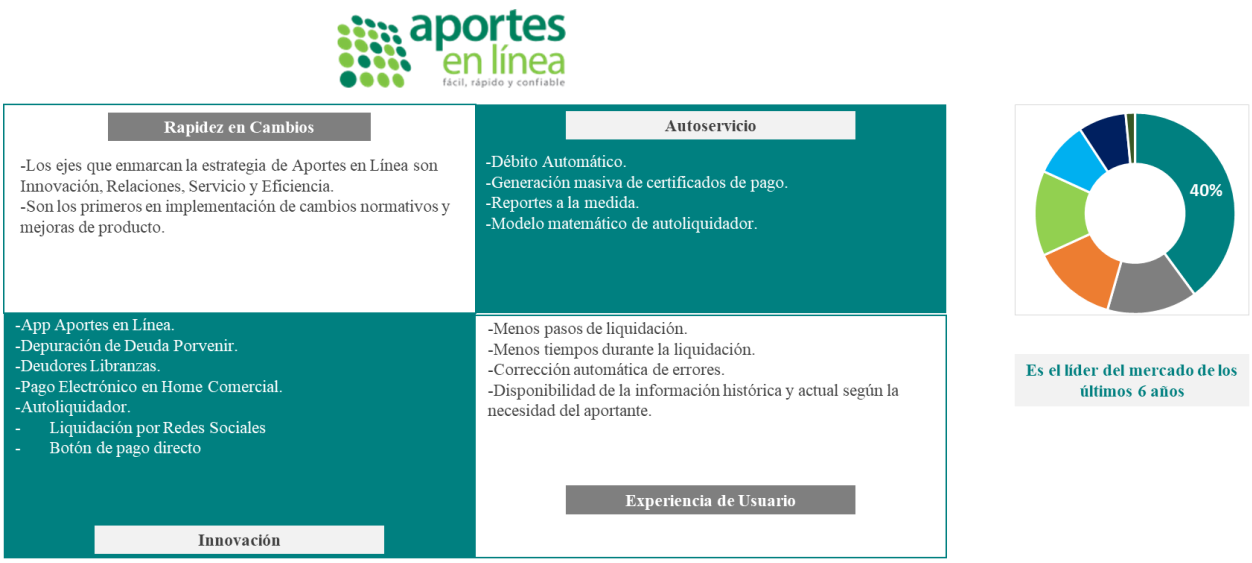


Figure 2Respuesta a Exigencias del Entorno Aportes en línea Fuente: Página Web Operador de Información No Financiero

El enfoque innovador y orientado al usuario de Aportes en Línea ha permitido posicionarla como una plataforma líder en facilitar y agilizar el pago de aportes para sus clientes. Su capacidad de adaptación a nuevas normativas y su incorporación de mejoras constantes marcan una diferencia positiva en este sector.

Pago simple

Pago simple ha sabido posicionarse como una administradora ágil y eficiente, gracias a su enfoque innovador y su capacidad de adaptación a las necesidades cambiantes del sector y sus afiliados.

Dentro de sus principales fortalezas se encuentra la velocidad de respuesta de su equipo de desarrollo, que les permite implementar rápidamente mejoras y nuevas funcionalidades en sus sistemas. Además, ha priorizado los servicios de autoservicio, permitiendo a los afiliados realizar varias gestiones de forma autónoma a través de su portal web y apps móviles.

Otro factor diferenciador de Pago Simple es su visión de adoptar constantemente nuevas tecnologías para optimizar procesos, como soluciones de movilidad, automatización e integración.

Algunos ejemplos concretos son su aplicación de escritorio SuAporte Plus y las soluciones ITO que ofrecen.

La renovación de su portal web y énfasis en la experiencia del usuario también marcan la orientación de Pago Simple por entregar interacciones simples y eficientes. En síntesis, la mezcla de agilidad, innovación tecnológica y foco en el autoservicio convierten a Pago Simple en una administradora moderna y eficiente en su rubro.

