

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



**“EL DINERO ELECTRÓNICO, COMO HERRAMIENTA PARA FOMENTAR LA
INCLUSIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS EN EL SALVADOR”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

CATALINA MAGDALENA LÓPEZ SÁNCHEZ

PARA OPTAR AL GRADO DE

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

DICIEMBRE 2022

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 Crespín ELÍAS
SECRETARIA : LICENCIADA VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO
ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LICENCIADO EDGAR ANTONIO MEDRANO
TRIBUNAL EXAMINADOR : MAESTRO JUAN VICENTE ALVARADO RODRÍGUEZ
: MAESTRO VICTOR RENÉ OSORIO AMAYA
: MAESTRO JOSÉ FELIPE MEJÍA HERNÁNDEZ

DICIEMBRE 2022

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

A Dios el creador de todas las cosas, el que me ha dado la fortaleza para llegar a este momento especial en mi vida, por guiar y cuidar siempre mi camino.

A mis padres que siempre han sido el motor que impulsa mis sueños, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches difíciles durante mis horas de estudio, por su amor, y apoyo.

A mis hermanas por su constante apoyo en todo momento.

A los docentes y asesores que con sus conocimientos rigurosos y precisos fueron parte del desarrollo del trabajo de graduación.

Catalina Magdalena López Sánchez.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPITULO 1: ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	1
1.1. Antecedentes del Problema	1
1.2. Definición del Problema.....	2
1.3. Preguntas de Investigación.....	3
1.4. Objetivos de la Investigación	3
1.4.1. Objetivo General	3
1.4.2. Objetivos Específicos.....	3
1.5. Hipótesis.....	4
1.5.1. Hipótesis General.....	4
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	4
1.6. Justificación de la Investigación.....	4
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Generalidades del Dinero Electrónico.....	6
2.1.1. Definición del Dinero Electrónico	6
2.1.2. Antecedentes del Dinero Electrónico.....	6
2.1.3. Importancia del Dinero Electrónico.....	7
2.1.4. Ventajas del Dinero Electrónico	8
2.2. Situación actual del Dinero Electrónico	8
2.2.1. A nivel Internacional.....	8
2.2.2. A nivel Latinoamericano.....	9

2.2.3. El Salvador.....	10
2.3. Definición de Medios de Pago.....	14
2.3.1. Medios de pago a nivel internacional	14
2.3.2. Medios de pagos en El Salvador.....	16
2.4. Marco legal y Normativo de los sistemas de pagos.....	19
2.5. Dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera.....	20
2.6. Ley para Facilitar la Inclusión Financiera en El Salvador.....	24
2.7. Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico	25
2.8. División Administrativa.	27
2.8.1. El Distrito 1.....	28
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1. Tipo de la Investigación.	30
3.2. Población y Muestra	30
3.2.1. Población.....	30
3.2.2. Muestra.....	31
3.2. 3. Unidades de Análisis.....	32
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	32
3.3.1. Técnicas.....	32
3.3.2. Instrumentos	32
3.3.3. Procedimiento.....	32
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	34
4.1. Análisis de Datos	34
4.2. Comprobación de hipótesis	56
4.3. Cumplimiento de objetivos	61

4.3.1. Cumplimiento del Objetivo general	61
4.3.2. Cumplimiento de los objetivos específicos	61
4.4. Oportunidad de investigaciones futuras	62
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1. Conclusiones	63
5.2. Recomendaciones.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS.....	69

RESUMEN EJECUTIVO

Hoy en día la tecnología y el comercio en el mundo se desarrolla a gran velocidad y los medios de pago con él, contribuyendo de esta manera, que los usuarios puedan realizar transacciones rápidas y seguras, aportando a todos los sectores económicos incluyendo el financiero.

El objetivo de esta investigación es brindar una perspectiva sobre el uso e implementación del sistema de dinero electrónico en El Salvador basado en los diferentes canales digitales financieros, que es una de las iniciativas propuestas por el gobierno central en donde se crea y delega a la Secretaría de Innovación la tarea de llevar el país a una transformación digital, cuyo objetivo es ofrecer una salida a la situación de pobreza, exclusión y poco desarrollo tecnológico.

Como lo indica el Índice Global de competitividad 2019 (GTCI, por sus siglas en inglés), (Agenda Digital El Salvador , 2020) El Salvador se encuentra en la posición 103, de 141 países evaluados; esto conduce a indagar que existe un posible y preocupante aumento en las desigualdades de competitividad.

Por consiguiente, para cambiar ese panorama, es necesario experimentar los beneficios de la tecnología, involucrando a todas las instituciones gubernamentales que trabajen de forma integral, basadas en las exigencias que el mundo globalizado establece.

El dinero electrónico es necesario ya que interactúan una serie de actores o participantes, además de un marco regulatorio vigente, así mismo el sistema de pago electrónico o EPS por sus siglas en Inglés, facilita la aceptación de pagos para las transacciones en línea a través de Internet como por ejemplo cajeros electrónicos, pagos online, offline, B2G, B2P, G2P, P2P, Cash in,

Cash out, que muestran beneficios en las transferencias electrónicas, desde la agilidad en los procesos hasta la disponibilidad 24/7.

También, haciendo uso del dispositivo móvil enfocados al uso de apps bancarias y banca en línea, se pueden presentar diferentes tipos de fraudes inherentes a sus operaciones comerciales, como el Phishing, Pharming, Key Logger, Swapping, dentro de los cuales se pueden desencadenar diferentes tipos de riesgos por mencionar el operativo, reputacional, de crédito, mercado, lavado de dinero etc.

De acuerdo a los resultados de la investigación, se puede concluir lo siguiente: todos los productos o servicios digitales, generan grandes oportunidades de desarrollo, debido a la agilidad y facilidad en la realización de las operaciones comerciales. Pero uno de los principales obstáculos que enfrentan las personas es la falta de conocimiento sobre el mercado digital financiero.

INTRODUCCIÓN

La evolución tecnológica que suena mucho hoy en día ha sido muy importante para impulsar la inclusión financiera a través del concepto de dinero electrónico. El dinero electrónico es una innovación en servicios de pagos que se ha hecho posible gracias a los desarrollos en tecnología de información, manejo masivo de datos, y creación de amplias redes de comunicación y de cooperación entre empresas e instituciones.

Al indagar sobre la primera forma de pago o intercambio de productos y servicios se puede conocer su evolución, a través de la necesidad de crear una nueva forma de pago más sencilla y sin complicaciones, es por ello que muestra ventajas evidentes para los usuarios del dinero electrónico, por mencionar: menor necesidad de llevar dinero para transacciones pequeñas y mayor seguridad, además destacar que a medida se vayan utilizando las nuevas formas de pago y la población vaya conociéndolas, hará que se utilicen los canales digitales de acuerdo a las necesidades comerciales de la población.

Como el propósito de la presente investigación, es crear un estudio sobre el dinero digital y como este se convierte en una herramienta para fomentar la inclusión de servicios financieros en El Salvador, cabe mencionar que en dicho estudio se ha utilizado Normas APA séptima edición (2020)

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

Capítulo uno: se plantea; los antecedentes haciendo referencia a la historia de como se ha desarrollado la tecnología y como muchos países hacen lo posible por sustituir el uso del dinero físico, además, se detalla la definición del problema, preguntas de investigación, objetivos, justificación del problema, e hipótesis de la investigación.

Capítulo dos: contiene el marco teórico el cual presenta literatura relacionada con la inclusión financiera, los servicios financieros móviles y el dinero electrónico, así como un estudio comparativo de la situación actual que se le da al uso del dinero electrónico a nivel internacional y latinoamericano, e importancia que representa su uso para la sociedad, los diferentes medios de pagos en El Salvador, marco legal y normativo de los sistemas de pagos, de igual forma la Ley para facilitar la inclusión financiera en El Salvador.

Capítulo tres: se procedió a diseñar la metodología de la investigación, para la implementación del dinero electrónico en El Salvador, en cuyo contenido se encuentran los principales desafíos a resolver relacionados con el uso del dinero electrónico, dentro de la metodología de la investigación, se detalla el tipo de investigación, y método utilizado para la recolección de datos, utilizando las técnicas e instrumentos.

Capítulo cuatro: muestra, los resultados importantes obtenidos en el desarrollo del proyecto y los análisis respectivos obtenidos a través de la herramienta utilizada para la recolección de datos.

Capítulo cinco: se presentan las conclusiones derivadas de los análisis de las encuestas del trabajo de investigación realizado, así como una serie de recomendaciones a implementar que serían de utilidad para fortalecer la inclusión financiera en El Salvador.

CAPITULO 1: ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del Problema

Con el desarrollo de la revolución tecnológica de los últimos tiempos, el dinero electrónico se ha convertido en uno de los cimientos de nuestra sociedad, como parte esencial de una economía de intercambio, las nuevas tecnologías han sido hasta hoy, la clave en el desarrollo económico y social en el ámbito internacional. Es por ello que los Organismos Internacionales del Sistema Financiero trabajan en iniciativas que promuevan el acceso y uso de servicios financieros digitales.

En países como Suecia, Dinamarca y Francia las operaciones con dinero electrónico superan las de dinero en efectivo. Aunque no eliminan totalmente el papel moneda, sí priorizan los pagos a través de medios electrónicos para generar ahorros e inducen a los ciudadanos a montarse a la ola tecnológica, mostrando así importantes avances en el fortalecimiento de la inclusión financiera. (Linares, 2018, 06:57)

Según el Banco Mundial a través de la base de datos sobre inclusión financiera (Global Findex)¹, el 69% de la población mundial tiene acceso a los medios digitales a través de los dispositivos electrónicos como los teléfonos celulares e internet, reflejando así el progreso continuo de esta nueva forma de pago. Por lo que el dinero electrónico ha tomado bastante protagonismo y es utilizado como una alternativa viable, frente al uso de los medios de pagos tradicionales, especialmente el dinero físico. (Banco Mundial, 2018)

¹ Informe clave que mide los avances globales sobre inclusión financiera, y la revolución de la tecnología financiera, en más de 140 países

En El Salvador, en agosto de 2015, se aprueba la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, la cual tiene como objetivo propiciar la inclusión financiera, fomentar la competencia en el sistema financiero, así como reducir costos para los usuarios y clientes del referido sistema.

1.2. Definición del Problema

Los avances tecnológicos han tomado bastante protagonismo dentro de los servicios financieros digitales; cada vez son muchos los habitantes que en la actualidad utilizan el dinero digital como un producto financiero innovador, ya que a medida que la tecnología se desarrolla surge la necesidad de crear nuevas formas de pagos.

Esto indica, que existen diversos beneficios de su uso, por ejemplo, brinda comodidad y seguridad en las transacciones derivadas del medio de pago, permitiendo que las personas puedan realizar sus pagos sin necesidad de tener las materializaciones físicas monetarias.

El Salvador fue incluido dentro del reporte sobre inclusión digital y financiera del año 2016 el cual determinó que el 68% de la población salvadoreña hace uso del dinero electrónico, no obstante, queda en evidencia que a pesar de que se cuenta con una Ley para facilitar la Inclusión Financiera, existe cierta parte de la población que no tiene acceso a servicios financieros formales y al uso de instrumentos de pago.

Por otro lado, se encuentran a usuarios que cuentan con telefonía móvil y muchos de ellos con tecnología avanzada con la capacidad de efectuar transacciones correctamente, pero no tienen la suficiente confianza de realizar una transacción a través de un dispositivo móvil por lo que, todavía se enfrentan obstáculos que impiden el avance hacia el tema de inclusión financiera. Es por ello que la investigación se basa en la siguiente problemática:

¿Cómo contribuye el dinero electrónico, en el proceso de inclusión financiera en la población del Municipio de San Salvador?

