

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



**“LAS FINTECH COMO ALTERNATIVA PARA BRINDAR OPORTUNIDADES
DE DESARROLLO A LOS MICRO Y PEQUEÑOS EMPRESARIOS (MYPE)”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:
YANCI ELIZABETH BARILLAS AGUILAR
ERIKA VERENICE BARRERA RIVERA

PARA OPTAR AL GRADO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

OCTUBRE 2021

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
SECRETARIO GENERAL : INGENIERO FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : MAESTRO NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ
VICEDECANO : MAESTRO MARIO WILFREDO CRESPIÓN ELÍAS
SECRETARIA : LICENCIADA VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO
ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LICENCIADO EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ
TRIBUNAL EXAMINADOR : MAESTRO JUAN VICENTE ALVARADO RODRÍGUEZ
: MAESTRO VÍCTOR RENÉ OSORIO AMAYA
: MAESTRO EFRAÍN ANTONIO RIVAS GARCÍA

OCTUBRE 2021

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Primeramente doy inmensas gracias a Dios, por regalarme la vida y estar a mi lado en todo momento; por su amor para guiarme, protegerme, enseñarme el buen camino, darme sabiduría y fuerzas a lo largo de mis proyectos, y por la oportunidad de estudiar la maestría que hoy gracias a él, mi esfuerzo y el de mi familia estoy culminando.

A mis padres por su apoyo, en especial a mi madre por sus oraciones, consejos, su amor, cariño, esfuerzo, comprensión, y estar siempre a mi lado en todo momento a lo largo de mi vida y proyectos.

A mi tío por ser como un padre, por su amor sus consejos, apoyándome, por todo su esfuerzo, y por su valioso apoyo a lo largo de mi vida.

A mi hermano por su amor, cariño, comprensión, paciencia y apoyo incondicional, y acompañarme en el transcurso de este proceso a lo largo de la maestría, mil gracias.

A mi amiga y compañera del presente trabajo de graduación por su amistad, apoyo, comprensión, paciencia, dedicación y motivación en todo momento y trabajar juntas con mucho esmero en el desarrollo de este proceso y poder culminar.

A nuestro asesor por su enseñanza, esfuerzo, comprensión y dedicación en el desarrollo del trabajo de graduación; a los docentes por su enseñanza y aprendizaje impartido a lo largo de mi educación y maestría.

Yanci Elizabeth Barillas Aguilar.

A Dios por permitirme la vida, por guiar y cuidar siempre mi camino.

A mis amados padres por su amor, comprensión y apoyo; por enseñarme y motivarme a luchar constantemente para lograr mis metas. Gracias por tanto sacrificio, su esfuerzo no ha sido en vano.

A mi hermano por su constante apoyo en todo momento.

A todos los docentes y asesores que han formado parte de mi vida educativa, quienes me han brindado sus conocimientos y experiencias.

A mi amiga y compañera del presente trabajo de graduación por motivarme a culminar este proceso y por su gran apoyo en todo momento

Erika Verenice Barrera Rivera.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	2
INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1. Antecedentes.....	7
1.2. Definición del problema	8
1.3. Preguntas de investigación	9
1.4. Objetivos de la investigación.....	10
1.4.1. Objetivo general.....	10
1.4.2. Objetivos específicos	10
1.5. Justificación del problema	10
1.6. Hipótesis de la investigación.....	11
1.6.1. Hipótesis general	11
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Generalidades de las Fintech	12
2.1.1. Definición de Fintech	12
2.1.2. Origen de las Fintech.....	13
2.1.3. Importancia de las Fintech	16
2.1.4. Evolución de las Fintech	17
2.1.5. Clasificación de las Fintech.....	18
2.2. Productos Fintech	20
2.3. Características de las empresas Fintech.....	24
2.4. Principales Tecnologías utilizadas por las Fintech	27

2.5.	Fortalezas y oportunidades de las empresas Fintech	29
2.5.1.	Análisis FODA.....	29
2.6.	Riesgos inherentes a las actividades Fintech.....	31
2.7.	La situación actual de las Fintech.....	34
2.7.1.	A nivel mundial.....	34
2.7.2.	En América Latina	35
2.7.3.	En El Salvador.....	37
2.8.	Empresas Fintech en El Salvador	38
2.9.	Auge de las Fintech en El Salvador debido a la pandemia Covid-19.....	43
2.10.	Regulación legal de las Fintech en El Salvador	45
2.11.	Oportunidades de desarrollo para los micros y pequeños empresarios a través del uso de las Fintech.....	47
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		48
3.1.	Tipo de investigación.....	48
3.2.	Población y muestra.....	48
3.2.1	Población.....	48
3.2.2	Muestra.....	49
3.2.3	Unidades de análisis	50
3.3	Técnica e instrumento de recolección de datos	50
3.3.1	Técnica	50
3.3.2	Instrumento.....	50
3.3.3	Procedimiento.....	50

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	52
4.1 Análisis de datos.....	52
4.2 Comprobación de hipótesis	71
4.3 Cumplimiento de objetivos	76
4.3.1 Cumplimiento de objetivo general	76
4.3.2 Cumplimiento de objetivos específicos	77
4.4 Oportunidad de investigaciones futuras	77
4.5 Caso de éxito: Tigo Money y el proyecto última milla en Paraguay: una estrategia colaborativa para la inclusión financiera	78
4.5.1 Servicios Tigo Money para Negocios en El Salvador.....	81
Pago a comercios.	81
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
5.1 Conclusiones	82
5.2 Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS	89

RESUMEN EJECUTIVO

Las Fintech surgen en una industria en donde se aplican las nuevas tecnologías a las actividades financieras y de inversión. Las Fintech son empresas innovadoras que ofrecen herramientas innovadoras en ofrecer una solución rápida a sus usuarios en actividades comerciales tales como; remesas internacionales, financiamiento a particulares y empresas, pagos y cobros a través de dispositivos móviles, dinero electrónico, entre otros.

En El Salvador, durante el año 2018 se llevó a cabo el primer Foro Nacional de Inclusión y Educación Financiera titulado “Innovaciones financieras, retos para la regulación, educación financiera y protección al consumidor”, impulsado por la Asociación Salvadoreña de Fintech (ASAFINTECH).

Actualmente el país no cuenta con un marco regulatorio sobre el funcionamiento de las Fintech, ni con un registro de las empresas Fintech que existen; de acuerdo, a información de ASAFINTECH hasta el 2019 se identifican 18 startup en etapa de crecimiento y desarrollo.

Por lo que el país tiene un gran reto en generar un ecosistema Fintech; debido a ello, el objetivo de la investigación es elaborar un estudio sobre los diferentes productos y servicios que ofrecen las Fintech, que contribuyan a fomentar las oportunidades de desarrollo para los micros y pequeños empresarios.

Los productos Fintech son totalmente digitales, por lo tanto, están enfocados al cliente digital y su uso se está incrementando de gran manera. Estos productos son diferentes a los de la

banca tradicional y generan menores costos a los usuarios. Algunos ejemplos de productos y servicios financieros utilizando Fintech, son los siguientes: Pagos digitales y dinero electrónico, Remesas internacionales, Préstamos personales y comerciales, Plataformas de préstamos punto a punto (P2P), Crowdfunding, Robo advisors (también llamados asesores automáticos o de inversión digital), Cryptocurrencies, Gestión de finanzas empresariales, Puntaje alternativo identidad y fraude, Gestión de finanzas personales, Banca digital y Seguros.

Entre las principales tecnologías utilizadas por las Fintech están; Interfaces de programación de aplicaciones (API), Inteligencia Artificial (AI), Aprendizaje Automático (M), Internet de las Cosas (IoT), Análisis de Big Data, Tecnologías de Registros Distribuidos (DLT), Contratos Inteligentes, Computación o Servicios en la nube, Criptografía, Blockchain y Biometría.

Asimismo, las Fintech enfrentan diferentes tipos de riesgos inherentes a sus operaciones comerciales, entre los que se encuentran: riesgo operativo, legal, de liquidez, reputacional, de mercado, de crédito, de modelo y, riesgo de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

En El Salvador según la ASAFINTECH, se encuentran establecidas las siguientes empresas; Pagadito, Yo Vendo Recargas, Fiado, AML Advantage, Pulpo Life, Pulpo Pagos, Diimo, Bisnessito, Hugo App, Tigo Money, Punto Express, Wompi, Infored, Equifax, Versatec, Serinsa, Cacao Paycard Solutions y Mastercard.

Para realizar la investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, dirigido a la Alta Gerencia de las Fintech; y, debido a que se cuenta con una población finita, no se hizo uso de la técnica de muestreo.

De acuerdo a los resultados de la investigación, se puede concluir lo siguiente: todos los productos o servicios ofrecidos por las Fintech generan oportunidades de desarrollo, debido a la facilidad que se les brinda en la realización de sus operaciones comerciales y la reducción de costos con la adquisición de este tipo de productos. Uno de los principales obstáculos que enfrentan las empresas Fintech para poder consolidarse, es la falta de conocimiento por parte de la sociedad sobre el mercado Fintech, así también insuficiente capital de inversión, a pesar de ofrecer productos y servicios de forma segura y accesible.

INTRODUCCIÓN

La evolución tecnológica ha tenido mucho auge en los últimos años, y ha dado paso a la creación de las Fintech, las cuales son todas aquellas empresas de servicios financieros que utilizan la tecnología existente para poder ofrecer productos y servicios financieros innovadores, las cuales se caracterizan por ofrecer una solución rápida a sus usuarios en actividades comerciales tales como; remesas internacionales, financiamiento a particulares y empresas, transferencias, pagos y cobros a través de dispositivos móviles, pagos digitales y dinero electrónico, entre otros.

Las empresas Fintech funcionan como intermediarios en el sector de la banca para hacer más práctico las operaciones entre los micro y pequeños empresarios y sus usuarios; y su importancia radica en la incorporación al mundo digital para realizar las transacciones a través de canales no presenciales, proporcionando así una alternativa estratégica para todos los micros y pequeños empresarios que necesiten generar oportunidades de desarrollo para sus empresas.

Es por ello, que la presente investigación tiene como propósito crear un estudio sobre los diferentes productos y servicios que ofrecen las Fintech, que contribuyan a fomentar las oportunidades de desarrollo para los micros y pequeños empresarios.

Es importante mencionar que en el estudio se ha utilizado Normas APA séptima edición (2020).

La investigación consta de cinco capítulos los cuales se detallan a continuación:

El capítulo uno describe; los antecedentes, definición del problema, preguntas, objetivos, justificación del problema, e hipótesis de la investigación.

El capítulo dos contiene; marco teórico en el que se muestran las generalidades, definiciones, origen, importancia, evolución, clasificación y productos Fintech, sus características y principales tecnologías utilizadas por ellas, así como sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, riesgos, situación actual, empresas Fintech en El Salvador, el auge de ellas debido a la pandemia covid-19, la regulación, y oportunidades de desarrollo para los micros y pequeños empresarios a través del uso de las Fintech.

El capítulo tres describe la metodología de la investigación, en donde se detalla el método utilizado para la recolección de datos utilizando diversas técnicas.

El capítulo cuatro muestra el análisis e interpretación de los resultados, obtenidos a través de la herramienta utilizada para la recolección de datos. El análisis plantea el cumplimiento de objetivos y las oportunidades de investigaciones futuras relacionadas al tema.

Finalmente, en el capítulo cinco se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas como resultado del desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

La tecnología es una herramienta con usos cada vez más creciente en todos los sectores productivos de la economía, y a medida que el mundo cambia debido a la revolución tecnológica, surgen nuevas oportunidades de negocios; y muchas de estas se encuentran en el rango de la tecnología financiera.

La evolución tecnológica evidencia nuevas tendencias de negocios que están impactando a la sociedad, ante el surgimiento de las empresas Fintech (es la unión de dos términos en inglés; finance y technology). Son empresas que ofertan a sus clientes productos y servicios innovadores, mediante la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs); las cuales tienen diversas áreas y sectores sobre los que actúan.

Las Fintech centran sus esfuerzos en ofrecer una solución rápida a sus usuarios en actividades comerciales tales como; remesas internacionales, financiamiento a particulares y empresas, transferencias de fondos, pagos y cobros a través de dispositivos móviles, pagos digitales y dinero electrónico, mini crédito y microcrédito, entre otros.

En El Salvador, en el año 2018 se llevó a cabo el Primer Foro Nacional de Inclusión y Educación Financiera titulado “Innovaciones financieras, retos para la regulación, educación financiera y protección al consumidor”. Posteriormente se han desarrollado foros anuales impulsados por la Asociación Salvadoreña de Fintech (ASAFINTECH) (2019), con el objetivo de impulsar las Fintech en el país.

Actualmente en el país no existe una ley especializada que regule el funcionamiento de las Fintech; no obstante, se han incorporado leyes que pueden regular gran parte de su funcionamiento, tales como; Ley de Inclusión Financiera, Ley contra el Lavado de Dinero y Activos, Ley y Reglamento de Protección al Consumidor, Ley de Protección, Fomento y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, entre otras.

En El Salvador no se tiene un registro de las entidades Fintech; sin embargo, de acuerdo a ASAFINTECH hasta el 2019, en el país se identifican 18 startup que están en etapa de crecimiento y desarrollo.

El país tiene como reto generar un ecosistema Fintech que sea atractivo para inversionistas locales y extranjeros; y, a la vez, que los micros y pequeños empresarios conozcan los productos y servicios que ofrecen estas empresas e identifiquen los beneficios y oportunidades que se pueden generar a través de estas.

1.2. Definición del problema

Los avances tecnológicos han experimentado mucho auge en los últimos años, es por ello que las Fintech, deben enfocar esfuerzos a diseñar, implementar y crear iniciativas de inclusión que generen oportunidades de desarrollo; en el aspecto económico, social y financiero, provocando la necesidad de beneficiarse de este tipo de negocios.

El modelo de negocios de las Fintech ha evolucionado a nivel mundial y en El Salvador ya hay empresas Fintech operando, las cuales ofrecen servicios complementarios a la banca; sin embargo, aún no se ha logrado mayor posicionamiento en el mercado. Muchos micros y pequeños

empresarios desconocen los productos y servicios que ofrecen, por la falta de una adecuada divulgación de las oportunidades que se pueden generar al hacer uso de las Fintech y de los beneficios que pueden obtener utilizando estos servicios. Es por ello que las Fintech deben impulsar sus modelos de negocios, para que los posibles clientes obtengan toda la información necesaria al acceder a uno de sus productos y/o servicios, conocer su utilización o funcionamiento para que identifiquen las ventajas o desventajas al hacer uso de ellos.

Así mismo, también se debe de impulsar a los entes reguladores; él (Banco Central de Reserva de El Salvador BCR, 2013) y la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), para respaldar las operaciones que se realizan y proteger la autenticidad de los usuarios que puedan hacer uso de estos productos o servicios; y así, el país se estaría adaptando a las nuevas tendencias de negocios. Es por ello que la investigación se basa en la siguiente problemática:

¿Cómo contribuyen las Fintech a fomentar el desarrollo de los micros y pequeños empresarios?

1.3. Preguntas de investigación

1. ¿Las Fintech prestan servicios que puedan contribuir a mejorar las ventas de los micros y pequeños empresarios?
2. ¿Qué tipo de productos y/o servicios pueden contribuir a mejorar la rentabilidad de los micros y pequeños empresarios?
3. ¿Existe actualmente un marco legal que regule las operaciones que realizan las Fintech en El Salvador?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Elaborar un estudio sobre los diferentes productos y servicios que ofrecen las Fintech, que contribuyan a fomentar las oportunidades de desarrollo para los micros y pequeños empresarios

1.4.2. Objetivos específicos

1. Conocer que productos y servicios que actualmente ofrecen las Fintech, pueden ser utilizados por los micros y pequeños empresarios para efectos de negocios.
2. Identificar oportunidades de desarrollo mediante la utilización de los diferentes productos o servicios que son ofrecidos por las Fintech.
3. Reconocer oportunidades de mejora en la experiencia de los micros y pequeños empresarios en la utilización de los productos y servicios que brindan las Fintech.

1.5. Justificación del problema

Se considera un tema novedoso ya que los modelos de negocios Fintech en la actualidad se están desarrollando y están en pleno crecimiento a nivel mundial; es por ello que es importante conocer los productos y servicios que brindan, y como los micros y pequeños empresarios pueden incursionar en el aprovechamiento de la revolución tecnológica para impulsar el desarrollo de sus empresas y abrir nuevos mercados en todos los niveles de la sociedad.

