

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**



**“RIESGOS Y BENEFICIOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA A  
TRAVÉS DE LA TELEFONÍA MÓVIL EN EL SALVADOR”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:  
**FRANCISCO AMADEO MEDINA GÁMEZ**

PARA OPTAR AL GRADO DE:  
**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

MARZO DE 2016

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : LIC. JOSÉ LUIS ARGUETA ANTILLÓN  
SECRETARIO GENERAL INTERINA: DRA. ANA LETICIA ZAVALA DE AMAYA

## AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ  
VICEDECANO : LIC. MARIO WILFREDO Crespín ELIAS  
SECRETARIA : LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO  
ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELENDEZ  
TRIBUNAL EXAMINADOR: LIC. JUAN VICENTE ALVARADO RODRIGUEZ, MAF  
MSC. VICTOR MANUEL OSORIO.

MARZO DE 2016

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La Inclusión Financiera, estas dos palabras de uso creciente en el mundo de la academia, de la teoría económica y de las políticas públicas, a pesar de que gramaticalmente unidas no alcanzan para construir una oración, constituyen sin embargo una potente idea con una fuerza tal que conquista cada vez más espacios y se instala dentro de las agendas de los grandes, medianos y pequeños actores ya sean públicos o privados; económicos o políticos de El Salvador.

La Inclusión Financiera no es algo nuevo en el país, es un tema que viene trabajándose desde hace muchos años muestra de ello es los “Corresponsales no Bancarios” que ya han sido implementados en varios países de América Latina y que toma cada vez más fuerza, esto no solamente por el afán que los Bancos Comerciales o estatales tengan más clientes si no con el objetivo primordial de poder reducir los costos en los que incurre una persona de escasos recursos para realizar los pagos de sus servicios básicos así como otros beneficios que significarían que estas comunidades tengan más beneficios para poder mejorar su calidad de vida.

La tecnología se ha vuelto el mejor y último aliado para que la Inclusión Financiera llegue a todos los rincones del país por lo cual ya se está utilizando el teléfono móvil para poder bajar los costos de manera considerable a las personas que deseen acceder al Sistema Financiero y así poder tener mejores oportunidades de desarrollo.

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO.....	III
ÍNDICE GENERAL .....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VIII
ÍNDICE DE IMÁGENES .....	IX
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1. Antecedentes.....	2
1.2. Definición del Problema. ....	5
1.3. Preguntas de Investigación. ....	6
1.4. Objetivos.....	7
1.4.1. Objetivo General. ....	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	7
1.5. Justificación. ....	8
1.6. Beneficios Esperados.....	9
1.7. Delimitación.....	10
1.7.1. Teórica.....	10
1.7.2. Temporal. ....	10

1.7.3.	Geográfica. ....	11
1.8.	Limitaciones.....	11
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....		12
2.1.	Acceso y uso de la Telefonía Móvil en El Salvador. ....	14
2.2.	Oferta actual de Banca Móvil en El Salvador. ....	16
2.3.	Inclusión Financiera en Latinoamérica .....	18
2.4.	Factores que impiden el desarrollo de la Inclusión Financiera ..	21
2.5.	Regulaciones en El Salvador.....	22
2.5.1.	¿Qué entidades Financieras están dentro de esta ley? .....	22
2.5.2.	Definición de Dinero Electrónico.....	23
2.5.3.	Obligaciones de los Proveedores de Dinero Electrónico. ....	25
CAPITULO III: METODOLOGÍA .....		28
3.1.	Enfoque Metodológico. ....	28
3.2.	Participantes del estudio .....	29
3.3.	Población. ....	29
3.4.	Perfiles por segmento.....	30
3.4.1.	Segmento A .....	30
3.4.2.	Segmento B .....	31
3.4.3.	Segmento C .....	31

3.5.	Técnicas de recolección de Datos .....	32
3.5.1.	Entrevista.....	32
3.5.2.	Encuesta.....	34
3.6.	Procedimiento de la Investigación.....	35
3.7.	Análisis de los datos obtenidos .....	35
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....		37
Bancos Comerciales, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas de Crédito y Bancos Cooperativos.....		37
Riesgos.....		38
Beneficios.....		39
Personas naturales.....		40
Riesgos.....		40
Beneficios.....		41
Gobierno de El Salvador.....		42
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		43
Conclusiones.....		43
Recomendaciones.....		46
REFERENCIAS.....		47
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....		50

APÉNDICE.....	51
Apéndice 1: Entrevista realizada a Gerente Administrativo de empresa que no cuenta con Banca Móvil implementado (SAC INTEGRAL).....	51
Apéndice 2: Entrevista realizada a Gerente Financiero de empresa que no cuenta con Banca Móvil implementado (PROCREDIT). ....	55
Apéndice 3: Entrevista realizada a Gerente de Banca Electrónica de empresa que si cuenta con Banca Móvil implementado (Banco Agrícola).....	58
Apéndice 4: Entrevista realizada a Gerente Administrativo de empresa que si cuenta con Banca Móvil implementado (FEDECRÉDITO). ....	62
Apéndice 5: Guía de encuesta realizada a personas naturales sean o no usuarios de entidades financieras.....	68
Apéndice 6: Tabulación y Análisis de datos del cuestionario dirigido usuarios. ....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Móviles por cada 100 personas en El salvador.....	15
Tabla 2: Servicios Banca Móvil disponibles por empresa.....	17
Tabla 3: Tipo de plataforma por empresa .....	18
Tabla 4: Plan de actividades del proceso de Investigación.....	35
Tabla 5: Tabla de frecuencias para pregunta 1 .....	70
Tabla 6: Tabla de frecuencias para pregunta 2 .....	71
Tabla 7: Tabla de frecuencias para pregunta 3 .....	72
Tabla 8: Tabla de frecuencias para pregunta 4 .....	73
Tabla 9: Tabla de frecuencias para pregunta 5 .....	74
Tabla 10: Tabla de frecuencias para pregunta 6 .....	76
Tabla 11: Tabla de frecuencias para pregunta 7 .....	77
Tabla 12: Tabla de frecuencias para pregunta 8 .....	78
Tabla 13: Tabla de frecuencias para pregunta 9 .....	80
Tabla 14: Tabla de frecuencias para pregunta 10 .....	81
Tabla 15: Tabla de frecuencias para pregunta 11 .....	82
Tabla 16: Tabla de frecuencias de gastos por cobro de remesas .....	84
Tabla 17: Tabla de frecuencias para pregunta 12 .....	85
Tabla 18: Tabla de frecuencias para pregunta 13.....	86
Tabla 19: Tabla de referencias para pregunta 14 .....	88
Tabla 20: Tabla de referencias para pregunta 15 .....	89



## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Crecimiento de móviles por cada 100 personas en El Salvador ....	15
Imagen 2: Crecimiento de móviles El Salvador.....	16
Imagen 3: Acceso cuentas de ahorro formal por adultos en Centro América.	20
Imagen 4: Principales motivos para no tener una cuenta de ahorro.....	22
Imagen 5: Representación gráfica de respuestas para pregunta 1.....	70
Imagen 6: Representación gráfica de respuestas para pregunta 2.....	71
Imagen 7: Representación gráfica de respuestas para pregunta 3.....	72
Imagen 8: Representación gráfica de respuestas para pregunta 4.....	73
Imagen 9: Representación gráfica de respuestas para pregunta 5.....	75
Imagen 10: Representación gráfica de respuestas para pregunta 6.....	76
Imagen 11: Representación gráfica de respuestas para pregunta 7.....	77
Imagen 12: Representación gráfica de respuestas para pregunta 8.....	79
Imagen 13: Representación gráfica de respuestas para pregunta 9.....	80
Imagen 14: Representación gráfica de respuestas para pregunta 10.....	81
Imagen 15: Representación gráfica de respuestas para pregunta 11.....	83
Imagen 16: Gastos para retirar una remesa en efectivo. ....	84
Imagen 17: Representación gráfica de respuestas para pregunta 12.....	85
Imagen 18: Representación gráfica de respuestas para pregunta 13.....	87
Imagen 19: Representación gráfica de respuestas para pregunta 14.....	88
Imagen 20: Representación gráfica de respuestas para pregunta 15.....	90

## **INTRODUCCIÓN**

El presente documento tiene como propósito analizar el los diferentes puntos de vista de la Inclusión Financiera en El Salvador por medio de la telefonía móvil por lo cual recibe el nombre de “Banca Móvil”, este canal electrónico no solo representa una oportunidad de negocio para las Entidades Bancarias del Sistema Financiero, sino también significa una oportunidad para aquellas personas de escasos recursos o de comunidades que están demasiado alejadas de algún punto de atención para realizar cualquier pago de servicios básico que al final se vuelve un obstáculo para que ellos también tengan acceso a esos servicios y sirva como punto de partida para mejorar sustancialmente su calidad de vida.

Para la investigación se desarrollará desde dos puntos de vista: Instituciones Financieras y usuarios del servicio, para el primero se tomará en cuenta dos segmentos los cuales se dividen en los que ya prestan el Servicio de Banca Móvil y los que no tienen a disposición dicho canal electrónico; así también se recalcan los riesgos más importantes que los actores mencionados puedan identificar y los beneficios que dicho canal electrónico les retorne.

El Estado salvadoreño también juega un papel importante esto en materia legal por lo cual también será tomado en cuenta para nuestro análisis, reconociendo también las obligaciones que tiene referente a la protección hacia los usuarios para que estos no sean presa de altos cobros y no perder de vista la finalidad y la esencia de la Inclusión Financiera.

# CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Antecedentes.

La Inclusión Financiera se ha convertido en los últimos años en un tema de país no solamente para llevar un cliente nuevo a las instituciones financieras sino también para poder promover la cultura de ahorro en las personas de escasos recursos, así como también puede representar un cambio positivo considerable a nivel económico en las familias que viven en áreas donde antes no se tenía acceso a servicios financieros formales.

La Inclusión Financiera según Jaime García Alba (2009) es *“El proceso con el cual se incorpora a la población al Sistema Financiero formal”*. Se debe ser objetivos en cuanto a la Inclusión Financiera, ya que generalmente se piensa que el acceso al crédito en el Sistema Financiero es el mejor mecanismo para desarrollar la Inclusión Financiera; sin embargo este acceso puede convertirse en una fuente de exclusión, si no se tiene un manejo adecuado y un flujo de ingresos que pueda sustentarlo.

En la etapa en la que El Salvador se encuentra en la actualidad sobre el tema de la Inclusión Financiera es importante definir qué es lo que se busca con la implementación de proyectos como la Banca por Telefonía Móvil (Banca Móvil) ya que esto definirá y dará forma a futuras decisiones para las empresas que conforman el Sistema Financiero. Es de tomar en cuenta que en la actualidad los servicios de telefonía móvil está bastante arraigados en la cultura de las personas, de tal forma que las líneas fijas disminuyen conforme crece la telefonía móvil y las personas ya no son

ajenas a dicha tecnología volviéndose en El Salvador un punto a favor para la implementación de servicios por Banca Móvil.

Durante los últimos años las personas que no tienen acceso a la Banca formal hacen uso de otras opciones para la obtención de servicios financieros o recorren largas distancias para realizar sus pagos de servicios básicos en efectivo, corriendo el riesgo de ser asaltados y teniendo en cuenta los costos a los que incurren para desplazarse hasta una agencia bancaria u oficinas de pagos, es por eso que la Inclusión Financiera con el uso adecuado de la telefonía móvil puede significar una mejora sustancial a las familias y mejorar su condición de vida, para que este canal electrónico pueda ser utilizados y obtener su máximo potencial en la Inclusión Financiera es importante enfocar la atención sobre aspectos importantes, empezando por la calidad del acceso de la telefonía y servicios bancarios, la asequibilidad de los productos en cuanto a costo beneficio, la sostenibilidad de los proveedores tanto de telefonía y de los servicios bancarios, y extensión de dichos servicios hacia las poblaciones más excluidas de El Salvador para así tener bien definido que es lo que se quiere alcanzar mediante una visión clara y con objetivos bien definidos para que todos los involucrados tengan la inspiración necesario para poder tomar un camino hacia una Inclusión Financiera completa.

En este tiempo tanto empresa privada como el gobierno con asocio de organismos internacionales están promoviendo la Banca Móvil como principal apuesta para alcanzar las metas de Inclusión Financiera en El Salvador tanto así que en Mayo de 2012 se firmó un acuerdo según lo publicado por el Banco Central de Reserva en su sitio web:

*“Los presidentes del Banco Central de Reserva (BCR), y del Banco Multisectorial de Inversiones (BMI), el Superintendente del Sistema Financiero (SSF), y el Coordinador Residente del Sistema de Naciones Unidas en El Salvador, firmaron un memorándum de entendimiento para el desarrollo de la banca móvil, un proyecto innovador en el país y en Latinoamérica”.*

La Inclusión Financiera a través de la banca móvil ya está dando sus primeros pasos, tal es el punto que tres Entidades del Sistema Financiero nacional ya tienen a disposición dicho servicio aunque estos todavía están en una etapa de crecimiento, así como también se puede incluir a una empresa de telecomunicación que ha puesto a disposición su plataforma tecnológica para la realización de envío y recepción de remesas nacionales por medio de mensajes de texto.

La Inclusión Financiera es un tema complejo para lo cual las tecnologías de la telecomunicación son de vital importancia para encontrar una pronta solución y así poder promover acciones que permitan lograr un funcionamiento más eficiente del sistema de pagos de la economía, fomentando el uso de medios de pago electrónicos en sustitución del efectivo. Estas medidas, además de permitir alcanzar mejoras significativas de eficiencia y por lo tanto ganancias de bienestar social general, contribuyen a mejorar las condiciones de seguridad de la población y los comercios, al tiempo que fomentan la formalización de la economía y el combate a la evasión fiscal, fortaleciendo también los controles en materia de lavado de dinero.

Promover el acceso a más servicios financieros (ahorro, crédito, medios de pago), con carácter universal, en condiciones de mayor competencia y en un entorno regulado y supervisado, en particular el servicio de telefonía móvil, facilitará el

acceso a los servicios financieros de los sectores actualmente excluidos, o que acceden a los mismos en muy malas condiciones, en especial las familias de menores ingresos y las micro y pequeñas empresas.

Para lograr con estos propósitos de la Inclusión Financiera también es necesario el apoyo del gobierno, es por eso que Asamblea Legislativa en los últimos días de septiembre de 2015 aprobó la “Ley de Inclusión Financiera” que pretende dar un respaldo jurídico al dinero virtual para poder echar andar proyectos como la banca móvil teniendo en cuenta todas las regulaciones que sean necesarias para hacer de este medio un canal electrónico seguro tanto para los clientes como para las empresas que conforman el Sistema Financiero de EL Salvador y que pongan a disposición dicho servicio, además así promover la sana competencia entre dichas empresas.

## **1.2. Definición del Problema.**

Según datos oficiales del Banco Mundial presentados en el Global Findex 2014, en El Salvador solamente un 35% de personas adultas poseen una cuenta de ahorro en una institución financiera formal y el restante 65% no tiene acceso a dicho servicio financiero, la Inclusión Financiera representa un reto muy grande no solamente para El Salvador sino para toda Latinoamérica, esto con el objetivo principal de mejorar la calidad de vida de las personas que viven en lugares donde los servicios financieros se vuelven inaccesibles, la inclusión financiera va más allá de que estas personas se vuelvan un cliente más de una institución financiera, sino que estas personas tengan acceso a productos financieros de calidad y que estos servicios

sean una fuente de beneficios que lleguen a beneficiar a las familias y colaboren al desarrollo económicos de todos los sectores del productivos del país.

Desde el punto de vista de las empresas que son parte del Sistema Financiero también se vuelve un tema de estudio el tratar de promover los servicios financieros en todos los sectores del país incluyendo a los sectores más lejanos y de bajos recursos, teniendo en cuenta que no existe un estudio previo para poner a disposición una canal de acceso como lo es Banca Móvil.

### **1.3. Preguntas de Investigación.**

- ¿Está preparado El Salvador tecnológicamente hablando para la implementación de Banca por telefonía móvil?
- ¿La implementación de Banca por telefonía móvil es viable para las entidades financieras en El Salvador?
- ¿Hacia que segmento de la población tendría que ir dirigido el proyecto de Banca por telefonía Móvil?
- ¿Qué beneficios otorga la Banca por Telefonía Móvil tanto a las personas de escasos recursos como a las entidades financieras?
- ¿Qué tan costoso es para las entidades financieras la puesta en marcha de este tipo de canal electrónico?
- ¿Qué costos absorbe la persona que adquiere este tipo de servicio de Banca por telefonía móvil?