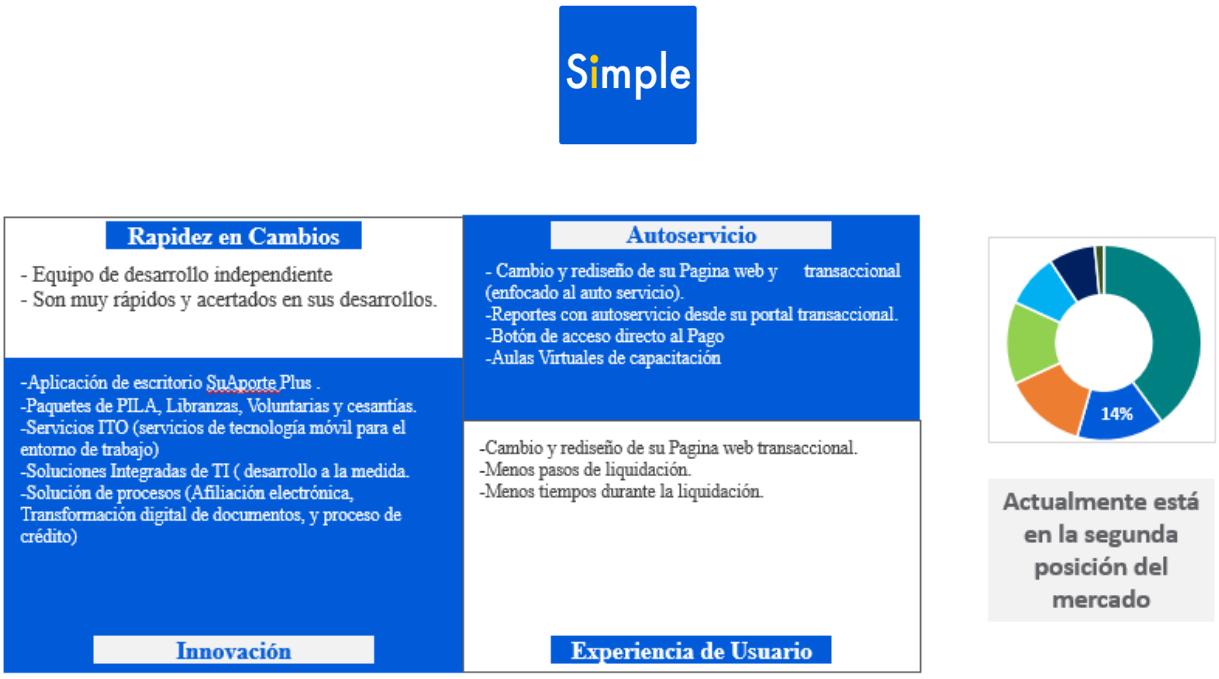


Figure 3Respuesta a Exigencias del Entorno PAGO SIMPLE Fuente: Página Web Operador de Información No Financiero

Mi planilla

Mi Planilla se ha consolidado como una plataforma ágil y eficiente para el pago de aportes, gracias a un enfoque innovador y a la optimización constante de la experiencia de usuario.

Dentro de sus principales fortalezas está la velocidad en el desarrollo e implementación de mejoras, soportada por su socio tecnológico Cenet. Esto les permite responder rápidamente a las necesidades cambiantes de sus clientes.

Otro pilar de Mi Planilla son los servicios de autoservicio como la consulta ilimitada del historial de pagos y el corrector automático de planillas, que facilitan la interacción de los clientes con la plataforma.

Asimismo, Mi Planilla se destaca por soluciones innovadoras como la flexibilidad en la generación de reportes y las asesorías especializadas que ofrecen.

Por último, la renovación de su portal web con énfasis en la usabilidad y la reducción de pasos en los procesos de pago resaltan su enfoque en la optimización de la experiencia de usuario. En conclusión, la combinación de rapidez, innovación y autoservicio posicionan sólidamente a Mi Planilla en su sector.



Figure 4Respuesta a Exigencias del Entorno Mi Planilla Fuente: Página Web Operador de Información No Financiero

SOI

La compañía ACH Colombia S.A. ha implementado innovaciones tecnológicas que buscan mejorar la experiencia del afiliado. Gracias a una arquitectura ágil de microservicios en la nube desarrollada en 2022, SOI puede realizar deployments continuos de nuevas funcionalidades de forma rápida y eficiente. Asimismo, el lanzamiento del portal web SOI Autoconsulta permite a los aportantes gestionar procesos de manera autónoma, generando certificados y consultando información sin necesidad de dirigirse a una oficina. En línea con su compromiso por la innovación, SOI desarrolló un asistente virtual con inteligencia artificial que resuelve dudas y realiza trámites por voz, sin uso de manos. Finalmente, con base en testeos con clientes reales, SOI implementó mejoras en la interfaz de usuario de su portal transaccional, optimizando así la experiencia del afiliado.



Figure 5Respuesta a Exigencias del Entorno Fuente: Página Web Operador de Información No Financiero

Cada plataforma tiene fortalezas en distintas áreas. Este benchmarking permite tanto a los usuarios como a las mismas empresas evaluar aspectos a potenciar y oportunidades de mejora. Se evidencia que el mercado de soluciones digitales para pagos de seguridad social en Colombia es dinámico

y competitivo. En ese contexto, resulta clave entender la perspectiva de los trabajadores independientes como usuarios finales de estas plataformas. De ahí la relevancia del proyecto que busca evaluar la percepción de los usuarios independientes de Bogotá respecto a SOI en términos de usabilidad, confiabilidad y satisfacción. Conocer la opinión de este segmento permitirá a SOI identificar aspectos a mejorar en la experiencia de usuario e incrementar su competitividad en relación con alternativas privadas. Así, el estudio favorecerá la innovación en este ecosistema de pagos digitales de seguridad social.

El complemento busca resaltar la importancia de conocer la visión del usuario final independiente sobre SOI específicamente, para que la plataforma pueda mejorar su competitividad e innovación en el mercado de pagos digitales de seguridad social.

Discusión

Los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los trabajadores independientes en Bogotá aportan información relevante para evaluar la percepción de los usuarios sobre el sistema de pagos SOI en términos de usabilidad, confiabilidad y satisfacción. A continuación, se presenta un análisis detallado de estos resultados y sus implicaciones.

Conocimiento y uso de operadores de seguridad social

Se encontró que Aportes en Línea y Mi Planilla son los operadores más conocidos y utilizados, mientras que SOI tiene menor reconocimiento. Esto se debe probablemente a que Aportes en Línea y Mi Planilla llevan más tiempo en el mercado y han logrado posicionarse, mientras SOI es más reciente y aún se da a conocer.

También se observó que la mayoría de los encuestados ha usado varios operadores en los últimos 2 años, lo que refleja que evalúan distintas opciones y no son fieles a uno solo. SOI debe enfocarse tanto en atraer nuevos usuarios como en fidelizar a los actuales, brindando una buena experiencia.