1.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Las instituciones financieras en El Salvador promueven eficientemente la inclusión financiera en la población del Municipio de San Salvador?
2. ¿La falta de una adecuada cultura de información sobre el dinero digital influye en el proceso de inclusión financiera?
3. ¿Los medios de pagos, que son promovidos por instituciones financieras, generan confianza en la población del Municipio de San Salvador?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Elaborar un estudio que contribuya a fomentar la inclusión financiera en El Salvador a través del uso del dinero electrónico.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Identificar si los medios de pagos, que son promovidos por instituciones financieras, generan confianza en la población del Municipio de San Salvador.
2. Verificar si la falta de una adecuada cultura de información influye en el proceso de inclusión financiera en el Municipio de San Salvador.
3. Determinar si las iniciativas en aspectos de medición, regulación y estrategias nacionales promovidas por los Organismos Reguladores del sistema financiero

promueven el acceso y uso de servicios financieros entre la población tradicionalmente excluida.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

El uso del dinero electrónico fomenta la inclusión de servicios financieros en la población de El Salvador.

1.5.2. Hipótesis Específicas

1. Una adecuada cultura de información influye en el proceso de inclusión financiera en el Municipio de San Salvador.
2. Los medios de pagos, que son promovidos por instituciones financieras, generan confianza en la población del área urbana del Municipio de San Salvador.
3. Las propuestas en aspecto de medición y regulación transmitidas por los Organismos Reguladores del sistema financiero ayudan a promover el acceso y uso del dinero electrónico entre la población excluida del Municipio de San Salvador.

1.6. Justificación de la Investigación

La investigación acerca del dinero electrónico como herramienta para fomentar la inclusión financiera servirá para tener información sobre el estado actual del desarrollo de las formas de pago en el Municipio de San Salvador, Además se presentará un panorama sobre los principales progresos que se han tenido en materia de inclusión financiera, a partir de la aprobación de la Ley para facilitar la Inclusión Financiera.

De igual forma servirá para analizar una problemática social, consistente en la poca difusión de esta alternativa para poder acceder al mundo digital y de esta manera realizar transacciones electrónicas, la cual puede sustituir parcialmente el uso en efectivo.

Por consiguiente, el uso del dinero electrónico podrá brindar grandes ventajas a los ciudadanos no bancarizados, ya que les permite acceder a los servicios financieros-bancarios y de esta manera mejorar su calidad de vida.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Generalidades del Dinero Electrónico

2.1.1. Definición del Dinero Electrónico

El llamado dinero electrónico es una innovación en servicios de pagos que ha sido posible gracias a los desarrollos en tecnología de información, manejo masivo de datos, y creación de amplias redes de comunicación y de cooperación entre empresas e instituciones. Su potencial de difusión y crecimiento es significativo, así como su impacto en la eficiencia de los procesos productivos, los hábitos de compra y consumo de la sociedad y, en general, su bienestar. (García, 2013, p.60).

Por lo tanto, el dinero electrónico se define como valor monetario registrado a favor de un titular o cliente, que constituye una obligación de pago exigible a su Proveedor de Dinero Electrónico, el cual es aceptado por los demás actores que hayan convenido recibir o prestar este servicio, como un medio de pago en un monto equivalente al dinero en efectivo entregado, y se almacena en un soporte electrónico.

2.1.2. Antecedentes del Dinero Electrónico

La evolución del dinero electrónico inicia en 1972, cuando el Banco de la Reserva Federal de San Francisco en los Estados Unidos de América, creó la primera red para realizar transferencias electrónicas de dinero entre su casa matriz y sus filiales bancarias. Esta red antes mencionada se expandió a todos los bancos de la Reserva Federal al notarse el éxito que tuvo esta modalidad, a pesar de encontrarse en una etapa primitiva, dicha información viajaba de banco a banco grabada en cintas magnéticas en esa etapa, era relativamente riesgosa.

Pero con el posterior desarrollo de la telemática y la información de las transacciones interbancarias, el dinero logra viajar de manera instantánea por vía telefónica, y aunque sigue siendo riesgosa, su velocidad alcanza un nivel óptimo, tanto así que se llegó a formar una red bancaria internacional de transferencias electrónicas, donde era posible trasladar de país a país inmensas cantidades de dinero electrónico en solo segundos.

2.1.3. Importancia del Dinero Electrónico

El dinero electrónico contribuye sustantivamente a la inclusión financiera de amplios sectores de la población que no acceden a los servicios bancarios en general, y de pago, en particular.

Algunas tendencias observadas en la innovación en los pagos son:

- ✓ Gran parte de las innovaciones busca acelerar el procesamiento de los pagos como respuesta a la demanda de los usuarios y al avance de la tecnología.
- ✓ El rol de las entidades no bancarias en los pagos se ha incrementado significativamente, en parte, por el creciente uso de tecnología, que les ha permitido competir en áreas dominadas por los bancos.
- ✓ La inclusión financiera ha servido como una importante fuerza motriz para las innovaciones en muchos países, ya sea por mandato gubernamental o por las nuevas oportunidades de negocio abiertas por un mercado aún sin explotar.
- ✓ Este dinero se encuentra virtualmente en una cuenta bancaria, por lo cual es posible realizar transacciones en cuestión de segundos desde cualquier parte del mundo de forma segura, rápida y eficiente. (Pérez, 2018, 3:49)

2.1.4. Ventajas del Dinero Electrónico

Algunas de las ventajas que posee el funcionamiento del dinero electrónico son:

- Permite realizar transferencias o pagos de forma más rápida, evitando el traslado de las personas hacia agencias bancarias, cajeros automáticos u otros establecimientos, que en muchas ocasiones se encuentran ubicados en lugares lejanos a las zonas rurales, permitiendo realizar las transacciones de manera inmediata y segura.
- Es eficiente en costos, asociados con el transporte y desplazamiento geográfico, además porque a diferencia del dinero físico no se deteriora.
- Representa un medio de masificación, ya que existe penetración y aceptación de teléfonos celulares en la población.
- Puede utilizarse para realizar transferencias, pagos y compras, lo que permite en zonas rurales reducir el envío de dinero en efectivo a través de encomiendas.
- Ayuda para que los programas sociales, como subsidios puedan ser cobrados con rapidez y evitar que las personas se desplacen hasta las agencias bancarias.
- Es una herramienta que logra vencer las limitaciones geográficas, ello representa un proceso gradual que implica infraestructura tecnológica. (Gallegos, et al., 2022, p.10)

2.2. Situación actual del Dinero Electrónico

2.2.1. A nivel Internacional

En economías de países de Europa y Asia orientan sus economías a disminuir el uso de efectivo, ya sea por comodidad o por el oneroso costo de emitir y cuidar de los billetes y monedas.

Suecia, es una de las economías donde menos efectivo se maneja. Se estima que el 96 % de la población tiene al menos una tarjeta para pagos electrónicos o un teléfono con aplicaciones para este fin. En este país, muchos lugares han optado por, simplemente, no aceptar billetes o monedas. (Pérez, E, 2020).

Algunas entidades bancarias no dispensan efectivo y tampoco permiten depósitos con papel moneda; de ahí que priorizar los medios electrónicos han llevado incluso a disminuir el número de robos a bancos.

En Dinamarca, el gobierno ha propuesto que las tiendas y comercios dejen de usar cajas registradoras para disminuir los costos de usar efectivo.

En Bélgica, no se pueden realizar pagos en efectivo mayores a 3,000 euros. Tienen una ley que sanciona por 225,000 euros a quienes excedan ese límite; por eso, el 86% de la población tiene por lo menos una tarjeta de débito. Francia también tiene una ley similar a Bélgica y el 69 % de su población no utiliza el efectivo para sufragar gastos. (Summa, 2018).

2.2.2. A nivel Latinoamericano

Según estudios el Banco Mundial indica que el 42% de los adultos en América Latina utiliza pagos digitales en comercios, y el 11% ha adoptado recientemente este formato de pagos en el marco de la COVID-19. El estudio recopiló datos a nivel nacional de más de 14.000 adultos, de 15 años o más, en 14 economías de la región.

La llegada de la COVID-19 despertó la necesidad de proveer servicios de manera diferente. Un ejemplo es el uso de pagos digitales por parte de los gobiernos para proveer alivio financiero a los grupos más vulnerables. De la misma forma, los propios ciudadanos buscaron

maneras de realizar transacciones en formatos seguros para cumplir las reglas de distanciamiento social. (Feature Story, COVID 19 impulso la adopción de servicios financieros digitales, 21 de julio, 2022)(Ansar, octubre 2021)

Sin embargo, como todos los servicios digitales, la clave está en la conectividad. Menos del 50% de la población de América Latina cuenta con banda ancha de Internet fija. Además, apenas el 10% cuenta con una conexión de fibra óptica de alta calidad en el hogar. (Banco Mundial, 2022)

2.2.3. El Salvador

En El Salvador, el dinero electrónico ha tomado bastante protagonismo en los últimos años, dentro de los servicios financieros digitales, cada vez son muchos los países que en la actualidad utilizan este tipo de producto financiero innovador, ya que es una alternativa bastante viable para avanzar en temas de inclusión financiera.

En El Salvador, así como en muchos países de Latinoamérica, el uso de servicios financieros digitales es más utilizado en las empresas dirigidas por hombres que por mujeres. Con relación al tipo de plataformas financieras digitales, las mujeres utilizan mayormente la banca en línea y los hombres las aplicaciones móviles. Entre las transacciones realizadas las mujeres utilizan mucho estos servicios para el pago de servicios y transferencias nacionales mientras que los hombres para el pago de deuda y transferencias internacionales. (Garay & González, 2020)

El dinero electrónico presenta muchas ventajas, para el caso puntual de El Salvador se pueden mencionar algunas como:

- Disminución de riesgo por manejo de efectivo.

- Posibilidad de disponer de forma inmediata los fondos las 24 horas los 7 días a la semana.
- Facilita los pagos y transferencias.
- Producto sencillo y seguro.
- Confianza de los clientes en utilizar el servicio provisto por una entidad regulada y supervisada.
- Al ser extraviado o robado el dispositivo móvil, el dinero electrónico se mantiene en el registro del usuario.
- Disminución de costos en las transacciones financieras al no tener que desplazarse físicamente, posibilitando operaciones desde su hogar o trabajo a través de sus dispositivos móviles. (Viera, G., 2016)

Participantes

Para el desempeño de un sistema de dinero electrónico es necesario que interactúen una serie de actores o participantes que, dependiendo de modelo de negocio y marco regulatorio vigente en cada país, serían definidos sus nombres y funciones específicas. Con base a las experiencias en otros países, se podrían definir:

- ✓ **Participantes**, constituyen el conjunto de agentes económicos que usan y realizan operaciones de dinero electrónico en la economía.
- ✓ **Proveedor de dinero electrónico**, es la empresa o sociedad encargada de proveer dinero electrónico.
- ✓ **Entidades reguladoras**, son las entidades encargadas de desarrollar el marco regulatorio y definir las directrices para los participantes y proveedores, en algunos países suelen ser los bancos centrales y las superintendencias financieras; sin

embargo, pueden agregarse otras instituciones de acuerdo a las exigencias de cada país.

- ✓ **Agentes o corresponsales financieros**, todas aquellas empresas, comercios o establecimientos que actúan como intermediarios entre el proveedor del dinero electrónico y los usuarios.
- ✓ **Usuarios**, personas naturales que abren una billetera/registro de dinero electrónico.
(Melgar & Valencia, 2017, p. 47-48)

Debido a que los teléfonos móviles son una herramienta indispensable para la prestación de servicios financieros móviles, es importante distinguir dos categorías:

Servicios de banca móvil

- ✓ El cliente se conecta a su cuenta bancaria a través de su teléfono móvil.
- ✓ El cliente efectúa transacciones desde una o más cuentas bancarias que posea, accediendo a través de un teléfono móvil como canal del servicio.
- ✓ Estos servicios, además, ofrecen otro tipo de operaciones informativas como consultas de saldo, notificaciones de transacciones y alertas.