## **1.4. Objetivos.**

### **1.4.1. Objetivo General.**

Desarrollar un estudio sobre la inclusión financiera a través de la Telefonía Móvil que sirva como punto de partida para futuras implementaciones de este tipo de proyectos en entidades financieras ya sean Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos de los trabajadores etc. Teniendo en cuenta los riesgos que el uso de esta tecnología implica así como también los beneficios que este pueda traer como resultado de un manejo integral de esta herramienta tecnología en El Salvador.

### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- ✓ Determinar a qué segmento de personas debe de estar dirigido el proyecto de Banca por Telefonía Móvil para tener claro que dirección tomar en cuanto a estrategias para la Inclusión Financiera.
- ✓ Identificar los riesgos relacionados a la ejecución de la Banca por Telefonía Móvil desde el punto de vista de las instituciones financieras.
- ✓ Identificar los beneficios que las instituciones financieras pueden obtener con la implementación de Banca por Telefonía Celular en El Salvador bajo el concepto de Inclusión Financiera.



### **1.5. Justificación.**

En El Salvador actualmente se carece de un estudio del impacto que pueda generar el uso de la telefonía móvil como herramienta para lograr alcanzar objetivos planteados por el gobierno y demás organizaciones en cuanto a la Inclusión Financiera, es por eso que es importante comprender los diferentes aspectos que son relacionados con la implementación por parte de las empresas que conforman el sistema financiero nacional, tales aspectos son los riesgos que se incurren al utilizar la telefonía móvil para la ejecución de transacciones bancarias, los beneficios que estos puedan traer tanto para la reducción de costos de las empresas como los costos de las personas, que segmento de población es la que se piensa beneficiar de dicho proyecto y a la cual se deben de enfocar los esfuerzos para que estos puedan tener acceso a un servicio financiero formal y de bajo costo.

Este tipo de estudio permitirá a las empresas que todavía no tienen Banca Móvil para poder realizar operaciones bancarias obtener un parámetro con el cual poder tener una visión más clara sobre ese tipo de canal que sirve como puerta para las personas que por el momento están fueran del sistema financiero pero que una vez estos accedan a dichos servicios esto será para poder dinamizar la economía nacional.

## **1.6. Beneficios Esperados.**

Los beneficios que un trabajo de investigación orientado al uso de la telefonía móvil como herramienta para la Inclusión Financiera son de vital importancia para la economía de El Salvador, de tal manera que podemos mencionar algunos a continuación:

- ✓ Desde el punto de vista de la Empresa Privada representa un estudio de impacto referente al uso de la telefonía móvil para obtener más clientes y acercar sus servicios financieros a los clientes actuales, así como también puede tomarse como referencia para poder tomar la decisión de invertir en dicho canal impulsando así por medio de este la Inclusión Financiera en El Salvador.
- ✓ Desde el punto de vista social este documento puede servir para dar a conocer al ciudadano común los beneficios que podrán contar con este tipo de servicios financieros a través de la telefonía móvil, a la vez conocer la importancia de tener acceso a un producto financiero como una cuenta de ahorro con entidades financieras formales.
- ✓ Desde el punto de vista de la economía nacional se podrá ver la importancia de este tipo de servicios para la dinamización de los sectores de la población que aún no tienen acceso a la banca formal y la contribución que esta genera a la creación de mejores oportunidades para la población.

## **1.7. Delimitación.**

Es importante mencionar que la investigación está desarrollada desde el punto de vista de las empresas que conforman el sistema financiero nacional, en el cual se demostrara los beneficios del uso de la telefonía móvil como un canal para el acercamiento de los clientes a los servicios financieros tomando en cuenta aspectos importantes como el punto de vista económico de las personas que harán uso de estos servicios, riesgos asociados a dicho canal electrónico y beneficios que brindara la implementación de la banca por telefonía móvil.

### **1.7.1. Teórica.**

El desarrollo de este trabajo se basara en los datos obtenidos de las diferentes plataformas web de las instituciones como:

- ✓ Banco Central de Reserva de El Salvador.
- ✓ Superintendencia del Sistema Financiero.
- ✓ Superintendencia General de Telecomunicaciones.
- ✓ Base de Datos del Banco Mundial.

### **1.7.2. Temporal.**

Los principios de la Banca Móvil en El Salvador se remontan al año 2010 el cual se tomara como base para poder establecer cualquier parámetro en cuanto al desarrollo de dicho medio para su uso en la banca como instrumento de Inclusión Financiera.

### **1.7.3. Geográfica.**

Las diferentes metodologías de estudios que se plantearan dentro de este documento fueron enfocadas en tres segmentos de las cuales todas están enfocadas dentro de la zona Metropolitana de San Salvador y se detallan a continuación:

1. Entidades del Sistemas Financiero que cuenten con el servicio de Banca Móvil.
2. Entidades del Sistemas Financiero que no cuenten con el servicio de Banca Móvil.
3. Personas naturales que tengan acceso o no al servicio de Banca Móvil.

### **1.8. Limitaciones.**

- ✓ La única limitación que se encontró para el desarrollo de las metodologías de la investigación es la inseguridad por lo cual se tuvo un enfoque en la zona Metropolitana de San Salvador.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

La banca salvadoreña a lo largo de los años ha venido evolucionando según las exigencias del mercado de mercado financiero se lo ha exigido no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional, es por esto que las entidades financieras (llámense estas Bancos Comerciales, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos Cooperativos) han buscado y han encontrado en la tecnología una herramienta imprescindible para poder obtener los mejores resultados.

El mejoramiento en las tecnologías a nivel mundial han venido revolucionando los servicios de la banca salvadoreña, estos con el objetivo de acercar más los servicios financieros a las personas no solo para obtener más clientes y ganancias sino también para reducir los costos de las operaciones diarias así como también los costos que incurrían a una personas llegar hasta una sucursal bancaria y por lo cual muchos preferían no tener dichos servicios.

En los últimos 25 años la banca salvadoreña se ha modernizado a tal punto que todas las transacciones realizadas dentro de las instituciones son en línea usando software especializado, dando así mayor agilidad a sus procesos y transacciones, además se han focalizado a llevar a sus clientes a un nivel más accesible y personalizado para que estos puedan realizar cualquier tipo de operación fuera de las agencias bancarias, estos son conocidos como canales electrónicos y de los cuales podemos mencionar cajeros automáticos, banca por internet y corresponsales no bancarios los cuales han permitido acercar estos servicios financieros a las personas

que antes no tenían ningún tipo de servicio por las distancias que tenían que recorrer para poder llegar a una institución financiera.

Los canales electrónicos en realidad son herramientas que utilizan los bancos para reducir costos en sus operaciones y con lo cual permiten la inclusión de personas que no tenían acceso a servicios financieros.

La Inclusión Financiera se vale de aprovechar las ventajas que la tecnología para poder proporcionar a la gente una herramienta para que puedan acceder a servicios financieros y en el caso particular de la Telefonía Móvil permitiendo realizar transacciones desde cualquier terminal móvil; este tema es algo que se ha venido desarrollando desde finales de los años 90's en países latinoamericanos teniendo resultados positivos en cuanto a la dinamización de la economía por medio de la inclusión financiera, la banca por celular es una de las herramientas que se proyecta con un gran potencial en los países de América Latina y El Salvador no es la excepción para este tipo de servicios ya que según la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones se cuenta con por los menos 2 celulares por cada persona en El Salvador en el 2014.

Para el mes de enero del año 2011 en una reunión con los presidentes del Banco Central de Reserva (BCR), Banco Multisectorial de Inversiones (BMI), Superintendente del Sistema Financiero (SSF) y el Coordinador Residente del Sistema de Naciones Unidas en El Salvador, firmaron un memorándum de entendimiento para el desarrollo de la banca móvil, un proyecto innovador en el país y en Latinoamérica; con el objetivo principal de poder otorgar créditos de vivienda para las personas que habitaban en asentamientos precarios ya que para ese año casi

el 70% de los adultos en América Latina no tienen acceso a los servicios financieros, así también se pretende impulsar el diseño de un marco regulatorio y de supervisión.

El sistema bancario de El Salvador está apostando fuertemente en las inversiones tecnológicas las cuales día a día aumentan su capacidad para disminuir los costos de las operaciones diarias de las entidades financieras, claro esto tiene que ser respaldado por fuertes inversiones en plataformas que permiten el desarrollo y la implementación de sistemas informáticos que den vida a los proyectos como en este caso la Banca por Celular.

El término “Auto Servicio” en la banca se ha vuelto muy común y es este concepto sobre el cual basan las entidades financieras para poder orientar sus plataformas para satisfacer las necesidades de las personas y no en sí de los mismos bancos realizando las transacciones a cualquier hora del día y cada vez de una manera más personalizada y portable.

### **2.1. Acceso y uso de la Telefonía Móvil en El Salvador.**

Tomando en cuenta varios aspectos que son de suma importancia para el desarrollo de este servicio que va dirigido a la inclusión financiera de los sectores más alejados de nuestro país, uno de ellos es la cobertura y los costos de los servicios telefónicos y el acceso a terminales móviles que tiene la población.

Desde el año 2006 el repunte de la telefonía móvil comenzó a acelerarse de forma exponencial esto se debió a que los precios de los terminales comenzaron a disminuir y los costos de la telefonía lo hicieron de forma paralela, según datos del Banco Mundial (BM) para diciembre de 2006 de cada 100 personas habían 63

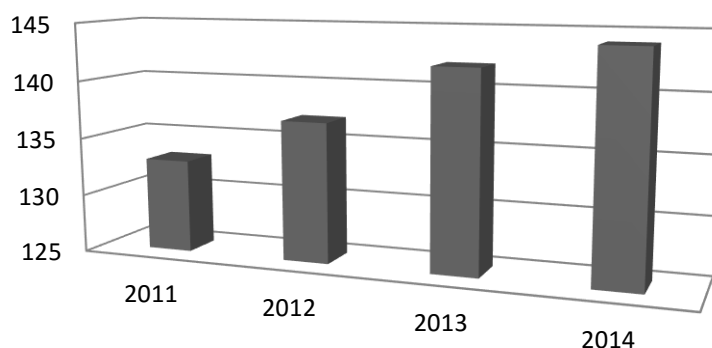
teléfonos celulares es decir 63 personas tenían acceso a un terminal móvil y a los servicios contratados ya sea post pago o prepago y para el 2014 por cada 100 personas se tienen 144 terminales móviles con servicio contratado ya sea post pago o prepago lo cual quiere decir que hay por lo menos 44 personas que tienen dos terminales móviles.

**Tabla 1:**  
**Móviles por cada 100 personas en El salvador**

País	2011	2012	2013	2014
El Salvador	132.92	137.34	141.81	144.02

Fuente: Banco Mundial <http://www.worldbank.org/en/programs/globalindex>

**Imagen 1:**  
**Crecimiento de móviles por cada 100 personas en El Salvador**



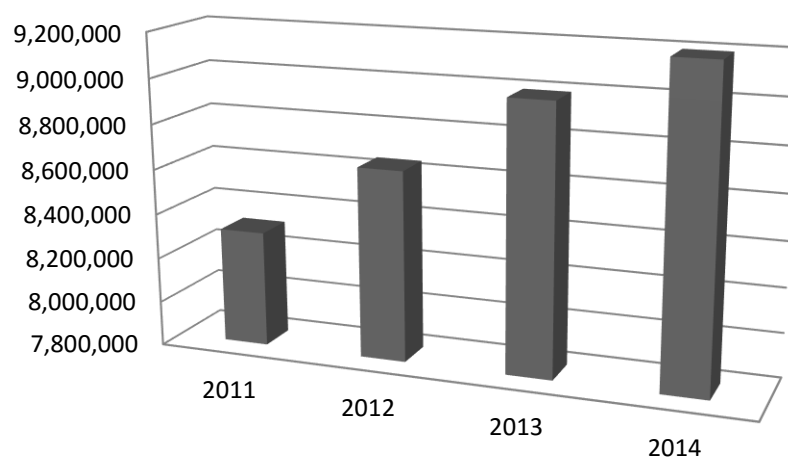
Fuente: Banco Mundial <http://www.worldbank.org/en/programs/globalindex>

Teniendo una perspectiva del acceso a la telefonía móvil en El Salvador y considerando las condiciones tecnológicas de las instituciones financieras en el país el clima para la inclusión financiera por medio de la telefonía móvil es bastante favorable ya que la gran mayoría de personas en El Salvador tienen acceso a por lo menos una terminal móvil por lo que solamente queda la inversión en la



implementación de sistemas de información para poder otorgar dicho servicio. Para el 2014 en El Salvador había 9, 194,242 líneas móviles activas según los datos del Banco Mundial, lo cual representa una ventaja competitiva que alimenta con mayor fuerza la banca por telefonía móvil y la hace de fácil acceso para todas las personas en el país.

**Imagen 2:**  
**Crecimiento de móviles El Salvador**



Fuente: Banco Mundial <http://www.worldbank.org/en/programs/globalindex>

## **2.2. Oferta actual de Banca Móvil en El Salvador.**

Actualmente en El Salvador la Banca por Celular ya es una realidad, existen cuatro empresa que han decidido dar un salto en la mejora de sus servicios por medio de la utilización de la telefonía móvil para acercar productos financieros a todas las regiones del país reduciendo costos en sus operaciones diarias; entre estas empresas están dos Bancos Comerciales como Banco Agrícola (BA), Banco de América Central (BAC), un Banco de Segundo Piso como lo es la Federación de Cajas de

Crédito y Banco de los Trabajadores (FEDECRÉDITO) a través de sus 52 cajas de crédito y 5 Bancos de los Trabajadores y así como también un operador de telefonía como los es TIGO; estas empresas antes mencionadas son los que ya cuentan con un servicio establecido y totalmente funcional de Banca por celular. Los servicios o transacciones ofrecidas por cada uno de las entidades financieras las podemos mostrar en el cuadro siguiente:

**Tabla 2:**  
**Servicios Banca Móvil disponibles por empresa.**

Transacción	Empresa			
	BA	BAC	FEDECRÉDITO	TIGO
Consulta de Cuentas	X	X	X	X
Consulta de Préstamos	X	X	X	
Consulta de Tarjeta de Crédito	X	X	X	
Transferencias entre cuentas (Propias y Terceros)	X	X	X	
Pagos de Servicios	X		X	
Pagos de Préstamos (Propios y a Terceros)	X		X	
Pagos de Tarjeta de Crédito	X	X	X	
Localización de puntos y servicios	X			
Solicitud de Crédito en línea	X		X	
Cambio de clave	X	X		
Solicitud de Tarjeta de Crédito			X	
Cobro de Remesas con abono a cuenta			X	
Consulta de Saldo de Servicios			X	
Envío de Remesas Nacionales			X	X
Consulta de Puntos		X	X	

Fuente: Banco Agrícola, Banco de América Central, Sistema FEDECRÉDITO, TIGO.

La plataforma por medio de la cual estas empresas hacen llegar los servicios financieros a través de la telefonía móvil son por medio de mensajería de texto que proveen todos los operadores telefónicos y aplicaciones móviles desarrolladas especialmente para cada empresa por medio de internet móvil o residencial. Las empresas con dichos servicios se muestran a continuación:

**Tabla 3:**  
**Tipo de plataforma por empresa**

Tipo de Plataforma Banca Móvil	Empresa			
	BA	BAC	FEDECRÉDITO	TIGO
Aplicación Móvil	X	X	X	X
Mensajería de texto (SMS)		X	X	X

Fuente: Banco Agrícola, Banco de América Central, Sistema FEDECRÉDITO, TIGO.

La Banca Móvil según el Centro de Innovación BBVA (2012), tiene que ser un modelo de negocio transformador, esto para facilitar nuevos accesos a clientes, generando nuevas fuentes de ingresos, a través de un canal de menor coste haciendo de esta una estrategia sin sucursales.

### **2.3. Inclusión Financiera en Latinoamérica**

La inclusión financiera en Latinoamérica no es nada nuevo y es desarrollado con el esfuerzo no solo del sector privado sino también por iniciativas de los diferentes gobiernos en asocio con instituciones internacionales con el objetivo de promover el despegue de proyectos que promuevan el acceso a los servicios financieros a todas las poblaciones esto incluido El Salvador, los esquemas que se llevan a cabo para crear modelos de inclusión que se basen en la explotación de las diferentes plataformas tecnológicas para crear canales que puedan reducir los altos costos de transacción para las entidades financieras, en la mayoría de países de Latinoamérica ya se cuentan con experiencias en canales electrónicos que han resultado favorables tanto para las personas que tienen servicios financieros como la reducción en el tiempo de espera, costos de transporte para llegar a una agencia bancaria, el riesgo de llevar efectivo etc. Así como también como para las mismas entidades financieras reduciendo los costos de operación de las agencias y

descongestionando el flujo físico dentro de las mismas. Esto no solamente influye en el ahorro de los las personas y las mismas financieras si no también influye en la reducción de comisiones y tasas de interés que favorecen a la productividad del país.