Factores de elección y valoración de operadores

Se encontró que los factores que más influyen en la elección del operador son la familiaridad, recomendación y preferencia personal. La seguridad y confianza fueron identificados como el principal aspecto requerido por los usuarios para la agilización de pagos.

Por tanto, SOI debe enfocarse en transmitir seguridad y generar confianza entre los trabajadores independientes para lograr mayor intención de uso.

Percepción sobre la experiencia de usuario

En cuanto a la experiencia en la plataforma virtual, la mayoría de encuestados tienen una percepción positiva, aunque persisten oportunidades de mejora en agilidad y diseño amigable. De manera similar, en la interacción con el servicio al cliente se observan buenos niveles de satisfacción, pero espacio para optimizar tiempos de respuesta y fortalecer canales virtuales.

Estos hallazgos muestran la necesidad de que SOI implemente estrategias para aumentar su reconocimiento, ya que se evidencia una brecha entre la satisfacción actual de sus usuarios y su bajo posicionamiento frente a otras plataformas.

Preferencias de pago

Sobre las preferencias para realizar los pagos, no se observa una marcada inclinación entre utilizar la página del operador o un portal independiente. Si bien la página del operador tiene una ligera ventaja, un porcentaje importante no tiene preferencia definida. Por tanto, SOI debe mantener disponibles ambas opciones.

Servicios complementarios

Más allá del pago de seguridad social, se observó que los usuarios de operadores aprovechan servicios adicionales. Si bien SOI se enfoca en seguridad social, podría evaluar incluir opciones complementarias para competir con operadores más robustos, o establecer alianzas estratégicas.

Canales de uso frecuente

Los resultados de la encuesta indican que el canal de uso más frecuente por parte de los usuarios independientes es el call center o línea telefónica del operador de seguridad social. Esto se debe probablemente a la necesidad de soporte para realizar operaciones complejas o resolver dudas frecuentes sobre el proceso de pago. Asimismo, los pagos presenciales en oficinas o puntos autorizados del operador también evidencian un alto nivel de uso entre los encuestados.

Si bien los canales virtuales y digitales están tomando relevancia creciente, aún existe una preferencia significativa en esta población por la atención personalizada vía call center y por el pago presencial o en efectivo. Una posible razón es la brecha generacional, ya que los trabajadores independientes mayores de 30 años suelen mostrar mayor recelo o desconfianza frente a canales 100% digitales.

Estos resultados indican que, si bien se debe promover e incentivar el uso de los canales virtuales por su escalabilidad y eficiencia, no se puede descuidar la atención telefónica y presencial para aquellos usuarios que así lo prefieren. Se requiere un enfoque omnicanal que integre de forma efectiva todos los puntos de contacto con el usuario independiente.

Satisfacción con el proceso de pago

En términos generales, se observan buenos niveles de satisfacción entre los usuarios independientes con respecto al proceso de liquidación y pago de la seguridad social ofrecido por los operadores. Así lo demuestra el indicador Net Promoter Score (NPS) positivo obtenido a partir de la encuesta.

No obstante, todavía existe un porcentaje de usuarios que manifestaron algún grado de insatisfacción con la experiencia del proceso de pago. Algunos aspectos que podrían mejorarse según los

datos cualitativos son la optimización de los tiempos de carga y procesamiento de la información, una interacción más amigable e intuitiva en los formularios de liquidación, y una mayor eficiencia en la confirmación del pago efectuado.

Si bien la satisfacción general es buena, siempre existe espacio para la mejora continúa incrementando la optimización, la simplicidad y la rapidez del proceso de pago desde la perspectiva del usuario independiente. Esto no solo elevaría el nivel de satisfacción general, sino que potenciaría la fidelización y preferencia de los usuarios hacia el operador.

Atributos de valoración de operadores

Entre los atributos más influyentes para que un trabajador independiente elija y evalúe positivamente a un operador de seguridad social, los hallazgos de la encuesta permiten destacar tres aspectos principales.

El primero es la trayectoria y reconocimiento del operador en el mercado, es decir, el hecho de que sea una marca posicionada y con experiencia previa genera confianza y seguridad en los usuarios.

El segundo atributo altamente valorado es la seguridad en el manejo de información sensible y en las transacciones efectuadas a través del operador, evitando fraudes y protegiendo los datos personales.

Finalmente, se destaca la facilidad y agilidad del proceso de pago, permitiendo liquidar y pagar los aportes de forma rápida e intuitiva. Estos tres pilares se erigen como los factores más determinantes al momento de que un trabajador independiente elija un operador de seguridad social.

Propuesta de manual de usuario para SOI

Con el fin de mejorar la experiencia del usuario en la plataforma SOI, se diseñó un manual de usuario dirigido a los aportantes independientes. El documento está organizado en dos secciones principales:

- **Paso a paso para el registro en SOI:** Explica detalladamente los pasos e inputs requeridos para que un usuario nuevo complete exitosamente su registro en la plataforma SOI. Se acompaña cada paso con capturas de pantalla para ejemplificar de forma visual el proceso.
- **Paso a paso para el pago de la PILA:** Detalla el procedimiento para que un usuario registrado pueda liquidar y pagar sus aportes de seguridad social a través de SOI. Se guía al usuario en el diligenciamiento de cada formulario solicitado por la plataforma.