Además, se considera relevante realizar la investigación en esta área, ya que debido a la pandemia Covid-19, todos los sectores de la economía se vieron obligados a transformar sus estrategias comerciales y adaptarse a las nuevas tendencias del mercado. En ese sentido, las Fintech

tuvieron las oportunidades de responder a las necesidades de la sociedad en general y acentuar tras esta crisis que las Fintech disponen de las herramientas tecnológicas para responder a los usuarios.

Por consiguiente, es importante considerar que las Fintech son una alternativa estratégica para todos los micros y pequeños empresarios que necesiten generar oportunidades de desarrollo para sus empresas. Es por ello que se hace necesario llevar a cabo la investigación, con el objetivo de realizar un estudio, con el fin de que las fintech puedan crear nuevas oportunidades de servicios financieros para los empresarios.

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis general

La utilización de los productos y servicios fintech fomentará oportunidades de desarrollo para los micros y pequeños empresarios.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Generalidades de las Fintech

2.1.1. Definición de Fintech

La evolución tecnológica ha tenido mucho auge y ha dado paso a la creación de las Fintech, esta palabra proviene de la unión de dos términos en inglés; *Finance* y *Technology*, se puede determinar que se trata de la denominación genérica que sirve para designar a todas aquellas actividades financieras que utilizan las nuevas tecnologías digitales de la información y comunicación para mejorar su eficiencia en la prestación de servicios financieros.

Por su parte el Consejo de Estabilidad Financiera (Financial Stability Board - FSB) define Fintech como aquella innovación financiera que tiene la capacidad técnica para producir nuevos modelos de negocios, aplicaciones, procesos o productos que tienen un efecto material asociados a los mercados e instituciones financieras y a la prestación de servicios financieros (Pazmiño Hernández, Castañeda Sánchez, Real S, & Nivar Arias, 2017, pág. 209)

Así mismo, Acuña Salazar (2020) afirma que el concepto Fintech nace como una combinación de tecnología y finanzas, con el fin de aportar nuevas soluciones en ese campo. Por lo tanto, ayuda en el desarrollo económico y en la inclusión financiera de los emprendedores. Hay que destacar, que los startups han demostrado que hay diferentes formas de utilizar el dinero del cliente, de una manera más transparente (pág. 6).

Por lo tanto las Fintech se definen como todas aquellas actividades financieras que utilizan tecnología financiera mediante el uso de herramientas tecnológicas de innovación, es decir las

nuevas iniciativas de sociedades que son creadas con el propósito de brindar servicios financieros a través de tecnologías de información digital y que prestan servicios complementarios a los que ofrecen las instituciones financieras.

2.1.2. Origen de las Fintech

Durante los últimos años a nivel mundial, se ha visto el logro de los avances tecnológicos en las finanzas, es por ello que algunos autores toman los siguientes aspectos para determinar la evolución de las Fintech. Según González, Díaz; Francisco N. y otros (2018):

- En la década de 1950 se realizó el lanzamiento de la primera tarjeta de crédito, llamada “The Diners Club”.
- El primer cajero automático (ATM) del mundo, fue inaugurado por el banco de Londres, en Reino Unido denominado Barclays en 1967.
- En 1995, a tres años del lanzamiento de World Wide Web (www), que es un sistema de documentos de hipertexto vinculados entre sí en internet accesibles a través de navegadores. Wells Fargo quien es uno de los cuatro grandes bancos de los Estados Unidos empieza a utilizar internet para ofrecer servicios bancarios, iniciando con un proyecto de la empresa Citicorp.
- En 1998 se funda la empresa Confinity que posteriormente se transformaría en lo que actualmente se conoce como Paypal, con el único objetivo de proveer servicios de pago por internet con el uso de la tarjeta bancaria.
- Posteriormente en 1999, Alibaba Group Holding se convierte en el primer comercio electrónico en China, que admitió la conexión entre empresas exportadora e importadoras y en 2004 crea Alipay, su plataforma de pagos.

- En el año 2005, inician a funcionar las plataformas de financiamiento colectivo denominadas Crowdfunding las cuales consisten en que grupos proveen de financiamiento a empresas o sectores que tradicionalmente no tienen financiamiento de la banca, como un mecanismo novedoso para financiar una gran variedad de proyectos, recaudando recursos financieros, el cual permite a los emprendedores financiar sus esfuerzos recibiendo contribuciones relativamente pequeñas de un número relativamente grande de personas; es decir, financiar proyectos de forma conjunta, dichas plataformas nacen a través de la organización sin fines de lucro: Kiva, ubicada en San Francisco California, Estados Unidos; quien es una organización que permite prestar dinero a pequeñas empresas o emprendedores de países en vías de desarrollo a través de internet.
- En el 2009, inicia operaciones la plataforma Kickstarter en Nueva York. Fue lanzada al mercado la primera criptomoneda – Bitcoin, la más famosa del mundo.
- En 2011 nace el primer servicio de transferencia de dinero por internet llamado Transferwise, llamado ahora como Wise.
- Se constituye en 2014, Ant Financial Services Group ubicado en China, es la Fintech más grande del mundo y se dedica a prestar servicio a las pequeñas y microempresas y a los consumidores individuales. Con la visión de transformar la confianza en riqueza, la cual se encarga de crear un ecosistema abierto con las tecnologías y el pensamiento de internet mientras trabaja con otras instituciones financieras para apoyar las futuras necesidades financieras de la sociedad, y está integrada por seis áreas de negocios los cuales son:
 - Alipay: Es la plataforma de pagos líder del mundo.

- Alipay Wallet: Funciona como una marca independiente desde noviembre de 2013. La cual proporciona servicios básicos, como pago de compras, pagos de tarjetas de crédito, transferencia de dinero y pago de servicios a través de teléfonos móviles, Alipay Wallet está ampliando sus aplicaciones sin conexión para centros comerciales, minimercados, taxis y hospitales.
- Yu'e Bao que fue lanzado en junio de 2013 de manera conjunta por Alipay y Tianhong Asset Managemen.
- Zhao Cai Bao nació de 2014, como una plataforma abierta para inversiones y productos y servicios financieros. Los productos que se ofrecen en la plataforma incluyen préstamos personales y, para pequeñas y medianas empresas, seguro universal y fondos estructurados.
- Ant Credit ofrece micro préstamos en línea para empresarios particulares en línea y, para pequeñas y microempresas, con evaluación basada en datos. Los productos incluyen créditos, préstamos para comerciantes en línea y préstamos para usuarios del portal de negocios.
- MYbank que utiliza análisis de grandes volúmenes de datos e información en línea para satisfacer las necesidades financieras de las pequeñas y microempresas, así como de los consumidores individuales. (págs. 11-15)

Es así como la industria Fintech ha evolucionado de forma rápida a nivel mundial, hasta el punto, que en la actualidad está presente en casi todo lo que se hace, en algunos casos sin darse cuenta.

Según el Banco de Pagos Internacionales de Suiza, las Fintech han crecido rápidamente a nivel mundial durante los últimos años, pero su tamaño presenta variaciones entre las economías, ya que esas diferencias reflejan el desarrollo económico de un país y su competitividad en el sistema financiero. (Informe Trimestral del BPI, septiembre de 2018, pág. 1). Este tipo de empresas están cambiando los procesos de las diversas operaciones a nivel mundial, por lo que el modelo tradicional de las Fintech debe adaptarse a las nuevas necesidades de operaciones y servicios, que generen oportunidades de desarrollo para los micros y pequeños empresarios.

Estas empresas brindan servicios rápidos y sencillos a los usuarios mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), lo que implica una mayor accesibilidad; por otra parte, su estructura se basa en prescindir de sucursales físicas y la menor utilización de recursos humanos lo que le permite ofrecer sus servicios a menores costos.

Las micro y pequeñas empresas enfrentan uno de sus mayores retos porque las Fintech representan hoy una nueva alternativa en el entorno de las finanzas. El reto se centra en que estas empresas coexistan dentro de un sistema de colaboración e integración con las instituciones financieras tradicionales.

2.1.3. Importancia de las Fintech

La irrupción de plataformas tecnológicas de financiación y de nuevos sistemas de pago está generando un nuevo escenario en la financiación empresarial. Las Fintech se han establecido como potenciales colaboradores de las pequeñas y medianas empresas, ofreciendo herramientas financieras innovadoras que emplean las últimas tecnologías para ofrecer a estas empresas servicios financieros ágiles, eficientes y a bajos costos (Pazmiño Hernández, et al., 2017, pág. 212).

Con la llegada del internet, los teléfonos inteligentes, la inteligencia artificial y métodos de análisis de datos, a permitido a pequeñas empresas innovar a muy bajo costo, para poder competir con los actores tradicionales de esta industria y así ofrecer una variedad de servicios con el potencial de agilizar las operaciones que realizan, la conveniencia y la transparencia que ofrecen las plataformas para las micro y pequeñas empresas, potenciar la inversión, y de esta forma generar oportunidades de desarrollo.

La revolución de las finanzas digitales es de vital importancia para todas las empresas, ya que se presentan como una oportunidad de inclusión y desarrollo económico, tanto para las empresas que ofrecen productos y servicios Fintech como para las micro y pequeñas empresas que usan los servicios.

2.1.4. Evolución de las Fintech

Según lo establece Gonzáles, Díaz; Francisco N. (2018) la evolución de las Fintech se puede clasificar en las tres etapas siguientes:

a) Fintech 1.0: de lo análogo a lo digital

Con la instalación del primer cajero automático se consolidó la migración de los servicios financieros analógicos a digitales. En esta etapa la mayoría de los bancos fueron reemplazando sus formas de papel a formatos computarizados y comenzaron a administrar el riesgo a través de tecnologías desarrolladas para ello.

b) Fintech 2.0: desarrollo de los servicios financieros digitales tradicionales

En esta etapa los servicios financieros se convirtieron en la primera industria digital, basada en las transacciones electrónicas entre entidades financieras y los participantes

del mercado financiero. Sin embargo, fue la aparición del internet lo que conformo el escenario idóneo para el desarrollo de la siguiente etapa.

c) Fintech 3.0: democratización digital de los servicios financieros

La era Fintech 3.0 ha demostrado que la provisión de servicios financieros va más allá de las instituciones financieras. A partir de la crisis financiera global del 2008, nuevas formas de financiamiento surgieron y coincidieron con la falta de capacidad innovadora de la banca, por lo que surgió un nuevo paradigma llamado “Fintech”, el cual tiene cinco compromisos:

- Financiamiento e inversión.
- Operaciones y administración del riesgo.
- Pagos e infraestructura.
- Seguridad de datos y monetización.
- Enfoque al cliente.

2.1.5. Clasificación de las Fintech

En general, las Fintech están relacionadas con un gran número de actividades que cubren un amplio espectro del mundo financiero. El Foro Económico Mundial destaca algunas que pueden servir para financiar a las pequeñas y medianas empresas:

- Préstamos P2P que ofrecen gran potencial para mejorar el financiamiento de las micro y pequeñas empresas.
- Gestión de recibos, e-commerce.

- Servicios de facturación, la cual es herramienta eficaz para superar la escasez de liquidez y mejorar la situación del capital de trabajo de las micro y pequeñas empresas.
- Finanzas de proveedores online que integra las cadenas de suministros.

A partir del año 2016 varios autores presentan clasificaciones de Fintech; según los servicios que brindan, las tecnologías utilizadas y las actividades del negocio en el mercado financiero, o una combinación de estos tres aspectos.

Vasiljeva & Lukanova, (2016) clasifican a las Fintech en tres grandes áreas de orientación:

- Desarrollo de tecnologías asociadas a los servicios que proporcionan las instituciones financieras.
- Datos con tecnologías de recolección, procesamiento y análisis de información.
- Proceso con soporte a los nuevos modelos operativos que impulsan las entidades bancarias para aumentar la eficiencia. Se puede apreciar, esta clasificación se enfoca en la orientación que tienen los servicios Fintech en grandes actividades para la prestación de servicios financieros (pág. 25).

Posteriormente se presentan clasificaciones con base en los servicios financieros que proveen las Fintech en seis categorías de Fintech como: 1) pagos, 2) inversiones, 3) financiamiento, 4) seguros, 5) asesoría financiera, y 6) manejo de datos. Además, describen nuevos servicios financieros de las Fintech como son roboadvisor, crowdfunding y peer-to-peer (P2P) (Lee, 2017). Cada una de estas clasificaciones se definen más adelante en el apartado de productos Fintech.

También, algunos realizan la clasificación basada en los tipos de actividades que realizan las Fintech, en la que se encuentran algunos de los nuevos servicios financieros que brindan estas empresas de manera particular. En la que se describen veinte actividades Fintech básicas, que están agrupadas en seis grandes tipos como son pagos y transferencias, préstamos y financiamiento, banca minorista, gestión financiera, seguros y mercados e intercambio (Galarreta Velarde, Ishara Nakasone, Llanca Morales, & Rivera Valerio, 2019).

Debido a que la supervisión del sistema financiero cada vez es más compleja, se vuelve un desafío para la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, ya que que las Fintech están presentes en todas partes y que pueden referirse a cualquier innovación de tecnología aplicada a los servicios financieros, siguiendo el modelo de lo que se ha hecho desde el sector de la tecnología con las industrias de los medios de comunicación, turismo y telecomunicaciones en los últimos años. Razón por la cual la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) establece algunos de los campos de acción de la Fintech como: Pagos y Transferencias; Banca Móvil; Negociación (trading); Mercados de Commodities; Préstamos y Financiación colectiva (crowdfunding) entre pares (peer to peer, p2p); Banca Minorista; Riesgo y Cumplimiento (compliance); Seguridad y Privacidad; Criptomonedas y Monedas Alternativas; Carteras digitales; Servicios de asesoramiento financiero, entre otros (Fernández Linares, sf).

2.2. Productos Fintech

Los productos Fintech son totalmente digitales, por lo tanto, están enfocados al cliente digital y su uso se está incrementando de gran manera. Estos productos son diferentes a los de la

banca tradicional y generan menores costos a los usuarios. Algunos ejemplos de productos y servicios financieros utilizando Fintech, son los siguientes:

- **Pagos digitales y dinero electrónico:** Las innovaciones de Fintech se exploran cada vez más para pagos al por mayor, pero la mayor parte de la acción se realiza en los pagos minoristas. Particularmente en los países en desarrollo, donde las cuentas de efectivo para la mayor parte de los pagos minoristas y donde las tarjetas de pago (débito y crédito) no son ampliamente utilizadas, las firmas Fintech ofrecen opciones para transferencias entre pares, pagos de facturas y compras electrónicas. En muchos casos, estos servicios se adjuntan a un producto de dinero electrónico, es decir, un monedero digital en el que los clientes pueden mantener el valor monetario durante un período de tiempo indeterminado. Un pionero fue el M-PESA de Kenia, ofrecido por Safaricom, un operador de red móvil. Estos productos también pueden estar vinculados a cuentas de ahorro o productos de seguros.
- **Remesas internacionales:** Las empresas que los ofrecen se enfocan en pagos que se puedan hacer de manera rápida y a un menor costo. Existe una riqueza de innovación de Fintech enfocada en grandes corredores internacionales de remesas. Fintech ha simplificado los procedimientos y reducido los costos de las transferencias, incluso para servir a la diáspora indocumentada en una variedad de países.
- **Préstamos personales y comerciales:** El crédito Fintech es un mercado floreciente que puede tomar muchas formas y dirigirse a diversos segmentos de clientes, incluidos los prestatarios de bajos ingresos y las micro, pequeñas y medianas empresas. Muy a menudo, el crédito de Fintech utiliza nuevos métodos de calificación crediticia basados en datos alternativos recopilados fuera del sector financiero (por ejemplo, Big Data, historial de

pagos de cuentas, uso de teléfonos móviles). Muchos productos se basan en decisiones de crédito automatizadas, mediante las cuales un cliente solicita y se le desembolsa el préstamo en solo unos minutos, simplemente pulsando algunos botones en su teléfono móvil.