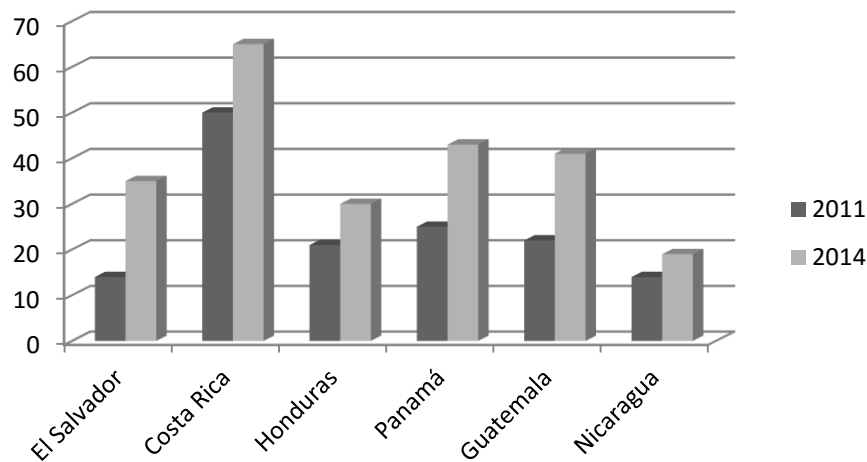
Según la base de datos de Global Findex del Banco Mundial en un informe presentado en abril de 2014 en Latinoamérica el 51 % de los adultos de la región ahora tiene una cuenta, en comparación con el 39 % en 2011, pero 210 millones siguen sin estar bancarizados lo cual además de representar un reto también esto significa una oportunidad para que estas personas tengan acceso a la banca formal, un ejemplo importante en cuanto a canales electrónicos es la tarjeta de débito y sus cajeros automáticos (ATM por sus siglas en inglés) ya que según el estudio el 28% de las personas adultas que cuentan con una tarjeta de débito realizan pagos automáticos o pagan a través de un cajero automático pero además de ello se considera que se puede trabajar más en la inclusión financiera ya que se estima que en Latinoamérica hay 135 millones de personas que realizan el pago de sus servicios básicos en efectivo.

Estos datos son de vital importancia para seguir construyendo canales por medio de los cuales las personas tengan acceso a una cantidad considerable de servicios financieros

A nivel de la región centroamericana el impulso de la inclusión financiera ha crecido a pasos agigantados a excepción de Nicaragua que se ha visto estancado en el mismo porcentaje de personas adultas que tienen acceso a una cuenta de ahorros en una entidad financiera formal, según los datos del banco mundial desde el año 2011

al 2014 el comportamiento de los mayores con acceso a cuentas de ahorro son los siguientes:

**Imagen 3:**  
**Acceso cuentas de ahorro formal por adultos en Centro América**



Fuente: Banco Mundial <http://www.worldbank.org/en/programs/globalindex>

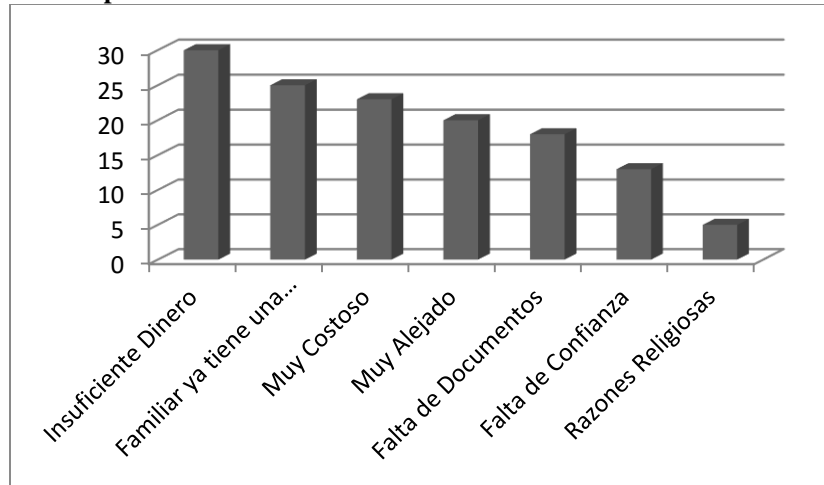
En el gráfico anterior se puede observar, que el crecimiento en la región de centroamericana en materia de inclusión financiera ha ido al alza desde el año 2011 al 2014 con un incremento sustancial de personas mayores de edad que tienen un cuenta de ahorros en una entidad financiera formal, siendo El Salvador unos de los países que ha crecido con mayor velocidad con más de un 20% esto no quiere decir que la inclusión financiera se ha logrado y que el trabajo ya está terminado, ya que falta mucho camino que recorrer y la telefonía móvil es una deuda pendiente para ser utilizado como una herramienta no solo de la gente de escasos recursos sino también para las empresas y la economía del país.

## **2.4. Factores que impiden el desarrollo de la Inclusión Financiera**

Hay ciertos motivos que impiden que la inclusión financiera se intensifique como las organizaciones internacionales y los gobiernos lo desean, según datos obtenidos de una encuesta del Banco Mundial, esta es una encuesta realizada en todos los países a nivel mundial y que no está alejado de la realidad nacional, determinando los factores principales por lo cual las personas no tienen ningún tipo de producto en alguna entidad financiera formal y que se puede tomar como parámetro para poder impulsar medidas como la utilización de la telefonía móvil para hacer llegar a ese porcentaje de personas los servicios financieros que puedan darle un giro a las actividades que ellos realizan y verlo también desde el punto de vista de la empresa privada del sector bancario como una oportunidad para hacer crecer sus canales de acceso y atención.

América latina a lo largo de la historia ha venido superando obstáculos para que la Inclusión Financiera pueda desarrollarse, según Jaime Alba (2009), las limitaciones socioeconómicas, institucionales y técnicas son las principales barreras para facilitar el acceso a la banca formal.

**Imagen 4:**  
**Principales motivos para no tener una cuenta de ahorro.**



Fuente: Banco Mundial <http://www.worldbank.org/en/programs/globalindex>

## **2.5. Regulaciones en El Salvador**

En El Salvador el 13 de agosto de 2015 se discutió y aprobó en plenaria de la asamblea legislativa la “LEY PARA FACILITAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA” (Decreto 72, 2015) la cual entro en vigencia ocho días después de su aprobación, con el objetivo principal de promover el acceso a la banca formal a personas de escasos recursos, fomentar la competencia en el sistema financiero nacional y reducir considerablemente los costos para usuarios y clientes de referido sistema, además de ello se trata de promover las regulaciones mínimas para el buen manejo y funcionamiento de los productos financieros.

### **2.5.1. ¿Qué entidades Financieras están dentro de esta ley?**

Dentro de la Ley para facilitar la Inclusión Financiera (Decreto 72, 2015) en su artículo 2 establece lo siguiente:

*“Las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, en adelante Sociedades Proveedoras, son sociedades anónimas de capital fijo; su finalidad se limitará a la de proveer dinero electrónico; pero también podrán administrar u operar sistemas de pagos móviles es decir compensar y liquidar pagos entre los proveedores de dinero electrónico, con la autorización del Banco Central de Reserva de El Salvador, en adelante Banco Central, y observando los requisitos establecidos por éste para tal efecto”*

Dentro de las sociedades proveedoras de Dinero Electrónico en el sistema financiero nacional podemos listar las siguientes:

- ✓ Bancos Comerciales.
- ✓ Bancos Cooperativos.
- ✓ Sociedades de Ahorro y Crédito.
- ✓ Federaciones supervisadas.

Todos los tipos de entidades estarán sujetas a la verificación todas las disposiciones de ley y demás normativas por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero; para el caso de las Federaciones supervisadas estas solamente podrán administrar y operar los sistemas.

### **2.5.2. Definición de Dinero Electrónico.**

Algo muy importante de la ley es en si la definición que se le da al dinero electrónico para que este en si pueda ser de curso legal y que tenga un respaldo que garantice el buen uso según las normas establecidas para el sistema financiero



nacional, para tal definición de la Ley para facilitar la inclusión financiera (Decreto 72, 2015) en su artículo 5 establece lo siguiente:

*“Se entenderá por dinero electrónico, el valor monetario registrado a favor de un titular, que constituye una obligación de pago exigible a su proveedor, el cual es aceptado por los demás actores que hayan convenido recibir o prestar este servicio, como un medio de pago en un monto equivalente al dinero efectivo entregado, y se almacena en un soporte electrónico. Su titular podrá utilizarlo para hacer transferencias locales, pagos y conversión a dinero en efectivo al valor nominal”*

Este dinero electrónico tiene que cumplir con ciertas características:

- ✓ Es un valor monetario representado en un registro electrónico, que aumenta o disminuye para su titular en la misma proporción en que haga uso del mismo.
- ✓ El valor monetario registrado no constituye un depósito.
- ✓ El valor que consta en el registro electrónico es convertible a dinero en efectivo.
- ✓ Es aceptado como medio de pago siempre y cuando el proveedor y los actores hayan celebrado un contrato previo.

La ley también mantiene vigente la protección de los datos de los clientes y todas las operaciones que se realicen a través de estos medios electrónicos incluido la Banca por telefonía móvil así como también le da un respaldo por medio del Banco Central de Reserva al dinero electrónico exigiendo un depósito no remunerado con un mínimo del 100% a los proveedores con el objetivo de responder a los

incumplimientos de pago. Hay que tener en cuenta también que el dinero electrónico como tal tiene una prescripción lo cual establece que el dinero de las cuentas inactivas por más de tres años pasara a favor del estado.

### **2.5.3. Obligaciones de los Proveedores de Dinero Electrónico.**

Todo proveedor de dinero electrónico deberá cumplir con ciertas obligaciones previamente establecidas por la ley y otras normativas según el artículo 2 (Decreto 72, 2015) que establece lo siguiente:

*“Las referidas sociedades estarán obligadas a contar con personal, equipo, plataforma tecnológica para administrar el dinero electrónico, sistemas de control administrativo, aplicaciones de seguridad, plan de negocios, manuales, procedimientos, políticas, controles internos y planes de continuidad del negocio que garanticen el adecuado funcionamiento para ofrecer los servicios regulados en esta Ley, todo de conformidad al ordenamiento jurídico vigente, a las Normas Técnicas que el Banco Central dicte para tal efecto por medio de su Comité de Normas, y a las disposiciones de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República en materia de prevención de lavado de dinero y de activos y financiamiento al terrorismo.”*

Dentro del marco regulatorio de esta ley también se puede observar el énfasis en para la práctica de políticas que puedan proteger al consumidor y evitar abusos en cobros indebidos por los servicios de banca por celular y en su artículo 21 (Decreto 72, 2015) establece lo siguiente:

*“Las Entidades reguladas en esta Ley elaborarán Políticas que deberán contener los principios generales para garantizar al cliente la protección de sus derechos y los procedimientos a seguir para la solución de conflictos, los cuales deberán ser expeditos, obligatorios y no gravosos para el referido cliente. Las Políticas y los procedimientos antes mencionados deberán ser depositados en la Defensoría del Consumidor en un plazo que no exceda de treinta días siguientes al inicio de operaciones”*

Este párrafo es explícito en su contexto de facultar a la defensoría del consumidor a intervenir como un intermediario en los casos que exista una violación a los derechos de los clientes.

Un punto importante de esta ley y así también para la Banca por telefonía móvil es que impide a las telefonías a lucrarse de manera desmedida en cuanto a los servicios de mensajería que proporcione a las entidades proveedoras de dinero electrónico lo cual es un aliciente para el bolsillo de los clientes de dicho servicio y lo cita en el artículo 22 (Decreto 72, 2015) de forma textual:

*“Los operadores de telefonía celular no discriminarán en el establecimiento de las tarifas de mensajería de texto por el originador o el tipo de mensaje de texto, lo cual será verificado por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, según sus facultades legales”*

En este punto la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones es la encargada de velar para el cumplimiento de los regímenes tarifarios que vayan destinados a las transacciones bancarias realizadas por medio de un teléfono móvil.



## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

En el presente capítulo se detalla los métodos de investigación a desarrollar para poder recopilar los datos necesarios para comprender la importancia para las Entidades Financiera de implementar Banca Móvil como canal electrónico como herramienta para la Inclusión Financiera, dentro de este se determinan los perfiles de los individuos que formaran parte de este estudio así como también la población y muestra a la cual serán aplicados los métodos seleccionados y lo cual permitirá obtener información valiosa que permita realizar un análisis más preciso, contestar las interrogantes y cumplir con los objetivos de este trabajo.

### **3.1. Enfoque Metodológico.**

En términos generales, según Grinnel (1997) utiliza recolección de datos con base a la medición numérica y análisis estadístico para poder establecer patrones de comportamiento en un fenómeno o tema de estudio, este enfoque tiene las siguientes características:

- ✓ El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto y las preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.
- ✓ Una vez planteado el problema de estudio, el investigador considera lo que se ha investigado anteriormente construyendo un marco teórico.
- ✓ La hipótesis o preguntas se generan antes de recolectar y analizar los datos.

- ✓ Debido a que los datos son producto de mediciones se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos.
- ✓ Los análisis cuantitativos se interpretan a la luz de las predicciones iniciales como lo son las preguntas previamente planteadas y de estudios previos como el marco teórico y los antecedentes. La interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente (Creswell, 2005).

### **3.2. Participantes del estudio**

Para conocer los beneficios de las Entidades Financieras y las personas naturales como clientes y potenciales clientes de dichas entidades, además de identificar las dificultades o barreras que limitan la Inclusión financiera mediante la Banca Móvil es de vital importancia realizar una selección adecuada de los participantes del estudio ya que ellos proporcionarán los elementos fundamentales de la investigación y proveerán la información necesaria para el logro de los objetivos planteados y dar respuesta a la pregunta de investigación.

### **3.3. Población.**

*“Una vez que se ha definido cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de específicas acciones” Sellitz (2010).*

Para la presente investigación se han determinado tres segmentos de población de la cual se pretende obtener la información necesaria para cumplir con los objetivos principales de este trabajo y de las cuales listamos las siguientes:

- a. Empresas que conforman el sistema financiero y que ya tienen el servicio de Banca Móvil a disposición de sus clientes al cual denominaremos “Segmento A”.
- b. Empresas que conforman el Sistema Financiero pero que no cuentan con el servicio de Banca Móvil al cual denominaremos “Segmento B”.
- c. Personas naturales que sean clientes o potenciales clientes de Banca Móvil al cual denominaremos “Segmento C”.

### **3.4. Perfiles por segmento.**

Los participantes que se incluirán en cada uno de los métodos de investigación por segmento deben de cumplir las siguientes características.

#### **3.4.1. Segmento A**

- Puesto: Gerente o jefe del área de negocios, Gerente o Jefe de Banca Electrónica, Gerente General.
- Tiempo de experiencia en el puesto: mínimo un año de antigüedad en el puesto, esto con la finalidad que la persona sometida a la investigación este en pleno conocimiento del tema.
- Edad: Indiferente.

- Empresa: Bancos, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos Cooperativos o Federaciones que cuenten con el servicio de Banca Móvil implementado y disponible para los clientes.

#### **3.4.2. Segmento B**

- Puesto: Gerente o jefe del área de negocios, Gerente o Jefe de Banca Electrónica, Gerente General.
- Tiempo de experiencia en el puesto: mínimo un año de antigüedad en el puesto, esto con la finalidad que la persona sometida a la investigación este en pleno conocimiento del tema.
- Edad: Indiferente.
- Empresa: Bancos, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos Cooperativos o Federaciones que no cuenten con el servicio de Banca Móvil.

#### **3.4.3. Segmento C**

- Edad: Mayor de 18 años.
- Tipo de Persona: Natural.
- Relación con Entidad Financiera: la persona puede ser cliente o no de una Entidad Financiera formal.



### **3.5. Técnicas de recolección de Datos**

Una investigación es científicamente válida debe estar sustentada en información verificable, que responda lo que se pretende demostrar con la hipótesis y preguntas formuladas, para ello, es imprescindible realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar. (Torres Mariela, Universidad Rafael Landívar, 2013)

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas para desarrollar y obtener datos que simplifiquen la obtención de conclusiones para esclarecer los cuestionamientos que se plantean en este trabajo.