Servicios de pago móvil

- ✓ Comprenden una gama amplia de servicios de pago, los cuales no son necesariamente suministrados por un banco.
- ✓ Se deben realizar a través de un dispositivo móvil.
- ✓ Involucra la creación de nuevos instrumentos de pago como el dinero electrónico.
- ✓ Existen diversos tipos de pagos móviles como por ejemplo P2P, P2B, G2P y B2P conceptos que se amplían más adelante.

Ventajas de pagar con el móvil

Hay tres ventajas principales del pago por móvil ya que se elimina la necesidad de una cartera física, de las tarjetas y del dinero en efectivo.

- ✓ **Seguridad:** evidentemente, no llevar dinero en efectivo o tarjetas significa no tener que preocuparse por el robo o por dejarse el bolso o la cartera. El funcionamiento de los sistemas de pago por móvil siempre implica la encriptación. El número real de tu tarjeta nunca se almacena en el dispositivo, y cada transacción está protegida por una huella dactilar, el reconocimiento facial o un código de aprobación.
- ✓ **Comodidad:** estos sistemas facilitan el seguimiento de tus gastos al proporcionar una única factura mensual de la tarjeta de crédito o del proveedor para todas tus transacciones. Además... ¡deja la cartera en casa!
- ✓ **Rapidez:** no hay que pasar la tarjeta ni buscar la cartera. Los sistemas de pago por teléfono móvil sin contacto te permiten pasar rápidamente por la línea de caja.

2.3. Definición de Medios de Pago

2.3.1. Medios de pago a nivel internacional

El sistema de pago electrónico o EPS por sus siglas en Ingles, es un sistema que facilita la aceptación de pagos para las transacciones en línea a través de Internet. Por medio de los EPS, se realizan transferencias del dinero entre compradores y vendedores a través de una entidad financiera autorizada por ambos. Se considera que es fundamental en el proceso de compraventa dentro de lo que se conoce como "comercio electrónico".

Los sistemas de pago empleados en Internet pueden englobarse en cuatro categorías:

✓ Cajeros Electrónicos

Se trata de sistemas en los cuales los clientes abren unas cuentas con todos sus datos en unas entidades de Internet. Estas entidades les proporcionan algún código alfanumérico asociado a su identidad que les permita comprar en los vendedores asociados a las entidades.

✓ Dinero Electrónico (Anónimo e Identificado):

El concepto de dinero electrónico es amplio, y difícil de definir en un medio tan extenso como el de los medios de pago electrónicos (EPS). A todos los efectos se definirá el dinero electrónico como aquel dinero creado, cambiado y gastado de forma electrónica. Este dinero tiene un equivalente directo en el mundo real: la moneda. El dinero electrónico se usará para pequeños pagos.

El dinero electrónico puede clasificarse en dos tipos:

a. Dinero on-line:

Exige interactuar con el banco (vía módem o red) para llevar a cabo una transacción con una tercera parte. También existen monedas puramente electrónicas como e-gold.

b. Dinero offline:

Se dispone del dinero en el propio ordenador, y puede gastarse cuando se desee, sin necesidad de contactar para ello con un banco. Estos sistemas de dinero electrónico permiten al cliente depositar dinero en una cuenta y luego usar ese dinero para comprar cosas en Internet. (Blossier, s.f)

✓ **Cheques Electrónicos**

Los métodos para transferir cheques electrónicos a través de Internet no están tan desarrollados como otras formas de transferencia de fondos. Los cheques electrónicos podrían consistir algo tan simple como enviar un e-mail a un vendedor autorizándole a sacar dinero de la cuenta, con certificados y firmas digitales asociados. Un sistema de cheques puede ser considerado como un compromiso entre un sistema de tarjetas de crédito y uno de micropagos o dinero electrónico (anónimo).

✓ **Transferencias bancarias**

Las transferencias bancarias se consideran también pagos electrónicos.

Todas las entidades financieras y empresas disfrutan de las ventajas de estos sistemas de pagos en línea que permiten ahorrar tiempo y bajar costos de operación. (Guzmán, s.f)

Beneficios de la transferencia electrónica

- **Agilidad:** La transacción se realiza en forma rápida y sencilla.
- **Información:** Dispone de información actualizada de sus movimientos.

- **Modernidad:** El sistema utiliza la plataforma tecnológica del Banco.
- **Comodidad:** El proceso de transferencias lo puede realizar desde la comodidad de su casa u oficina.
- **Disponibilidad:** El servicio funciona 24 horas al día a través de Internet, y en horario normal de atención de oficina en caso de solicitarse en una agencia.

2.3.2. Medios de pagos en El Salvador

Los mecanismos existentes, proporcionados por el Sistema Financiero, para proceder a los pagos de los bienes o servicios adquiridos sin hacer uso del efectivo.

Cheques

Documento físico por el cual una entidad financiera se compromete a pagar a un tercero la suma contenida en el propio documento (siempre y cuando éste tenga en ese momento fondos disponibles). Usos más comunes:

✓Pago de proveedores.

✓Pago de seguros

Tarjetas de Crédito/Débito

Es un medio de pago y a veces también permite el retiro de dinero en efectivo en cantidades limitadas. Algunas tendencias marcadas en este periodo:

1. Mayor uso de tarjetas de crédito/débito
2. Preferencia por el uso de tecnología contactless.

3. Payphone: plataforma multinacional que permite pagar y cobrar desde cualquier lado con ayuda de un smartphone.

Servicio de Transferencias electrónicas entre Bancos (ACH/UNI)

- Las transferencias de banco a banco son aquellas que permiten enviar dinero o realizar pagos desde un Banco “A” hacia un Banco “B”.
- Se realizan generalmente de manera inmediata, a través de servicios electrónicos, normalmente desde la Banca Electrónica que poseen los Bancos o desde otro medio como aplicaciones móviles y cajeros.
- Se cuenta con 11 participantes, los bancos: Agrícola, Credomatic, Citi, Cuscatlán, Davivienda, G&T Continental, Promerica, Industrial, Scotiabank, Banco Azul y SAC Gente.
- Las comisiones varían dependiendo de las Instituciones Financieras y por el perfil del cliente. Desde marzo 2020 hasta la fecha la banca colocó este servicio gratuito para el público en general.

Las operaciones con transferencias electrónicas permiten a los usuarios efectuar algunas operaciones bancarias desde una computadora o app con acceso a internet. Entre las operaciones más comunes se encuentran:

✓Pago de tarjetas de crédito.

✓Pago de obligaciones a un acreedor en su cuenta bancaria.

✓Depósito en cuentas bancarias de terceros en los distintos bancos.

Algunas innovaciones financieras Bancarización móvil

Los productos financieros que están ofreciendo los bancos tienen una gran interacción con la tecnología, promoviendo la bancarización móvil desde cualquier dispositivo y normalmente a través de Apps, que permite que actividades cotidianas sean más simples.

Dentro de las transacciones y servicios que ofrecen algunas bancas móviles están:

- Cobro de Remesa
- Transferencias UNI: transferencias entre bancos de forma inmediata.
- Transferencias QR: Compra en comercios que posean código QR de forma más ágil.
- Retiro de efectivo sin tarjeta: Retira efectivo en cajeros a través de un código generado en la app.
- Pagos de Tarjetas: pagos de préstamos o Tarjetas de Crédito.
- Cobro/pago entre conocidos: transferencias desde la libreta de contactos del teléfono.
- Recarga de Celular: personal o de tercero.
- Pago de Servicios: pago de recibos con el NPE o escaneando el código de barras.
- Ahorro para metas: Algunas cuentas tienen esta facilidad.
- Notificación de viajero: liberar tarjetas para ser utilizadas fuera de El Salvador.

(Inclusión Financiera en El Salvador, 2019)

Sin embargo, al utilizar productos financieros haciendo uso del dispositivo móvil enfocados al uso de apps bancarias y banca en línea, se pueden presentar diferentes tipos de fraudes que se mencionan a continuación.

Phishing: Suplantación de empresas o instituciones de confianza mediante, correos electrónicos, llamadas o mensajes.

Pharming: Redirección de las visitas de un sitio web oficial hacia uno falso, para recabar información personal.

Key Logger: Monitoreo de lo que el usuario escribe en el teclado a través de programas espías o dispositivos.

Swapping: Suplantación de identidad con el fin de solicitar una copia de la tarjeta SIM a la compañía telefónica., (Dir&Ge, 2021).

2.4. Marco legal y Normativo de los sistemas de pagos

El marco legal para la actuación del Banco Central de Reserva en los sistemas de pagos se fundamenta en Tratados, Leyes, Instructivos y Acuerdos del Consejo Directivo.

- **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.

- **Instructivo para el Sistema de Control de Dinero Electrónico CODE**

Cuya finalidad es controlar y monitorear el dinero electrónico que circule a través de las plataformas electrónicas que utilicen los proveedores de dinero electrónico.

- **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 cuyo objetivo es prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y activos, así como su encubrimiento.

- **Ley de Bancos**

Establece la facilidad para que las operaciones de pagos puedan realizarse mediante intercambio electrónico de datos, instituyendo también la validez probatoria y la fuerza ejecutiva (**Art. 60**). (Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador, 2011)

- **Política Nacional de Inclusión Financiera**

Tiene como objetivo definir directrices generales para promover un sistema financiero inclusivo, en el cual las personas de menores ingresos, las mujeres, las micro y pequeñas empresas, puedan acceder y usar los productos y servicios financieros en mejores condiciones de seguridad, eficiencia y transparencia.

2.5. Dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera

La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro prestados de manera responsable y sostenible.

Poder tener acceso a una cuenta de transacciones es un primer paso hacia una inclusión financiera más amplia, ya que permite a las personas guardar dinero y enviar y recibir pagos. Una cuenta de transacciones también puede servir como puerta de acceso a otros servicios financieros. Por ello, garantizar que las personas puedan tener acceso a una cuenta de transacciones es el centro de atención de la Iniciativa de Acceso Universal a Servicios Financieros para 2020 (UFA2020)² del Grupo Banco Mundial (GBM).

² Dirigida por el Grupo del Banco Mundial, dicha iniciativa tiene por objeto integrar a dos mil millones de adultos de 25 países, que carecen de acceso a la banca, en los sistemas financieros oficiales.

En el Salvador desde el 03 de diciembre de 2021, cuenta con una Oficina de Innovación Financiera (OIF)³ que coloca al país a la vanguardia, al ser una de las primeras iniciativas de ese tipo en la región centroamericana que generará un valor agregado a la economía. (Inclusión y Educación Financiera, 2021).

Dicha oficina es una herramienta de política pública que surge a partir del Pilar de Digitalización e Innovación Financiera de la Política Nacional de Inclusión Financiera. Con la cual se canalizarán las iniciativas privadas que impulsen emprendimientos basados en tecnologías financieras en el país, acelerando la adopción de las mismas, a fin de facilitar el acceso y uso de servicios financieros para más salvadoreños, en línea con la visión del Gobierno del presidente Nayib Bukele.

“Con el lanzamiento se da muestras claras de la visión de futuro que se tiene sobre el mercado financiero y de los aportes que, como reguladores y supervisores, dan al país para profundizar los beneficios que genera la inclusión financiera en la prosperidad de hogares y empresas”, destacó el presidente del Banco Central de Reserva, Douglas Rodríguez. (Superintendencia del Sistema Financiero, 2021).

La implementación de ese esfuerzo conjunto entre el Banco Central de Reserva y la Superintendencia del Sistema Financiero, se enmarca en la suscripción de un convenio de coordinación interinstitucional en octubre 2021, para fomentar la innovación financiera. Para el diseño e implementación del proyecto se contó con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través de la Iniciativa de Bienes Públicos Regionales FintechLAC.