El manual hace énfasis en los procesos clave de registro y pago, siendo estos los aspectos medulares que deben manejar adecuadamente los usuarios independientes. Asimismo, incorpora recomendaciones puntuales para mejorar la usabilidad de SOI a partir de la experiencia detallada en el documento.

El manual desarrollado representa una guía útil, integral y bien estructurada para optimizar la experiencia de los trabajadores independientes en los procesos de liquidación y pago de seguridad social a través de SOI. Su implementación contribuiría a promover la adopción y preferencia por esta plataforma dentro del competido mercado de soluciones digitales para pagos de seguridad social en Colombia.

Conclusiones

Luego de una investigación integral que abarcó benchmarking, encuestas a usuarios y propuestas de mejora, es posible extraer conclusiones relevantes en relación con los objetivos planteados inicialmente. El análisis de los resultados obtenidos mediante la metodología aplicada permite categorizar

hallazgos, identificar áreas críticas y formular recomendaciones específicas para optimizar la plataforma SOI.

Las conclusiones se organizan en función de cada uno de los objetivos específicos, de modo que se pueda establecer cómo se abordó cada propósito y a qué resultados se llegó. Más allá de interpretar datos, esta sección busca destacar aprendizajes significativos y aportes concretos derivados del proceso investigativo, siempre orientados a fortalecer la experiencia y satisfacción del usuario independiente con el sistema SOI.

Los aspectos tratados en estas conclusiones recogen los frutos del esfuerzo invertido en una exploración multidimensional, que combinó perspectivas cuantitativas y cualitativas. De este modo, se sintetizan conocimientos relevantes para enriquecer la discusión en torno a la percepción de los usuarios sobre SOI y se plantean recomendaciones viables para que este sistema de pago mejore su competitividad y usabilidad en sintonía con las necesidades de los trabajadores independientes en Bogotá.

Objetivo 1: Comparar las tres principales opciones disponibles en el mercado para el pago de seguridad social por parte de trabajadores independientes que viven en la ciudad de Bogotá, mediante un proceso de benchmarking, con el propósito de evaluar y contrastar su desempeño en el sector.

A través del benchmarking realizado se logró contrastar el desempeño de SOI frente a los principales competidores del sector (Aportes en Línea, Mi Planilla y PAGO SIMPLE). Se identificaron fortalezas diferenciales de cada plataforma, evidenciando que SOI debe enfocarse en incrementar su posicionamiento y reconocimiento de marca, optimizar la experiencia de usuario en términos de agilidad y canales virtuales, y robustecer su portafolio de servicios complementarios al pago de seguridad social. El análisis comparativo permite reconocer oportunidades de mejora para que SOI refuerce su competitividad en este dinámico mercado de soluciones digitales para pago de seguridad social en el país.

Objetivo 2: Categorizar cuál es la percepción de los usuarios en relación con la usabilidad, confiabilidad y satisfacción de la plataforma SOI.

La encuesta aplicada permitió categorizar detalladamente la percepción de los usuarios independientes respecto a SOI. Se encontró una buena satisfacción de los usuarios actuales de SOI, pero un bajo posicionamiento y reconocimiento frente a otras plataformas más tradicionales. Existen oportunidades de optimización en áreas como agilidad del proceso de pago, canales virtuales de atención al cliente, y mejoras en la experiencia de usuario de la plataforma. SOI debe implementar acciones integrales para incrementar su reconocimiento en el mercado, transmitir confianza y seguridad, y mejorar la satisfacción de los usuarios independientes.

Objetivo 3: Proponer un manual de usuario destinado a los aportantes independientes en la plataforma SOI, con el fin de mejorar la experiencia del usuario.

Se diseñó y presentó una propuesta de manual de usuario para la plataforma SOI, enfocado en los procesos de registro y pago por parte de trabajadores independientes. El documento busca resolver dudas frecuentes, facilitar el uso correcto del sistema y reforzar la adopción por parte de este segmento de usuarios. La implementación del manual contribuiría a mejorar la experiencia del usuario independiente con SOI, promoviendo una interacción más eficiente e intuitiva. Esto impulsaría la preferencia y fidelización de los usuarios hacia SOI en el competitivo mercado de pagos digitales de seguridad social en el país.

Referencias

ACH Colombia. (2023). Obtenido de https://www.nuevosoi.com.co/soi-mejor-para-ti

ACH Colombia SA. (2023). Obtenido de https://www.achcolombia.com.co/ach-blog-col/-/blogs/ach-colombia-celebra-25-anos-de-revolucionar-los-pagos-las-compras-y-las-transferencias-en-el-pais/maximized#:~:text=Por%20su%20parte%2C%20SOI%20naci%C3%B3,de%20recursos%20a%20las%20administradoras.

Acosta, L. (2015). *Los aportantes voluntarios en Colombia: Mitos y realidades.* Bogotá: Planeta.

Acosta, O. (2005). Reforma pensional y progresividad en Colombia. *Revista de Economía Institucional*, 193-221.