El uso de los métodos óptimos de recolección de datos para elaborar este trabajo de investigación, fue en base a la naturaleza de la misma, estos incluyen las encuestas y entrevistas como herramientas a aplicar a los sujetos de estudio y cuyos métodos se definen a continuación, sustentando también el motivo de su elección.

#### **3.5.1. Entrevista**

La entrevista es una conversación dirigida, con un propósito específico y que usa un formato de preguntas y respuestas.

Se establece así un diálogo, pero un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger información y la otra se presenta como fuente de esta.

Para el caso de la presente investigación, la entrevista estará enfocada a dos segmentos de la población que se pretende estudiar, dentro de estos están gerentes y jefes de las áreas de negocios y banca electrónica que tienen que ver directamente con

el proyecto de Banca Móvil como canal para impulsar la Inclusión Financiera. Las empresas a las cuales serán dirigidas las entrevistas serán a las Entidades Financieras que cuenten con el servicio de Banca Móvil implementado y a Entidades Financieras que todavía no cuenten con dicho servicio esto con el objetivo de obtener información desde los dos puntos de vista y que permitan solventar las inquietudes de empresas similares que deseen en un futuro poner a disposición la Banca Móvil como una opción para sus clientes y atraer personas que no tengan acceso a la banca formal.

Para la realización de la entrevista se utilizarán preguntas abiertas que permitan obtener una visión específica sobre la Inclusión Financiera a través de la Banca Móvil de las personas entrevistadas así como también preguntas cerradas para resolver inquietudes puntuales sobre el tema.

Para las entrevistas a entidades financieras que no tienen el servicio de Banca Móvil Disponible estas se desarrollarán con el objetivo de conocer de primera mano, como las entidades financieras tomando en cuenta la Inclusión Financiera en El Salvador como principal factor para la implementación de un canal electrónico como Banca Móvil, dichas entrevistas realizarán en:

- ✓ **SAC INTEGRAL.**
- ✓ **Banco Procrédit.**

Para las entrevistas a entidades financieras que si cuenta con el servicio de Banca Móvil y está a disponibilidad de los clientes se hará con el objetivo de conocer la experiencia de dichas entidades en la implementación y manejo de dicho canal electrónico, las entidades financieras a las cuales se tomara para la realización de la entrevista son:

- ✓ Federación de Cajas de Crédito y Banco de los Trabajadores  
(FEDECRÉDITO de C.V.)
- ✓ Banco Agrícola.

### **3.5.2. Encuesta**

La encuesta se puede definir según Elena Abascal e Idelfonso Grande (2005) como *“Una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos”*.

Para Trespacios, Vázquez y Bello, las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se haya obteniendo.

La finalidad principal de la aplicación de la encuesta es poder determinar los beneficios que obtendrá la población y las expectativas sobre la Banca Móvil como un canal de fácil acceso a la banca formal, esta entrevista estará dirigida a toda persona ya sea que tenga o no un producto financiero, para así poder obtener datos que ayuden por medio de su análisis a obtener conclusiones para contestar las preguntas planteadas dentro de este trabajo de investigación, la población total del estudio será de 100 personas a las cuales se les proporcionara el cuestionario.

### 3.6. Procedimiento de la Investigación.

Es importante planificar previamente los pasos a seguir para el desarrollo de la investigación, esto permitirá que se pueda realizar de manera ordenada y poder obtener mejores resultados.

**Tabla 4:**  
**Plan de actividades del proceso de Investigación**

Tarea	Duración	Comienzo	Fin
<b>Capítulo 1: Planteamiento del Problema</b>	16 días	04/09/2015	25/09/2015
<b>Capítulo 2: Marco Teórico</b>	20 días	28/09/2015	23/10/2015
<b>Capítulo 3: Metodología</b>	5 días	26/10/2015	30/10/2015
<b>Preparación de Instrumentos de Recolección de Datos</b>	10 días	02/11/2015	13/11/2015
<b>Entrevista con Jefes o Gerentes en Entidades Financieras con Banca Móvil</b>	5 días	16/11/2015	20/11/2015
<b>Entrevista con Jefes o Gerentes en Entidades Financieras que no cuentan con Banca Móvil</b>	5 días	23/11/2015	27/11/2015
<b>Encuestas</b>	10 días	30/11/2015	11/12/2015
<b>Análisis de Datos</b>	30 días	14/12/2015	22/01/2016
<b>Capítulo 4: Presentación de Resultados</b>	15 días	25/02/2016	05/03/2016
<b>Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones</b>	10 días	08/02/2016	19/02/2016

### 3.7. Análisis de los datos obtenidos

El análisis de los datos es un punto sumamente importante en el desarrollo de la investigación para lo cual el correcto tratamiento y depuración de los datos determinaran la calidad con el cual se responderán a las inquietudes de esta investigación. Hay muchas definiciones o interpretaciones del concepto de análisis de datos.

El análisis de datos es el precedente para la actividad de interpretación. La interpretación se realiza en términos de los resultados de la investigación. Esta

actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones (Kerlinger, 1982)

Para poder procesar la información se llevara a cabo un proceso de análisis de elementos de estadística descriptiva, para lo cual se depuraran las encuestas finalizadas y se tabularan los datos en una base en Excel con lo cual se crearan cuadros estadísticos y se generaran gráficos para cada uno de las preguntas, para poder realizar un análisis de forma individual y determinar un comportamiento para la población encuestada y lo cual permitirá responder a las preguntas de la investigación.

Para el caso de las entrevistas éstas serán analizadas de manera individual y luego se compararan las respuestas obtenidas por los participantes para poder tener un panorama más amplio para poder entender la naturaleza de la investigación de lo cual se presentarán conclusiones basadas en las experiencias de los entrevistados.

## **CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

En este capítulo se pretende dar a conocer los beneficios y riesgos del modelo de negocios del uso de la telefonía móvil como herramienta para realizar operaciones bancarias para los agentes involucrados. Además, el análisis reflejará si las acciones realizadas por el estado han sido suficientes, para promover la inclusión financiera mediante la Banca Móvil, de manera que se garantice la seguridad, la accesibilidad y el beneficio económico de los usuarios, instituciones bancarias, y pequeños comerciantes que ofrecen servicios financieros en sus negocios.

Se tomaron en cuenta tres grupos de investigación y mediante adecuada aplicación de los instrumentos de recolección de datos seleccionados, cada grupo proporcionó un conjunto de aspectos que reflejan los avances, beneficios y riesgos de la inclusión financiera mediante corresponsales bancarios en El Salvador, mismos que se describen a continuación.

### **Bancos Comerciales, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas de Crédito y Bancos Cooperativos.**

Para el caso de las Entidades Financieras se identificaron datos importantes en el caso de la Banca Móvil en El Salvador, esta es una herramienta que está siendo impulsada poco a poco por Bancos Comerciales y por Sociedades de Ahorro y Crédito pero no así por las cooperativas ya que estas no cuentan con recursos suficientes para la implementación de estos proyectos que pueden significar inversiones importantes, pero que si están contempladas en los planes estratégicos de las empresas en un futuro.

## **Riesgos.**

Los riesgos para la Banca Móvil según las entrevistas realizadas son los mismos que pueden tener los canales electrónicos como banca por internet, cajeros automáticos o los puntos de servicios como “puntos exprés” que son bastante aceptados por las personas que usan el sistema financiero como medio de pago de servicios básicos, los riesgos más fuertes que las personas entrevistadas han mencionado son los siguientes:

**Extorsión:** el cobro de la mal llamada “Renta” en El Salvador es un tema que preocupa mucho a las instituciones financieras al momento de implementar un canal como lo es Banca Móvil ya que por experiencias del servicio de “Tigo Money” que ha sido utilizado para el cobro de dicho ilícito, este tema no solamente es algo que tiene que mitigar la institución financiera aunque ya se han tomado las medidas pertinentes en el área tecnológica si no también es un tema que debe ser retomado por las autoridades del gobierno para disminuir o erradicar el fenómeno del cobro por parte de la delincuencia por medio de estos canales electrónicos.

**Delincuencia:** este tipo de riesgo es algo que perjudica a toda personas, y se ha tomado en cuenta por los índices de robo de celular en El Salvador son muy altos, que pasa si a una persona con servicio de Banca Móvil le roban su celular, para esta situación, cada empresa cuenta con medidas de seguridad propias que van desde claves de acceso hasta el bloqueo de su servicio de manera temporal, monitoreo de transacciones y bloqueos por operaciones sospechosas, esto como se menciona varía

según la empresa que brinda el servicio pero que son de suma importancia para brindarle seguridad y tranquilidad a los clientes que hacen uso de dicho servicio.

No es que solamente estos dos riesgos sean los únicos que existan para este canal electrónico, como lo mencionan las personas entrevistadas, los riesgos de este canal son los mismos riesgos que están implícitos en los demás canales electrónicos pero que en su mayoría se han logrado mitigar por medio de normas que se implementan en las instituciones financieras, estos dos riesgos son en base a la situación que vive en la actualidad El Salvador en materia de seguridad y que si son representativos al momento de evaluar el impacto que estos conllevan en este tipo de canal electrónico.

### **Beneficios.**

Los beneficios que las Instituciones Financieras pueden obtener al implementar este servicio según los datos obtenidos son:

**Mejora de imagen de la empresa:** en un mercado tan competitivo como lo es el Sistema Financiero en la actualidad, tener canales electrónicos no solamente es un lujo si no un valor agregado para los clientes lo cual le da una mayor aceptación entre ellos, así también esto viene a abonar a la cara que la empresa da como “Responsabilidad Social” al ejecutar proyectos que reduzcan los costos de los clientes y a la vez impulsar la inclusión financiera a todos los sectores del país.

**Reducción de costos de operación:** los costos de operación para apertura y mantener una agencia son bastante elevados, con la implementación de proyectos como Banca Móvil son de mucho beneficio para la reducción de estos costos ya que



no se necesita abrir una nueva agencia ya que las personas en lugar de acudir a ellas, preferirán realizar sus operaciones bancarias por medio de su celular.

**Nuevos Clientes:** muchas de las personas encuestadas no tienen servicios bancarios en una Institución Financiera formal, estos en su mayoría contestaron que si utilizarían Banca Móvil ya sea para poder recibir sus remesas familiares o para realizar pagos de servicios básicos, lo que significa que estas personas abrirán por lo menos una cuenta de ahorro.

**Mayor Cobertura:** la cobertura que tienen las Instituciones Financieras en la actualidad es de mucha importancia ya que estas al tener mayor presencia en nivel de territorio crecen en cuanto a cuota de clientes en el mercado financiero, con un proyecto como banca móvil el único límite que tendría el banco es en los sectores que no hay señal de telefonía lo cual para nuestro país ya está cubierto en un 98% de su totalidad y lo cual representa una oportunidad para las Instituciones Financieras.

### **Personas naturales.**

Todas las personas salvadoreñas que son potenciales usuarios de los canales electrónicos que las Instituciones Financieras ponen a disposición esto con el objetivo de fomentar la Inclusión Financiera en El Salvador, están expuestas a riesgos y también obtienen ciertos beneficios.

### **Riesgos.**

**Extorsión:** al igual que a nivel de empresa preocupa la inseguridad del país, las personas son constantemente amenazadas con este tipo de delitos ya que al tener un teléfono celular se facilita el manejo de sus cuentas a través de él pero este a su

vez reduce el riesgo de caer en el cobro de la “Renta” ya que la mayoría de empresas cuenta con normas para la mitigación de estos riesgos.

**Robos:** el robo de celular es una amenaza latente en los usuarios de Banca Móvil, para este caso las Instituciones Financieras manejan niveles de seguridad que no se almacenan en el dispositivo móvil y solamente lo sabe el titular del servicio lo cual reduce al máximo los riesgos cuando le roban el celular a un cliente.

**Acceso indebido a cuentas:** este riesgo es muy común en todos los canales electrónicos y Banca Móvil no será la excepción, pero al igual que con los demás riesgos ya se cuenta con la seguridad adecuada a nivel de sistemas y se agrega una notificación vía mensaje de texto que son gratuitos, para que los titulares del servicio estén siendo informados de cualquier movimiento de sus cuentas.

### **Beneficios.**

**Reducción de costos:** según la encuesta realizada más del 48% gastan por lo menos dos dólares para visitar una agencia de un banco o institución del estado ya sea para realizar una transacción bancaria o solamente para realizar el pago de sus servicios básicos, lo cual se reducirá al usar el servicio de banca móvil al costo del mensaje o en algunos casos de manera gratuita.

**Acceso a servicios financieros:** en las poblaciones remotas hay personas que no adquieren servicios bancarios ya sea por los costos de llegar a una agencia o altas tasas de interés en préstamos adquiridos, esto con el uso de la Banca Móvil no sería un impedimento, las personas podrían obtener créditos de bajo costo, abrir cuentas de

ahorro y manejarlas desde su teléfono móvil reduciendo costos y lo cual implicaría una mejora sustancial en la economía de su familia.

### **Gobierno de El Salvador.**

El gobierno ha jugado un papel importante en la Inclusión Financiera en los últimos años aunque hace falta un mayor esfuerzo para poder promoverla con mayor profundidad, es cierto que este tema no solamente le compete al gobierno central sino también a todas las Instituciones Financieras.

A finales del 2015 la Asamblea Legislativa aprobó la “LEY PARA FACILITAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA” la cual brinda un respaldo jurídico a los proyectos como lo son la Banca Móvil en el país para que empresas como la telefonía por ejemplo regulen los precios de los mensajes de texto para que esta herramienta pueda ser de bajo costo para las personas que lo utilicen obtengan un mayor beneficio de dicho canal electrónico.

Así también faculta a entidades del estado para que puedan regular el correcto funcionamiento de Banca Móvil para evitar abusos por parte de las Instituciones Financieras.

En cuanto a la orientación para la ejecución de proyectos como Banca Móvil el gobierno en la actualidad según las respuestas obtenidas en la entrevista no realiza ningún tipo de asesoría o brinda incentivos a las Instituciones Financieras, es un tema que queda pendiente para ser tomado en cuenta y así poder impulsar más medidas para que el efecto de la Inclusión Financiera tenga un mayor efecto en la economía de El Salvador.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones.**

#### **a) Conclusiones del estudio enfocado en las Instituciones Financieras.**

- A través de Banca Móvil, las Instituciones Financieras buscan de una manera más agresiva la Inclusión Financiera en El Salvador, ya que consideran que es un canal electrónico de menor costo que otros ya implementados, y considerando que en el país hay más teléfonos móviles que habitantes esto facilitaría la aceptación de dicho canal electrónico y llamaría la atención de las personas que no tienen servicios financieros contratados con una Institución Financiera formal.

- Las Instituciones Financieras deberán garantizar que las personas sobre las cuales se enfocará la Inclusión Financiera para que esta cumpla su verdadero objetivo que es darle una herramienta para que estos tengan acceso a la banca formal a un costo mucho más bajo para brindarles verdaderos beneficios que puedan ayudar a cambiar la vida de sus familias.

- El segmento de población al que debe de ir orientado la Banca Móvil en El Salvador es fundamentalmente a las personas que no tienen acceso a los servicios financieros formales, esto con el objetivo de brindarles una oportunidad para que puedan obtener una cuenta de ahorro o un crédito de bajo costo para actividades productivas que puedan así mejorar la economía de las poblaciones más alejadas, así también para las personas que necesitan que se les facilite el pago de los servicios

básicos reduciendo así los costos a los que incurren mes a mes para poder realizar el pago de dichos servicios, no obstante también se ve como oportunidad la fidelización de las personas que ya forman parte de los clientes de las Instituciones financieras.

**b) Conclusiones del estudio enfocado en el usuario o posibles usuarios de Banca Móvil.**

- Las personas de escasos recursos y los habitantes de lugares de difícil acceso son la parte fundamental de los objetivos de la Inclusión Financiera y un proyecto como el de Banca Móvil puede llegar a ser una herramienta que le habrá puertas a través de servicios financieros formales ya sea obteniendo un crédito de bajo costo para mejorar un pequeño negocio, agricultura o actividad comercial a la que estos se dediquen y generara así la cultura de ahorro al abrir y manejar sus cuentas desde su teléfono móvil.

- Según encuesta realizada el 100% de la población cuenta con teléfono móvil, un 70% de los encuestados son mayores de 28 años y en este rango se encuentra el 95% de personas que no tienen servicios bancarios con una Institución Financiera formal lo cual debe de ser tomado en cuenta para dirigir la Inclusión financiera a este segmento de población.