- **Plataformas de préstamos punto a punto (P2P):** Dentro del crédito Fintech, un desarrollo importante son las plataformas de préstamos persona a persona, que son principalmente servicios basados en internet proporcionados por una firma Fintech donde prestamistas y prestatarios “se encuentran”. Las plataformas varían ampliamente en formato y reglas operativas. Dentro de algunas plataformas de este tipo a nivel mundial están; Lending Club, Prosper, SoFi, Zopa, RateSetter y en América (Argentina) préstamos P2P Afluenta.
- **Crowdfunding:** Las plataformas de crowdfunding son en su mayoría servicios basados en internet proporcionados por firmas Fintech para facilitar las oportunidades de financiación/ inversión, incluidas la inversión en capital y las donaciones. Al igual que las plataformas de préstamos P2P, estas varían ampliamente en forma y reglas operativas. Dan redes a personas para colaborar en la creación de productos, ideas y la recolección de fondos para fines altruistas o de capital, en el cual intervienen; 1) el que crea la idea que puede ser una persona o una micro y pequeña empresa, 2) los inversionistas, 3) la plataforma moderadora que permite a los usuarios acceder a información proporcionada por los emprendedores sobre sus productos o servicios.
- **Robo advisors (también llamados asesores automáticos o de inversión digital):** Son plataformas en línea que brindan servicios tales como asesoramiento financiero y, con mayor frecuencia, gestión de cartera, con mínima o nula intervención humana.

- **Cryptocurrencies:** Bitcoin fue la primera criptomoneda ampliamente utilizada, pero muchas otras se crearon desde 2009, cuando se lanzó Bitcoin. Las criptomonedas no son emitidas por las autoridades gubernamentales y generalmente no se reconocen como monedas fiduciarias.
- **Gestión de finanzas empresariales:** Ayuda a las micros y pequeñas empresas ofreciendo softwares contables innovadores, servicios de gestión financiera, valoración de empresas y facturación electrónica. Esto lo hace a través de herramientas que permiten a estos negocios orientarse a su crecimiento.
- **Puntaje alternativo identidad y fraude:** Es un segmento que agrupa a todo aquel startup Fintech que ofrecen soluciones para la verificación y autenticación de personas, así como medidas desarrolladas para la prevención de fraudes. Como por ejemplo: aplicación de tecnologías relativas a los rasgos físicos o de conducta de una persona para verificar su identidad, y herramientas para la autorización de operaciones financieras.
- **Gestión de finanzas personales:** Utiliza datos y tecnología de avanzada para superar fronteras del modelo tradicional del sistema financiero. Ya que ayudan a los usuarios a actuar de forma más inteligente en el uso de su dinero.
- **Banca digital:** Son entidades financieras con licencia bancaria propia o utilizando la de un tercero, a través de soluciones bancarias digitales dentro de las cuales son destacadas por su conveniencia y reducción de tiempos. Como por ejemplo: WeBank, CBD Now, Bank Mobile, N26, Monzo y Orange Bank. En América Latina han cobrado importancia startup como; Nubank en Brasil y Flink en México.
- **Seguros:** Son conocidas también como insurtech el cual es un acrónimo de dos palabras inglesas, Insurance (seguros) y Technology (tecnología), que suele abreviarse como Tech.

Y se puede definir como la rama de las Fintech que se dedica al mundo del seguro. Es decir, a la innovación tecnológica en el mundo de los seguros.

2.3. Características de las empresas Fintech

Las empresas Fintech se dedican a dar servicios financieros a través de la tecnología. Por ejemplo, plataformas de crowdfunding, de préstamos, de remesas, entre otros. Dichas empresas poseen un talento tecnológico importante, que les permite mantener en niveles óptimos sus negocios. Las cuales se caracterizan por ayudar y potenciar a organizaciones con servicios asequibles, efectivos y seguros que fomentan el crecimiento equitativo, que generen oportunidades de desarrollo para todos sus usuarios.

Estas compañías son en su mayoría emprendimientos, impulsadas por alguna idea innovadora en los cuales incluyen nichos específicos de mercado, proporcionando servicios más eficientes que los que ofrecen las instituciones financieras tradicionales, con infraestructura de bajo costo necesaria para su operación, permitiendo elegir los servicios que los usuarios necesiten dentro de una variedad de productos Fintech. Lo cual genera mayor oportunidad para micro y pequeñas empresas obtener los productos y servicios que dichas empresas ofrecen.

Una de las principales características de las Fintech según (Rodríguez Martínez & Serna García, 2020) es la implementación de nuevas tecnologías para sus procesos, con estas logran resaltar en la manera ágil y rápida al momento de brindarle el servicio a sus potenciales clientes, además de hacer con esto que tengan una experiencia satisfactoria a sus requerimientos, como por ejemplo; la implementación de herramientas como el machine learning son diferenciadoras de las

Fintech pues es la implementación de estas las que hacen que puedan ofrecer servicios a menores costos y sin perder sus márgenes de rentabilidad, por otro lado, también contribuyen a dar una pronta respuesta a las solicitudes de los clientes.

De acuerdo a la Revista de Economía, Empresa y Sociedad OIKONOMICS¹, las Fintech son auténticas especialistas en áreas concretas de los servicios financieros, y parte de un formato startup, en las cuales se pueden destacar las siguientes características:

- Su propuesta está centrada en algún aspecto concreto de las finanzas. Esta simplicidad les otorga una oferta muy vertical de la actividad financiera, que contrasta con la oferta multiproducto de los bancos.
- Mediante el uso intensivo de nuevas tecnologías, las Fintech ofrecen soluciones a problemas financieros de los clientes o a necesidades mal atendidas. Utilizan innovadoras plataformas tecnológicas (principalmente a través de dispositivos móviles), con aplicaciones intuitivas y amigables.
- Las empresas Fintech proceden de la cultura de la innovación y de startup, creadas desde cero, con una filosofía de romper con los anteriores formatos. Conviven y se desarrollan en un contexto de redes sociales, con una cultura peer-to-peer más que de sumisión a una entidad poderosa como la que representan los bancos.
- Se plantean, en su inicio, como una alternativa retadora respecto a la banca tradicional. Su oferta es combativa respecto al producto bancario, y uno de sus argumentos

¹ Revista de economía, empresa y sociedad OIKONOMICS: Las Fintech y la reinención de las finanzas.

principales es presentarse como una opción nueva, más eficiente y transparente que los productos ofrecidos por la banca.

Según Greg Da Re, jefe de la División de Estrategia e Innovación de la Corporación Interamericana de Inversiones (CII), las razones por las que las Fintech representan una oportunidad para los micros y pequeños empresarios son las siguientes:

- **Facilitan el financiamiento.** Las plataformas de micro financiación colectiva que ofrecen préstamos más flexibles, con tasas atractivas, son una alternativa de financiamiento viable para los micros y pequeños empresarios.
- **Impulsan el crecimiento del sector bancario.** El crecimiento generalizado de la nueva tecnología también ha abierto el camino para el comercio electrónico, lo que en consecuencia trae un crecimiento de los micros y pequeños empresarios, y un aumento en su productividad.
- **Generan datos útiles sobre clientes.** La enorme cantidad de información y la capacidad para ser analizada (Big Data) proporciona a los micros y pequeños empresarios información sobre sus clientes, permite personalizar el marketing y vender según los gustos y preferencias de los usuarios.
- **Analizan el riesgo crediticio de formas innovadoras.** La tecnología introducida para desarrollar métodos nuevos que determinen el riesgo de las operaciones de crédito es primordial para que los bancos puedan ofrecer crédito a los micros y pequeños empresarios, incluso con poco o ningún historial crediticio.

- **Ofrecen liquidez con más flexibilidad y eficiencia.** Obtener recursos por parte de los micros y pequeños empresarios al realizar, por ejemplo, transacciones de factoring en línea.

2.4. Principales Tecnologías utilizadas por las Fintech

El Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) en boletín económico menciona las principales tecnologías que son utilizadas por las empresas Fintech (2018, pág. 6).

- **Interfaces de programación de aplicaciones (API)**

Las APIs son protocolos y herramientas que especifican cómo deben interactuar los diferentes programas. Permiten el desarrollo de programas informáticos, como las aplicaciones de gestión de finanzas personales que acceden a la información de una cuenta bancaria de una persona u otra para proporcionar, herramientas de gestión financiera.

- **Inteligencia Artificial (AI)**

La inteligencia artificial es la ciencia que hace que los programas de computadora realicen tareas tales como; la resolución de problemas, el reconocimiento de voz, la percepción visual, la toma de decisiones y la traducción de idiomas.

- **Aprendizaje Automático (M)**

Este puede ser considerado una sub-área de la inteligencia artificial que se centra en dar a las computadoras la capacidad de aprender sin estar específicamente programado para ello, a través de códigos ingresados manualmente. Es decir en analizar y aprender a partir de grandes cantidades de datos, a fin de hacer una determinación predicción. Cuyo aprendizaje automático utiliza una variedad de técnicas, incluidas redes neuronales y aprendizaje profundo. El aprendizaje automático se basa en datos.

- **Internet de las Cosas (IoT)**

Utiliza varias tecnologías con el fin de conectar dispositivos de la vida cotidiana a internet para proporcionar valor al cliente, como por ejemplo; refrigeradores, alarmas domésticas, teléfonos móviles, automóviles, con el fin de facilitar transacciones financieras como compras y pagos de facturas, o proporcionar servicios de seguridad, entre otras aplicaciones.

- **Análisis de Big Data**

Big Data es un término que se utiliza, para referirse a grandes volúmenes de datos no estructurados como; correos electrónicos, tráfico de internet, bases de datos entre otros, cuyo análisis no es posible con las herramientas analíticas tradicionales, las cuales generan y almacenan en el curso normal de las empresas o negocios. El análisis de Big Data se centra, en descubrir patrones, correlaciones y tendencias en los datos o preferencias del cliente.

- **Tecnologías de Registros Distribuidos (DLT)**

Es una base de datos compartida entre varias partes, para ejecutar transacciones mutuamente acordadas basadas en algún mecanismo de consenso. Cuya característica clave es que todos los partes tienen versiones idénticas de los datos, prescindiendo de una parte central confiable; dificultando así los ciberataques y la alteración de los datos.

- **Contratos Inteligentes**

Es un contrato digital que puede ejecutarse automáticamente cuando se cumplen las condiciones. El uso de DLT para crear y ejecutar contratos tiene beneficios potenciales como; eficacia de costos y procesos inmensos como por ejemplo plataformas de contratos inteligentes.

- **Computación o Servicios en la nube**

Es el uso de servidores remotos y compartidos alojados en internet para almacenar, administrar y procesar datos, en lugar de servidores y computadoras de propiedad, y mantenimiento local de cada usuario de la nube.

- **Criptografía**

Es la ciencia de proteger la información transformándola en un formato seguro, es decir, al cifrarla bien se ha centrado en el intercambio de algoritmos criptográficos.

- **Blockchain**

Es una contabilidad pública entre pares que se mantiene mediante una red distribuida de ordenadores y que no requiere ninguna autoridad central ni terceras partes que actúen como intermediarios.

- **Biometría**

La biometría es una tecnología de identificación basada en el reconocimiento de una característica física e intransferible de las personas, como por ejemplo; la huella digital, y el reconocimiento facial. Principalmente con el fin de aumentar la seguridad de las transacciones financieras.

2.5. Fortalezas y oportunidades de las empresas Fintech

2.5.1. Análisis FODA

A continuación se presenta un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las empresas Fintech.

Fortalezas.

- Ofrece a los usuarios servicios más seguros, convenientes, y además una forma fácil de realizar operaciones.
- Brindan a las micro y pequeñas empresas una solución rápida, sin la implementación y el uso de muchos recursos.
- Permiten realizar pagos, ejecutar transacciones, administrar finanzas y consultas en línea de una manera más rápida.

Oportunidades.

- Ofrecen servicios de compra simple y rápida a través de una interfaz digital amigable, accesible en múltiples canales digitales que están disponibles a cualquier hora y en cualquier lugar.
- Son empresas digitales, sin sucursales, lo cual permite reducir costos.
- Utilizan la tecnología para llegar a segmentos que otros proveedores no cubren.

Debilidades.

- La falta de infraestructura tecnológica y experiencia.
- La falta de un marco legal específico que regule las operaciones y servicios que ofrecen las empresas Fintech.
- Las Fintech deben asegurarse de tener procesos eficaces de tecnologías de información y otros procesos de gestión de riesgos que aborden las nuevas tecnologías e implemente los entornos de control efectivos necesarios para respaldar adecuadamente las innovaciones.

Amenazas.

- Las empresas Fintech no se han desarrollado adecuadamente en El Salvador, como en otros países, ya que existen muchas micro y pequeñas empresas que desconocen que tipo de operaciones pueden ofrecerles que generen oportunidades de desarrollo.
- Si los factores de seguridad no son 100% confiables, las aplicaciones pueden estar expuesto a fraudes tecnológicos. Por lo que deben realizar alianzas estratégicas con el fin de minimizar esta amenaza.
- La falta de experiencia en el desarrollo de aplicaciones pueda incurrir en errores.

2.6. Riesgos inherentes a las actividades Fintech

Las Fintech pueden enfrentar riesgos que han supuesto una gran amenaza para este tipo de empresas, como el riesgo cibernético, el riesgo de modelo y el riesgo reputacional, etc. Es por esto que la gestión de riesgos de dichas empresas debe centrarse en mitigar los riesgos a los que en mayor medida quedan expuestas.

Al ofrecer un servicio según lo establece Martín Holgado (2017) las Fintech son capaces de reducir al máximo su exposición a aquellos riesgos que no afecten directamente a su actividad y le permiten gestionar los demás riesgos hasta niveles elevados. En segundo lugar, la inclusión de los avances tecnológicos en el modelo de negocio ha permitido a las Fintech automatizar procesos que sirven para reducir el riesgo en que incurre la empresa, además de reducir el tiempo necesario para su evaluación. Por ejemplo, el riesgo de crédito se reduce gracias a los modelos de scoring que analizan de manera instantánea una gran cantidad de información del cliente obteniendo así un perfil detallado del cliente; el riesgo de mercado, puede ser reducido mediante

el uso de los roboadvisor que permiten a las Fintech realizar infinitas operaciones simultaneas con el fin de alcanzar los resultados deseados en sus inversiones (pág. 22)

Por lo que la gestión de riesgos debe adaptarse a los nuevos escenarios en los que se desarrollan las Fintech, teniendo especial importancia el riesgo operacional, el riesgo de modelo y el riesgo reputacional, los cuales se definen a continuación:

- **Riesgo operacional**

Es aquel que puede provocar pérdidas debido a fallas del personal de la empresa, de procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos. Este riesgo se ha convertido en uno de los primeros a tener en cuenta por las empresas Fintech, esto es debido al incremento del uso de la tecnología en el desarrollo de la actividad, la importancia que han adquirido los procesos de análisis de datos.

Dentro del riesgo operacional se puede incluir el “Cyber Risk” o Riesgo cibernético el cual se consiste en la posibilidad de pérdida como consecuencia de un ciberataque, la cual es realizada por individuos externos a la plataforma atacada, con el fin de la sustracción, bloqueo o destrucción de datos e información de la plataforma.

Es importante mencionar que la seguridad informática se vuelve indispensable en las Fintech de los datos almacenados; por lo que cada vez son mayores debido a tecnologías como el Big Data, ya que, al aumentar el número de dato almacenados, aumenta la exposición a que estos datos sean expuestos a un ciberataque.

- **Riesgo legal**

El (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2017) lo define como la “posibilidad de ser sancionado, multado u obligado a pagar daños punitivos como resultado de acciones supervisoras o de acuerdos privados entre las partes” (pág. 143).

Por lo que las Fintech al ofrecer servicios muy definidos es necesario que no exista ninguna ambigüedad ni irregularidad en los procedimientos necesarios para poder llevarlos a cabo. Ya que deben tener transparencia en el ámbito legal al ofrecer la información requerida para las distintas vías de contratación con la misma, manteniendo el asesoramiento legal adecuado.

- **Riesgo reputacional**

Puede definirse como el riesgo que una acción, situación, transacción, o inversión pueda reducir la confianza en la integridad y competencia de los clientes, accionistas, empleados o público en general (JPMorgan).

- **Riesgo de mercado**

El riesgo de mercado mide la posibilidad de que se produzcan pérdidas en el valor de las posiciones mantenidas como consecuencia de los movimientos en las variables de mercado que influyen en la valoración de los productos y servicios ofrecidos por empresas Fintech.

- **Riesgo de crédito**

Es la probabilidad del incumplimiento por parte de terceros de sus compromisos de pago. Por lo que se considera como uno de los riesgos más atendidos por las Fintech, ya que dedican una gran labor al análisis de solvencia de los usuarios a través de técnicas de scoring y por el uso de modelos que filtran la información obtenida del cliente, permitiendo seleccionar únicamente a aquellos usuarios que tengan mayor solvencia. Para lo que las Fintech utilizan medidas alternativas para prevenir el impago de los usuarios, a través de recordatorios vía mensajes, correo electrónico u otros medios.