Aportes en Linea. (2023). *Aportes en Linea*. Obtenido de https://www.aportesonline.com/

Arbeláez, M., Fernández, C., & Hérnandez, D. (9 de Septiembre de 2021). *Plataformas digitales y contribuciones a seguridad social.* Obtenido de https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/4212/Co_Eco_Diciembre_2021_Arbel%C3%A1ez_Fern%C3%A1ndez_y_Hern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ARREAZA, J. M. (13 de julio de 2021). *Top 10: las mejores pasarelas de pagos online en Colombia (2021).* Obtenido de https://marketing4ecommerce.co/top-10-las-mejores-pasarelas-de-pagos-online-en-colombia/

Arroyo, E. D. (2010). *GENERALIDADES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y EL NUEVO MECANISMO DE PAGO PLANILLA INTEGRAL DE LIQUIDACIÓN DE APORTES.* Obtenido de Repositorio CUC: https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1229/GENERALIDADES%20DEL%20SISTEMA%20DE%20LA%20SEGURIDAD%20SOCIAL%20INTEGRAL%20Y%20EL%20NUEVO%20MECANISMO%20DE%20PAGO%20PLANILLA%20INTEGRAL%20DE%20LA%20LIQUIDACION%20APORTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arroyo, M. (22 de Noviembre de 2020). *La evolución de los medios de pago.* Obtenido de https://bbva.ch/noticia/la-evolucion-de-los-medios-de-pago/

Pago Simple. (2022). *Informe de satisfacción del cliente 2022.* Obtenido de http://www.Pago Simple.com.co

Ávila, L. E. (28 de Octubre de 2017). *Pensiones de Jubilación a la luz del Acto Legislativo 01 de 2005.* Obtenido de IUSTITIA - Revista e la División de Ciencias Jurídicas y Políticas: http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/IUSTITIA/article/view/2092

Banco de la republica de colombia . (9 de mayo de 2023). *Experiencia del Usuario y Marca.* Obtenido de https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/foro-sistemas-pago-experiencia-usuario-marca.pdf

Barbosa, J. D. (31 de mayo de 2020). *Pagos en Línea para Independientes y Contratistas.* Obtenido de Revista Empresarial & Laboral: https://revistaempresarial.com/finanzas/pagos-en-linea-para-independientes-y-contratistas/

Barrigan, D. (2019). *Las preferencias de pago en las compras recurentes*. Obtenido de https://downloads.ctfassets.net/40w0m41bmydz/5D8DBYSmcpVk8ykeBXDdBI/211d57e35d709939a98e40a26e237162/es_guias_descargas_preferencias-pago-por-compras-recurrentes-2019-es.pdf

Basto, M. P. (5 de enero de 2022). *Camara colombiana de comercio .* Obtenido de https://www.ccce.org.co/noticias/instrumentos-de-pago-en-colombia-evolucion-y-beneficios-de-los-pagos-digitales/

belvo. (16 de noviembre de 2022). *belvo*. Obtenido de https://belvo.com/es/blog/que-es-pse-en-colombia/

Belvo. (2022). Tendencias en medios de pago 2022.

Bueno Daza, J., Caipa Castiblanco, A., Galindo Diaz, W., & Ureña Bolívar, L. (2023). *Manual de Usuario.* Obtenido de https://unipanamericanaeduco-my.sharepoint.com/personal/lmurena_ucompensar_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Flmurena%5Fucompensar%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2FManual%20de%20usuario%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Flmurena%5Fucompensar%5Fedu%5Fco%2FD

Bufill, C. M. (1949). *Presente y futuro del Seguro Social.* Madrid: Studium SA.

Casallas, J. L. (2019). *La reforma de 1990 a la legislación laboral colombiana: más libertad, menos justicia.* Obtenido de Repositorio Universidad de los Andes: https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/44241/u828006.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I).* Atención Primaria.

Castañeda, M. (2010). *Trabajo independiente e informalidad laboral en América Latina. Bogotá: Centro de Investigaciones para el Desarrollo.* Bogotá.

Castañeda, O. (2021). Situación de los trabajadores independientes. *Revista Iberoamericana de Seguridad Social*, 36–58.

Chang, Y. W., & Lee, H., & Jeong. (s.f.). *What motivates fintech adoption? A mixed methods study. International Journal of Bank Marketing.* 2020.

Congreso de la República de Colombia. (23 de 12 de 1993). Ley 100 de 1993. *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*.

Córdova, É. V. (30 de Octubre de 2021). *¿Qué es una plataforma digital y qué tipos existen?* Obtenido de https://gestion.pe/tendencias/que-es-una-plataforma-digital-y-que-tipos-existen-noticia/?ref=gesr

Correa, C., Báez, D., Díaz, C. d., & Daza, N. L. (2022). El Sistema de Seguridad Social en Salud en Colombia y el desconocimiento de los principios de universalidad, solidaridad e integralidad. *Revista republicana*(33), 137-162. doi:https://doi.org/10.21017/rev.repub.2022.v33.a131

DANE, D. A. (2021). Obtenido de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo

DANE, D. A. (2023). Obtenido de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion/proyecciones-de-poblacion-bogota

Danhke, G. L. (1989). *Investigación y comunicación.*

Departamento de Planeación Nacional DPN. (1993). *Seguridad Social Integral*. Obtenido de 2022.dnp.gov.co: https://2022.dnp.gov.co/programas/desarrollo-social/subdireccion-de-empleo-y-seguridad-social/Paginas/Seguridad-Social-Integral.aspx