- El 100% de las personas encuestadas cuentan por lo menos con dos servicios básicos contratados (Electricidad y agua potable) y de estos en un 58% gastan un dólar o más para poder ir a realizar su pago en una agencia bancaria u oficina de los

proveedores lo cual beneficiaría con un ahorro importante a este segmento al tener disponible Banca Móvil como medio de pago.

**c) Conclusión general.**

- El proyecto Banca Móvil es viable tanto para las Instituciones Financieras como para los usuarios de este servicio ya que ambos tendrán beneficios, así como también la economía de El Salvador se verá beneficiada al dinamizar los sectores que por años han estado excluidos de la banca formal.

- La Inclusión Financiera ha sido respaldada por parte del Banco Central de Reserva, impulsando foros en los cuales se pretende dar impulso mayor a este tipo de medidas para que personas de escasos recursos tengan acceso a los servicios financieros formales y de bajo costo evitando así que estos paguen grandes cantidades en concepto de interés con el crédito informal o “usureros”.

- Las instituciones que se nombra en la “LEY PARA FACILITAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA” juegan un aspecto importante para la regulación de los servicios que se otorguen con base a el concepto de Inclusión Financiera a través de Banca Móvil esto para garantizar que las Instituciones Financieras se vean obligadas a otorgar servicios que en realidad beneficien a los usuarios de dicho canal electrónico.

## **Recomendaciones.**

- A las Instituciones Financieras, que ya cuenta con Banca Móvil como canal electrónico para realizar transacciones bancarias, impulsar este proyecto para promover fuertemente la Inclusión Financiera en El Salvador lo cual representaría dinamizar la economía en zonas en la que nunca han tenido acceso a la Banca Formal.

- A las cooperativas de ahorro y crédito, bancos cooperativos que no cuentan con el servicio de Banca Móvil y que por razones de presupuesto no pueden ejecutar dicho proyecto se recomienda buscar alianzas estratégicas que permitan el desarrollo de dicho canal electrónico esto para reducir los costos y tener acceso a un canal que ofrezca beneficios a los usuarios de bajos recursos y reducir costos en familias que lo necesitan.

- La Banca Móvil en El Salvador es un medio que nació con el objetivo de brindar a las personas de escasos recursos y de comunidades que no tienen acceso a la Banca Formal para poder realizar pagos de servicios básicos como servicio de energía eléctrica y agua potable, pero este también puede significar un paso más para el desarrollo económico del país con lo cual se recomienda a las entidades involucradas del Estado y a las Instituciones Financieras realizar campañas de educación financiera para poder dotar de una herramienta solida a los usuarios de dicho canal electrónico y que puede ser una herramienta que ayude a mejorar la calidad de vida de sus familias.

## REFERENCIAS

Asociación de Bancos del Perú (2014). BANCO MUNDIAL: DESARROLLO FINANCIERO GLOBAL. *Asociación de Bancos del Perú*. Recuperado 10, 2015, de [http://www.asbanc.pe/ContenidoFileServer/ASBANC%20Semanal%20N99%20-%20Desarrollo%20Financiero%20Global\\_20140328040938957.pdf](http://www.asbanc.pe/ContenidoFileServer/ASBANC%20Semanal%20N99%20-%20Desarrollo%20Financiero%20Global_20140328040938957.pdf)

Banco Agrícola (2014). Banca Móvil de Banco Agrícola. *Banco Agrícola*. Recuperado 09, 2015, de <http://www.bancoagricola.com/banca-movil/article/banca-movil.htm>

Banco de América Central (2014). BAC Móvil. *Banco de América Central*. Recuperado 09, 2015, de <https://www.bac.net/elsalvador/esp/pdf/leerpdf.html?root=personal&cia=2&type=1&txt=comandosh.pdf>

Banco Mundial (2014). Abonos a teléfonos celulares (por cada 100 personas). *Banco Mundial*. Recuperado 09, 2015, de <http://datos.bancomundial.org/indicador/IT.CEL.SETS.P2/countries/SV?display=graph>

Centro de Innovación BBVA. (2012). Banca Móvil. Madrid: Innovation EDGE.



Banco Mundial (2015). Measuring Financial Inclusion around the World. *The World Bank*. Recuperado 09, 2015, de <http://www.worldbank.org/en/programs/globalindex>

Banco Mundial (2015). Global Findex. *Banco Mundial*. Obtenido 11, 2015, de <http://www.worldbank.org/en/programs/globalindex>

Barceló, J. (2013). Diseño Metodológico Técnicas de Recolección de Datos. *Instituto de Perfeccionamiento y Estudios Superiores*. Obtenido 10, 2015, de [http://ipes.anep.edu.uy/documentos/investigacion/materiales/disenio\\_barcelo.pdf](http://ipes.anep.edu.uy/documentos/investigacion/materiales/disenio_barcelo.pdf)

Barceló, J. (2013). Técnicas de Recolección de Datos. *Instituto de Perfeccionamiento y Estudios Superiores*. Obtenido 10, 2015, de <https://gabriellebet.files.wordpress.com/2013/01/tecnicas-de-recoleccic3b3n4.pdf>

Decreto Legislativo N° 72. Diario Oficial de la República de El Salvador No. 160 Tomo 408, San Salvador, El Salvador, 13 de agosto de 2015.

Elena Abascal, Ildefonso Grande Esteban. (2005). *Análisis de encuestas* (2ª ed., pp. 14). Madrid: ESIC Editorial.

Jaime García Alba (Coord.) y Analistas Financieros Internacionales (AFI). (2009). *Telefonía móvil y desarrollo financiero en América Latina*. España: illustrated.

Kerlinger (2014). Análisis de datos. *Tesis de Investigación*. Obtenido 11, 2015, de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/05/capitulo-iv-analisis-de-datos.html>

Organización de Naciones Unidas (2011). Firman acuerdo para impulsar servicios de banca móvil en El Salvador. *Programa Conjunto Vivienda y Asentamientos Urbanos Productivos y Sostenibles*. Recuperado 09, 2015, de [http://www.nacionesunidas.org/sv/fodm-apus/index.php?option=com\\_content&view=article&id=161:firmar-acuerdo-para-impulsar-servicios-de-banca-movil-en-el-salvador&catid=61:leyes-nacionales-de-vivienda&Itemid=82](http://www.nacionesunidas.org/sv/fodm-apus/index.php?option=com_content&view=article&id=161:firmar-acuerdo-para-impulsar-servicios-de-banca-movil-en-el-salvador&catid=61:leyes-nacionales-de-vivienda&Itemid=82)

Rodríguez, M. (2013). Estudio de Encuestas. *Universidad Autónoma de Madrid*. Obtenido 10, 2015, de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/ENCUESTA\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf)

Selltiz (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed., Vol., pp. 174). México, D.F., México, D.F.: McGraw-Hill.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Inclusión financiera:** acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población.

(<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/10/11/inclusion-financiera/>)

**Institución Financiera:** una entidad que presta servicios financieros a sus clientes, es decir, una compañía que ofrece a sus clientes (familias, empresas, Estado) servicios relacionados con el dinero que posee o necesita.

(<https://educacionbancaria.wordpress.com/2012/10/26/52/>)

**Banca Móvil:** Se conoce al proceso de prestación de servicios bancarios y de transferencias de dinero por medio de teléfonos móviles. Con ella los usuarios pueden utilizar sus teléfonos móviles para acceder a sus cuentas bancarias, hacer transferencias de dinero, para pagar servicios, productos, créditos bancarios, entre otros. Todo eso de forma segura, simple e independiente del lugar y la hora.

([http://www.ecured.cu/Banca\\_M%C3%B3vil](http://www.ecured.cu/Banca_M%C3%B3vil))

**Banca Electrónica:** La banca electrónica puede definirse como el conjunto de productos y procesos que permiten, mediante procedimientos informáticos, que el cliente pueda realizar una serie, cada vez más amplia, de transacciones bancarias sin necesidad de ir a la sucursal.

(<http://thales.cica.es/rd/Recursos/rd98/Economia/02/texto2.html>)

## APÉNDICE

### **Apéndice 1: Entrevista realizada a Gerente Administrativo de empresa que no cuenta con Banca Móvil implementado (SAC INTEGRAL).**

**1. ¿La empresa en un futuro cercano estaría interesada en implementar Banca Móvil como canal electrónico? Si, No, ¿Por qué?**

**Respuesta:** Si, ya que aumenta las posibilidades de acceso a nuestros clientes y nos abre puertas para poder competir en el mercado financiero ya que en la actualidad estos representan una ventaja competitiva y no nos podemos quedar atrás.

**2. ¿Qué beneficios traería un canal electrónico como Banca Móvil para la empresa?**

**Respuesta:** Muchos, mayor acceso a las cuentas de todos nuestros clientes, facilidades en los pagos de servicios y préstamos, descongestionar las agencias y así también se pueden bajar los costos de operación de la empresa.

**3. ¿Cuáles son los principales factores que impiden o dificultan la implementación de Banca Móvil para la empresa?**

**Respuesta:** Por el momento estos canales electrónicos no forman parte de la planeación estratégica ya que se tienen prioridades además los costos en los que se incurre son demasiado altos por lo cual son proyectos que se dejan a futuro para poder afrontarlos con mayor responsabilidad.

- 4. ¿Han recibido por parte del Gobierno Central o Entidades Internacionales ofrecimientos de ayuda para la implementación de Banca Móvil para promover la Inclusión Financiera en El Salvador?**
- a. En caso de recibir ayuda, ¿Qué tipo de ayuda recibe?**
  - b. En caso de no recibir ayuda, ¿Cree conveniente que el Gobierno promueva la inclusión por medio de apoyo a las empresas? Y ¿Qué tipo de apoyo debería de brindar?**

**Respuesta:** No recibimos ayuda por parte del gobierno ni ninguna otra institución internacional, en cuanto al gobierno central desde mi punto de vista si debería de apoyar estos proyectos ya que son de beneficio para la población de bajos recursos aunque estos también traen beneficios para nosotros como empresa que presta servicios financieros, debería de ser algo en conjunto, debería de dar asesorías y programas para la estructuración de dicho proyecto pero es algo que se pensara a futuro.

- 5. ¿En el escenario en que el gobierno o alguna institución financiera dieran apoyo para la implementación de Banca Móvil con el propósito de impulsar la Inclusión Financiera en su empresa, ejecutarían dicho proyecto?**

**Respuesta:** Si, definitivamente se haría un esfuerzo para poder ejecutar dicho proyecto, claro con bases fuertes en la planeación estratégica de la empresa.

**6. ¿Qué beneficios puede dar Banca Móvil a las personas de escasos recursos?**

**Respuesta:** tener un fácil acceso a los productos financieros ya que hay mucha gente que por las distancias que hay que recorrer desde sus hogares a las agencias de los bancos no adquieren préstamos o abren cuentas de ahorro y esto facilitaría que ellos pueda realizar sus operaciones, pagar recibos de luz, de agua, cobrar remesas, hay muchos beneficios que pueden obtener con este tipo de canales claro algo muy importante también es el enfoque que este canal tenga por parte de la institución que lo tenga a disposición.

**7. ¿La empresa está comprometida de alguna manera en promover la Inclusión Financiera en el país?**

**Respuesta:** Si, ya que esto no es cuestión de un simple negocia, claro hay un beneficio para la empresa pero la visión social es parte importante para nuestra empresa.

**8. ¿Qué riesgos adoptaría la empresa por una implementación de Banca Móvil como canal electrónico?**

**Respuesta:** Pues por la situación en la que se vive el país hay muchos riesgos que deben de ser discutidos para poder mitigarlos antes de poner a disposición un canal como este, uno de ellos es la renta el cual es un tema más de país, el mal uso del servicio por parte de los clientes, en fin hay una lista que debe de ser muy bien analizada por parte de las personas de riesgos de la empresa.

**9. ¿La empresa cuenta con canales electrónicos actualmente? ¿Cuáles?**

**Respuesta:** No, actualmente no se cuenta con ningún canal electrónico pero que ya son parte de los planes estratégicos a futuro.

**10. ¿La empresa cuenta con mecanismos de mitigación de riesgos para los canales electrónicos?**

**Respuesta:** No, ya que no tenemos canales electrónicos implementados.

**Apéndice 2: Entrevista realizada a Gerente Financiero de empresa que no cuenta con Banca Móvil implementado (PROCREDIT).**

- 1. ¿La empresa en un futuro cercano estaría interesada en implementar Banca Móvil como canal electrónico? Si, No, ¿Por qué?**

**Respuesta:** Si, ya que la bancarización es parte de la misión del banco, la bancarización no solo representa que las personas obtengan préstamos o cuentas, claro como negocio para la empresa esto es un beneficio pero también hay personas que necesitan de herramientas para reducir sus costos y creo que este proyecto es uno de ellos.

- 2. ¿Qué beneficios traería un canal electrónico como Banca Móvil para la empresa?**

**Respuesta:** Aumentar la cobertura de servicios, reducir costos de operación, atracción de nuevos clientes.

- 3. ¿Cuáles son los principales factores que impiden o dificultan la implementación de Banca Móvil para la empresa?**

**Respuesta:** No existen, es cuestión de prioridades de nuestra planeación estratégica.



- 4. ¿Han recibido por parte del Gobierno Central o Entidades Internacionales ofrecimientos de ayuda para la implementación de Banca Móvil para promover la Inclusión Financiera en El Salvador?**
- a. En caso de recibir ayuda, ¿Qué tipo de ayuda recibe?**
  - b. En caso de no recibir ayuda, ¿Cree conveniente que el Gobierno promueva la inclusión por medio de apoyo a las empresas? Y ¿Qué tipo de apoyo debería de brindar?**

**Respuesta:** Ninguna de las dos somos un banco independiente y obedecemos las líneas estratégicas de nuestra Holding.

- 5. ¿En el escenario en que el gobierno o alguna institución financiera dieran apoyo para la implementación de Banca Móvil con el propósito de impulsar la Inclusión Financiera en su empresa, ejecutarían dicho proyecto?**

**Respuesta:** Dependería de la visión estratégica del grupo como tal, aunque el gobierno puede dar incentivos fiscales lo cual son de beneficio para las empresas y lo al final llegara como beneficio a las personas que hagan uso de la telefonía móvil como un canal para realizar transacciones bancarias.

- 6. ¿Qué beneficios puede dar Banca Móvil a las personas de escasos recursos?**

**Respuesta:** Acceso a los bancos, reducción de costos.

**7. ¿La empresa está comprometida de alguna manera en promover la  
Inclusión Financiera en el país?**

**Respuesta:** Es nuestra misión.

**8. ¿Qué riesgos adoptaría la empresa por una implementación de Banca  
Móvil como canal electrónico?**

**Respuesta:** no mayor a los cajeros automáticos u otro canal de distribución, aunque por su naturaleza la delincuencia común es un riesgo ya que si te roban el teléfono móvil se debe de contar con un mecanismo para minimizar dicho riesgo.

**9. ¿La empresa cuenta con canales electrónicos actualmente? ¿Cuáles?**

**Respuesta:** Si Cajeros, banca por internet.

**10. ¿La empresa cuenta con mecanismos de mitigación de riesgos para los  
canales electrónicos?**

**Respuesta:** Si, hay un área específica que se encarga de la identificación y mitigación de riesgos para que estos o no sucedan o si suceden no impacten ni la imagen ni las operaciones de nuestra empresa.

**Apéndice 3: Entrevista realizada a Gerente de Banca Electrónica de empresa que si cuenta con Banca Móvil implementado (Banco Agrícola).**

**1. ¿Qué es y que significa Banca Móvil para la Institución?**

**Respuesta:** Banca Móvil es un canal electrónico el cual se utiliza desde un dispositivo móvil para poder realizar transacciones bancarias desde cualquier parte que se requiera, este canal representa para nuestro Banco estar cada vez más cerca de nuestros clientes y así poder brindarles un mejor servicio.

**2. ¿Cuáles son los factores principales que motivaron a esta Institución Financiera para la implementación de Banca Móvil como canal electrónico?**

**Respuesta:** la fidelización de nuestros clientes así como también poder acercarnos a ellos dándoles una opción más de las que ya tenemos a disposición, esto hace que nuestros clientes sigan con nosotros.