- **Riesgo de liquidez**

Es la probabilidad de que la entidad no pueda hacer frente a sus compromisos financieros por no tener la capacidad de liquidar activos suficientes para pagar sus obligaciones. Este es un riesgo muy reducido en las Fintech, debido a no es común que exista la obligación de pago del cliente con la empresa, ni viceversa, al actuar como intermediario.

- **Riesgo de modelo**

Son las posibles consecuencias adversas como resultado de decisiones basadas en informes incorrectos de modelo o usos inapropiados.

- **Riesgo de lavado de dinero y de activos y de financiamiento al terrorismo**

El (Banco Central de Reserva de El Salvador BCR, 2013) en las Normas Técnicas para la gestión de los riesgos de lavado de dinero y de activos, y de financiamiento al terrorismo (NRP-08) lo define como la probabilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad como consecuencia de ser utilizada de manera directa o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de dinero, activos y como canalizadora de recursos para el financiamiento del terrorismo o encubrimiento de activos provenientes de dichas actividades delictivas (pág. 6).

2.7. La situación actual de las Fintech

2.7.1. A nivel mundial

Las Fintech propician la transformación digital de los servicios financieros que se ha dado alrededor del mundo, gracias a la variabilidad de los siguientes elementos: mayor demanda de los clientes, menores barreras de entrada, mejores accesos a capitales y avances acelerados de la tecnología.

A nivel mundial la inversión en Fintech ha presentado un aumento importante, aunque no ha sido constante. El índice global de adopción de Fintech encuentra diferencias significativas entre países; 1) los mercados emergentes lideran la adopción de las Fintech. Tanto en China como en India la tasa de adopción es del 87%, mientras que Rusia y Sudáfrica, ambas con 82% se encuentran muy cerca. (...); 2) Luego de un aumento sostenido entre 2013 y 2015, en donde la inversión se triplicó, se produce un descenso en los dos años posteriores. En el año 2018 la inversión a nivel mundial se duplicó (Lavalleja Martin, 2020, pág. 10).

2.7.2. En América Latina

En América Latina, si bien tiene una proporción menor de la inversión mundial, las Fintech han tenido crecimiento en los últimos años. Esto genera un panorama bastante prometedor para el sector, ya que involucra el cierre de brechas que venían del pasado, generando ventajas no solo para las micro y pequeñas empresas, sino también para las mismas instituciones, facilitando así el acceso y generando beneficios a los micro y pequeños empresarios.

En el año 2018, las inversiones de capital de riesgo en estas empresas de tecnología se duplicaron y el 25% fue realizado en empresas Fintech, entre estas destacan empresas de Brasil y Argentina. Por otra parte, en México se localiza el 23% de los nuevos emprendimientos relevados en América Latina.

Las Fintech en América Latina han tenido un acelerado surgimiento y dada la importancia estratégica de este sector para la región, según él (Banco Interamericano de Desarrollo BID & Finnovista, 2018). El ecosistema general de las Fintech en los países de América Central, Panamá

y República Dominicana, no han pasado desapercibidos de la ola de innovación Fintech, viéndose resurgir en los últimos años diferentes iniciativas que están promoviendo el desarrollo del ecosistema en cada país. A la fecha, se identificaron 30 empresas Fintech en América Central, Panamá y República Dominicana; Costa Rica con una mayor concentración de 9 empresas Fintech, seguido por Panamá y República Dominicana, con 6 cada una. Le siguen Guatemala con cuatro, El Salvador tres, Honduras y Nicaragua una.

Los principales mercados latinoamericanos en cuanto a número de startup Fintech son: Brasil (380), México (273), Colombia (148), Argentina (116), Chile (84), Perú (57), Ecuador (34), Uruguay (28), Venezuela (11).

En la región, según el (Centro de Estudios Avanzados en Banda Ancha para el Desarrollo (CEABAD), 2020) se pueden mencionar operadores Fintech como Nubank, Yapay, Geru, Mexpago, Prestadero, FacilPay, MultiPay, RapiCredit, Afluenta, Moni, Moneyme, GuiaBolso, Konfio, Kueski, Alegra, entre otros, los cuales se especializan en distintos segmentos y han recibido atención importante de clientes y de inversionistas, principalmente en el renglón de préstamos por parte de la Pequeña y Mediana Empresa (PyME) no bancarizadas o sub-bancarizadas y el primer lugar lo ocupa el de pagos y remesas.

El principal segmento de negocios en América Latina como ya se mencionó anteriormente es el de pagos y remesas, seguido por el segmento de préstamos y el de gestión de las finanzas empresariales. Algunos de los factores que han llevado a que esos segmentos sean los que más se desarrollen en la región son: la masificación de dispositivos móviles, los índices de exclusión de

los servicios financieros y las limitaciones o ineficiencias en las ofertas de créditos; que han dejado espacio para el surgimiento de nuevas soluciones más eficientes y menos costosas dirigidas particularmente hacia las pymes (Lavallega Martin, 2020, pág. 13).

2.7.3. En El Salvador

Las Fintech inician los primeros intentos en el país para satisfacer las necesidades de inclusión en el sistema financiero, pero a la vez agilizar operaciones de segmentos primordiales como son: pagos de servicios, transferencias personales y billeteras electrónicas.

(Cabrera, 2018) Presidente del Banco Central de Reserva (BCR) realizó el Primer Foro Nacional de Inclusión y Educación Financiera, titulado “Innovaciones financieras, retos para la regulación, educación financiera y protección al consumidor en el que menciona “En El Salvador nos encontramos en una etapa inicial y limitada ante estas innovaciones tecnológicas; estamos conscientes que por medio de estas podemos impulsar que una parte del 77% de la población no incluida financieramente, tenga acceso a productos o servicios”.

Asimismo, se firmó un Convenio Marco de Cooperación, Coordinación y Apoyo Interinstitucional en materia de Educación Financiera, que establecerá las directrices generales para coordinar los esfuerzos de las instituciones que forman parte del Programa de Educación Financiera, con el fin de fortalecer las capacidades financieras de la población mediante el desarrollo de una Estrategia Nacional de Educación Financiera.

A partir del 29 de agosto de 2018 con la firma de dicho convenio, el Programa de Educación Financiera estará conformado por nueve instituciones: El Banco Central de Reserva,

Ministerio de Educación, la Defensoría del Consumidor, Instituto de Garantía de Depósitos, Banco de Desarrollo de El Salvador, Banco de Fomento Agropecuario, Banco Hipotecario, además de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) y la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE).

Por lo que planteada la situación actual en El Salvador en tema Fintech, resulta indispensable evaluar la viabilidad de los segmentos no potencializados en el país, con el fin de promover regulaciones que faciliten la implementación de estas innovaciones, como también la creación conjunta de contenidos de educación financiera, donde se aborden las ventajas y desventajas orientadas al uso de estos nuevos productos.

Dado el creciente número de empresas Fintech y la expectativa de que continuará creciendo en El Salvador; dichas empresas están trabajando junto con el Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) para crear un marco regulatorio, debido a que dichas empresas favorecen a los micro y pequeños empresarios.

2.8. Empresas Fintech en El Salvador

En El Salvador según la Asociación Salvadoreña de Fintech (ASAFINTECH) se encuentran establecidas las siguientes empresas, de acuerdo al siguiente detalle.

Se encuentran 21 empresas y proyectos Fintech, entre los que están (empresarios locales):

- **Pagadito El Salvador, S.A de C.V (Pagadito):** Ofrece a sus clientes los siguientes productos y servicios: pagos en línea (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua,

Costa Rica, Panamá, República Dominicana, Puerto Rico y Estados Unidos), envío de facturación electrónica, retiros bancarios locales y transferencias electrónicas.

- **Yo vendo recargas (Yo vendo recarga.com):** Es un servicio multiplataforma de recargas en línea de las operadoras participantes en El Salvador, por este medio se puede ser un vendedor/a de recargas electrónicas. Esto es ideal para aquellas personas que poseen un negocio propio (comedor, tienda, restaurante, farmacias), micro y pequeñas empresas etc.
- **Fiado:** Es una plataforma de préstamo 100% digital, que trabaja por abrir oportunidades financieras, brindando flexibilidades ideales a la necesidad de sus clientes con tasas y plazos justos.
- **AML Advantage:** Brindan asesorías en prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- **Pulpo Life:** Se dedica a brindar servicios de asistencia y protección con cobertura en El Salvador, y como regalo ofrece a sus clientes productos de seguro.

Pulpo Life trabaja actualmente con Asesuisa, Seguros Azul y Mapfre La Centroamericana.
- **Pulpo pagos:** Es una pasarela de pagos para tiendas on line, E-Commerce, Social Commerce, que permite comprar y vender en línea con pagos en efectivo, la cual va dirigida especialmente para emprendedores, micro y pequeñas empresas. Esta pasarela de pagos ofrece que los clientes paguen por los productos y servicios en todos sus comercios afiliados establecidos.

- **Diimo:** Es una aplicación que facilita el acceso a préstamos con un proceso completamente digital. Permite a los usuarios acceder a préstamos para pequeños negocios, emprendedores y trabajadores.
- **Bisnessito:** Es una app web y móvil para el registro y administración integral de las finanzas de un negocio, está diseñado para apoyar a todos los emprendedores y, propietarios de pequeñas y medianas empresas.
- **Hugo App:** Es una aplicación móvil que permite ordenar comida de restaurantes favoritos, bebidas, transporte, medicinas, supermercados y más.
- **Pagos 724:** Es una compañía que provee soluciones de pago de facturas o recibos, a través de una amplia red de puntos de atención en todo El Salvador, para realizar diversas transacciones de manera efectiva, rápida y segura.

Según la (Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, 2020) el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero emitió un acuerdo en la sesión N° CD-06/2018, del quince de febrero de dos mil dieciocho, en la que comunicó a SERTECSA, S.A. de C.V, mediante la nota SABAO-IFOIF- N° 04573, de fecha veintitrés de febrero de dos mil dieciocho, por medio del cual decidió: Denegar la solicitud de autorización a la sociedad Servicios Tecnológicos de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable para operar como Sociedad Provedora de Dinero Electrónico.

También, el país cuenta con 8 Fintech corporativas, entre las cuales están:

- **Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A (Tigo Money):** Ofrece a sus clientes productos y servicios financieros móviles, tales como; carga de

dinero electrónico, retiro de dinero en efectivo, pago de facturas, recepción de remesas familiares, envío de dinero nacional, pago de comercio, pago de planillas, entre otros. El 01 de agosto de 2018, fue autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero, para operar como Sociedad de Dinero Electrónico.

- **Punto Express, S.A de C.V (Punto Xpress):** Ofrece servicios de pago de tarjetas, préstamos, retiros de efectivo y desembolsos, facturas, pagos en línea, pago de impuestos, educación, aseguradoras, alcaldías recargas de celular, etc. cuenta con más de 930 puntos de pago en todo El Salvador.
- **Mobile Money El Salvador, S.A de C.V (MoMo):** Ofrece servicios para pagos de recibos de servicios, enviar dinero, pagos en comercios afiliados, compra de saldo entre otros. Según la certificación 217/2019 de la (Superintendencia del Sistema Financiero SSF), en el Punto III del acta de sesión n° CD-37/2019, se denegó la solicitud de autorización a la sociedad Mobile Money, para operar como Proveedora de Dinero Electrónico.
- **Wompi:** Facilita diversas opciones de pago a las personas que realizan sus ventas por internet; se pueden crear y personalizar enlaces de pago en forma de links o códigos QR, para compartirlos con los clientes a través de redes sociales.
- **Infored:** Es una Agencia de Información de Datos autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero, que suministra referencias crediticias a entidades financieras, comerciales, industriales y de servicio, contribuyendo con la investigación y análisis de los prospectos de crédito para mejorar el tiempo de respuesta y disminuir el riesgo crediticio de sus clientes, ofrece servicios como Inforecord Móvil que es un Sistema

innovador de consultas para la investigación y análisis de sus prospectos de crédito desde su dispositivo Android.

- **Equifax:** Es una empresa de los burós de crédito autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero para operar en el país. Esta empresa tiene acceso al popular DICOM que viene a ser una base de datos con el récord crediticio de muchas personas.
- **Versatec:** Es una empresa especialista en soluciones tecnológicas transaccionales el cual cuenta con un equipo multidisciplinario especializado, con amplia experiencia en todas las áreas relevantes a Medios de Pagos y Fintech.
- **Servicios Inclusivos S.A. (SERINSA):** Es una empresa con misión social que ha desarrollado productos de microseguro dirigidos a sectores vulnerables y de bajos ingresos. Brinda a las IMF que son entidades cuyo principal objetivo es la introducción de personas y microempresarios de escasos recursos en el uso y manejo del dinero, a la vez que en el acceso a los servicios financieros que les permitan iniciar un negocio para, posteriormente, obtener una rentabilidad periódica del mismo. Con este fin, otorgan microcréditos, que son préstamos que compatibilizan características financieras y características de tipo social. SERINSA ofrece valores agregados al incorporar sus productos al portafolio de servicios, entre ellos: asesoría técnica, capacitación, educación financiera, estudios de mercado, diseño de productos y arrendamiento de su sistema integrado de administración de productos de seguros, como; productos de seguros, microseguro de vida, microseguro de accidentes personales, microseguro de salud, microseguro de vida básico y asistencia funeraria.

Entre las Fintech Corporativas internacionales, está la siguiente:

- **Cacao Paycard Solutions:** Crea soluciones de pago para negocios; ofrece al cliente la creación de una cuenta y la emisión de una tarjeta con respaldo de Visa y Mastercard.
- **Mastercard:** Brinda servicios financieros y facilita las transferencias electronicas en todo el mundo a través de tarjetas de crédito, débito, regalo y monedero.

Así mismo, según entrevista con ASAFINTECH, existen las siguientes Fintech dedicadas a Ecommerce, entre ellas están:

- **Goody:** Es una empresa dedicada a la venta de accesorios y utensilios para el cabello en línea. Sus productos pueden ser adquiridos mediante sus socios minoritarios, entre ellos están; Amazon y Walmart.
- **Moneto app:** Es una Fintech que cuenta con una aplicación llena de soluciones dirigidas a microempresarios y ejecutivos de ventas directas, la mayoría de ellos no bancarizados y sin historial financiero, contribuyendo a su crecimiento socioeconómico de manera sustentable, que ofrece: automatización del proceso de cobranza, ventas en línea, medios de pago, microcrédito exclusivo para aumentar el inventario, gestión de clientes y controles financieros, y cuenta digital.

2.9. Auge de las Fintech en El Salvador debido a la pandemia Covid-19

En momentos en que la pandemia Covid-19 afecta al mundo y así también a El Salvador, la tecnología emerge como la principal herramienta para que la actividad económica continúe; razón por la cual las Fintech son un motor importante, en el que se consolidaron definitivamente; convirtiéndose en una alternativa a los servicios financieros tradicionales, de acuerdo a un estudio

liderado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), junto a la aceleradora de negocios, Finnovista, que demostró que las empresas de tecnología financiera crecen sostenidamente.

Debido a que las empresas Fintech son cien por ciento digital y flexible, por lo que están tomando un rol importante, ya que es cuando las personas requieren más los servicios financieros en línea y acceso rápido a financiamiento. Estas están potenciándose facilitando los pagos, créditos y transacciones financieras, en tiempos en que las operaciones bancarias se volvieron difíciles de llevar a cabo presencialmente.

Según (Ortúzar, 2020) Vicepresidente de Ventas para América Latina & Caribe de Tripp Lite fabricante de soluciones para alimentar, conectar, asegurar y proteger equipo de ambientes de TI. la tecnología en general y las Fintech en particular son anticíclicas en relación a la crisis provocada por Coronavirus, los sistemas de conectividad y teletrabajo crecieron producto de la coyuntura que vivimos, y penetran el mercado a alta velocidad, porque son el instrumento para digitalizar la economía, en tiempos donde prácticamente todo es digital.

La firma legal de negocios en la región centroamericana (Consortium Legal, 2020) menciona que el comercio electrónico permite a los proveedores, migrar su operación a plataformas electrónicas, lo cual no conlleva una migración de sus productos o procesos actuales a un formato digital, sino un rediseño total o una nueva concepción de productos y servicios que surgen y finalizan de manera electrónica y remota. Este ya se encontraba en su causa normal de implementación por muchos actores dentro del mercado, sin embargo, fue acelerado de manera drástica por la pandemia del COVID-19, generando un panorama alentador, con nuevas

aplicaciones, plataformas que incentiva la adopción de medios digitales y bancarización de la población salvadoreña, sin dejar de lado la protección de los derechos de los consumidores.