³ La Oficina de Innovación Financiera (OIF), es una iniciativa del Banco de Reserva de El Salvador (BCR) y la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). Puesta al servicio de los emprendimientos Fintech que son desarrollados en El Salvador tanto por instituciones y personas sujetas a la supervisión y regulación financiera.

Además, el 15 de marzo de 2021, el Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera realizó el lanzamiento oficial de la Política Nacional de Inclusión Financiera⁴ aprobada por el presidente de la República, Nayib Bukele. Esta Política, a ser desarrollada en el período 2021-2024, permitirá construir una ruta de trabajo para que los salvadoreños, principalmente aquellos de menores ingresos, puedan acceder y hacer uso de productos y servicios financieros.

A partir del lanzamiento de dicho documento, se da el punto de partida para ejecutar un plan de acción que busque mejorar las condiciones de acceso para las personas de menores ingresos, mujeres y las MYPEs. Para lograrlo, se requiere contar con un entorno adecuado que asegure el acceso equitativo de los productos. (Política Nacional de Inclusión Financiera para El Salvador (PNIF-SLV), 2020).

Es por ello, en El Salvador se ha emprendido acciones importantes para favorecer la inclusión financiera, no obstante, subsisten retos significativos para llevar sus beneficios a la base de la pirámide de la población y a las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE).

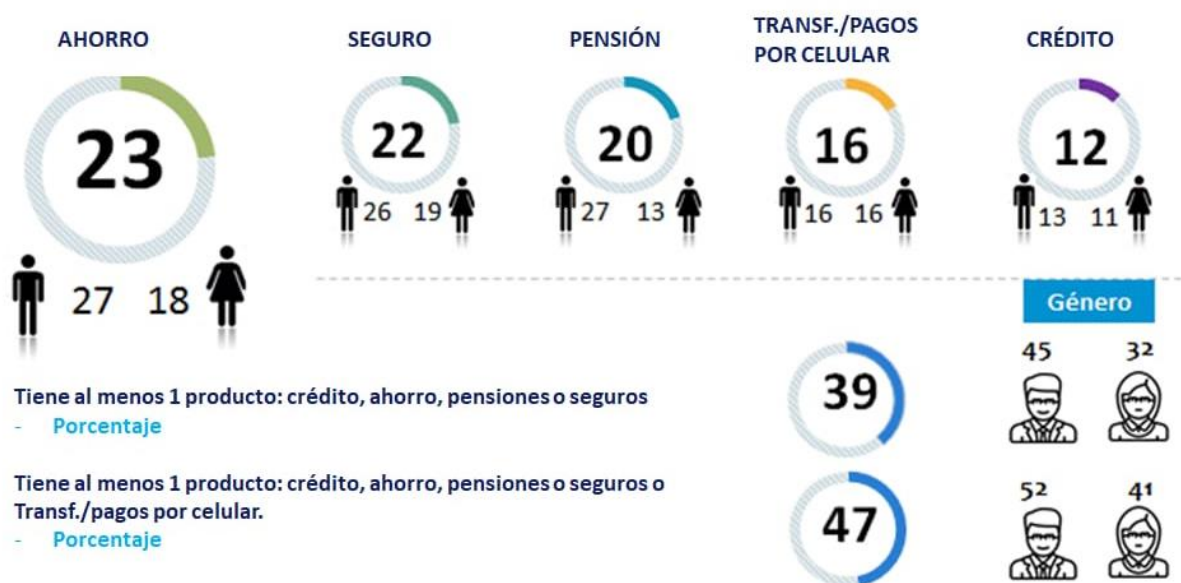
El Banco Central con el apoyo de la AFI, realizó en el año 2016 la primera “Encuesta Nacional de Acceso a Servicios Financieros”⁵, con la cual se logró obtener información estadística de primera mano, por el lado de la demanda, del nivel de acceso y uso de los servicios financieros en

⁴ El documento de la Política es un esfuerzo coordinado por el Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera, producto de Asistencias Técnicas y apoyos recibidos de organismos internacionales expertos en la materia, tales como la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Banco Mundial.

⁵ Esta Encuesta brinda información proveniente de las personas usuarias y no usuarias de servicios financieros. Resultados de la Encuesta presentados por el Banco Central de Reserva, en fecha 1 de julio de 2016. http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_k2&view=item&id=807:banco-central-da-a-conocerresultados-de-la-encuesta-nacional-de-acceso-a-servicios-financieros-de-el-salvador&Itemid=168
http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=365

El Salvador, de tal manera que permitió evaluar la situación actual de la inclusión financiera en el país. (Marroquín & Blanco , Enero 2018).

Figura N° 1 Situación en El Salvador, sobre uso de los Servicios Financieros



Fuente: según Encuesta Nacional de Acceso a Servicios Financieros en El Salvador, BCR 2016

Tipos de transacciones

Según la Organización global que unifica el ecosistema móvil para descubrir, desarrollar y ofrecer innovación fundamental para entornos empresariales positivos y cambios sociales es la fundación GSMA⁶, (Julio, 2010), para lo cual existe una serie de transacciones asociadas a los pagos móviles, éstas suelen ser utilizadas con frecuencia por los usuarios del dinero electrónico, tales como:

⁶ Fundación creada con el propósito de desarrollar y participar en proyectos que utilizan las comunicaciones móviles para apoyar a las poblaciones desatendidas y vulnerables.

- **B2G (business-to-government)**, pago de negocio a gobierno, ocurren cuando las empresas realizan pagos de impuestos, tasas o cuotas hacia instituciones o entidades gubernamentales.
- **B2P (business-to-person)**, pago de negocio a persona, sucede cuando las empresas realizan pagos a personas, incluye los pagos de salarios.
- **G2P (government-to-person)**, pago de gobierno a personas, ocurren cuando un organismo o institución gubernamental, realiza pagos de subsidios (transferencias sociales) o de salarios a personas.
- **P2B (person-to-business)**, pago de persona a negocio, incluyen pagos realizados por la adquisición de bienes y servicios, también el pago de facturas y la compra de tiempo aire (recargas telefónicas).
- **P2G (person-to-government)**, pago de persona a gobierno. Incluyen el pago que realizan las personas de impuestos, tasas o cuotas hacia instituciones o entidades gubernamentales.
- **P2P (person-to-person)**, pago de persona a persona, incluyen transferencias y remesas tanto nacionales como internacionales; son servicios de intercambio entre personas, que, en el contexto de dinero móvil, suelen referirse a operaciones de pagos o envíos de dinero.
- **Cash in**, (Ingreso de efectivo) se refiere a la acreditación o carga de dinero en efectivo a dinero electrónico.
- **Cash out**, (Retiro de dinero) se refiere a la salida o descarga de dinero electrónico en dinero en efectivo. (Melgar & Nolasco, 2017).

2.6. Ley para Facilitar la Inclusión Financiera en El Salvador

La inclusión financiera ha tenido un considerable avance en los últimos años, ya que muchas de las iniciativas que se han propuesto han logrado aceptación, generando

primordialmente el beneficio de la población. De lo anterior y con el propósito de crear las bases para un mejor desarrollo de ésta, se aprobó en agosto, (Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, 2015), dando paso al establecimiento de la regulación de un sector importante dentro del mercado de servicios financieros digitales en el país como lo es el dinero electrónico.

La inclusión social es un concepto estrechamente ligado a la equidad. El Banco Mundial (2014) define la inclusión social como el “proceso de empoderamiento de personas y grupos para que participen en la sociedad y aprovechen sus oportunidades (Equidad e Inclusión Social, 2016)

2.7. Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico

Sociedades anónimas de capital fijo, distintas a bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito, cuya finalidad se limitará a la de proveer dinero electrónico.

La Ley para Facilitar la Inclusión Financiera está vigente en el país desde el 2015, la cual permitió el uso del dinero electrónico y aunque su utilización avanza a la fecha ninguna de las tres empresas que nacieron para proveerlo han sido autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). Aunque de acuerdo con la SSF, actualmente la proveeduría de dinero electrónico en el país está a cargo de tres sociedades que se encuentra en proceso de adecuación conforme a la Ley: Tigo Money, Mobile Money, (MoMo) y Pagos 7/24. Una cuarta empresa se encuentra en proceso de constitución.

Las empresas proveedoras de dinero electrónico son:

1. **Tigo Money**, es una de las proveedoras de dinero electrónico más fuertes en el mercado nacional, a la fecha cuenta con más de un millón de usuarios, una red de 2,500 agentes en

todo el país y 70 comercios que aceptan pagos con la billetera electrónica de Tigo Money.⁷ Los servicios financieros móviles que brinda Tigo Money, permiten a sus clientes realizar transacciones como pagos de factura, transferencias de dinero, recepción y envío de remesas, pueden ser utilizados desde cualquier tipo de teléfono (básico o Smartphone), pero es necesario que sea de la compañía Tigo.

2. **Mobile Money Corp.**, conocido como m-banco en Estados Unidos de América, es un conglomerado de compañías transnacionales con sede en la ciudad de New York y es propietaria de Mobile Money Centroamérica (MoMo) que está constituida en El Salvador. La plataforma de Mobile Money está basada en el desarrollo de servicios de generación dinero electrónico, transferencias y sistemas de pagos. Para hacer uso de la billetera electrónica Mobile Money es necesario que la terminal móvil (teléfono celular) cuente con acceso a internet, ya sea a través de wifi o plan de datos, la ventaja es que puede utilizarse con cualquier compañía telefónica.
3. **Pagos 724**, es una proveedora que trabaja con empresas, cooperativas y microfinancieras haciendo desde transferencia entre personas hasta desembolsos de pagos masivos. La plataforma incluye 54 puntos de atención a escala nacional y la proyección es que a finales del año logren cerrar con 400 puntos de atención brindando servicios a por lo menos 200,000 clientes que podrían mover cerca de \$1 millón en transacciones.

El Municipio de San Salvador se localiza en la zona central de El Salvador, con un área de 72.23 kilómetros cuadrados, lo que representa el 8.2% del área total del departamento. La población es de 316,090 Habitantes; según datos del VI Censo de población y V de Vivienda, 2007.

2.8. División Administrativa.

Durante el período de gobierno 1997-2000, El Concejo Municipal de San Salvador, acordó aprobar 5 zonas geográficas distritales en San Salvador con el objeto de desconcentrar los Servicios Municipales, iniciando de inmediato un proceso de Modernización que tenía como propósitos elevar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios municipales, Para el año de 1999 se crea el Distrito Centro Histórico.

En el año 2000, el Concejo acuerda aprobar la creación del Distrito 6 y con la rectificación de los límites entre el distrito 6 y el distrito Centro Histórico se estableció la configuración actual de los 7 distritos municipales. Cabe señalar que actualmente la función administrativa del Distrito Centro Histórico es asumida por el Distrito 1.