**3. ¿Qué beneficios percibe o espera percibir la Institución al implementar Banca Móvil?**

**Respuesta:** fidelización de nuestros clientes y atracción de nuevos clientes para nuestro banco.

**4. ¿Qué beneficios otorga Banca Móvil en términos de Inclusión**

**Financiera a las personas de escasos recursos económicos?**

**Respuesta:** Banca Móvil como herramienta para la inclusión financiera facilita a las personas a poder acercarse a la banca de El Salvador, hay personas que no se acercan a los bancos ya sea por créditos o cuentas de ahorro porque es demasiado caro realizar un viaje a veces hasta de un día completo para realizar una operación que fácilmente la puede ejecutar desde cualquier teléfono móvil.

**5. ¿Según su experiencia Banca Móvil es un proyecto auto sostenible económicamente para la empresa?**

**Respuesta:** Si, según estudios previamente realizados y la cantidad de clientes activos que tenemos esto nos permite que ellos se queden siempre con nosotros y atraemos nuevos clientes lo cual con el pasar de los años justifica los costos de poner en marcha un proyecto como este.

**6. ¿Qué beneficios percibe la economía de El Salvador al implementar Banca Móvil como canal electrónico?**

**Respuesta:** principalmente es un paso bastante importante a nivel tecnológico, las personas cada vez confían más en los canales que se ponen a disposición por medio de internet y la telefonía creo que no es la excepción, esto impulsara la economía en sectores donde antes no podían tener acceso a la banca formal.

**7. ¿Cuál ha sido el comportamiento en cuanto a clientes nuevos para la Institución Financiera que hayan sido atraídos por el servicio de Banca Móvil?**

**Respuesta:** este es un cambio bastante drástico en algunas personas que no están acostumbrados a realizar transacciones de sus cuentas desde un celular, por lo tanto el proyecto se ha ido llevando de a poco, esto nos permite estabilizar dicho canal a nivel tecnológico y a la vez los clientes están respondiendo de manera positiva a dicho canal electrónico.

**8. ¿Cuáles son sus expectativas a mediano y largo plazo sobre la Banca Móvil como herramienta de Bancarización e Inclusión Financiera en El Salvador?**

**Respuesta:** las expectativas que se tienen como institución es atraer más clientes y mantener los que ya tenemos.

**9. Siendo Banca Móvil un tema de país en los últimos años, ¿Hay apoyo de parte de instituciones del Estado o de algún organismo internacional para poder impulsar este tipo de canal electrónico para el beneficio de la población? En caso de ser Si ¿En qué consiste ese apoyo?, En caso de ser No ¿Qué tipo de apoyo considera que se debería de implementar?**

**Respuesta:** No tuvimos acercamiento con el gobierno ni institución alguna, este proyecto de la central.

**10. ¿Cuáles son los principales riesgos para la Institución en cuanto a Banca Móvil se refiere?**

**Respuesta:** los riesgos que se tienen para dicho canal son los mismos que para cualquier canal electrónico como cajero automático o la banca por internet, aunque este tiene sus peculiaridades digamos en caso que le roben su teléfono celular pero ya se tiene todo controlado para minimizar al máximo estos riesgos.

**11. ¿Cuáles son los principales riesgos del uso de Banca Móvil para sus clientes?**

**Respuesta:** como lo mencionaba la delincuencia común es el más preocupante.

**12. ¿Dentro de su institución existe alguna área específica para el manejo de los riesgos de los canales electrónicos?**

**Respuesta:** Si, hay un departamento exclusivo al manejo de riesgos.

**13. ¿Considera que la recién aprobada “Ley para facilitar la Inclusión Financiera” está acorde para garantizar legalmente el buen funcionamiento de Banca Móvil?**

**Respuesta:** Si, creo que es una ley acertada que protege los intereses de ambas partes.

**Apéndice 4: Entrevista realizada a Gerente Administrativo de empresa que si cuenta con Banca Móvil implementado (FEDECRÉDITO).**

**1. ¿Qué es y que significa Banca Móvil para la Institución?**

**Respuesta:** Banca Móvil para nosotros es más que un simple canal electrónico, es acercarnos más a la gente, es darles una herramienta con la cual puedan tener acceso a más y mejores opciones financieramente hablando, es incluir a un sector de población que se ha ido rezagando con el tiempo ya sea por las distancias a recorrer o por la falta de compromiso por los bancos comerciales del país, FEDECRÉDITO como empresa cien por ciento salvadoreña está comprometida en llevar más opciones para la gente de los cantones, comunidades, lugares que estén lejos de las urbes donde hay presencia bancaria, Banca Móvil es darles una oportunidad para que esta gente salga adelante.

**2. ¿Cuáles son los factores principales que motivaron a esta Institución Financiera para la implementación de Banca Móvil como canal electrónico?**

**Respuesta:** el principal factor que como empresa nos motiva a implementar este tipo de proyectos es el compromiso que se tiene con nuestros clientes para darles cada día un servicio mucho mejor y el compromiso social con el país para implementar proyectos que impulsen la economía y la Inclusión Financiera es parte de ello.

**3. ¿Qué beneficios percibe o espera percibir la Institución al implementar Banca Móvil?**

**Respuesta:** principalmente este tipo de canales nos dan el beneficio como empresa de ser socialmente responsable, claro hay beneficios económicos porque se fidelizan a los clientes que actualmente tenemos, esto dándoles más facilidades para que realicen transacciones a través de su teléfono móvil a la hora que quieran el día que deseen, también atraemos nuevos clientes los cuales podrán tener sus cuentas de ahorro en nuestras entidades socias.

**4. ¿Qué beneficios otorga Banca Móvil en términos de Inclusión Financiera a las personas de escasos recursos económicos?**

**Respuesta:** Banca Móvil desde el punto de vista externo es un modelo de proyecto de bajo costo para los usuarios, por ejemplo para una persona que recibe remesas familiares que tenía que viajar desde el cantón “Los Desmontes“ hasta el pueblo más cercano que tenga alguna agencia bancaria o algún corresponsal no bancario este tendría que pagar pasaje de ida y regreso y en casos gastar en comida y con el servicio de Banca Móvil esto se reduciría a el costo de un mensaje de texto en caso de no tener servicio de internet en su teléfono móvil, claro esto lleva a que el cliente tenga una cuenta de ahorro para poder realizar las transacciones, hay personas que tienen la necesidad de créditos formales y no los obtienen por las distancias o acuden a usureros de la localidad todo esto cambiará con la implementación de Banca Móvil.



**5. ¿Según su experiencia Banca Móvil es un proyecto auto sostenible económicamente para la empresa?**

**Respuesta:** Si, en el modelo de negocio que tenemos es auto sostenible con el tiempo, ya que la aportación por cada entidad socia es muy baja y los beneficios se esperan según nuestras proyecciones sean bastante aceptables.

**6. ¿Qué beneficios percibe la economía de El Salvador al implementar Banca Móvil como canal electrónico?**

**Respuesta:** uno de los principales beneficios es la reactivación económica de aquellos sectores olvidados por la banca, los lugares que son alejados de los pueblos que tienen actividad agropecuaria, una tiendita con necesidades de crédito y muchas otras actividades que necesitan el respaldo financiero formal que no abuse de las personas es decir que sea de bajo costo servirá para dinamizar la economía de dicho sector y la del país por consecuencia, así se mejorara el estilo de vida de muchas familias.

**7. ¿Cuál ha sido el comportamiento en cuanto a clientes nuevos para la Institución Financiera que hayan sido atraídos por el servicio de Banca Móvil?**

**Respuesta:** en cuantos clientes nuevos, por el momento tenemos alrededor de 78 nuevas cuentas de ahorro que se han aperturado por el servicio de Banca Móvil, esto por personas de lugares que están alejados y en su mayoría son personas que

reciben remesas familiares, pero cabe destacar que todavía se está en un proceso de adaptación del canal lo cual todavía no nos permite realizar una campaña masiva para poder promoverlo en todo el país cosa que se dará en su debido momento para poder otorgar un servicio de calidad y de bajo costo.

**8. ¿Cuáles son sus expectativas a mediano y largo plazo sobre la Banca Móvil como herramienta de Bancarización e Inclusión Financiera en El Salvador?**

**Respuesta:** las expectativas de nuestra empresa es llegar a todos los rincones de El Salvador y ser la opción número uno en el país en cuanto a servicios financieros.

**9. Siendo Banca Móvil un tema de país en los últimos años, ¿Hay apoyo de parte de instituciones del Estado o de algún organismo internacional para poder impulsar este tipo de canal electrónico para el beneficio de la población? En caso de ser Si ¿En qué consiste ese apoyo?, En caso de ser No ¿Qué tipo de apoyo considera que se debería de implementar?**

**Respuesta:** por parte del estado no hemos recibido ningún tipo de propuesta, este proyecto se desarrolló con fondos propios de la institución y de las entidades socias.

**10. ¿Cuáles son los principales riesgos para la Institución en cuanto a Banca Móvil se refiere?**

**Respuesta:** los riesgos de este canal electrónico no son diferentes a los demás canales que ya se tienen, aunque cabe recalcar la situación que vive día a día el país no es la mejor en cuanto a las extorciones pero hay medidas que se están tomando para minimizar dicho riesgo.

**11. ¿Cuáles son los principales riesgos del uso de Banca Móvil para sus clientes?**

**Respuesta:** como te comentaba la delincuencia, que le roben su teléfono celular aunque esto no preocupa mucho ya que hay procesos para poder darle la seguridad a nuestros clientes.

**12. ¿Dentro de su institución existe alguna área específica para el manejo de los riesgos de los canales electrónicos?**

**Respuesta:** Si, se cuenta con un departamento de Riesgos el cual se encarga de identificar, mitigar y comunicar estos riesgos para que sean lo menos peligroso para nuestros clientes y nuestra empresa.

**13. ¿Considera que la recién aprobada “Ley para facilitar la Inclusión Financiera” está acorde para garantizar legalmente el buen funcionamiento de Banca Móvil?**

**Respuesta:** Si, es una ley que le da la cara legal a la Inclusión Financiera y a Banca Móvil en el país, así como también faculta a ciertas instituciones a que sean garantes de los derechos de los usuarios y que no se cometan abusos en cuanto a cobros indebidos creo que es una ley muy acertada.

**Apéndice 5: Guía de encuesta realizada a personas naturales sean o no usuarios de entidades financieras.**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Tema: Riesgos y beneficios de la Inclusión Financiera a través de la telefonía móvil en El Salvador.

<b>Objetivo:</b> Conocer la percepción de las personas ante la posibilidad de contar con un medio o canal que facilite el uso de los servicios bancarios por medio de la telefonía móvil en El Salvador.		
<b>Instrucciones:</b> Contestar las siguientes preguntas marcando con X el cuadro de la opción según considere, en las opciones que crea conveniente marcar más de una opción puede hacerlo.		
<b>PERFIL DEL ENCUESTADO</b>		
<b>1. Sexo</b>		
<input type="checkbox"/> Mujer	<input type="checkbox"/> Hombre	
<b>2. Edad</b>		
<input type="checkbox"/> 18 a 22 años	<input type="checkbox"/> 23 a 27 años	
<input type="checkbox"/> 28 a 35 años	<input type="checkbox"/> 36 años o más.	
<b>CUESTIONARIO</b>		
<b>3. ¿Tiene teléfono móvil?</b>		
<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
<b>4. ¿Utiliza servicio de internet en su teléfono móvil?</b>		
<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No Aplica
<b>5. ¿Tiene servicios financieros contratados en alguna entidad financiera?</b>		
<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
<b>6. En caso de tener productos financieros, de los que se muestran a continuación ¿Cuáles tiene contratados?</b>		
<input type="checkbox"/> Cuenta de ahorro	<input type="checkbox"/> Préstamo	<input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito
<input type="checkbox"/> Otros _____		<input type="checkbox"/> No aplica
<b>7. ¿Cuál o cuáles cree usted que son los motivos principales para no tener una cuenta bancaria?</b>		
<input type="checkbox"/> Falta de dinero.	<input type="checkbox"/> Falta de documentación	
<input type="checkbox"/> No confío en los bancos.	<input type="checkbox"/> Falta de educación financiera. (Cultura de	
<input type="checkbox"/> Agencia queda demasiado lejos.	<input type="checkbox"/> Cobros de comisiones e intereses altos.	

<b>8. Indique cuales de los siguientes servicios tiene contratados y de los cuales usted realiza los pagos</b>		
<input type="checkbox"/> Agua	<input type="checkbox"/> Telefonía	
<input type="checkbox"/> Luz eléctrica	<input type="checkbox"/> Servicio de Cable	
<input type="checkbox"/> Internet		
<b>9. ¿Qué medio prefiere o se siente más seguro para realizar el pago los servicios básicos?</b>		
<input type="checkbox"/> Agencia Bancaria	<input type="checkbox"/> Agencia proveedor	<input type="checkbox"/> Internet
<input type="checkbox"/> Teléfono Móvil	<input type="checkbox"/> Corresponsales no Bancarios	
<b>10. ¿Recibe remesas familiares?</b>		
	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
<b>11. ¿Cómo prefiere realizar el cobro de remesa familiar?</b>		
<input type="checkbox"/> Depósito en Cuenta	<input type="checkbox"/> Efectivo	<input type="checkbox"/> No aplica
<b>12. ¿Si cuantificamos el costo de visitar una agencia bancaria en que rango cree usted que se encuentra?</b>		
<input type="checkbox"/> \$0.01 - \$1.00	<input type="checkbox"/> \$1.01 - \$2.00	<input type="checkbox"/> \$2.01 - \$3.00
<input type="checkbox"/> \$3.01 - \$4.00	<input type="checkbox"/> \$4.01 - \$5.00	<input type="checkbox"/> Más de \$5.00
<b>13. ¿Cómo considera usted la representación de riesgo en el uso de teléfono móvil como herramienta para la realización de transacciones bancarias?</b>		
<input type="checkbox"/> Nada Riesgo	<input type="checkbox"/> Poco Riesgoso	
<input type="checkbox"/> Medianamente Riesgoso	<input type="checkbox"/> Altamente Riesgoso	
<b>14. ¿Qué medios de pago utiliza o prefiere y que le da mayor confianza para realizar pagos de productos o servicios?</b>		
<input type="checkbox"/> Corresponsales no bancarios.	<input type="checkbox"/> Agencia de proveedora de servicios.	
<input type="checkbox"/> Puntos Express.	<input type="checkbox"/> Banca Móvil.	
<input type="checkbox"/> Caieros Automáticos.	<input type="checkbox"/> Banca nor internet.	
<input type="checkbox"/> Agencias Bancarias.	<input type="checkbox"/> Ninguno.	
<b>15. ¿Usted utilizaría Banca Móvil para realizar transacciones bancarias o pagos de servicios?</b>		
	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

## Apéndice 6: Tabulación y Análisis de datos del cuestionario dirigido

usuarios.

### 1. Sexo

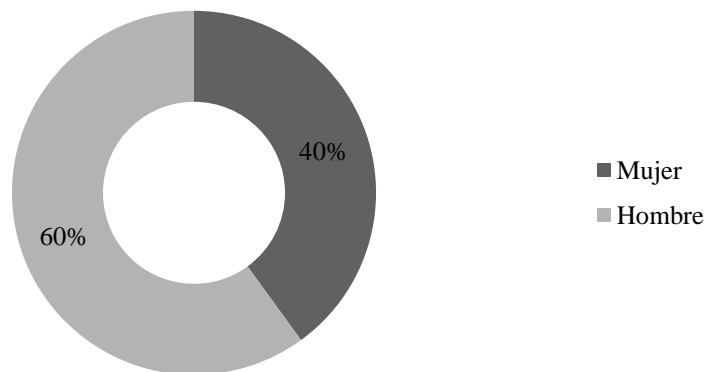
Objetivo: Conocer de la muestra encuestada, cuál es el género de las personas que colaboraron con el desarrollo de la investigación.

Tabla 5:  
Tabla de frecuencias para pregunta 1

Opción de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mujer	40	40.00%
Hombre	60	60.00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

Imagen 5:  
Representación gráfica de respuestas para pregunta 1

### 1 - Sexo



### Análisis e interpretación.

La mayor parte de la población encuestada es Hombre.

## 2. Edad

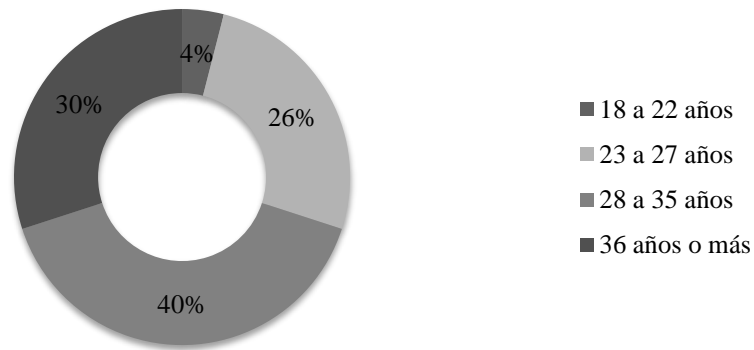
Objetivo: establecer un parámetro de edades entre las personas encuestadas.