2.10. Regulación legal de las Fintech en El Salvador

En la actualidad, El Salvador no cuenta con un marco regulatorio específico que rija las operaciones y alcances de las Fintech; sin embargo, el país cuenta con un conjunto de normativas con las cuales se intenta regular las operaciones de estos tipos de empresas. Entre ellas se encuentran:

- **Ley para Facilitar la Inclusión Financiera**

La ley tiene por objeto propiciar la inclusión financiera, fomentar la competencia en el sector financiero y, reducir costos para los usuarios y clientes.

- **Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos**

Dicha ley es aplicable a cualquier persona natural o jurídica, aun cuando esta no se encuentra legalmente constituida y tiene por objetivo prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y activos, así como su encubrimiento.

- **Ley de fomento, protección y desarrollo para la micro y pequeña empresa**

La cual tiene por objetivo fomentar la creación, protección, desarrollo y fortalecimiento de las micros y pequeñas empresas, para contribuir al fortalecimiento de la competitividad, con el fin de mejorar su capacidad generadora de empleos.

- **Ley de Firma Electrónica**

Con esta ley se pretende otorgar y reconocer el valor jurídico de la firma electrónica certificada, a los mensajes de datos y a toda la información en formato electrónico. Así

mismo, regular y fiscalizar lo relativo a los proveedores de servicios de certificación electrónica.

- **Ley de Protección al Consumidor**

El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

- **Ley de Bancos**

Esta ley tiene por objeto regular la función de Intermediación Financiera y las otras operaciones realizadas por los bancos, propiciando que éstos brinden a la población un servicio transparente, confiable y ágil, que contribuya al desarrollo del país.

Las entidades financieras no bancarias supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, como las Fintech operarán sobre la base de una ley especial que les regulará tal como lo establece el Art 1 del Decreto N° 697 Ley de Bancos (Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador , 2011).

A pesar de todas estas regulaciones y de la labor de los entes supervisores, esto no es suficiente debido al crecimiento acelerado de esta nueva forma de hacer negocios, haciéndose necesario establecer acercamientos a las Fintech con el fin de que éstas sean un socio estratégico para la regulación de estas operaciones. Los retos hacia los que se encamina la Supervisión en El Salvador es prepararse para temas como fondeo colectivo (crowdfunding), criptomoneda, fondos de pago electrónico y la administración de activos virtuales entre otros.

2.11. Oportunidades de desarrollo para los micros y pequeños empresarios a través del uso de las Fintech

La inteligencia de negocios, juega un papel significativo para el desarrollo de las Fintech, siendo una tecnología que brinda mayores mecanismos y procesos inteligentes en las empresas, para generar oportunidades de desarrollo en las micros y pequeñas empresas, haciendo uso de los productos y servicios que estas ofrecen.

Según (Rosado Gómez & Rico Bautista, 2010) la inteligencia de negocios es una herramienta bajo la cual diferentes tipos de organizaciones pueden soportar la toma de decisiones basadas en información precisa y oportuna; garantizando la generación del conocimiento necesario que permita escoger la alternativa que sea más conveniente para el éxito de la empresa (pág. 321).

Además, los micros y pequeños empresarios pueden acceder a financiamientos en el corto plazo, solamente con la utilización de una aplicación en su teléfono móvil, sin la necesidad de realizar largos trámites en la banca tradicional, lo que les facilita el acceso a créditos. También, tiene oportunidad para brindar facilidades de pago por parte de sus clientes, sin necesidad de presentarse a una institución financiera, solamente utilizando los servicios que ofrecen las Fintech.

Así también generan oportunidades de desarrollo tanto para el país como para las micro y pequeñas empresas ya que las Fintech atraen mucho la inversión nacional como extranjera.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio a realizar se clasifica como descriptivo con un enfoque cuantitativo ya que, lo que se busca es recolectar información acerca de las variables de la investigación, para luego analizar los datos obtenidos.

El diseño metodológico para realizar la investigación permite; recolectar, tabular, analizar la información obtenida, y así establecer las conclusiones que permitan comprender cómo pueden contribuir las Fintech al desarrollo de los micros y pequeños empresarios en El Salvador. Así mismo, el método de investigación y técnicas para obtener una investigación de calidad.

En este caso la variable independiente es, cómo contribuyen las Fintech a fomentar el desarrollo y lo que se pretende es elaborar un estudio sobre los diferentes productos y servicios que ofrecen las Fintech, que contribuyan a fomentar las oportunidades de desarrollo para los micros y pequeños empresarios.

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

El universo de investigación está conformado por veintiún empresas y proyectos Fintech que existen en el país, de acuerdo a la (Asociación Salvadoreña de Fintech (ASAFINTECH), 2021) se detallan a continuación:

Empresas Fintech en El Salvador

Empresarios Locales	Empresas Corporativas Nacionales	Empresas Corporativas Internacionales	E – Commerce
Pagadito El Salvador, S.A de C.V (Pagadito)	Sociedad proveedora de dinero electrónico Mobile Cash (Tigo Money)	Cacao Paycard Solutions, S.A DE C.V (Cacao Paycard Solutions)	Goody
Global Pay Solutions (Yo vendo recargas)	Punto Express, S.A de C.V (Punto Express)	Mastercard Inc	Moneto app
Fiado App, Sociedad Anónima de Capital Variable (Fiado)	CREDIBAC S.A de C.V (Wompi)		
AML Consulting Services, S.A de C.V AML Advantage	Infored S.A de C.V (Infored)		
Pulpo Fintech, S.A. de C.V. (Pulpo life)	Equifax Inc		
Pulpo Fintech, S.A. de C.V (Pulpo pagos)	VERSATEC, S.A.DE C.V. Versatec		
Diimo Technologies, S.A. de C.V (Diimo)	Servicios Inclusivos S.A. (SERINSA)		
Bisnesito			
Hugo Technologies, S.A de C.V (Hugo app)			
SERTECSA, S.A DE C.V (Pagos 7/24)			

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la Asociación Salvadoreña de Fintech (ASAFINTECH)

3.2.2 Muestra

Debido a que se tiene una población finita, no se hará uso de la técnica de muestreo, ya que se obtendrá información del 100% de las empresas objeto de estudio, es decir el del universo.

3.2.3 Unidades de análisis

Se realizó con miembros de la Alta Gerencia de las empresas Fintech, para obtener la opinión de las jefaturas y mandos medios, y de esta forma obtener información útil en la investigación.

3.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La técnica que se ha utilizado para llevar a cabo la investigación es la encuesta, en la cual se detallan una serie de preguntas cerradas sobre los elementos de interés y las necesidades de información para llevar a cabo la investigación.

3.3.2 Instrumento

El instrumento de medición para la recolección de la información es el cuestionario. Este instrumento fue contestado por un miembro de la Alta Gerencia de las empresas Fintech y se elabora con el objeto de buscar la opinión de las jefaturas y mandos medios que se encuentran en el universo para poder recabar información útil de la investigación, con el fin de verificar y sustentar la situación de la problemática planteada de la investigación. (Ver anexo A)

3.3.3 Procedimiento

Se plasma la información que es obtenida a través de encuesta, para luego realizar el análisis de la información.

La información cuantitativa obtenida se procesa usando Microsoft Excel y Power BI, para la realización del análisis de los resultados obtenidos. El procedimiento será de acuerdo a los siguientes pasos:

- Se procesan los datos para obtener una base.
- Se realiza en análisis en Power BI (obteniendo tablas y gráficos).

Con el resultado obtenido a través de la encuesta, se procede a la interpretación de los datos con el objetivo de determinar cómo contribuyen las Fintech al sector financiero en las diversas operaciones de negocios para facilitar los servicios a sus usuarios en El Salvador.

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de datos

La información obtenida a través de las encuestas que fueron realizadas a quince empresas Fintech, debido a que en el transcurso de la investigación se verificó que dos empresas ya no están operando, cuatro empresas que no se obtuvo respuesta favorable de participar en la investigación, lo cual fue una limitante en la investigación, y la información recopilada se tabuló mediante dos programas; Microsoft Excel y Power BI, los cuales fueron utilizados como herramientas en la elaboración de tablas y gráficos.

Pregunta N° 1: ¿Qué productos / servicios ofrece la empresa?

Tabla 1

OPCIONES / PREGUNTAS	1. ¿Qué productos/servicios ofrece la empresa?	1. Frecuencia relativa
Remesas internacionales	2	2/15
Gestión de finanzas empresariales	2	2/15
Gestión de finanzas personales	1	1/15
Pagos digitales y dinero electrónico	7	7/15
Préstamos personales y comerciales	2	2/15
Puntaje alternativo identidad y fraude	3	3/15
Seguros	1	1/15
Total	18	

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Del total de empresas encuestadas, la mayoría ofrece productos / servicios de pagos digitales y dinero electrónico; y de acuerdo a los resultados obtenidos, algunas empresas ofrecen

más de un producto / servicio. Aunque se tuvieron resultados en la opción de seguros, realmente en el país no se cuenta con una Fintech dedicada totalmente a este rubro.

Pregunta N° 2: ¿Los productos o servicios que ofrece su empresa pueden contribuir a mejorar las ventas de los micros y pequeños empresarios?

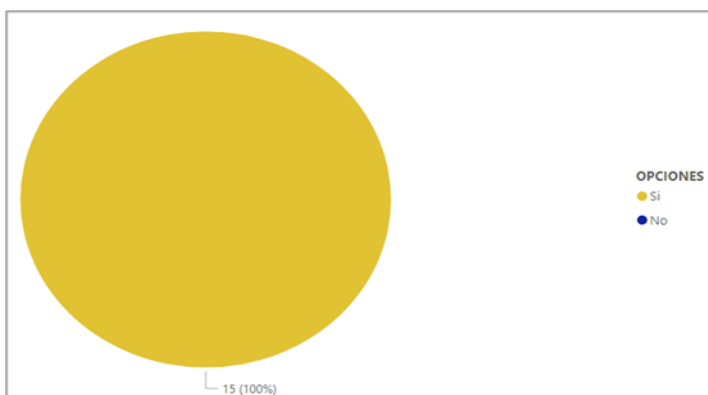
Tabla 2

OPCIONES 2.¿Los productos o servicios que ofrece su empresa pueden contribuir a mejorar las ventas de los micros y pequeños empresarios?	
Si	15
No	0
Total	15

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Productos o servicios Fintech contribuyen a mejorar las ventas de los microempresarios



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Con los resultados obtenidos se puede determinar que las Fintech en el país consideran que mediante sus productos / servicios contribuyen a mejorar a mejorar las ventas de los micros y pequeños empresarios.

Pregunta N° 3: ¿Quiénes son su población objetivo?**Tabla 3**

OPCIONES / PREGUNTAS	3.¿Quiénes son su población objetivo?	3. Frecuencia relativa
Mediana y gran empresa	7	7/15
Micro y pequeñas empresas	3	3/15
Usuarios de la sociedad en general	10	10/15
Total	20	

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En su mayoría los productos / servicios que ofrecen las Fintech en el país, están dirigidos a los usuarios de la sociedad en general; sin embargo, también están dirigidos a satisfacer las necesidades de la mediana y gran empresa. Asimismo, en menor proporción sus productos también satisfacen necesidades que pueden tener los micros y pequeños empresarios.

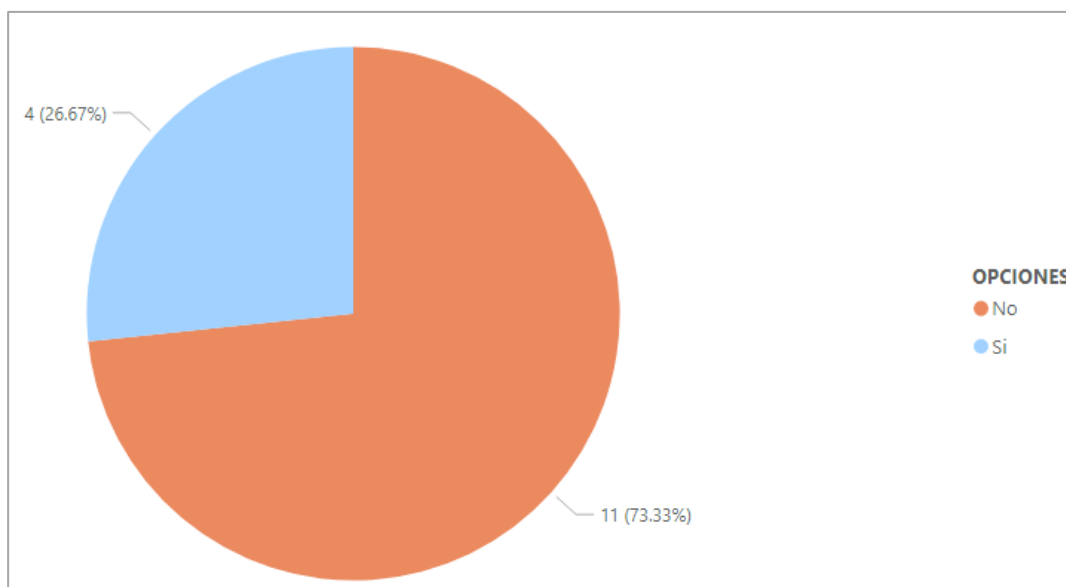
Pregunta N° 4: ¿Tuvo dificultades para crear su empresa Fintech?**Tabla 4**

OPCIONES 4.¿Tuvo dificultades para crear su empresa Fintech?	
No	11
Si	4
Total	15

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Dificultades para crear empresas Fintech



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Según los resultados obtenidos a través de la investigación, son pocas las empresas que han tenido inconvenientes al momento de su creación. Lo que demuestra la disponibilidad que tiene El

Salvador para que las empresas de este rubro puedan consolidarse y que estas puedan brindar productos/servicios que contribuyan al desarrollo de la sociedad en general.

Pregunta N° 5: Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cuáles fueron las principales dificultades, previo al momento de iniciar operaciones?

Tabla 5

OPCIONES / PREGUNTAS	5.Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿Cuáles fueron las principales dificultades, previo al momento de iniciar operaciones?	5. Frecuencia relativa
Falta de apoyo financiero	1	1/5
Falta de conocimiento del mercado Fintech en el país	5	5/5
Falta de credibilidad	1	1/5
Falta de un marco regulatorio	1	1/5
Total	8	

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Estos resultados están ligados a la pregunta anterior, sin embargo, al hacer el proceso de tabulación se pudo observar que una de las empresas que manifestó no haber tenido dificultades en la creación de la empresa, realmente si las tuvo; y uno de los mayores obstáculos fue la falta de conocimiento del mercado Fintech en el país; es decir, las empresas que actualmente se dedican a este rubro han sido las pioneras en ofrecer productos / servicios, a través de la tecnología.

Pregunta N° 6: ¿Qué medio utiliza para comunicar los productos/servicios que ofrece?

Tabla 6

OPCIONES / PREGUNTAS	6.¿Qué medio utiliza para comunicar los productos/servicios que ofrece?	6. Frecuencia relativa
Página web	12	12/15
Prensa escrita	3	3/15
Publicidad online	4	4/15
Radio y televisión	1	1/15
Redes sociales	15	15/15
Total	35	

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, todas las empresas Fintech utilizan las redes sociales para dar a conocer sus productos / servicios; ya que en la actualidad es el medio de comunicación más utilizado para poder llegar a su población objetivo.

También, hay que destacar la comunicación a través de las páginas web, la cual se convierte en una herramienta importante para que los usuarios puedan adquirir con facilidad sus productos.

Asimismo, se puede determinar que los medios de comunicación tradicionales como lo son; la prensa escrita, la radio y la televisión, ya no son tan utilizados para llegar al mercado meta.

Pregunta N° 7: ¿Quiénes pueden acceder a sus productos/servicios?