Díaz Muñoz, A. Y., & Plaza, F. A. (2019). *DESCRIPCION DE LOS ANTECEDENTES DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN EL MARCO DE LA PROTECCION SOCIAL SOSTENIBLE EN COLOMBIA.* Obtenido de Repositorio Uniajc: https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/1234/Antecedentes%20de%20la%20seguridad%20social%20en%20el%20marco%20de%20la%20protecci%C3%B3n%20social%20sostenible%20en%20Colombia%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Diazgranados Quimbaya y, L. A., Perafán del Campo, E. A., Vallecilla, L. F., Gómez Escobar, S., Montenegro Timón, J. D., & Almanza Junco, J. E. (2018). *Derecho Laboral en Colombia.* Obtenido de Publicaciones Universidad Católica: Eduardo

Digital guide. (25 de Noviembre de 2021). Obtenido de https://www.ionos.es/digitalguide/online-marketing/vender-en-internet/las-formas-de-pago-online-mas-habituales/

Echevarria, P. V. (28 de julio de 2023). *linked*. Obtenido de https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-la-experiencia-de-usuario-mejora-adopci%C3%B3n-pagos-vega-echeverr%C3%ADa

El Economista. (Martes 07 de Septiembre de 2021). *Redacción El Economista.* Obtenido de https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Mejora-la-experiencia-de-compra-de-los-usuarios-en-el-e-commerce--20210906-0173.html

el estudio de coco. (14 de Junio de 2022). *¿Qué es la experiencia de usuario y por qué es clave en tu web?* Obtenido de https://elestudiodecoco.com/experiencia-de-usuario/

El TIempo. (2019). Pasarela para pagos, de Aportes en Línea. *El Tiempo*.

El Universal. (2018). Conozca cómo pagar la seguridad social. . *Periódico El Universal*, https://www.eluniversal.com.co/economica/conozca-como-pagar-la-seguridad-social-289609-DUEU407150.

En Revista de Trabajo. (1952). *Revista Internacional de Trabajo*, 914.

Fernández, C. (Septiembre de 2021). *Plataformas digitales y contribuciones a la seguridad social. El caso de Colombia antes y después de la pandemia.* Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/354765768_Plataformas_digitales_y_contribuciones_a_seguridad_social_El_caso_de_Colombia_antes_y_despues_de_la_pandemia

Ferrer, M. (marzo de 2018). *Presente y futuro de las plataformas*. Obtenido de https://www.injuve.es/sites/default/files/2018/41/publicaciones/4.-_presente_y_futuro_de_las_plataformas_digitales.pdf

Filipe Da Silva, G. N. (2021). *La era de las plataformas digitales y el desarrollo de los mercados de datos en un contexto de libre competencia.* Obtenido de Repositorio CEPAL: https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/0c2536f0-bacc-491b-81ff-330298b959f2/content

Flores, M. (1952). *La Seguridad Social como ciencia.* Iberoamericana.

Flores, M. G. (Agosto de 2021). *La revolución digital de los pagos en línea: retos y oportunidades.* Obtenido de https://www.delineandoestrategias.com.mx/blog-de/la-revolucion-digital-de-los-pagos-en-linea-retos-y-oportunidades

Frers, R. A. (2009). *LOS DERECHOS LABORALES DE RANGO CONSTITUCIONAL.* Obtenido de Repositorio PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ: https://www.corteidh.or.cr/tablas/r36875.pdf

Función Pública. (23 de Diciembre de 1993). *Ley 100 de 1993.* Obtenido de funcionpublica.gov.co: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=5248

Galindo, R. (2021). *Usabilidad.*

Gomez, J. (2021). *El trabajo en plataformas digitales ¿Una forma de trabajo independiente o subordinado?: una interpretación para la perspectiva del derecho laboral colombiano.* Bogotá, D.C. doi:https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.4270

González Franco, M. M. (2010). *Legislación laboral.* Obtenido de Repositorio Universidad de Antioquia: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/1589/10/GonzalezFrancoMonica_2010_Legislaci%c3%b3nlaboral.pdf

González, M. M. (2010). *Legislación laboral.* Obtenido de Repositorio Universidad de Antioquia: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/1589/10/GonzalezFrancoMonica_2010_Legislaci%c3%b3nlaboral.pdf

Guerrero, R. (2010). *Sistema de protección social de Colombia.* Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). : https://www.cepal.org/es/publicaciones/3842-sistema-proteccion-social-colombia

Hernández, J. (2023). *encolombia.com*. Obtenido de Derechos y Obligaciones Laborales en Colombia: https://encolombia.com/derecho/derecho-laboral/derechos-laborales-en-colombia/

Hotmart. (04 de 07 de 2023). *Hotmart Blog.* Obtenido de https://hotmart.com/es/blog/plataforma-digital

Hueffner, E. (2020 de septiembre de 2020). *Cómo la interacción digital con el cliente puede beneficiar a tu empresa*. Obtenido de https://www.zendesk.es/blog/digital-customer-engagement/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20interacci%C3%B3n%20digital,que%20t%C3%BA%20interact%C3%BAas%20con%20%C3%A9l.

Huerta, A. J. (julio de 2023). *Tiendanube.* Obtenido de https://tiendanube.com/mx/blog/plataformas-digitales/#:~:text=Las%20plataformas%20digitales%20funcionan%20como,infraestructura%20con%20la%20que%20cuenten.

Huerta, A. J. (s.f.). *Tiendanube.* Obtenido de https://tiendanube.com/mx/blog/plataformas-digitales/#:~:text=Las%20plataformas%20digitales%20funcionan%20como,infraestructura%20con%20la%20que%20cuenten.