En la siguiente tabla se muestra el listado de las comunidades que representan el Distrito 1

Cuadro N° 1 Comunidades que representan el Distrito 1

DISTRITO 1					
No.	NOMBRE DE COMUNIDAD/ COLONIA/ SECTOR	CLASIFICACION DE RIESGO	TIPO DE AMENAZA	No FAMILIAS EN RIESGO	No. DE PERSONAS EN RIESGO
1	Comunidad Nuevo Renacer	A	D	21	105
2	Com. La Fosa	A	D	70	300
3	Com. Grecia	M	D	4	20
4	Com. Tutunichapa III	M	I	65	325
5	Com. Tutunichapa IV Renovación	M	I	84	420
6	Com. Tutunichapa IV Esperanza	M	I	35	175
7	Com. El Bosque	A	D	4	20
8	Com. Tutunichapa 2	B	I	55	275
9	Colonia Toscana Sur	A	D	4	20
10	La Paz	M	I		
11	Com. Tinetti	B	D		
12	Com. Santa Lucia	B	D		
13	Com. Cedro	M	D		
14	Com. Lomas de La Campiña No.3	A	D	10	50
15	Comunidad Amaya	A	D	19	95
16	Com. Isla 1	A	D	8	40
17	Com. La Cañada	B	D	2	10
TOTAL				381	1855

Fuente: Según Plan Municipal de Ordenamiento territorial de la Ciudad de San Salvador, Alcaldía Municipal de San Salvador

2.8.1. El Distrito 1

Limita al NORTE con Mejicanos y Cuscatancingo, al ORIENTE con Ciudad Delgado, al SUR con los Distritos 1 y 6, y al PONIENTE con el Distrito 2. La zona norte y oriente del Distrito es predominantemente habitacional, en ella se encuentran algunos de los principales centros poblacionales que lo conforman, como son la Colonia Atlacatl, Colonia Panamá, Colonia La Rábida, Colonia 5 de noviembre, Colonia Magaña, Colonia Layco, y Colonia El Refugio, entre otras.

Es un distrito bien comunicado que tiene importantes vías conectoras con otros municipios, para el caso de Cuscatancingo la 20ª Avenida Norte sirve de puerta de entrada a San Salvador, Mejicanos se conecta a través de la Avenida Juan Aberle, Autopista Norte y 5ª Avenida Norte, mientras que la Carretera Troncal del Norte sirve de enlace con Ciudad Delgado.

Otras vías importantes que cruzan este distrito son la 29ª Calle Poniente/ Oriente, el Boulevard Tutunichapa, la Avenida España, estos corredores concentran una gran cantidad de comercios y servicios. Por otra parte, es importante destacar que en este Distrito se encuentran concentrados los principales centros médicos del municipio en la conocida Colonia Médica, y posee importante equipamiento como el Centro de Gobierno, el Centro Judicial Isidro Menéndez, Mercado San Miguelito y la Universidad de El Salvador.

Centro Histórico

Cuenta con 7 Barrios históricos que son Santa Lucía, El Calvario, La Vega, San Esteban, Concepción, Centro y San José. En el Distrito se observan problemas de índole social, económica

y ambiental que se han incrementado a través de los años, vale decir que el comercio informal es una de las problemáticas que más afectan la zona.

Está dotado de equipamiento como los Mercados Ex-Cuartel, Sagrado Corazón, Belloso, Central, Tinetti, la Alcaldía Central, Policía Nacional Civil, Cementerio General, e inmuebles monumentales de valor cultural como el Palacio Nacional y Teatro Nacional.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de la Investigación.

El tipo de estudio que se realizó es de carácter descriptivo, según (Hernández et al 2003, p.117), señala que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

En definitiva, permiten medir la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características del fenómeno estudiado, de igual manera, además del estudio descriptivo. La investigación tiene enfoque hipotético deductivo, profundizado a través de fuentes secundarias como libros, revistas boletines etc. y cuantitativo basado especialmente en la estadística, utilizado para explicar eventos a través de una gran cantidad de datos. Cuyo objetivo es que a través de la recolección de grandes cantidades de datos se pueda determinar, explicar y fundamentar sólidamente una hipótesis.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Para realizar la investigación, se tomaron los datos de la población que conforma el distrito 1 del área urbana del Municipio de San Salvador del último censo realizado por la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC), cuya población total es de 118,325 y recurriendo como encuestados a usuarios que utilizan y no utilizan medios de pagos.

3.2.2. Muestra

Para calcular la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, utilizando el muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

n= Tamaño de la muestra

N= Población

Z²= Coeficiente de confianza (1.96) (95%)

P = Probabilidad de ser seleccionado 5% = 0.50

Q= Probabilidad de no ser seleccionado 5% = 0.50

E= Error muestral de 0.05 (5%)

Procedimiento:

$$n = \frac{(1.92)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (118,325)}{(118,325 - 1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2(0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (118,325)}{(118,324) \cdot (0.0025) + (3.8416)(0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{113,639.33}{295.81 + 0.96}$$

$$n = \frac{113,639.33}{296.77}$$

$$n = 383$$

3.2.3. Unidades de Análisis

Se realizará con la población mujeres y hombres mayores de 18 años del distrito 1 del Municipio de San Salvador.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.3.1. Técnicas

La técnica que se ha utilizado es la encuesta, cuya finalidad es la recopilación de información basada en las declaraciones de la población del Distrito 1 del Municipio de San Salvador.

3.3.2. Instrumentos

El instrumento para la recolección de información es el siguiente:

✓ Cuestionario: el cual se detallan preguntas abiertas para conocer a profundidad la perspectiva de las personas sobre el tema en estudio y la mayoría, preguntas cerradas como opción múltiple, dicho instrumentos fue dirigido a la población objetivo mujeres y hombres mayores de 18 años, de estratos sociales bajo y medio, residentes habituales del distrito 1 del área urbana del Municipio de San Salvador.

3.3.3. Procedimiento

La información cuantitativa obtenida se procesa utilizando la herramienta de Microsoft Excel y Power BI. Para procesar los resultados obtenidos, se hace de la siguiente forma:

- Se procesan los datos recolectados del instrumento, para obtener una base de datos.
- Se usa la herramienta Power BI (de la cual se obtendrán tablas y gráficos).

Una vez realizando dicho proceso, y con los datos obtenidos se procede a interpretar los datos con la finalidad de determinar como el dinero electrónico contribuye en la inclusión financiera del Municipio de San Salvador.

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Datos

La información obtenida a través de las encuestas fue realizada en el Distrito 1 del municipio de San Salvador, encuestando a mujeres y hombres mayores de 18 años.

PREGUNTA N° 1

¿Considera usted que manejar su dinero a través de un dispositivo móvil es?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente útil	187	49%
Muy útil	111	29%
Algo útil	55	14%
Para nada útil	30	8%
Total	383	100.0%

Tabla 1. Pregunta 1. Tabulación de datos

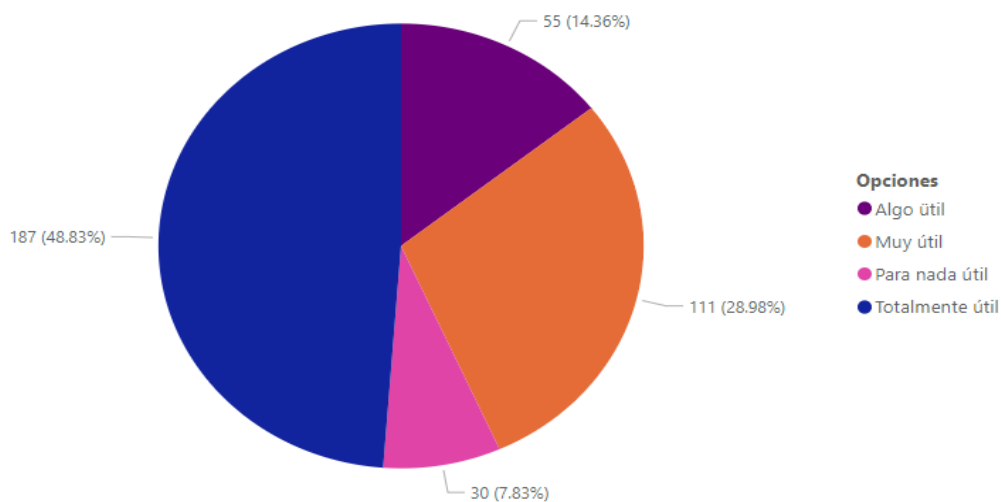


Gráfico 1. Representación gráfica de las respuestas #1

Análisis: Este resultado muestra que la mayoría de los encuestados considera que es totalmente útil manejar dinero a través de un dispositivo móvil, ya que consideraron que es más fácil administrar su dinero desde esta herramienta tecnológica. Mientras que una mínima parte de los encuestados opinó lo contrario ya que consideran que manejar dinero a través de un dispositivo móvil no es para nada útil.

PREGUNTA N° 2

¿Qué nivel de riesgo existe al utilizar un dispositivo móvil para realizar transacciones económicas?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	100	26%
Alto	113	30%
Medio	125	33%
Bajo	30	8%
Sin Riesgo	15	4%
Total	383	100%

Tabla 2. Pregunta 2. Tabulación de datos

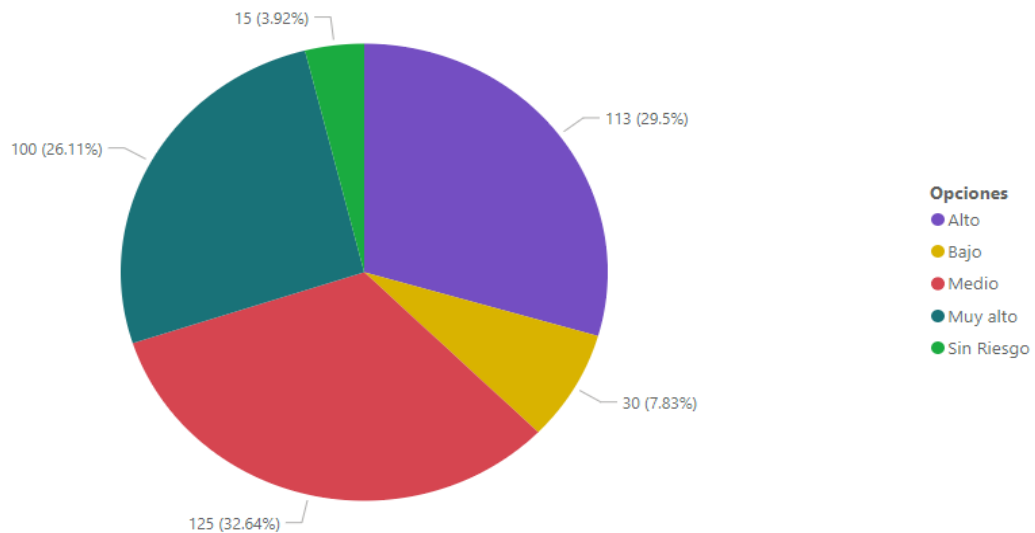


Gráfico 2. Representación gráfica de las respuestas #2

Análisis: los encuestados opinaron que el nivel de riesgo al que se exponen utilizando un dispositivo móvil para realizar sus transacciones es medio, considerando que con la innovación de la tecnología poco a poco se comienza a tener niveles de confianza altos, además 100/383 opinó que el riesgo es alto y que utilizarían las formas tradicionales para realizar transacciones económicas. Finalmente, una minoría opinó que no existe riesgo alguno al utilizar los dispositivos móviles ya que la nueva era tecnológica exige aprender y hacer uso de los dispositivos.