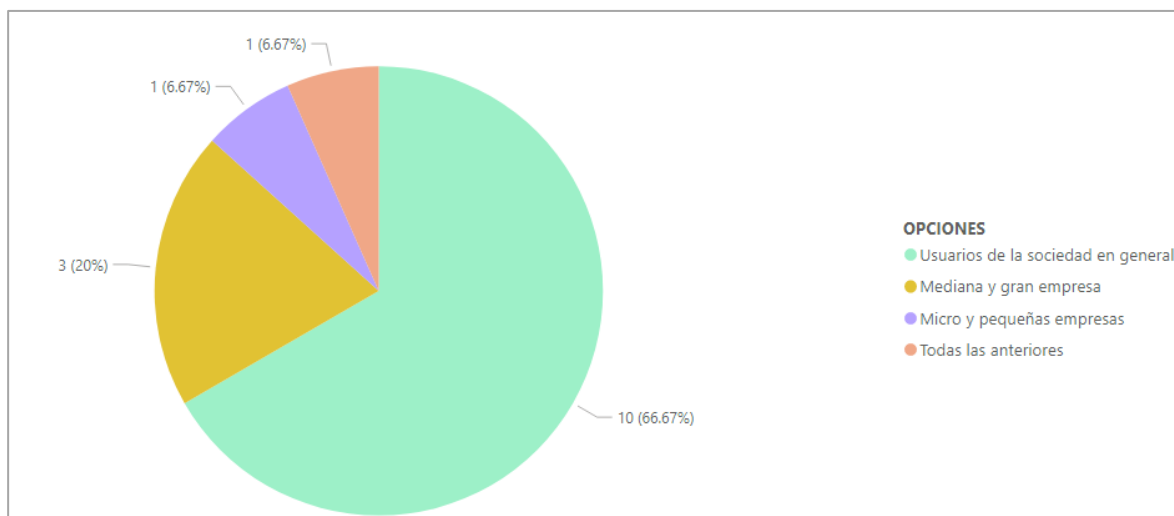
Tabla 7

OPCIONES	7.¿Quiénes pueden acceder a sus productos/servicios?
Usuarios de la sociedad en general	10
Mediana y gran empresa	3
Micro y pequeñas empresas	1
Todas las anteriores	1
Total	15

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Quiénes tienen acceso a sus productos o servicios



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Los productos / servicios que ofrecen las Fintech realmente están destinados para toda la población en general, sin embargo, una pequeña proporción está destinada únicamente para los

micros y pequeños empresarios, lo que dificulta que estos puedan contar con oportunidades de desarrollos a través de la adquisición de los productos de estas empresas.

Pregunta N° 8: ¿Cómo protegen los datos de los usuarios/clientes?

Tabla 8

OPCIONES / PREGUNTAS	8.¿Cómo protegen los datos de los usuarios/clientes?	8. Frecuencia relativa
Certificaciones Internacionales de Seguridad	1	1/15
Contrato de confidencialidad	10	10/15
Estándares Internacionales de Seguridad Informática	15	15/15
Total	26	

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Todas las empresas encuestadas manifestaron proteger los datos de sus usuarios a través de estándares internacionales de seguridad informática, también la mayor parte lo hace a través de contratos de confidencialidad. Lo que genera confianza para los todos los usuarios que quieran acceder a los productos / servicios que ofrecen este tipo de empresas.

Pregunta N° 9: ¿Qué información solicita del cliente para poder acceder a su plataforma?

Tabla 9

OPCIONES / PREGUNTAS	9.¿Qué información solicita del cliente para poder acceder a su plataforma?	9. Frecuencia relativa
Contrato de los productos/servicios a adquirir	1	1/15
Datos personales (DUI, NIT, correo, número telefónico, entre otros)	3	3/15
Formularios internos	5	5/15
Todas las anteriores	10	10/15
Total	19	

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Para que los usuarios de las diferentes Fintech en el país puedan tener adquirir sus productos / servicios, es necesario proporcionar información personal para la identificación del cliente y determinar su perfil. Sin embargo, como se puede observar en la pregunta anterior, la información que es proporcionada por los usuarios es utilizada bajo estándares internacionales de seguridad informática.

Pregunta N° 10: ¿Qué disposiciones legales le son aplicables a las operaciones que realizan las empresas Fintech en El Salvador?

Tabla 10

OPCIONES / PREGUNTAS	10.¿Qué disposiciones legales le son aplicables a las operaciones que realizan las empresas Fintech en El Salvador?	10. Frecuencia relativa
Ley contra el Lavado de Dinero y Activos	7	7/15
Ley de Bancos	2	2/15
Ley de Protección al Consumidor	11	11/15
Ley para Facilitar la Inclusión Financiera	8	8/15
Todas las anteriores	3	3/15
Total	31	

Fuente: Elaboración propia

Análisis

El Salvador cuenta con un marco regulatorio vigente para la realización de operaciones comerciales nacionales e internacionales; sin embargo, carece de regulaciones específicas para el sector Fintech, por lo que es una de las limitantes para la consolidación de este sector en el país; no obstante, aplican algunas de las regulaciones vigentes y entre ellas están; la Ley de Protección al Consumidor, Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos.

Pregunta N° 11: ¿Cuáles son los principales riesgos que afronta la empresa?

Tabla 11

OPCIONES / PREGUNTAS	11.¿Cuáles son los principales riesgos que afronta la empresa?	11. Frecuencia relativa
Riesgo de crédito	1	1/15
Riesgo de lavado de dinero	5	5/15
Riesgo de modelo	1	1/15
Riesgo legal	11	11/15
Riesgo operativo	11	11/15
Riesgo reputacional	11	11/15
Todas las anteriores	3	3/15
Total	43	

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Todas las empresas enfrentan los riesgos inherentes a su actividad económica, y para mitigar los eventos hay que gestionarlos. Según los resultados obtenidos, las Fintech manifiestan que los principales riesgos que afrontan son; riesgo legal, operativo y reputacional.

Sin embargo, no solamente es conocer lo que puede causar pérdidas sino saber cómo afrontarlo para minimizar las posibilidades de materializar los eventos.

Pregunta N° 12: ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta su empresa para consolidarse en el mercado?

Tabla 12

OPCIONES / PREGUNTAS	12.¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta su empresa para consolidarse en el mercado?	12. Frecuencia relativa
El desconocimiento de la sociedad sobre el mercado Fintech	13	13/15
No se cuenta con suficiente capital de inversión	3	3/15
Otros: explique	1	1/15
Total	17	

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Uno de los mayores obstáculos que enfrentan las empresas para poder consolidarse en el mercado es el desconocimiento de la sociedad sobre el mercado Fintech; también, existen otras limitantes como lo son; insuficiente capital de inversión y falta de educación del mercado meta.

Las Fintech en conjunto con instituciones gubernamentales pueden desarrollar planes de acción para dar a conocer cómo funcionan las Fintech y los beneficios que se pueden obtener a través de la adquisición de sus productos y/o servicios.

Pregunta N° 13: ¿Qué oportunidades pueden ofrecer la empresa a los micros y pequeños empresarios?

Tabla 13

OPCIONES / PREGUNTAS	13.¿Qué oportunidades pueden ofrecer la empresa a los micros y pequeños empresarios?	13. Frecuencia relativa
Brindan a las micro y pequeñas empresas una solución rápida, sin la implementación y el uso de muchos recursos	4	4/15
Ofrece a los usuarios servicios más seguros, convenientes, y fácil de realizar operaciones	10	10/15
Permiten realizar pagos, ejecutar transacciones, administrar finanzas y consultas en línea de una manera más ágil	2	2/15
Son empresas digitales, sin sucursales, lo cual permite reducir costos	2	2/15
Todas las anteriores	3	3/15
Total	21	

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Las oportunidades que se generan para los micros y pequeños empresarios a través de las Fintech, es que pueden acceder a servicios más seguros y de mucha facilidad al realizar sus operaciones. Además brindan soluciones rápidas y sin la necesidad de invertir muchos recursos. Adicional, al hacer uso de estas empresas, se pueden reducir sus costos operativos porque en su mayoría son entidades digitales, lo que facilita el rápido acceso en cualquier momento.

Pregunta N° 14: ¿Considera que las Fintech constituyen una herramienta para generar oportunidades de desarrollo a los micros y pequeños empresarios?

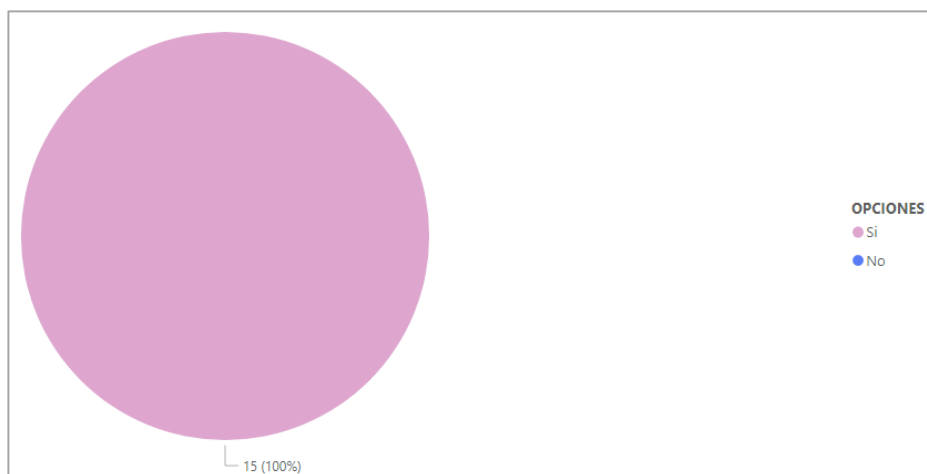
Tabla 14

OPCIONES 14.¿Considera que las Fintech constituyen una herramienta para generar oportunidades de desarrollo a los micros y pequeños empresarios?	
Si	15
No	0
Total	15

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Herramienta para generar oportunidades de desarrollo a los micro y pequeños empresarios



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos todas las empresas consultadas manifiestan que son una herramienta accesible para la generación de oportunidades a los micros y pequeños empresarios y por lo tanto, pueden fácilmente acceder a los productos Fintech.

Pregunta N° 15: ¿Qué productos/servicios considera que tienen la posibilidad de generar oportunidades de desarrollo que contribuyan a mejorar la rentabilidad de los micros y pequeños empresarios?

Tabla 15

OPCIONES / PREGUNTAS	15.¿Qué productos/servicios considera que tienen la posibilidad de generar oportunidades de desarrollo que contribuyan a mejorar la rentabilidad de los micros y pequeños empresarios?	15. Frecuencia relativa
Crowdfunding	2	2/15
Plataformas de préstamos punto a punto (P2P)	2	2/15
Puntaje alternativo identidad y fraude	2	2/15
Gestión de finanzas personales	3	3/15
Robo advisor	3	3/15
Gestión de finanzas empresariales	4	4/15
Remesas internacionales	6	6/15
Préstamos personales y comerciales	6	6/15
Banca Digital	8	8/15
Pagos digitales y dinero electrónico	12	12/15
Total	48	

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Todos los productos Fintech tiene la posibilidad de generar oportunidades de desarrollo, pero los más viables según los resultados son; los pagos digitales, dinero electrónico y la banca digital. Es importante considerar que las remesas internacionales y los préstamos personales y

comerciales también generan grandes oportunidades para que los usuarios realicen sus operaciones con la mayor facilidad posible.

Pregunta N° 16: ¿Su modelo de negocios contribuye a generar oportunidades de desarrollo a los micros y pequeños empresarios?

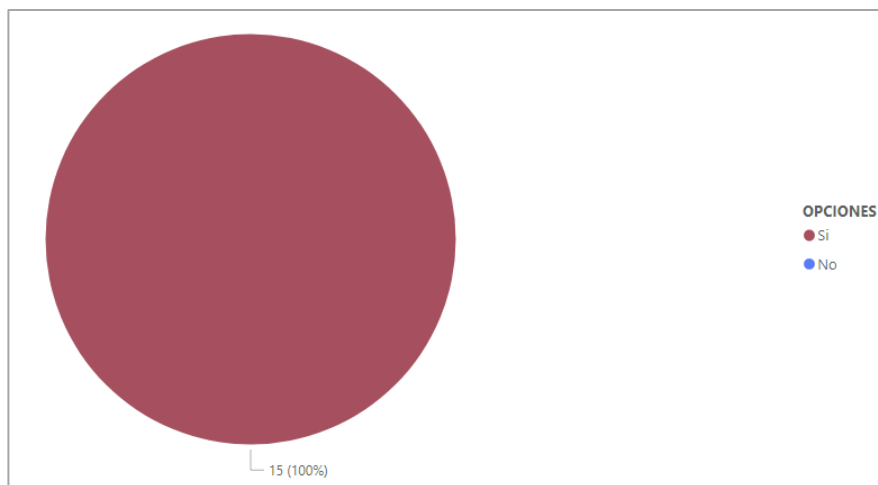
Tabla 16

OPCIONES 16.¿Su modelo de negocios contribuye a generar oportunidades de desarrollo a los micros y pequeños empresarios?	
No	0
Si	15
Total	15

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

El modelo de negocio de las Fintech contribuye a generar oportunidades de desarrollo a los micros y pequeños empresarios



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Todas las empresas consideran que su modelo de negocios si genera oportunidades de desarrollo, sin embargo, se presentan con limitantes sobre la falta de educación o el desconocimiento que puede tener el mercado meta sobre cómo operan las Fintech y que ventajas pueden tener al utilizar sus productos o servicios.

Pregunta N° 17: Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿mediante qué factores o indicadores afirma que los micros y pequeños empresarios se han beneficiado de su modelo de negocios?

Tabla 17

OPCIONES / PREGUNTAS	17. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿ mediante qué factores o indicadores afirma que los micros y pequeños empresarios se han beneficiado de su modelo de negocios?	17. Frecuencia relativa
Gestión rápida, automatizada y mejora de los procesos	5	5/15
Impulsan el crecimiento tecnológico	5	5/15
Ofrece productos/servicios ágiles y eficientes lo que permite una mejor gestión de costos	5	5/15
Ofrecen herramientas financieras innovadores que ayudan a mejorar las ventas y aumentar la rentabilidad	7	7/15
Total	22	

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En su mayoría las empresas afirman que uno de los indicadores por los que ellos manifiestan que los micros y pequeños empresarios se han beneficiado de su modelo de negocios, es que ofrecen herramientas financieras innovadoras y con ello mejoran las ventas y aumentan la rentabilidad de los usuarios; sin embargo, aun en el país no se tiene un conocimiento amplio de

este tipo de empresas, ya que no se generan programas para que el usuario pueda incursionar en el sector.

Pregunta N° 18: ¿Cómo evalúa el desarrollo de las Fintech en El Salvador?

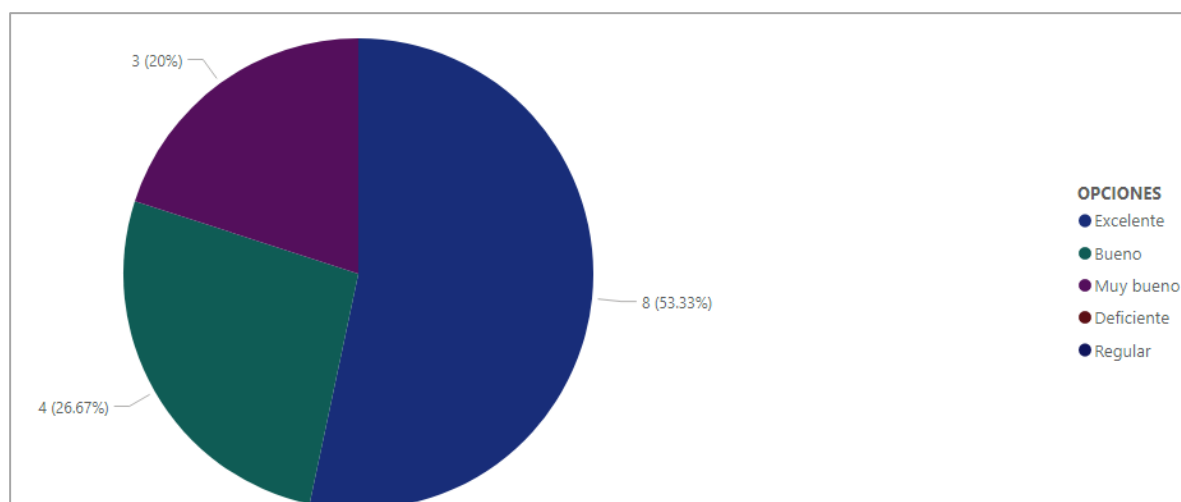
Tabla 18

OPCIONES		18.¿Cómo evalúa el desarrollo de las Fintech en El Salvador?
Bueno		4
Deficiente		0
Excelente		8
Muy bueno		3
Regular		0
Total		15

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Evaluación del desarrollo de empresas Fintech en El Salvador



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Las empresas califican en su mayoría como excelente el trabajo que ha desarrollado el sector Fintech en el país; sin embargo, algunas consideran que su desarrollo ha sido: bueno, lo que se puede explicar cómo el trabajo que aún falta por realizar en dar a conocer todas las funciones del sector y las ventajas que se pueden obtener a través de las Fintech.