ISI. (1948). *Prestaciones de la Previsión francesa en 1948.*

Jaramillo, I. (21 de Septiembre de 2010). *Presente y futuro del derecho del trabajo: breve historia jurídica del derecho del trabajo en Colombia*. Obtenido de scielo.org.co: http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v9n18/v9n18a04.pdf

Jumpseller. (2022). *Métodos de Pago Online más populares de Colombia.* Obtenido de https://jumpseller.co/learn/payment-methods/

La nota económica. (2023). Todo lo que debe saber sobre el pago de seguridad social en Colombia. https://lanotaeconomica.com.co/movidas-empresarial/todo-lo-que-debe-saber-sobre-el-pago-de-seguridad-social-en-colombia/.

La República. (2021). Pago Simple, la plataforma para freelancers en Colombia. *La República*.

Lacambra, L. L. (1949). *Supuestos conceptuales de la política social.*

LAROQUÉ. (1948). Del Seguro social a la S. S. La experiencia francesa. *Resista I.T.*

Lazaro, S. (14 de Julio de 2021). Obtenido de https://ideaweb.gt/plataformas-digitales/

Leal Rangel, K. T., & RIncón Rangel, A. M. (2007). *EVOLUCION DEL MODELO PENSIONAL EN COLOMBIA DESDE EL PUNTO DE VISTA JURISPRUDENCIAL.* Obtenido de Repositorio Universidad Libre: https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10081/EVOLUCION%20DEL%20MODELO%20PENSIONAL%20EN%20COLOMBIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Ley 100. (23 de Diciembre de 1993). Obtenido de Departamento Administrativo de la Función Pública: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=5248

Ley 57. (Noviembre de 1915). Obtenido de Departamento Administrativo de la Función Pública: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=12998

López de González, L. M. (1973). La Seguridad Social en Colombia. *Universidad Libre*, 24.

López, G. (Septiembre de 2021). *El sindicalismo en Colombia, historia y dificultades*. Obtenido de https://www.sintrambiente.org.co/2021/09/30/el-sindicalismo-en-colombia-historia-y-dificultades/

Loustau, J. A. (1949). *El Seguro Social en Hispanoamérica.* Madrid.

Loustau, J. A. (1949). *Presente y futuro del Seguro Social.*

Lovón, F. S. (17 de Abril de 2020). *El boom de la interacción digital*. Obtenido de https://www.lampadia.com/analisis/tecnologia/el-boom-de-la-interaccion-digital/

Marcenaro, R. (2009). *LOS DERECHOS LABORALES DE RANGO CONSTITUCIONAL.* Obtenido de Repositorio PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ: https://www.corteidh.or.cr/tablas/r36875.pdf

Marín, J. G. (1944). *LOS planes de seguridad social (De la Beneficencia al seguro).* Madrid.

Marín, José Gascón y. (1947). *La Seguridad Social y la plenitud de empleo.* Madrid: Revista Esp. de Seguridad Social.

Martínez, M. d. (1949). *Teoría de la Política Social.* Aguilar S. A.

Mejía, A. (28 de Abril de 2023). *Experiencia de usuario: ¿Qué es y qué hace un diseñador UX?* Obtenido de https://blog.uvm.mx/experiencia-de-usuario-que-es-y-que-hace-un-disenador-ux

Melendreras, R. (12 de Octubre de 2021). *Preferencias de pago: ¿Qué formas no pueden faltar?* Obtenido de https://www.paycomet.com/news/preferencias-pago/

Mendoza, S. M. (2012 de agosto de 2012). *Sistemas de Pago para Comercio.* Obtenido de https://cimat.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1008/418/1/ZACTE22.pdf

Mendoza, S. M. (10 de Agosto de 2012). *Sistemas de Pago para Comercio.* Obtenido de https://cimat.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1008/418/1/ZACTE22.pdf

Mesa-Lago, C. (Abril de 1986). *Revista CEPAL.* Obtenido de Repositorio CEPAL: https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ba516038-9591-4d23-91f9-e25c521db233/content

Mi Planilla. (11 de Diciembre de 2018). Obtenido de https://ayuda.miplanilla.com/hc/es-419/articles/17194071367316-APP-miplanilla-com

Mi Planilla. (2023). *Todo sobre Mi Planilla*. Obtenido de https://ayuda.miplanilla.com/hc/es-419/categories/7816969215764-Noticias

Mianda, S. (26 de Mayo de 2023). *Linked.* Obtenido de https://es.linkedin.com/pulse/la-evoluci%C3%B3n-de-las-pasarelas-pago-servicio-completo-en-era-digital

Ministerio de Hacienda. (2019). Informe de equidad del sistema tributario colombiano. Bogotá: Imprenta Nacional.

Ministerio de incluison, s. s. (2012). *Nueva Zelanda*. Obtenido de Movilidad Internacional: https://www.inclusion.gob.es/movilidadinternacional/es/continentes/oceania/nuevazelanda/trabajar/index.htm

Montoya, M. U. (Noviembre de 1991). *Reformas a la seguridad social en Colombia.* Obtenido de Repositorio FEDESARROLLO:

https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/1422/Repor_Noviembre_1991_Urrutia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, G. (2019). 100 años de la jornada laboral de ocho horas. *Cinco Días*. Obtenido de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/06/06/economia/1559831862_978962.html

Organización Internacional del Trabajo. (2018). *PUBLICACIONES DE LA OIT.* Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_630207.pdf

Ortega, K. (9 de Mayo de 2023). *TIFFIN UNIVERSITY*. Obtenido de https://global.tiffin.edu/noticias/usabilidad-web-y-su-impacto-en-la-experiencia-del-usuario

Osuna, S., & Luna, J. . (2019). *Los manuales de usuario y la mejora en el rendimiento de tareas. Enfoque UTE.*

Oviedo, G. (1948). *Consideraciones acerca del empleo total.* Madrid.