PREGUNTA N° 3

¿Qué tipo transacciones realiza usted a través de las plataformas digitales?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Compras en Línea	154/383	40%
Transferencias nacionales	216/383	56%
Transferencias Internacionales	45/383	12%
Envío y recepción de dinero electrónico	103/383	27%
Pagos de facturas y empresas de colecturía	106/383	28%
Ninguna de las anteriores	135/383	35%

Tabla 3. Pregunta 3. Tabulación de datos

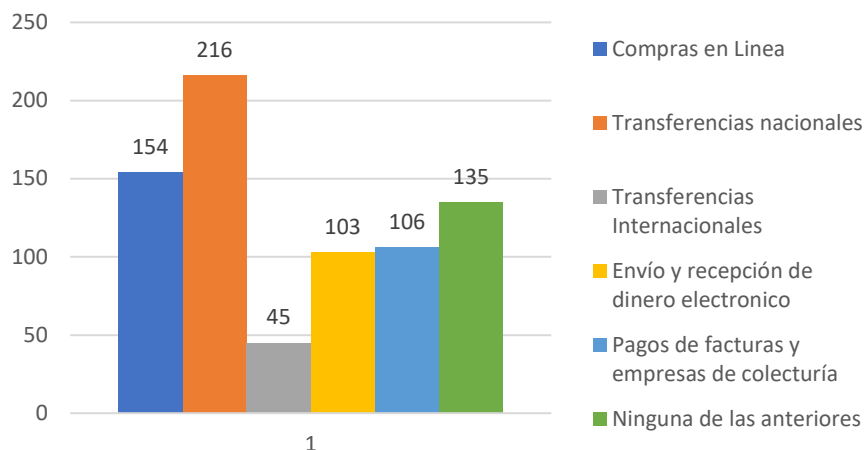


Gráfico 3. Representación gráfica de las respuestas #3

Análisis: En su mayoría las transferencias nacionales son las que más hacen los encuestados, ya que en su mayoría son personas económicamente activas lo que indica que pueden utilizar los canales disponibles. Seguidamente las compras en líneas es la actividad que realizan la población encuestada, gracias al auge de este tipo de tiendas y páginas que durante el año 2020 crecieron debido a confinamiento del COVID 19, Sin embargo, también se consideró lo contrario, ya que algunos aseguraron que no utilizan las plataformas digitales, aunque no vacilaron en comenzar a manejarlas, debido a la necesidad que existe, y por último 45/383 consideraron que hacen uso de transferencias internacionales, debido a que sus familiares les envían dinero.

PREGUNTA N° 4

¿Conoce usted los canales digitales que ofrece el sistema financiero en el país?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	76	20%
Poco	155	40%
Nada	152	40%
Total	383	100%

Tabla 4. Pregunta 4. Tabulación de datos

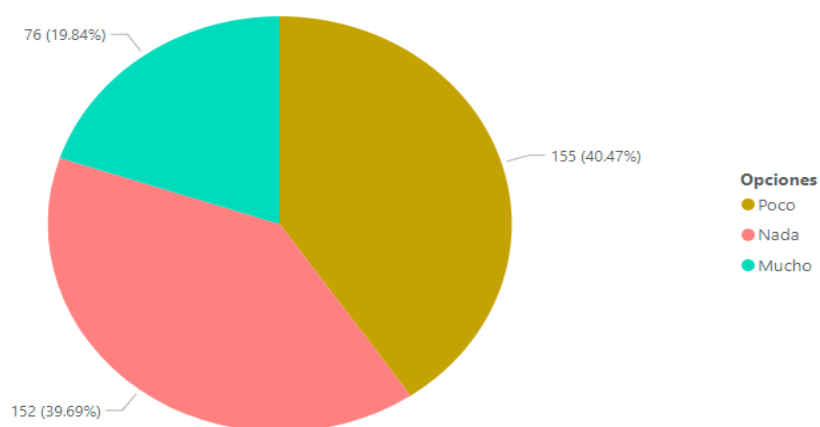


Gráfico 4. Representación gráfica de las respuestas #4

Análisis: Es muy poco el conocimiento de los canales digitales que existen en el país, en su mayoría desconocen o no saben nada y eso conlleva a seguir utilizando la manera tradicional para realizar sus transacciones.

PREGUNTA N° 5

¿Considera que los canales digitales, brindan seguridad para realizar sus transacciones monetarias?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	267	70%
No	116	30%
Total	383	100%

Tabla 5. Pregunta 5. Tabulación de datos

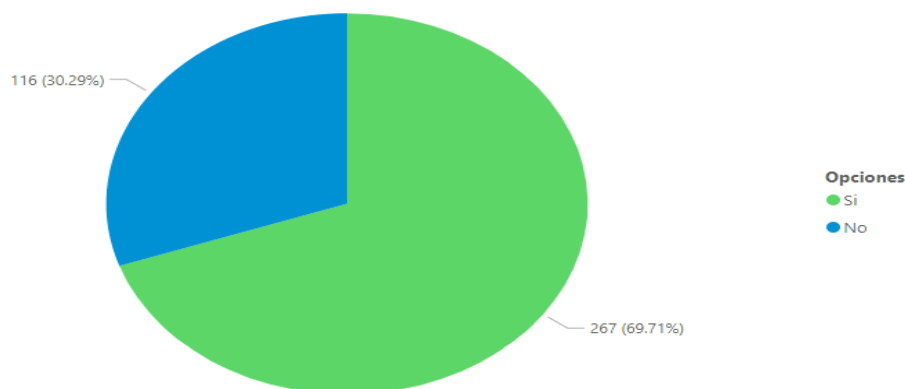


Gráfico 5. Representación gráfica de las respuestas #5

Análisis: La mayoría de los encuestados opinaron que han hecho transacciones económicas a través de los diferentes canales y aseguraron no haber tenido problema alguno, pues ya la tecnología avanzada hace que todo sea más seguro. Por su parte 116 personas de las 283 dijo que

desconocen los canales digitales que existen en el país y por ello no sienten seguridad al utilizarlos para realizar transacciones económicas.

PREGUNTA N° 6

¿Consideraría utilizar esas plataformas de transferencias para realizar sus pagos?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	241	63%
No	142	37%
Total	383	100%

Tabla 6. Pregunta 6. Tabulación de datos

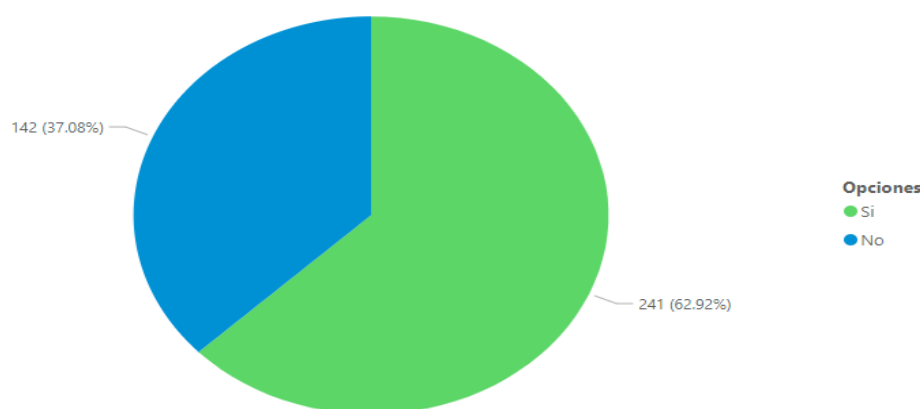


Gráfico 6. Representación gráfica de las respuestas #6

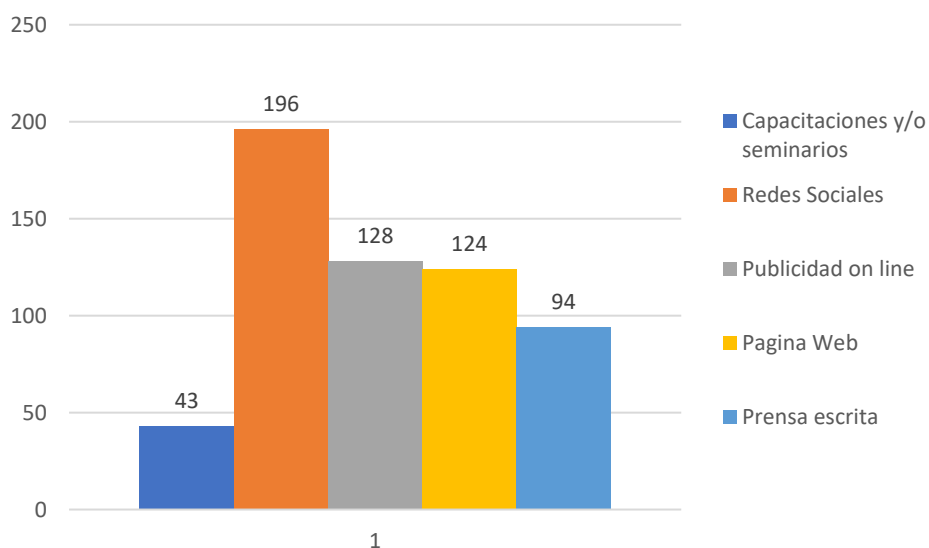
Análisis: La población tiene interés de utilizar los canales digitales financieros para para realizar sus pagos, mientras que 142 encuestados de 383 opinó que no tiene interés, en utilizar las plataformas digitales. Ya que nunca le ha llamado la atención poner su confianza en un dispositivo electrónico.

PREGUNTA N° 7

¿Por qué medios ha obtenido conocimientos sobre servicios financieros?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Capacitaciones y/o seminarios	43/383	11%
Redes Sociales	196/383	51%
Publicidad on line	128/383	33%
Página Web	124/383	32%
Prensa escrita	94/383	25%

Tabla 7. Pregunta 7. Tabulación de datos



. Gráfico 7. Representación gráfica de las respuestas #7

Interpretación: Según los resultados de la investigación las redes sociales han tenido mayor participación en dar a conocer los servicios financieros que brindan las diferentes empresas, seguidamente de la publicidad en línea y páginas web, lo que nos indica que el auge del internet

es una herramienta importante para dar a conocer los diferentes canales que existen El Salvador.

Finalmente, una mínima, manifestó que en prensa escrita ya que no poseen redes sociales ni navegan por internet.

PREGUNTA N° 8

¿Ha participado usted en capacitaciones que ha brindado las Instituciones financieras y/o entidades del gobierno?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	15%
No	327	85%
Total	383	100%

Tabla 8. Pregunta 8. Tabulación de datos

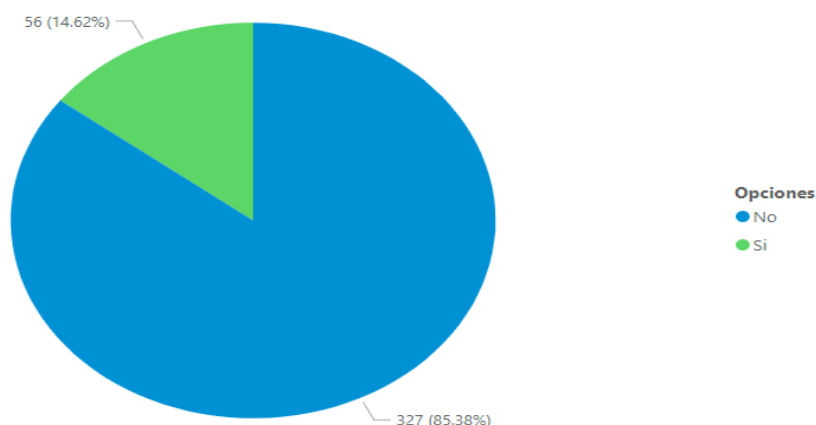


Gráfico 8. Representación gráfica de las respuestas #8

Análisis: De las 383 personas consultadas 327 opinó, nunca haber participado en alguna capacitación que han brindado las Instituciones financieras o entidades del gobierno, que

desconocen si dan capacitación, muchos han sido por investigación propia a través de las redes sociales o páginas web, por su parte, fueron muy pocos los que, si han participado en una o más charlas impartidas por las instituciones mencionadas anteriormente, y gestionadas por su lugar de trabajo.