Pregunta N° 19: ¿Ha presentado un mayor auge el desarrollo de las Fintech en la pandemia covid-19?

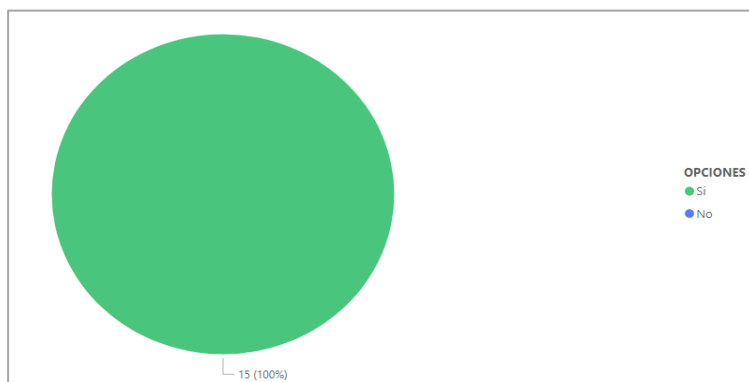
Tabla 19

OPCIONES 19.¿Ha presentado un mayor auge el desarrollo de las Fintech en la pandemia covid-19?	
No	0
Si	15
Total	15

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Presenta un mayor auge el desarrollo de las Fintech debido a la pandemia covid-19



Fuente: Elaboración propia

Análisis

El total de empresas consultadas afirmaron que durante la pandemia covid 19, presentaron un mayor auge en el desarrollo del sector Fintech, como resultado de que la mayor parte de operaciones se estuvieron realizando bajo plataformas virtuales lo que permitió dar a conocer las ventajas y beneficios que ofrece el sector.

4.2 Comprobación de hipótesis

Para realizar la comprobación de hipótesis, se realizó el procedimiento utilizando la distribución Ji Cuadrado según (Anderson , Sweeney, & Williams, 2012) los pasos a desarrollar son los siguientes:

- 1) Planteamiento de la hipótesis nula y alternativa.
- 2) Cálculo del estadístico de prueba.
- 3) Establecer el valor crítico.
- 4) Establecer la regla de decisión (condición de rechazo de H_0).
- 5) Concluir.

A continuación se desarrollan cada uno de los pasos:

1) Planteamiento de la hipótesis nula y alternativa

H₀: los micros y pequeños empresarios tendrán oportunidades de desarrollo independientemente de la utilización de los productos y servicios fintech.

H₁: La utilización de los productos y servicios fintech fomentará oportunidades de desarrollo para los micros y pequeños empresarios

2) Cálculo de estadístico de prueba

Para el estudio realizado se tomó en consideración la pregunta 13 del instrumento utilizado, según la tabla relacionada a las oportunidades que ofrecen las Fintech, ya que está proporciona la base para el planteamiento y prueba de la hipótesis.

El estadístico de prueba se calcula mediante la siguiente expresión:

$$X_c^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

Donde:

F_o: representa la frecuencia observada

F_e: representa la frecuencia esperada

Los datos obtenidos según el cuestionario, se presentan en la siguiente tabla, la cual se llamará frecuencia observada:

Tabla 20

Tabla de frecuencias observadas

Oportunidades a ofrecer	Si	No	Total
Ofrece a los usuarios servicios más seguros, convenientes, y fácil de realizar operaciones	10	5	15
Brindan a las micro y pequeñas empresas una solución rápida, sin la implementación y el uso de muchos recursos	4	11	15
Permiten realizar pagos, ejecutar transacciones, administrar finanzas y consultas en línea de una manera más ágil	2	13	15
Ofrecen servicios de compra simple y rápida a través de una interfaz digital amigable	0	15	15
Son empresas digitales, sin sucursales, lo cual permite reducir costos	2	13	15
Todas las anteriores	3	12	15
Total	21	69	90

Fuente: Elaboración propia

Para el cálculo de la frecuencia esperada se utiliza la siguiente expresión:

$$Fe = \frac{(\text{total de filas})(\text{total de columnas})}{\text{Total}}$$

Sustituyendo:

$$Fe = \frac{(15)(21)}{90} = 3.5$$

$$Fe = \frac{(15)(69)}{90} = 11.5$$

Lo que se presenta en una tabla de frecuencias esperadas:

Tabla 21

Tabla de frecuencias esperadas

Oportunidades a ofrecer	Si	No	Total
Ofrece a los usuarios servicios más seguros, convenientes, y fácil de realizar operaciones	3.5	11.5	15
Brindan a las micro y pequeñas empresas una solución rápida, sin la implementación y el uso de muchos recursos	3.5	11.5	15
Permiten realizar pagos, ejecutar transacciones, administrar finanzas y consultas en línea de una manera más ágil	3.5	11.5	15
Ofrecen servicios de compra simple y rápida a través de una interfaz digital amigable	3.5	11.5	15
Son empresas digitales, sin sucursales, lo cual permite reducir costos	3.5	11.5	15
Todas las anteriores	3.5	11.5	15
Total	21	69	90

Fuente: Elaboración propia

Ya obtenidas las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas, se calcula el estadístico de prueba, el cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 22

Calculo estadístico de prueba

Fo	Fe	$\frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$
5	11.5	3.6739
11	11.5	0.0217
13	11.5	0.1957
15	11.5	1.0652
13	11.5	0.1957
12	11.5	0.0217
10	3.5	12.0714
4	3.5	0.0714
2	3.5	0.6429
0	3.5	3.5000
2	3.5	0.6429
3	3.5	0.0714
Estadístico de prueba		22.1739

Fuente: Elaboración propia

3) Establecer el valor crítico

Para el cálculo del valor crítico se utilizan los elementos a continuación:

- Nivel de significancia: el cual se tomará un 5% (tabla de Ji Cuadrado)
- Grados de libertad: el cual se calcula de la siguiente forma:

$$(\text{Número de filas} - 1) (\text{Número de columnas} - 1)$$

$$\text{Sustituyendo: } (6 - 1) (2 - 1) = 5$$

- De acuerdo a la intersección en la tabla de distribución de Ji Cuadrado, **el valor crítico es: 11.070**

4) Regla de decisión

Se rechaza la hipótesis nula si: el estadístico de prueba es mayor al valor crítico.

Valor estadístico de prueba: **22.1739**

Valor crítico: **11.070**

5) Conclusión de hipótesis

Al cumplirse la condición, se concluye que se rechaza la hipótesis nula.

Para la comprobación de la hipótesis lo que se realizó es, probar si el uso de las Fintech puede fomentar oportunidades de desarrollo hacia los micros y pequeños empresarios con la utilización de los productos y servicios que estas ofrecen.

Debido a que en la investigación realizada es de tipo cuantitativa, se utilizó el Ji Cuadrado para la comprobación de hipótesis, tal y como se muestra en tablas anteriores.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se pudo verificar que los diferentes productos o servicios ofrecidos por las empresas Fintech en El Salvador pueden contribuir a fomentar oportunidades de desarrollo a los micro y pequeños empresarios. Estos productos y servicios representan mayores oportunidades, ya que ofrecen a los usuarios servicios más seguros, convenientes, fácil de realizar operaciones, así como también brindan una solución rápida, sin la implementación y el uso de muchos recursos, por lo que estas pueden generar oportunidades, ya que permiten realizar pagos, ejecutar transacciones, administrar finanzas, consultas en línea de una manera más ágil, son empresas totalmente digitales, sin sucursales, lo cual permite reducir costos siendo de mucho beneficio para los micro y pequeños empresarios.

Así también se pudo se pudo verificar, de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las empresas Fintech, que los servicios que prestan pueden contribuir a mejorar las ventas de los micros y pequeños empresarios, debido a que se da mayor acceso a través de la

facilidad del uso de los productos y servicios, a pesar que no existe actualmente un marco legal que regule las operaciones que realizan las Fintech en El Salvador.

Es importante mencionar que según los resultados obtenidos, los productos y servicios que ofrecen las empresas Fintech, están enfocados para toda la población en general, sin embargo, una pequeña proporción está destinada únicamente para los micros y pequeños empresarios, lo que dificulta que estos puedan contar con oportunidades de desarrollos a través de la adquisición de los productos de estas empresas.

4.3 Cumplimiento de objetivos

4.3.1 Cumplimiento de objetivo general

Se verificó el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación en la que se pudo observar que al elaborar el estudio sobre los diferentes productos y servicios que ofrecen las Fintech, contribuyen a fomentar oportunidades de desarrollo para los micros y pequeños empresarios, ya que este tema es un poco desconocido para las micro y pequeñas empresas, sin embargo presenta auge debido a los avances tecnológicos, y además por ofrecer servicios ágiles y que no necesitan desplazarse de forma física a un lugar específico para poder realizar diversas operaciones, por lo tanto la investigación servirá de apoyo a los micro y pequeños empresarios para poder conocer sobre las diversas empresas y los tipos de operaciones o servicios que ofrece cada una de ellas y como estas pueden generar oportunidades de desarrollo para sus empresas y así poder aumentar las ventas y generar valor a sus empresas.

4.3.2 Cumplimento de objetivos específicos

En el desarrollo de la investigación se pudo conocer los diferentes productos y servicios que actualmente ofrecen las Fintech, y que pueden ser utilizados por los micros y pequeños empresarios para efectos de negocios.

Se identificaron oportunidades de desarrollo para los micro y pequeños empresarios y la sociedad en general, mediante la utilización de los diferentes productos o servicios que son ofrecidos por las Fintech, proporcionando así una herramienta accesible para la generar oportunidades a los micros y pequeños empresarios y por lo tanto, acceder fácilmente a los productos/servicios Fintech.

Se observaron oportunidades de mejora en la experiencia de los micros y pequeños empresarios en la utilización de los productos y servicios que brindan las Fintech, debido a que en su mayoría los productos Fintech tienen la posibilidad de generar oportunidades de desarrollo, y de esta forma podrían mejorar las ventas, y generar valor a sus empresas.

4.4 Oportunidad de investigaciones futuras

Se puede identificar la posibilidad de realizar investigaciones a futuro sobre los productos y servicios Fintech como servicios financieros complementarios al sistema financiero y como estos responden frente a los cambios que se van presentando debido al auge presentado después de la pandemia covid-19, y su desarrollo en El Salvador, así también se propone que se realicen estudios sobre los beneficios que puede traer a la sociedad en general que es a quienes en su mayoría están dirigidos los productos y servicios Fintech, promover capacitaciones sobre cómo utilizar los productos y así tener mayor información que pueda llegar a toda la población en general.

4.5 Caso de éxito: Tigo Money y el proyecto última milla en Paraguay: una estrategia colaborativa para la inclusión financiera

Según (García Arabéhéty, Gutiérrez, Demichelis, & Keller, 2017) Tigo Money en Paraguay ha logrado uno de los éxitos Fintech con inclusión financiera en América Latina y el Caribe; y, ha sido el único caso de servicios financieros móviles que ha logrado escala y sostenibilidad en la región.

En 2008 Tigo lanzó una billetera móvil bajo la marca Tigo Cash. Ese novedoso producto financiero consistía sobre todo en una cuenta transaccional prepaga que se operaba desde el celular y permitía hacer pagos a terceros, transferencias entre usuarios y recargas de celular, entre otras transacciones. Sin embargo no logró niveles aceptables de adopción por parte de los clientes.

De acuerdo con el análisis de la institución, esto se debió principalmente a tres factores:

- El producto contaba con demasiadas funcionalidades (giros, pagos, recargas, etc.) que dificultaban la adopción por parte del usuario final.
- El producto requería un proceso de suscripción extenso, que demandaba completar contratos y formularios en papel.
- La “trampa de la red”: sin suficientes agentes o puntos de carga de efectivo no se podía prestar un buen servicio a los usuarios, y viceversa, sin una masa crítica de usuarios, el negocio no podía ser rentable ni sostenible para los agentes.

Con el resultado de ese análisis, Tigo volvió a lanzar el producto bajo la marca “Giros Tigo”, cambiando principalmente la estrategia de comercialización de modo de enfocarla en particular en el servicio de envío de dinero de persona a persona, con hincapié en la característica de “efectivo y mostrador” en vez de poner el acento en las transferencias entre cuentas de dinero electrónico o billeteras móviles. Así, se pasó a un sistema de suscripción totalmente electrónico a

través del teléfono móvil y se priorizó la rentabilidad de los agentes, mientras que a nivel tecnológico y funcional el producto permaneció casi intacto.

En 2012 la marca se modificó una vez más y pasó a llamarse Tigo Money, con el objetivo de presentar a sus clientes un portfolio más amplio de servicios financieros.

La billetera móvil Tigo Money funciona como una cuenta prepaga (que no devenga interés) para depositar o retirar dinero. Las transacciones de esa cuenta se realizan a través de una red de agentes propia (también se pueden realizar retiros desde cajeros automáticos). Los servicios que brinda esta cuenta abarcan la posibilidad de efectuar giros/envíos de dinero a personas, pago/recaudación de facturas, recarga de tiempo de aire, pagos presenciales en comercios, y recepción de remesas internacionales. Todos los movimientos en las cuentas se realizan de manera inmediata.

En el contexto del relanzamiento de su producto de billetera móvil, Tigo solicitó en 2010 el apoyo del Fomin-BID para establecer alianzas con el sector financiero tradicional a fin de utilizar la billetera móvil como un canal para la adopción y el uso de productos financieros para segmentos subatendidos y no bancarizados. Esta colaboración entre Tigo Money y el Fomin resultó en la implementación del proyecto denominado “Provisión de Servicios Financieros Móviles bajo un Modelo de Negocio Última Milla” que funcionó desde 2011 hasta mayo de 2015.

De manera global Última Milla logró beneficiar a 475,000 personas a las que les dio acceso a diferentes servicios financieros. El proyecto generó dos alianzas con instituciones financieras: Visión Banco y Banco Familiar, ambas instituciones con experiencia e interés en el segmento de población de bajos ingresos. Con Visión Banco se desarrolló un producto de crédito para los puntos de venta y con Banco Familiar se puso en marcha un producto de crédito móvil. Se piloteó también el canal de SMS como un medio para impartir capacitación financiera. El proyecto logró demostrar

que el canal de billetera móvil combinado con una red de agentes administrada de forma eficiente tiene un alto potencial para generar una mayor inclusión financiera.

Tigo Money permitió a los usuarios elegir cómo preferían interactuar con el servicio, en efectivo a través de los mostradores de sus agentes, o a través de sus propios teléfonos con dinero electrónico. La respuesta del público por los mostradores fue abrumadora y esta posibilidad de elegir se transformó en una de las piezas claves para facilitar la adopción y el uso del servicio.

Factores de éxito de Tigo

Existen factores externos y características particulares del modelo de Tigo Money y de los productos financieros ofrecidos por los bancos que hacen que esta experiencia de billetera móvil como canal para la inclusión financiera sea la más exitosa de la región.

Factores externos

- Baja inclusión financiera y gran ruralidad: existe una baja penetración de proveedores financieros formales para servicios como los envíos de dinero a nivel local o el cobro de servicios en las áreas rurales.
- Cobertura de más del 100% de la población en servicios móviles: el mercado de comunicaciones móviles está muy avanzado en Paraguay, tiene buena penetración y un operador de telefonía móvil con una cuota significativa de mercado.
- Desarrollo incipiente de proveedores formales en el mercado de giros o envíos de dinero local y en el de pagos de facturas o cobros de servicios públicos.

Características del modelo Tigo

- Interfaz dual del producto (OTC y móvil): Esto permite que los usuarios elijan cómo interactuar, lo cual ha sido una de las piezas claves y específicas para facilitar la adopción y el uso del servicio.

- Red de agentes y su administración: La amplia red de agentes de Tigo Money, que ha sido desarrollada con incentivos apropiados que benefician al punto de venta, es uno de los factores de éxito clave para promover el uso de la billetera.

4.5.1 Servicios Tigo Money para Negocios en El Salvador

Tigo Money ofrece las siguientes herramientas para hacer transacciones de dinero con la seguridad que le ofrece Tigo Money: Pago a comercios, servicios de recaudación, pagos masivos, y agente Tigo Money.

Pago a comercios.

Ofrece servicio de cobro que funciona para recibir pagos desde su página web de forma instantánea y para pagos desde aplicaciones en línea (Android o IOS).

Servicios de recaudación.

Ofrece recaudación de pagos a terceros de una manera más rápida y segura, disponible en la red de agentes Tigo Money y a través de Tigo Money app y web.