**Tabla 6:**  
**Tabla de frecuencias para pregunta 2**

Opción de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
18 a 22 años	4	4.00%
23 a 27 años	26	26.00%
28 a 35 años	40	40.00%
36 años o más	30	30.00%
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

**Imagen 6:**  
**Representación gráfica de respuestas para pregunta 2**

### 2 - Edad



### Análisis e interpretación.

El segmento de 28 a 35 años es el sector mayoritario en la muestra obtenida, en un 95% de este segmento todos cuentan con productos financieros o servicios básicos, lo cual son personas que también pueden hacer uso de los servicios bancarios a través de la telefonía móvil, representando una oportunidad de negocio adicional para implementación de Banca Móvil y así facilitar la inclusión a los segmentos de la población que no cuentan con servicios financieros formales a través de este medio.



### 3. ¿Tiene teléfono móvil?

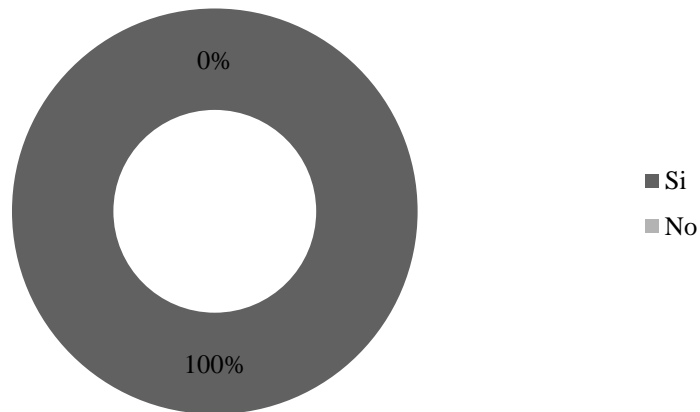
Objetivo: establecer un parámetro de la cantidad de personas que poseen teléfono móvil lo cual signifique un potencial usuario de Banca Móvil.

**Tabla 7:**  
**Tabla de frecuencias para pregunta 3**

Opción de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	100	100.00%
No	0	0.00%
Totales	100	100.00%

**Imagen 7:**  
**Representación gráfica de respuestas para pregunta 3**

### 3 - ¿Tiene teléfono móvil?



#### **Análisis e interpretación.**

El resultado de esta pregunta viene a confirmar los datos que se obtuvieron del Banco Mundial ya que todas las personas que contestaron el cuestionario tienen un teléfono móvil, además es un factor importante para la implementación de la Banca por telefonía Móvil ya que tanto las entidades financieras como los usuarios no tendrían que incurrir en gastos extras para poder hacer uso de dicho canal electrónico.

#### 4. ¿Utiliza servicio de internet en su teléfono móvil?

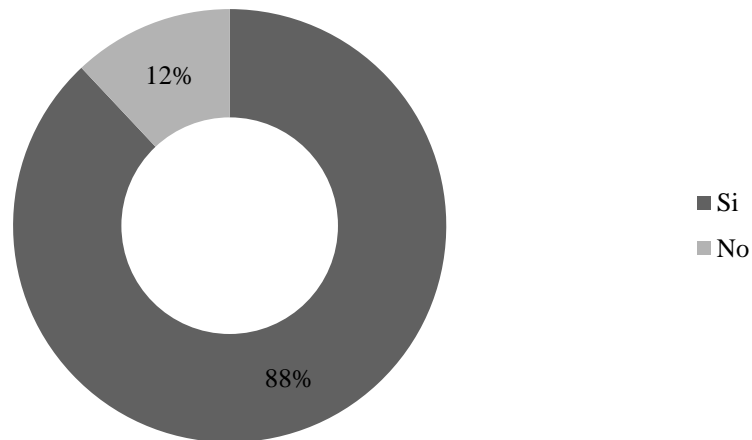
Objetivo: Conocer la preferencia de la población en el uso de internet en dispositivos móviles esto para poder tener un parámetro de quienes pueden necesitar la mensajería SMS para la ejecución de transacciones con el servicio Banca Móvil.

Tabla 8:  
Tabla de frecuencias para pregunta 4

Opción de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	88	88.00%
No	12	12.00%
Totales	100	100.00%

Imagen 8:  
Representación gráfica de respuestas para pregunta 4

#### 4 - ¿Utiliza servicio de internet en su teléfono móvil?



#### Análisis e interpretación.

En El Salvador los servicios de internet en la telefonía móvil han tenido una gran aceptación lo cual es una ventaja para las Entidades Financieras ya que las personas pueden acceder a sus sitios web y realizar transacciones desde sus

dispositivos móviles, esto significa que las empresas no hacen mayor inversión en cuanto a una plataforma especial para la interpretación de mensajes SMS pero si hay una porción importante de personas que no tienen acceso al internet en sus dispositivos con lo cual si hay que realizar dicha inversión y a la cual se tiene que enfocar para dar cobertura a las personas por dicho medio.

**5. ¿Tiene servicios financieros contratados en alguna entidad financiera?**

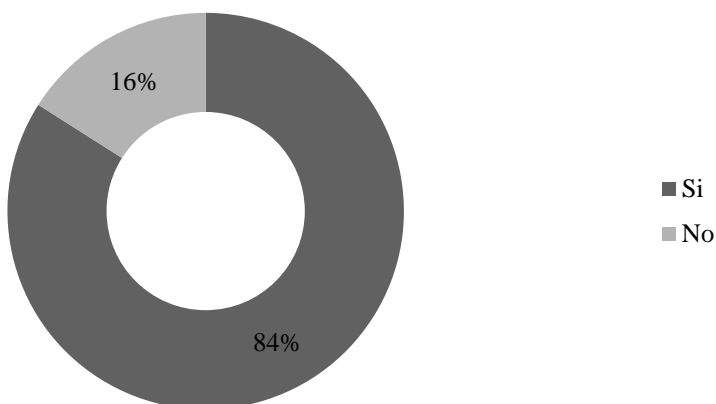
Objetivo: conocer un aproximado de la población que cuenta con servicios financieros contratados en el sector formal de la Banca Nacional.

**Tabla 9:**  
**Tabla de frecuencias para pregunta 5**

Opción de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>Si</b>	84	84.00%
<b>No</b>	16	16.00%
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

**Imagen 9:**  
**Representación gráfica de respuestas para pregunta 5**

**5 -¿Tiene servicios financieros contratados en alguna entidad financiera?**



**Análisis e interpretación.**

Los resultados obtenidos en esta pregunta son muy importantes ya que nos dan una clara idea de que el trabajo de la inclusión financiera no es solamente a los sectores más alejados de las ciudades, al delimitación de la investigación a nivel geográfico se determinó que se realizaría en el área metropolitana de San Salvador, esto demuestra que todavía hay personas no tienen servicios financieros en una Entidad formal.

**6. En caso de tener productos financieros, de los que se muestran a continuación ¿Cuáles tiene contratados?**

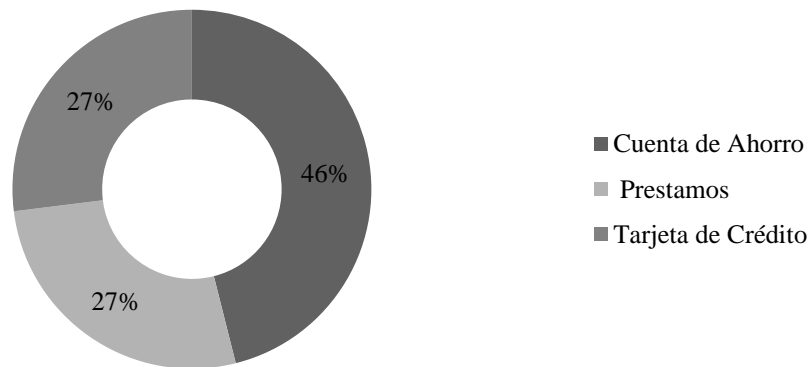
Objetivo: conocer el tipo de producto que tienen las personas encuestadas dentro del Sistema Financiero.

**Tabla 10:**  
**Tabla de frecuencias para pregunta 6**

Opción de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cuenta de Ahorro	82	46.00%
Préstamo	48	27.00%
Tarjeta de Crédito	48	27.00%
<b>Totales</b>	<b>178</b>	<b>100.00%</b>

**Imagen 10:**  
**Representación gráfica de respuestas para pregunta 6**

**6 - En caso de tener productos financieros, de los que se muestran a continuación ¿Cuáles tiene contratados?**



**Análisis e interpretación.**

En el caso de las personas que tienen contratado un producto financiero estas en su mayoría tienen cuentas de ahorro, préstamos y tarjetas de crédito, lo cual también es un punto importante para el desarrollo de canales electrónicos que faciliten el uso de Banca Móvil como una opción para realizar pagos o transferencias bancarias, desde el punto de vista de las entidades financieras puede verse como una oportunidad de negocio para reducir costos en cuanto a pagos y cobros y de los clientes de estos para tener una opción más para realizar operaciones bancarias desde cualquier punto del país y en cualquier momento.

**7. ¿Cuál o cuáles cree usted que son los motivos principales para no tener una cuenta bancaria?**

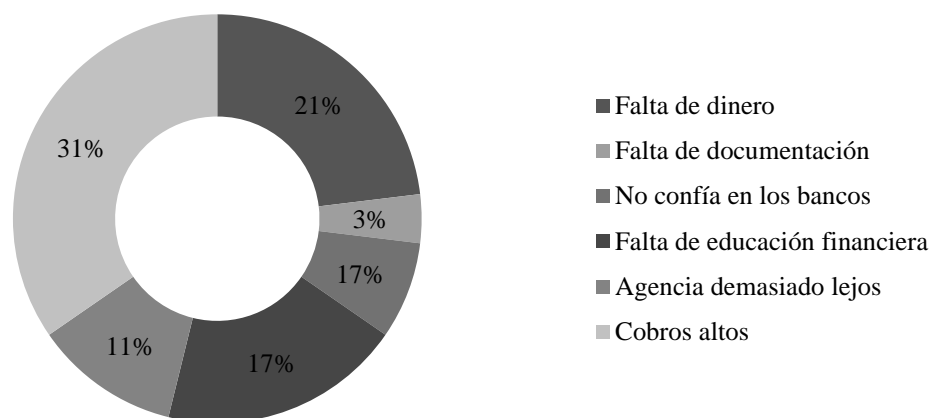
Objetivo: identificar de manera general cuales son los principales motivos por lo cual las personas no abren una cuenta bancaria en el Sistema Financiero.

**Tabla 11:**  
**Tabla de frecuencias para pregunta 7**

Opción de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Falta de dinero	12	20.69%
Falta de documentación	2	3.45%
No confía en los bancos	10	17.24%
Falta de educación financiera	10	17.24%
Agencia demasiado lejos	6	10.34%
Cobros altos	18	31.03%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100.00%</b>

**Imagen 11:**  
**Representación gráfica de respuestas para pregunta 7**

**7 - ¿Cuál o cuáles son los motivos principales para no poseer una cuenta Bancaria?**



**Análisis e interpretación.**

De las personas que no tienen un producto financiero contratado con una entidad socia, en su mayoría la falta de confianza en los bancos es la principal razón por no tener dichos productos, así como también afecta la falta de educación financiera y la falta de dinero, la banca por telefonía móvil se vuelve una opción más para poder minimizar las causas por las cuales las personas no tienen una cuenta de ahorro o acceso al crédito ya que esto también posibilita la reducción de costos y la lejanía que algunas personas tienen con las entidades financieras.

**8. Indique cuales de los siguientes servicios tiene contratados y de los cuales usted realiza los pagos**

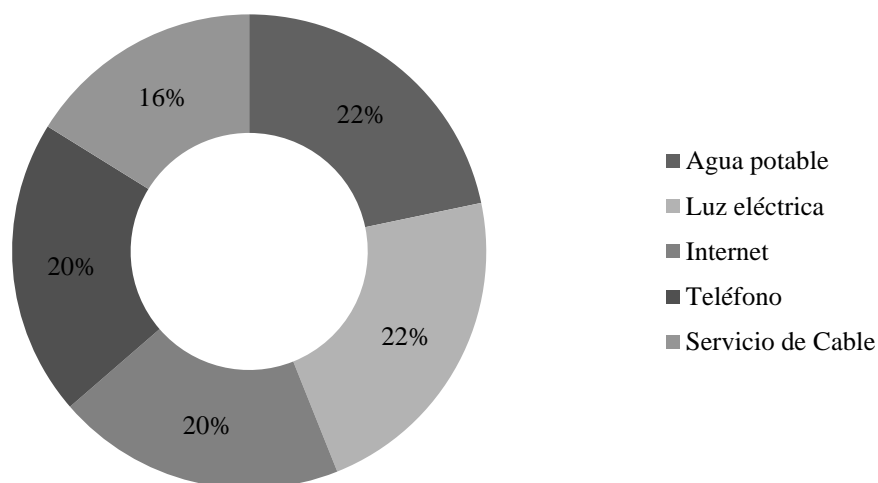
Objetivo: uno de los principales propósitos de la Inclusión Financiera es buscar la forma de reducir los costos en los pagos de servicios básicos, esto para que dichos servicios lleguen a todas las comunidades de escasos recursos, para lo cual con esta pregunta identificamos cuales servicios son los más utilizados por las personas.

**Tabla 12:**  
**Tabla de frecuencias para pregunta 8**

Opción de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Agua potable	86	21.72%
Luz eléctrica	88	22.22%
Internet	78	19.70%
Teléfono	80	20.20%
Servicio de Cable	64	16.16%
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>100.00%</b>

**Imagen 12:**  
**Representación gráfica de respuestas para pregunta 8**

### **8 - Indique cuál de los siguientes servicios tiene contratados**



#### **Análisis e interpretación.**

El 100% de los encuestados por lo menos tiene un servicio contratado, esto quiere decir que las personas tienen que pagar dichos servicios, para algunos se vuelven un costo asociado a la factura el poder desplazarse ya sea a una agencia bancaria o a las instituciones que les prestan los servicios dicho costo podría reducirse considerablemente o completamente con el uso del servicio de Banca Móvil, lo cual también es un motivo por el cual las personas que no tienen cuentas de ahorro se interesen por abrir una cuenta en las instituciones del Sistema Financiero que tenga dicho servicio esto sería importante para las entidades ya que son nuevos clientes y para los usuarios que reducirían los costos en los que incurren al desplazarse para pagar sus facturas.



**9. ¿Qué medio prefiere o se siente más seguro para realizar el pago los servicios básicos?**

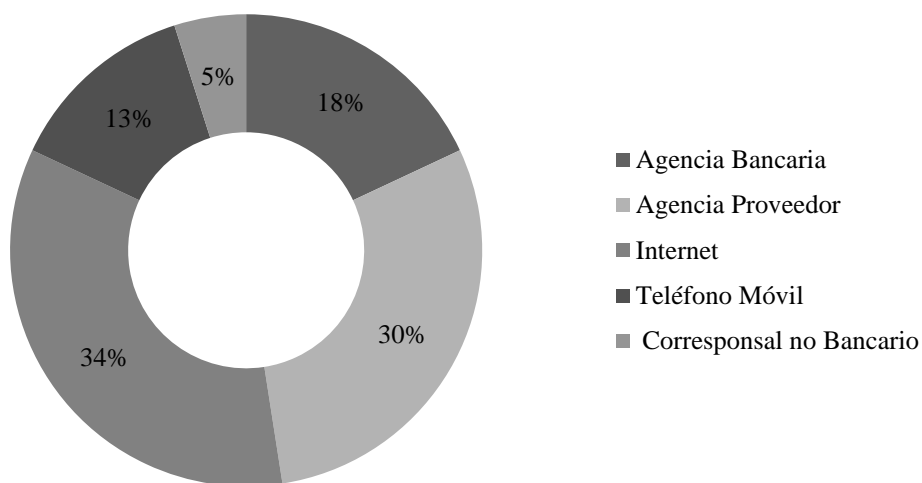
Objetivo: conocer la preferencia de pago de los usuarios de servicios básicos.