PREGUNTA N° 9

¿De qué institución recibió la capacitación y/o seminario?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Bancos	14	25%
BCR	25	45%
Cooperativas de Ahorro y Créditos	10	18%
IGD	0	0%
SSF	4	7%
Defensoría del consumidor	3	5%
Total	56	100%

Tabla 9. Pregunta 9. Tabulación de datos

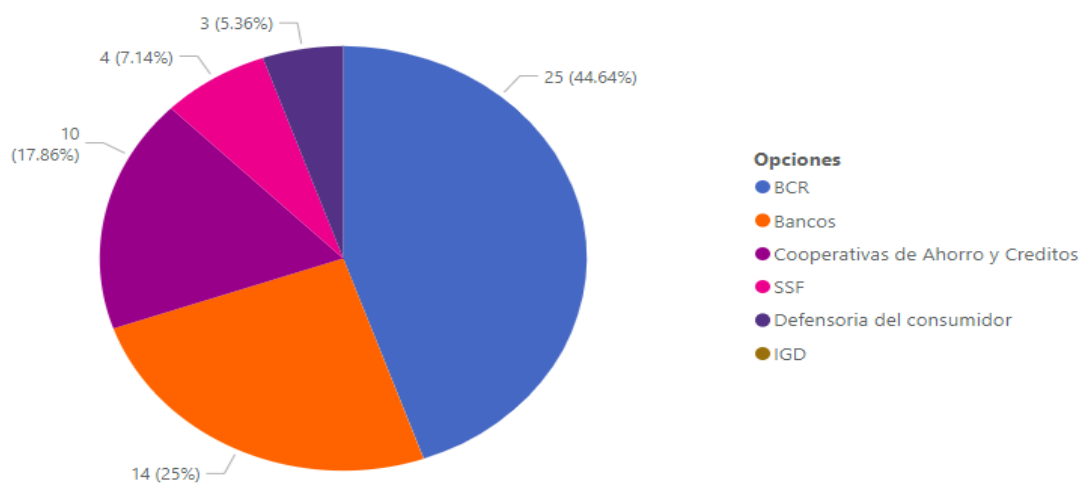


Gráfico 9. Representación gráfica de las respuestas #9

Análisis: Esta pregunta está ligada a la anterior ya que los que respondieron afirmativamente haber participado en alguna capacitación/charal, aseguraron que fueron impartidas por

profesionales del Banco Central de Reserva, así mismo, otros aseguraron que los conocimientos sobre el dinero digital y las diferentes canales de transferencias financieras fue a través de los bancos del sistema financiero de nuestro país, mientras que un 5% manifestó que recibió asesoría por medio de la defensoría del consumidor, a través de alguna queja impuesta por algún familiar.

PREGUNTA N° 10

¿Grado de satisfacción que obtuvo de la capacitación y/o seminario?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	19	34%
Bueno	22	39%
regular	13	23%
Malo	1	2%
Deficiente	1	2%
Total	56	100%

Tabla 10. Pregunta 10. Tabulación de datos

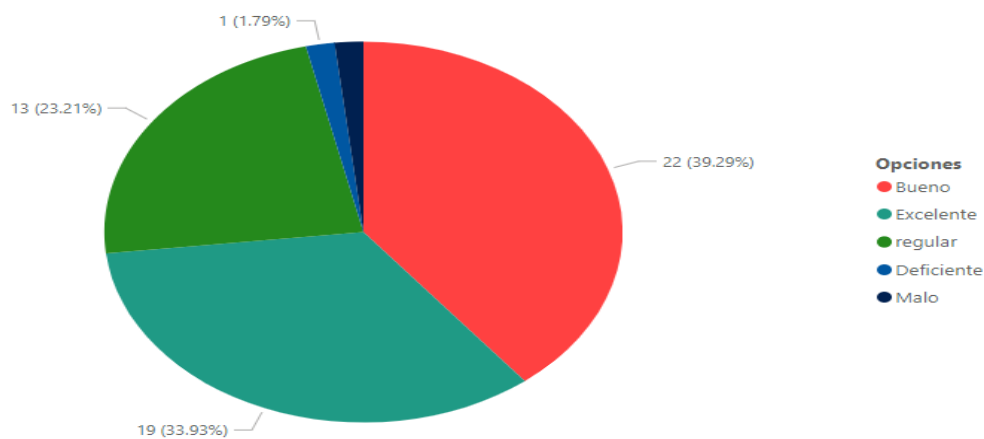


Gráfico 10. Representación gráfica de las respuestas #10

Análisis: Esta pregunta está ligada a la pregunta 8 y 9 en donde los encuestados que recibieron asesoría/o aseguraron que fue impartida de forma sencilla y muy puntual y que el personal calificado de las instituciones manejaba muy bien el tema. Sin embargo, 1 persona opinó lo contrario ya que expresó que las personas a cargo de las charlas, les faltó conocimiento y la capacitación fue muy deficiente a la hora de manejar el tema como tal.

PREGUNTA N° 11

Cuáles considera usted, que son los beneficios, para que las instituciones brinden asesorías y/o capacitaciones sobre inclusión financiera.

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Facilidad en el acceso a las plataformas digitales	67	17%
Reducción de costos y tiempo para realizar las gestiones financieras	59	15%
Ofrece servicios de compras rápidas	54	14%
Confianza en acceder a productos financieros diversos	82	21%
Todas las anteriores	121	32%
Total	383	100%

Tabla 11. Pregunta 11. Tabulación de datos

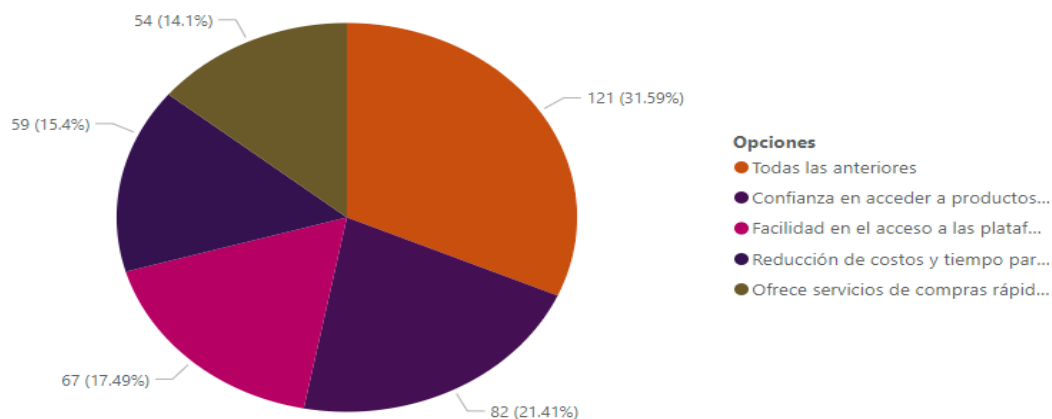


Gráfico 11. Representación gráfica de las respuestas #11

Análisis: Para la mayoría de los encuestados son muchos los beneficios para la población el que las instituciones financieras y de gobierno tomen un papel más protagónico a la hora de dar a conocer los servicios financieros y la forma de uso de las diferentes plataformas digitales, pues se les facilitaría hacer sus procesos sin necesidad de acudir a una entidad financiera/reduciría el costo y tiempo, y les ayudarían a tener confianza al momento de utilizarlas Finalmente, muy pocos opina que su interés por conocer es para realizar compras rápidas.

PREGUNTA N° 12

¿Cuáles son los obstáculos para utilizar los canales digitales financieros?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Falta de información	98	26%
Problemas de acceso a Internet	94	25%
No generan confianza	80	21%
Todas las anteriores	111	29%
Total	383	100%

Tabla 12. Pregunta 12. Tabulación de datos

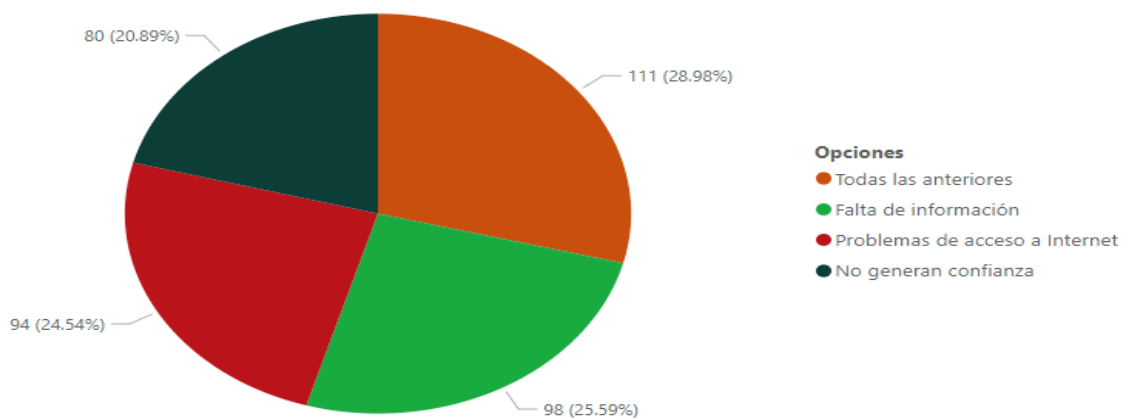


Gráfico 12. Representación gráfica de las respuestas #12

Análisis: Los encuestados afirman que existen muchos obstáculos que hacen que las personas no se interesen en los temas de dinero digital y los diferentes canales que existen, por su parte 98 personas respondieron que la falta de información es una brecha que no les permite comenzar a

utilizar los canales digitales, mientras que 94 encuestados opinaron que el problema es el acceso de internet, ya que a veces es muy lento o las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones no ingresan a las zonas de residencia por considerarse peligrosas. Por lo tanto no les es factible utilizar los canales financieros, pues los fallos de internet no les generan confianza.

PREGUNTA N° 13

¿Con que frecuencia utiliza los canales digitales para realizar transacciones financieras?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al mes	57	15%
Dos veces al mes	115	30%
4 veces al mes	98	26%
6 ó + veces en el mes	47	12%
Ninguna	66	17%
Total	383	100%

Tabla 13. Pregunta 13. Tabulación de datos

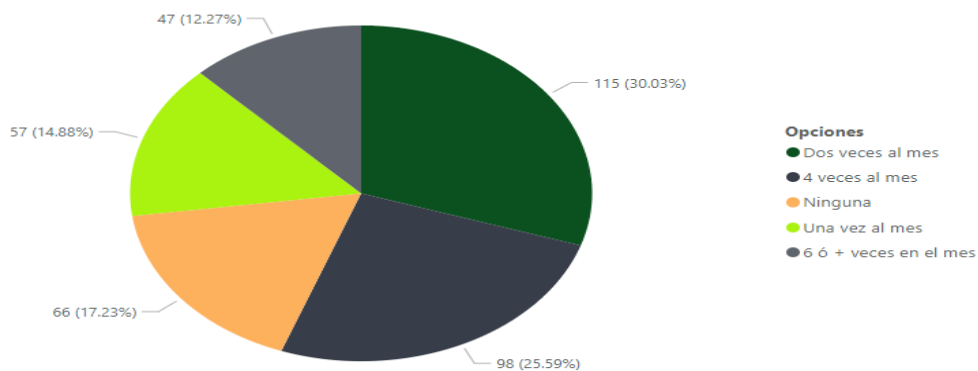


Gráfico 13. Representación gráfica de las respuestas #13

Análisis: Los canales digitales son utilizados frecuentemente por los encuestados dos veces al mes, seguidamente de 98 personas que aseguraron que son 4 veces mientras que muy pocos no utiliza las plataformas digitales por falta de conocimiento y por desconfianza, que siempre hacen uso de la forma tradicional.