Pagos masivos.

Ofrece a empresas realizar desembolsos masivos hacia sus empleados, proveedores, vendedores y socios estratégicos. Este servicio le permite enviar dinero directamente a la billetera de una cuenta Tigo Money.

Agente Tigo Money.

Ofrece convertirse en un agente y sea parte de la red Tigo Money, en donde sus clientes pueden pagar facturas, enviar dinero, cargar y retirar dinero de su billetera electrónica.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación se concluye lo siguiente:

La mayoría de las empresas Fintech que operan en El Salvador ofrecen productos / servicios de pagos digitales y dinero electrónico; y también se puede afirmar que algunas empresas ofrecen más de un producto; no obstante, todos los productos o servicios ofrecidos por las Fintech generan oportunidades de desarrollo, como lo son; la banca digital, las remesas internacionales y los préstamos personales y comerciales, entre otros.

Así también, estos productos mejoran las ventas de los micros y pequeños empresarios, debido a la facilidad que se les brinda en la realización de sus operaciones comerciales, y la reducción de costos con la adquisición de este tipo de productos. Ofreciendo así herramientas innovadoras y accesibles para el desarrollo de los micros y pequeños empresarios a través de servicios más seguros y brindando soluciones rápidas, y teniendo la confianza que sus datos personales son resguardados bajo estándares internacionales de seguridad informática.

Las empresas Fintech en El Salvador, no cuentan con un marco regulatorio específico que rija sus operaciones y alcances; sin embargo, el país cuenta con un conjunto de normativas como la Ley de Protección al Consumidor, Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos, entre otras; generando así limitantes para la consolidación de este sector en el país.

Uno de los principales obstáculos que enfrentan las empresas Fintech para poder consolidarse, es la falta de conocimiento por parte de la sociedad sobre el mercado Fintech, así también insuficiente capital de inversión, a pesar de ofrecer productos y servicios de forma segura y accesibles.

5.2 Recomendaciones

Para que el sector Fintech pueda consolidarse en el país, se deben realizar trabajos en conjunto con diferentes instancias gubernamentales, para realizar acciones de educación sobre cómo operan las Fintech en el país, que beneficios se pueden obtener al utilizar sus productos / servicios, y las ventajas que se pueden obtener como usuario general o como micro o pequeño empresario.

Asimismo, se debe trabajar en establecer un marco regulatorio específico para el sector Fintech, y que tenga como objetivo el fortalecimiento del sector en el país. Aunque actualmente se apliquen las diferentes leyes y regulaciones vigentes, es necesario tener lineamientos claros y precisos sobre cómo afrontar diferentes situaciones que se presenten.

Otro reto para el sector Fintech es comunicar que productos y servicios ofrecen, se recomienda el impulso de estos a través de los diferentes medios de comunicación; no obstante, ya muchas incursionaron en ellas, pero se vuelve necesario estar comunicando constantemente a que se dedican, quienes son, cuáles son sus objetivos, que beneficios ofrecen, entre otros. Y llegar a tener mayor cobertura y que los posibles usuarios conozcan que tienen diferentes opciones y herramientas para facilitarles sus operaciones comerciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ortúzar, J. P. (2020). El auge de la economía digital y las FinTech en tiempos de pandemia. Obtenido de <https://www.itsitio.com/ar/auge-la-economia-digital-las-fintech-tiempos-pandemia/>
- Pazmiño Hernández, M. F., Castañeda Sánchez, J. A., Real S, Y. G., & Nivar Arias, O. M. (2017). Actividades Fintech para PYMES.
- Rodríguez Martínez , V., & Serna García , S. (2020). Las Fintech, la nueva opción para el acceso a una banca ágil y económica para personas naturales y pymes. Medellín, Colombia .
- Acuña Salazar, D. (2020). Las fintech e inclusión financiera de las Mypes del Mercado Productores, Santa Anita 2020. Lima, Perú.
- Anderson , D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. (2012). *Estadística para administración y economía* (10a. edición ed.). (S. R. González, Ed.) Alemania: Cengage Learning Editores S.A de C. V . Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-13-Estadistica-para-administracion-y-economia.pdf>
- Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador . (2011). Decreto N° 697 Ley de Bancos . El Salvador.
- Asociación Salvadoreña de Fintech (ASAFINTECH). (2021). San Salvador, El Salvador.
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2018). *Sistema Financiero y Tecnologías: La era de las Fintech*. Boletín Económico 2018, San Salvador.
- Banco Central de Reserva de El Salvador BCR. (2013). NRP-08 Normas Tecnicas para la gestión de los riesgos de lavado de dinero y de activos, y de financiamiento al terrorismo. El

- Salvador. Obtenido de https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads/ssf2018/Normativa_General/NRP_08.
- Banco de Pagos Internacionales. (2018). *Informe Trimestral del BPI, septiembre de 2018* . Suiza.
- Banco Interamericano de Desarrollo BID, & Finnovista. (2018). *Fintech: América Latina 2018, Crecimiento y consolidación*.
- Barreto, José Luis. (Diciembre de 2020). Las fintech salvadoreñas están a la caza de nuevos negocios. (J. A. Barrera, Ed.) *Diario el Mundo*. Obtenido de <https://diario.elmundo.sv/las-fintech-salvadorenas-estan-a-la-caza-de-nuevos-negocios/>
- Béjar López , M. C., & Muñoz Gutiérrez , K. M. (15 de Septiembre de 2020). Efecto del auge de las Fintech en el Sector Financiero en Ecuador. Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Cabrera, O. (2018). <https://www.bcr.gob.sv/>. Obtenido de https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_k2&view=item&id=1211:programa-de-educaci%C3%B3n-financiera-realiza-el-primer-foro-nacional-de-inclusi%C3%B3n-y-educaci%C3%B3n-financiera-de-el-salvador&Itemid=168
- Cali, P. U. (Julio de 2020). Normas APA séptima edición .
- Centro de Estudios Avanzados en Banda Ancha para el Desarrollo (CEABAD). (2020). <https://ceabad.com/>. Obtenido de <https://ceabad.com/2020/05/11/panorama-de-las-fintech-en-america-latina/>
- Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. (2017). Basilea III: Finalización de las reformas poscrisis. Obtenido de https://www.bis.org/bcbs/publ/d424_es.pdf
- Consortium Legal. (2020). *La pandemia por COVID-19 dispara el uso del comercio electrónico en Centro América*. Obtenido de <https://consortiumlegal.com/la-pandemia-por-covid-19-dispara-el-uso-del-comercio-electronico-en-centro-america/#>

- Fernández Linares, C. (sf). *Desafíos para la supervisión en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo*. Obtenido de <https://ssf.gob.sv/images/stories/columnas/Oportunidades%20y%20desaf%C3%ADos%20FinTech%20y%20RegTechFinal.pdf>
- Galarreta Velarde, A., Ishara Nakasone, L., Llanca Morales, H., & Rivera Valerio, W. (2019). Principales factores del desarrollo de la industria fintech para un país emergente en Latinoamérica. Lima: ESAN Graduate school of Business.
- García Arabéhéty, P., Gutiérrez, C., Demichelis, F., & Keller, L. (2017). *El caso de Tigo Money y el proyecto última Milla en Paraguay una estrategia colaborativa para la inclusión financiera*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-caso-de-Tigo-Money-y-el-Proyecto-%C3%9Altima-Milla-en-Paraguay-Una-estrategia-colaborativa-para-la-inclusi%C3%B3n-financiera.pdf>
- González, Díaz; Francisco N. Sojo Quiroz, A., Carrizo, C. A., Morales Rodríguez, M., Espíndola Moreno,. (2018). *Fintech en el mundo: La revolución de las finanzas ha llegado a México*. Mexico. Obtenido de <https://www.bancomext.com/wp-content/uploads/2018/11/Libro-Fintech.pdf>
- Hernández Sampieri, F. &. (2014). *Metodología de Investigación*. Mexico: McGraw-Hill / Interamerica Editores, S.A. de C.V.
- JPMorgan. (sf). *JPMorgan Chase Bank N.A., Sucursal Buenos Aires*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de https://www.jpmorgan.com/content/dam/jpm/global/disclosures/AR/argentina_riesgo_reputacional_0915.pdf

- Lavalleja Martin, C. (2020). Panorama de las Fintech: Principales desafíos y oportunidades para el Uruguay. *Estudios y Perspectivas*, 39.
- Lee, S. (2017). Evaluation of Mobile Application in User's Perspective: Case of P2P. *Evaluación de la aplicación móvil en la perspectiva del usuario: caso de P2P*. Corea del Sur: Escuela de Negocios Administración Universidad de Soongsil.
- Martín Holgado, A. (2017). Los riesgos financieros de las Fintech. Madrid, España. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135609/retrieve>
- Programa de Educación Financiera de El Salvador realiza Foro Nacional de Educación e Inclusión Financiera. (29 de Agosto de 2019). San Salvador. Obtenido de https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_k2&view=item&id=1409:programa-de-educaci%C3%B3n-financiera-de-el-salvador-realiza-foro-nacional-de-educaci%C3%B3n-e-inclusi%C3%B3n-financiera&Itemid=168&tmpl=component&print=1
- Rosado Gómez, A., & Rico Bautista, D. (2010). Inteligencia de negocios: Estado del arte. (S. E. Technica, Ed.) 321-326. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/321780722_La_inteligencia_de_negocios_una_estrategia_para_la_gestion_de_las_empresas_productivas/link/5a317ac5458515afb66192ef/download
- Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia. (Noviembre de 2020). 29-20-RA-SCA. Obtenido de <https://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBoveda/D/1/2020-2029/2020/11/E3F0F.PDF>

Superintendencia del Sistema Financiero SSF. (2019). Obtenido de <https://ssf.gob.sv/denegatoria-a-la-sociedad-proveedora-de-dinero-electronico-mobile-money-centroamerica-momo/>

Tigo Money. (s.f.). Obtenido de <https://d1vqoqa8l0amcw.cloudfront.net/emprendedores/tigo-money#servicios-de-recaudacion>

Vasiljeva, T., & Lukanova, K. (2016). Bancos comerciales y empresas Fintech en la transformación digital: Retos del futuro. *Número 11*. Journal of Business Management. Universidad de Negocios, Artes y tecnología.

ANEXOS

Anexo A



CUESTIONARIO

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

Tema: “Las Fintech como alternativa para brindar oportunidades de desarrollo a los micro y pequeños empresarios (MYPE)”

Objetivo: Conocer los diferentes productos y servicios que ofrecen las Fintech, que contribuyan a fomentar las oportunidades de desarrollo para los micros y pequeños empresarios.

Indicaciones: Marque con una “x” o seleccione la respuesta de acuerdo a lo que considere pertinente y comente lo que sea necesario para ampliar información.

1. ¿Qué productos/servicios ofrece la empresa?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pagos digitales y dinero electrónico | <input type="checkbox"/> Plataformas de préstamos punto a punto (P2P) |
| <input type="checkbox"/> Préstamos personales y comerciales | <input type="checkbox"/> Robo advisor |
| <input type="checkbox"/> Crowdfunding | <input type="checkbox"/> Gestión de finanzas personales |
| <input type="checkbox"/> Préstamos personales y comerciales | <input type="checkbox"/> Puntaje alternativo identidad y fraude |
| <input type="checkbox"/> Gestión de finanzas empresariales | <input type="checkbox"/> Seguros |
| <input type="checkbox"/> Banca digital | <input type="checkbox"/> Otros |
| <input type="checkbox"/> Remesas internacionales | |

2. ¿Los productos o servicios que ofrece su empresa pueden contribuir a mejorar las ventas de los micros y pequeños empresarios?

- Si
 No

3. ¿Quiénes son su población objetivo?

Micro y pequeñas empresas

Mediana y gran empresa

Usuarios de la sociedad en general

Otros: especifique _____

4. ¿Tuvo dificultades para crear su empresa Fintech?

Sí

No

5. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cuáles fueron las principales dificultades, previo al momento de iniciar operaciones?

Falta de credibilidad

Falta de un marco regulatorio

Falta de apoyo financiero

Falta de conocimiento del mercado Fintech en el país

Otros: explique _____

6. ¿Qué medio utiliza para comunicar los productos/servicios que ofrece?

Redes sociales

Página web

Radio y televisión

Prensa escrita

Publicidad online

Otros: especifique _____

7. ¿Quiénes pueden acceder a sus productos/servicios?

Micro y pequeñas empresas

Mediana y gran empresa

Usuarios de la sociedad en general

Otros: especifique _____

8. ¿Cómo protegen los datos de los usuarios/clientes?

- Certificaciones Internacionales de Seguridad Estándares Internacionales de Seguridad Informática
- Contrato de confidencialidad Otros: especifique _____

9. ¿Qué información solicita del cliente para poder acceder a su plataforma?

- Datos personales (DUI, NIT, correo, número telefónico, entre otros) Contrato de los productos/servicios a adquirir
- Formularios internos Todas las anteriores
- Otros: explique _____

10. ¿Qué disposiciones legales le son aplicables a las operaciones que realizan las empresas Fintech en El Salvador?

- Ley para Facilitar la Inclusión Financiera
- Ley contra el Lavado de Dinero y Activos
- Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa
- Ley de Protección al Consumidor
- Ley de Bancos
- Todas las anteriores
- Otros: explique _____

11. ¿Cuáles son los principales riesgos que afronta la empresa?

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Riesgo operativo | <input type="checkbox"/> Riesgo de crédito | <input type="checkbox"/> Riesgo legal |
| <input type="checkbox"/> Riesgo reputacional | <input type="checkbox"/> Riesgo de liquidez | <input type="checkbox"/> Riesgo de mercado |
| <input type="checkbox"/> Riesgo de modelo | <input type="checkbox"/> Riesgo de lavado de dinero | <input type="checkbox"/> Todas las anteriores |

12. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta su empresa para consolidarse en el mercado?

Falta de experiencia en el área

No se cuenta con suficiente capital de inversión

Falta de un marco regulatorio

El desconocimiento de la sociedad sobre el mercado Fintech

Todas las anteriores

Otros: explique _____

13. ¿Qué oportunidades pueden ofrecer la empresa a los micros y pequeños empresarios?

Ofrece a los usuarios servicios más seguros, convenientes, y fácil de realizar operaciones

Brindan a las micro y pequeñas empresas una solución rápida, sin la implementación y el uso de muchos recursos

Permiten realizar pagos, ejecutar transacciones, administrar finanzas y consultas en línea de una manera más ágil

Ofrecen servicios de compra simple y rápida a través de una interfaz digital amigable

Son empresas digitales, sin sucursales, lo cual permite reducir costos

Todas las anteriores

Otros: explique _____

14. ¿Considera que las Fintech constituyen una herramienta para generar oportunidades de desarrollo a los micros y pequeños empresarios?

Si

No

15. ¿Qué productos/servicios considera que tienen la posibilidad de generar oportunidades de desarrollo que contribuyan a mejorar la rentabilidad de los micros y pequeños empresarios?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pagos digitales y dinero electrónico | <input type="checkbox"/> Plataformas de préstamos punto a punto (P2P) |
| <input type="checkbox"/> Préstamos personales y comerciales | <input type="checkbox"/> Robo advisor |
| <input type="checkbox"/> Crowdfunding | <input type="checkbox"/> Gestión de finanzas personales |
| <input type="checkbox"/> Préstamos personales y comerciales | <input type="checkbox"/> Puntaje alternativo identidad y fraude |
| <input type="checkbox"/> Gestión de finanzas empresariales | <input type="checkbox"/> Seguros |
| <input type="checkbox"/> Banca digital | <input type="checkbox"/> Otros |
| <input type="checkbox"/> Remesas internacionales | |

16. ¿Su modelo de negocios contribuye a generar oportunidades de desarrollo a los micros y pequeños empresarios?

- Si
 No

17. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿mediante qué factores o indicadores afirma que los micros y pequeños empresarios se han beneficiado de su modelo de negocios??

- Ofrecen herramientas financieras innovadores que ayudan a mejorar las ventas y aumentar la rentabilidad
- Ofrece productos/servicios ágiles y eficientes lo que permite una mejor gestión de costos
- Impulsan el crecimiento tecnológico
- Gestión rápida, automatizada y mejora de los procesos
- Otros: explique _____

18. ¿Cómo evalúa el desarrollo de las Fintech en El Salvador?

- | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Muy bueno | <input type="checkbox"/> Bueno |
| <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Deficiente | |

19. ¿Ha presentado un mayor auge el desarrollo de las Fintech en la pandemia covid-19?

Si

No