**Tabla 13:**  
**Tabla de frecuencias para pregunta 9**

Opción de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Agencia Bancaria	22	18.03%
Agencia Proveedor	36	29.51%
Internet	42	34.43%
Teléfono Móvil	16	13.11%
Corresponsal no Bancario	6	4.92%
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100.00%</b>

**Imagen 13:**  
**Representación gráfica de respuestas para pregunta 9**

**9 - ¿Por qué medio prefiere realizar el pago los servicios básicos?**



**Análisis e interpretación.**

Las personas que contestaron el cuestionario tienen una preferencia por el uso del internet para realizar transacciones bancarias y pagos de servicios básicos, esto es

bueno considerando que el 88% de las personas utilizan el servicio de internet desde sus dispositivos móviles, y aunque la Banca Móvil no es lo suficientemente conocida o promocionada por las entidades financieras que ya cuentan con dicho servicio, el 13% ya hace uso de dicho canal para realizar transacciones bancarias y pagos de servicio.

### 10. ¿Recibe remesas familiares?

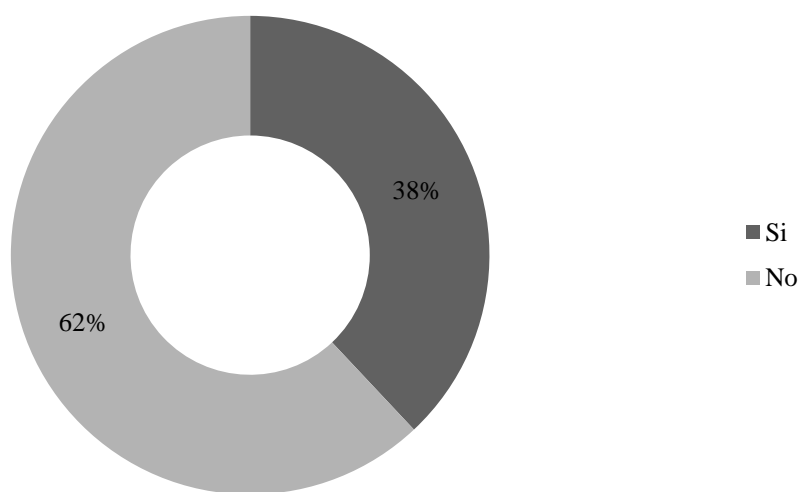
Objetivo: conocer en el área de remesas familiares la porción de la población que recibe dicho servicio.

**Tabla 14:**  
**Tabla de frecuencias para pregunta 10**

Opción de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	38	38.00%
No	62	62.00%
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

**Imagen 14:**  
**Representación gráfica de respuestas para pregunta 10**

### 10 - ¿Recibe remesas familiares?



### **Análisis e interpretación.**

Las remesas familiares representan un pilar importante en la economía salvadoreña, de las personas que no tienen cuenta de ahorro el 88% de ellas reciben remesas familiares y de ese 88% el 90% prefieren retirar en efectivo la remesa para lo cual tienen que desplazarse hasta una entidad financiera para poder realizar dicha operación, lo cual se vuelve una oportunidad para las entidades financieras para que estas personas contraten una cuenta de ahorro y reciban sus remesas por medio de un depósito a su cuenta a través de los servicios de Banca Móvil y luego poder realizar pagos de servicios a través de dicho canal.

### **11. ¿Cómo prefiere realizar el cobro de remesa familiar?**

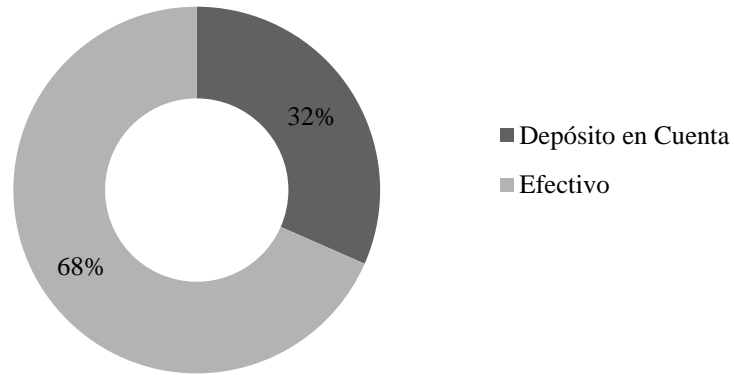
Objetivo: conocer la preferencia de la forma del cobro de las remesas familiares el cual es un segmento de población para el que pueda ir dirigido el canal electrónico Banca Móvil.

**Tabla 15:**  
**Tabla de frecuencias para pregunta 11**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Depósito en Cuenta</b>	12	31.58%
<b>Efectivo</b>	26	68.42%
<b>Totales</b>	<b>38</b>	<b>100.00%</b>

**Imagen 15:**  
**Representación gráfica de respuestas para pregunta 11**

### **11 - ¿Cómo prefiere realizar el cobro de remesa familiar?**



#### **Análisis e interpretación.**

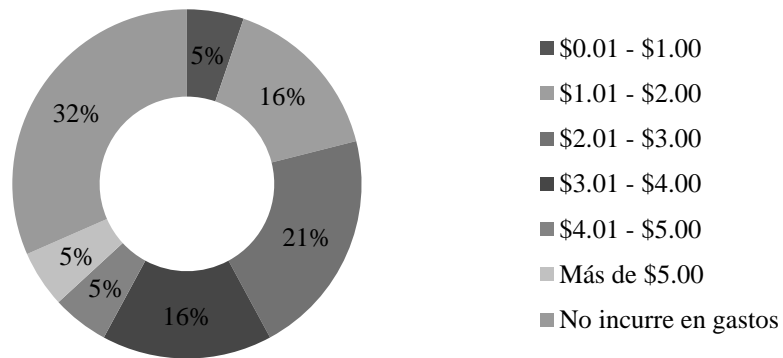
Un dato muy importante que del 100% de personas que reciben remesas familiares el 68% de estos prefieren recibirla en efectivo, esto significa que se desplazan hacia alguna agencia de remesas o a alguna agencia bancaria a realizar la transacción lo cual causa que las personas tengan un gasto para poder llegar a dichas oficinas, de este segmento el 100% respondió que si una agencia bancaria pone a su disposición un servicio de banca por celular de bajo costos esto contestaron que si lo utilizarían, representando un segmento positivo para las Entidades Financieras ya que un 23% de estos no tienen productos financieros lo cual supondría que tienen que abrir una cuenta bancaria. En la figura siguiente se puede tener un panorama de los costos que las personas incurren para poder realizar el retiro de sus remesas familiares lo cual dicho gasto se puede minimizar considerablemente o en algunos casos puede eliminarse completamente.

**Tabla 16:**  
**Tabla de frecuencias de gastos por cobro de remesas**

Opción de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
\$0.01 - \$1.00	2	5.26%
\$1.01 - \$2.00	6	15.79%
\$2.01 - \$3.00	8	21.05%
\$3.01 - \$4.00	6	15.79%
\$4.01 - \$5.00	2	5.26%
Más de \$5.00	2	5.26%
No incurre en gastos	12	31.58%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.00%</b>

**Imagen 16:**  
**Gastos para retirar una remesa en efectivo.**

**Rango de gastos para retirara una remesa en efectivo**



**12. ¿Si cuantificamos el costo de visitar una agencia bancaria en que rango cree usted que se encuentra?**

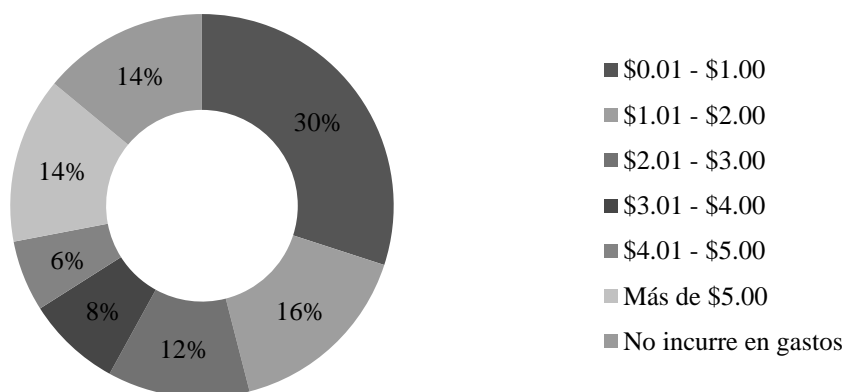
Objetivo: conocer los costos a los que incurren las personas en desplazarse desde su hogar para visitar una agencia bancaria.

**Tabla 17:**  
**Tabla de frecuencias para pregunta 12**

Opción de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
\$0.01 - \$1.00	30	30.00%
\$1.01 - \$2.00	16	16.00%
\$2.01 - \$3.00	12	12.00%
\$3.01 - \$4.00	8	8.00%
\$4.01 - \$5.00	6	6.00%
Más de \$5.00	14	14.00%
No incurre en gastos	14	14.00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

**Imagen 17:**  
**Representación gráfica de respuestas para pregunta 12**

**12 - ¿Si cuantificamos el costo de visitar una Agencia Bancaria en que rango cree usted que se encuentra?**



### **Análisis e interpretación.**

Si bien es cierto las distancias con el tiempo se han acortado y las entidades bancarias de El Salvador han hecho un esfuerzo por llegar cada vez más cerca de sus clientes, podemos observar que desde el segmento de personas que gastan más de tres dólares para visitar una agencia bancaria ascienden al 34% de las personas encuestadas y es un gasto representativo para muchas familias, el costo de enviar un mensaje en caso de que este no sea gratis ronda en El Salvador es entre seis a diez centavos más IVA lo cual reduciría considerablemente el viajar hasta una agencia para poder realizar una operación bancaria o pagos de servicios básicos lo cual se transformaría en un ahorro para los usuarios.

### **13. ¿Cómo considera usted la representación de riesgo en el uso de teléfono móvil como herramienta para la realización de transacciones bancarias?**

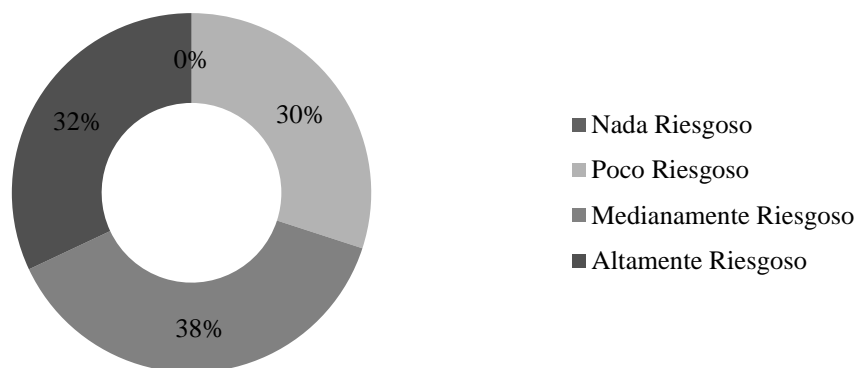
Objetivo: conocer la percepción de riesgo que representa para los encuestados el canal de Banca Móvil.

**Tabla 18:**  
**Tabla de frecuencias para pregunta 13**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Nada Riesgoso</b>	0	0.00%
<b>Poco Riesgoso</b>	30	30.00%
<b>Medianamente Riesgoso</b>	38	38.00%
<b>Altamente Riesgoso</b>	32	32.00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

**Imagen 18:**  
**Representación gráfica de respuestas para pregunta 13**

**13 - ¿Cómo considera usted la representación de riesgo en el uso de teléfono móvil como herramienta para la realización de transacciones Bancarias?**



**Análisis e interpretación.**

Este resultado es reflejo de lo que todos los expertos del tema de riesgos en el área bancaria afirman y es que todas las operaciones bancarias son riesgosas, pero se puede minimizar dicho riesgo, la percepción de las personas encuestadas en su mayoría establece que es un canal medianamente riesgoso, y aunque este canal tiene su nivel de riesgo en cada institución financiera existen políticas para poder mitigar dichos riesgos y permitir a los clientes realizar operaciones bancarias con el mayor grado de seguridad posible.



**14. ¿Qué medios de pago utiliza o prefiere y que le da mayor confianza para realizar pagos de productos o servicios?**

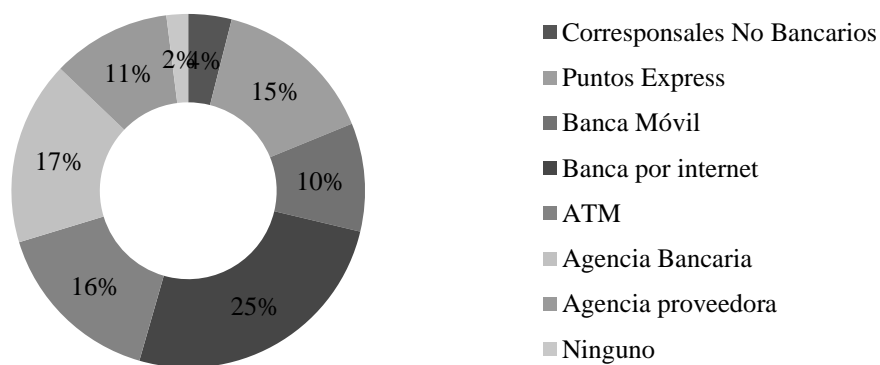
Objetivo: conocer la preferencia sobre los canales electrónicos que están a disposición en el Sistema Financiero.

**Tabla 19:**  
Tabla de referencias para pregunta 14

Opción de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Corresponsales No Bancarios	8	3.96%
Puntos Express	30	14.85%
Banca Móvil	20	9.90%
Banca por internet	52	25.74%
ATM	32	15.84%
Agencia Bancaria	34	16.83%
Agencia proveedora	22	10.89%
Ninguno	4	1.98%
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>100.00%</b>

**Imagen 19:**  
Representación gráfica de respuestas para pregunta 14

**14 - ¿Qué medios de pago utiliza o prefiere y que le da mayor confianza para realizar pagos de productos o servicios?**



### **Análisis e interpretación.**

En la actualidad el medio más utilizado y que va creciendo en confianza para los usuarios es la Banca por Internet, esta plataforma con el tiempo ha venido evolucionando y creando mejoras sustanciales que han sido de gran aceptación en las personas y que también representa una herramienta de trabajo para las empresas y las mismas instituciones financieras.

### **15. ¿Usted utilizaría Banca Móvil para realizar transacciones bancarias o pagos de servicios?**

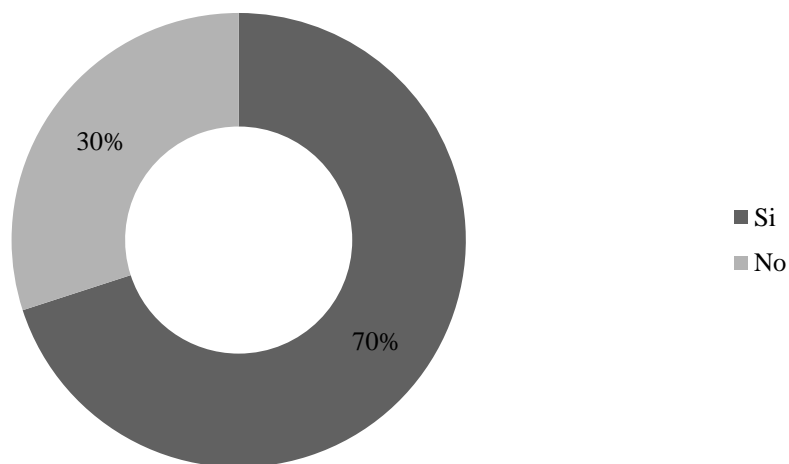
Objetivo: conocer el nivel de aceptación que tendría Banca Móvil como opción de sustituir los medios tradicionales de pago de servicios o para la realización de transacciones bancarias.

**Tabla 20:**  
**Tabla de referencias para pregunta 15**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Si</b>	70	70.00%
<b>No</b>	30	30.00%
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

**Imagen 20:**  
**Representación gráfica de respuestas para pregunta 15**

**15 - ¿Usted utilizaría Banca Móvil para realizar Transacciones Bancarias o pagos de servicios?**



**Análisis e interpretación.**

Es importante afirmar que aunque la utilización de un teléfono móvil para realizar transacciones bancarias en El Salvador no es algo que todas las personas ven con positivismo, esto por aspectos de seguridad no solamente en la parte técnica sino también en el clima de inseguridad que rodea al país, el 70% de las personas contestaron que si utilizarían el servicio de Banca Móvil para realizar cualquier operación bancaria, cabe recalcar que el 30% que dijo que no lo utilizaría son usuarios de Banca por internet lo que representa un segmento de población que se siente a gusto con dicho servicio por sus avances en seguridad pero que también representan una oportunidad para que puedan utilizar en un futuro la Banca por Celular.