Pago Simple. (2023). Obtenido de https://pagosimple.com/

Pérez, C. (2002). *Empleo y globalización: El caso de los trabajadores independientes urbanos en Colombia.* Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Pineda, C. (2019). Pasarelas de pago: Opciones para emprendedores en Colombia. *Semana Económica*.

Portafolio. (17 de FEBRERO de 2023). *Portafolio.* Obtenido de https://www.portafolio.co/contenido-patrocinado/pagos-en-linea-un-enorme-beneficio-para-las-empresas-en-colombia-574902

POZAS, J. D. (1941). *El principio de unidad y los Seguros sociales.* Madrid.

Pozas, L. J. (1950). *Seguridad social.* Obtenido de Ministerio de Sanidad: https://ingesa.sanidad.gob.es/bibliotecaPublicaciones/publicaciones/revistaINP/docs/ress/Ress_numero10_1950.pdf

Presidencia de la República de Colombia. (10 de 01 de 2012). Decreto Ley 019 de 2012. *Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*.

Publimetro colombia. (31 de enero de 2023). *Publimetro colombia.* Obtenido de https://www.publimetro.co/comercial/2023/01/31/conozca-los-beneficios-de-las-nuevas-plataformas-digitales-para-pagos-y-transferencias/

Purita, G. (2023 de Septiembre de 2023). *Experiencia de Usuario: Qué es y por qué es tan importante*. Obtenido de https://www.obsbusiness.school/blog/experiencia-de-usuario-que-es-y-por-que-es-tan-importante

Rigueira, R. (1946). *Seguro social integral.* Obtenido de Ministerio de sanidad: https://ingesa.sanidad.gob.es/bibliotecaPublicaciones/publicaciones/revistaINP/docs/ress/Ress_numero6_1947.pdf

Rivera, I. R. (17 de diciembre de 2022). *El economista*. Obtenido de https://www.eleconomista.com.mx/tecnologia/Pasarelas-de-pago-en-una-definicion-simple-20221217-0007.html

Rodriguez Casallas, J. L. (2019). *La reforma de 1990 a la legislación laboral colombiana: más libertad, menos.* Obtenido de Repositorio Universidad de los Andes: https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/44241/u828006.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez Salazar, Ó. (1992). *Estructura y crisis de la seguridad social en Colombia 1946-1992.* Obtenido de Catálogo bibliográfico Universidad Externado de Colombia: https://catalogo.uexternado.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=195656&shelfbrowse_itemnumber=252400

Rodríguez, E. M. (25 de Abril de 2023). *El economista*. Obtenido de https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Pagos-digitales-o-en-efectivo-Cual-es-el-metodo-de-pago-favorito-de-los-consumidores-20230424-0120.html

Rodriguez, J. (2019). *repositorio.uniandes.edu.co.* Obtenido de La reforma de 1990 a la legislación laboral colombiana: más libertad, menos justicia: https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/44241/u828006.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, S. (2015). *Historia de la seguridad social en Colombia*. Obtenido de Timetoast.com: https://www.timetoast.com/timelines/historia-de-la-seguridad-social-en-colombia--3

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations (5th ed.).* New York: Free Press.

Rojas, J. (septiembre de 2020). *Trabajo en las plataformas digitales y seguridad social*. Obtenido de https://xperta.legis.co/visor/rlaboral/rlaboral_f0e6e93b2e6a4b4aae37811b9d793e81

Sabogal., J. I. (Septiembre de 2017). *SISTEMA PENSIONAL COLOMBIANO, Estudio critico a la pensión de vejez.* Obtenido de Repositorio Universidad Católica: https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/0b53c8d8-df57-4607-8de6-46c9a59c4e9a/content

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación (6a ed.).* McGraw-Hill.

Scheu, F. J. (1943). *El laborismo británico y el plan Beveridge.* Buenos Aires: Mundo Atlantico.

Schmidt, F. (1950). *Principios de los Seguros sociales.*

Tarazona, A. (2010). *Anuario Historia Regional y de las Fronteras.* Santander: Universidad Industrial de Santander.

Tendencias digites. (Octubre de 2019). *Tendencias digites*. Obtenido de https://tendenciasdigitales.com/la-experiencia-de-usuario-en-el-comercio-electronico/

Torrado, S. (2017). *Los principios de la seguridad social en Colombia: caracterización y perspectivas en el sistema de riesgos laborales.* Obtenido de Revista Gerencia y Políticas de Salud: https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps16-33.ppsc

Travail, d. (1950). *El régimen de Segundad Social en Bélgica.*

Trejos, I. (11 de JULIO de 2010). *Interacción digital*. Obtenido de https://www.clubdeinvestigacion.com/interaccion-digital/

Unir la Universidad del Internet. (16 de Noviembre de 2021). *UNIR LA UNIVERSIDAD EN INTERNET*. Obtenido de https://www.unir.net/marketing-comunicacion/revista/que-es-usabilidad-web/

Urpia, E. (2023 de Agosto de 2023). *Inboundcycle*. Obtenido de https://www.inboundcycle.com/diccionario-marketing-online/usabilidad-web