PREGUNTA N° 14

¿Cuáles de los siguientes canales digitales utiliza con mayor frecuencia, para realizar transacciones financieras?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Agencia	161/383	42%
Banca en línea	194/383	51%
Banca móvil	211/383	55%
Cajero electrónico	230/383	60%
Kiosco	47/383	12%
Pagos con Código QR	56/383	15%

Tabla 14. Pregunta 14. Tabulación de datos

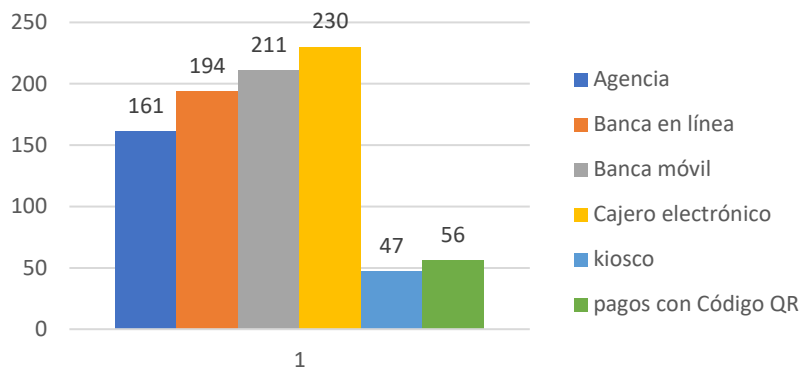


Gráfico 14. Representación gráfica de las respuestas #14

Análisis: Los cajeros electrónicos es considerado el método principal para realizar transacciones económicas de los encuestados, seguidos de la banca móvil, que se ha convertido en otra alternativa que potencializa el tiempo ya que aseguran que han aprendido a usarlas y de esa manera han visto que son muy eficientes. Son muy pocos los que utilizan la opción de códigos QR 56/383 aseguraron que tienen mejores beneficios pues a parte que son confiables también se accede a la información más rápida.

PREGUNTA N° 15

Según su criterio ¿Cuál es el grado de interés que muestran las instituciones financieras en promover de forma eficiente el uso del Dinero electrónico en la población del Municipio de San Salvador?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nada de interés	63	16%
Poco Interés	244	64%
Mucho interés	76	20%
Total	383	100%

Tabla 11. Pregunta 11. Tabulación de datos

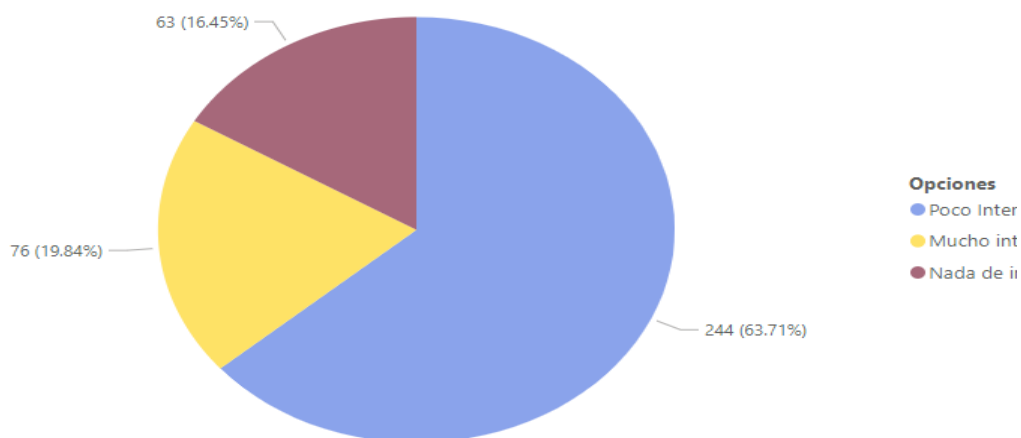


Gráfico 15. Representación gráfica de las respuestas #15

Análisis: Según los resultados de la investigación para la mayoría de la población encuestada existe falta de interés de parte de las instituciones financieras o de gobierno en informar a la población sobre los beneficios de utilizar las plataformas digitales. Aunque pocos opinaron que las instituciones hacen su mayor esfuerzo por incluir a los sectores menos favorecidos y que los esfuerzos van encaminados a que los servicios financieros sean accesibles.

PREGUNTA N° 16

¿Cuáles son las plataformas de transferencia de dinero que ha escuchado que funcionan en El Salvador a través de una aplicación y que pueden ser utilizada desde cualquier dispositivo?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Pagos 7/24	56/383	15%
Momo	14/383	4%
Tigo Money	120/383	31%
Chivo Wallet	146/383	38%
Transfer UNI ó 365	195/383	51%
Ninguna de las anteriores	16/383	4%

Tabla 16. Pregunta 16. Tabulación de datos

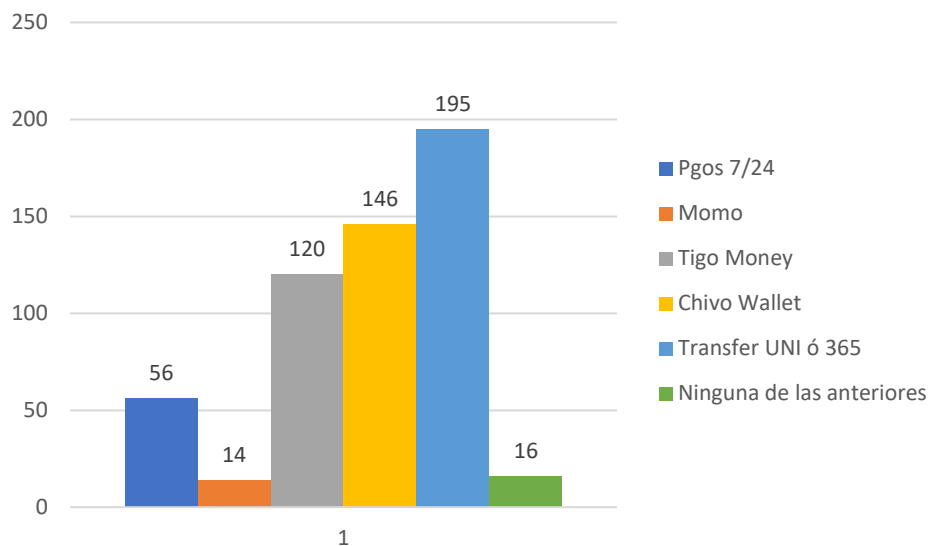


Gráfico 16. Representación gráfica de las respuestas #16

Análisis: Las transferencias UNI y Chivo Wallet fueron las plataformas digitales más conocidas por los encuestados, aunque la primera aparte que es conocida es más utilizada, pues permite realizar pagos diversos de manera inmediata, mientras que pago 7/24, Tigo Money son poco conocidas y poco utilizadas desde cualquier dispositivo móvil.

PREGUNTA N° 17

¿Qué nivel de confianza le brinda a usted, hacer uso de las plataformas mencionadas anteriormente?

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Alta	82	21%
Media	137	36%
Baja	164	43%
Total	383	100%

Tabla 17. Pregunta 17. Tabulación de datos

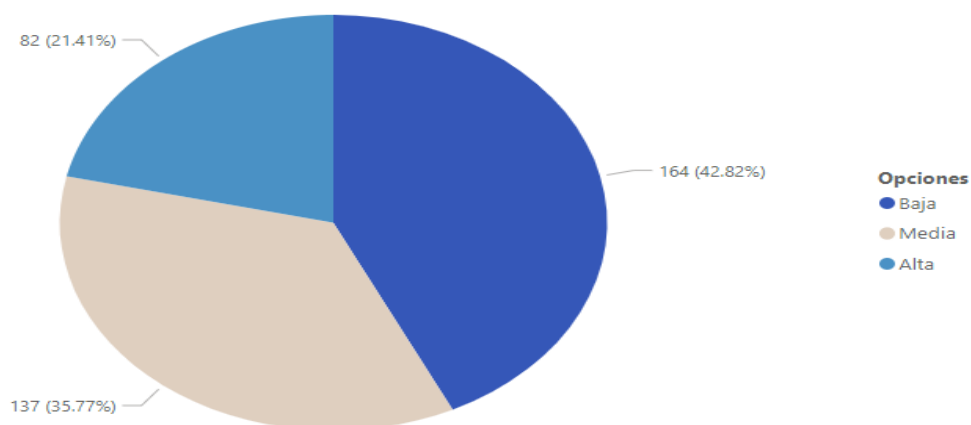


Gráfico 17. Representación gráfica de las respuestas #17

Análisis: 164 / 383 de los encuestados no tiene la confianza en utilizar las plataformas que se mencionan en la pregunta 16 ya que tiene poco conocimiento el proceso de las mismas, aunque muchos de ellos manifestaron que utilizan las UNI por cuestión de tiempo, sin embargo, fueron pocos que si le generan confianza y que muchos de ellas ya las utilizan y que no han tenido problemas a la hora de hacer las transferencias.

4.2. Comprobación de hipótesis

Para la comprobación de hipótesis se utilizó la distribución de chi cuadrado una de las más conocidas y utilizadas para determinar la existencia o no de independencia entre dos variables, según (Anderson, Sweeney, & Williams, 2012).

H₀. El uso del dinero electrónico fomenta la inclusión financiera en el Municipio de San Salvador.

H₁: La inclusión financiera en el Municipio de San Salvador, se fomenta a través del uso del dinero electrónico y de los diferentes canales digitales.

Para el cálculo estadístico se tomó en consideración la pregunta 3 sobre las transacciones que realiza a través de las plataformas digitales.

Tabla 18

	Si	NO	Total
Compras en Línea	154	229	383
Transferencias nacionales	216	167	383
Transferencias Internacionales	45	338	383
Envío y recepción de dinero electrónico	103	280	383
Pagos de facturas y empresas de colecturía	106	277	383
Ninguna de las anteriores	135	248	383
Total	759	1539	2298

Fuente: Elaboración propia

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

Donde:

F_o: representa la frecuencia observada (el total de la muestra)

Fe: representa la frecuencia esperada

Al sustituir los valores

$$\frac{Fe = (383)(759)}{2298} = 126.5 \qquad \frac{Fe = (383)(1539)}{2298} = 256.5$$

Se sustituyen los valores, de acuerdo al resultado de la frecuencia esperada.

Tabla 19

	Si	NO	Total
Compras en Línea	126.5	256.5	383
Transferencias nacionales	126.5	256.5	383
Transferencias Internacionales	126.5	256.5	383
Envío y recepción de dinero electrónico	126.5	256.5	383
Pagos de facturas y empresas de colecturía	126.5	256.5	383
Ninguna de las anteriores	126.5	256.5	383
	759	1539	2298

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20.

Fo	Fe	$\frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$
229	256.5	2.94834
167	256.5	31.22904
338	256.5	25.89571
280	256.5	2.153021
277	256.5	1.638401
248	256.5	0.28168
154	126.5	5.97826
216	126.5	63.32213
45	126.5	52.5079
103	126.5	4.365612
106	126.5	3.32213
135	126.5	0.571146
Estadístico de prueba		194.21337

Fuente: Elaboración propia

Al establecer el valor crítico se utilizó los siguientes elementos.

Nivel de significancia 5% (Tomado de la siguiente tabla del Chi Cuadrado)

Tabla 21

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,705
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,605
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,251
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,779
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,236
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,644
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,361

Fuente: Elaboración propia

Para el cálculo del valor crítico se utilizó lo siguiente:

Nivel de significancia: el cual se tomará un 5% (tabla de Ji Cuadrado)

Grados de libertad: el cual se calcula de la siguiente forma:

(Número de filas – 1) (Número de columnas – 1)

Sustituyendo: $(6 - 1) (2 - 1) = 5$

Según la tabla de distribución de Chi Cuadrado, **el valor crítico es: 11.0705**

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

Valor estadístico de prueba: **194.21337** mientras que el valor crítico: **11.0705**, **por lo que se rechaza la hipótesis nula.**

Por lo tanto, se comprueba que la inclusión financiera en el Municipio de San Salvador, se fomenta a través del uso del dinero electrónico y de los diferentes canales digitales. Entre más conocimiento tiene la población sobre las diferentes plataformas digitales más oportunidades

tendrán al momento de realizar sus compras, a transferir dinero a otras personas, se ahorrará tiempo y la confianza en usuarios crecerá.

4.3. Cumplimiento de objetivos

4.3.1. Cumplimiento del 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 el dinero digital y los diferentes canales digitales contribuye a fomentar la inclusión financiera. Sin embargo, aunque el auge de la era tecnológica está creciendo existen sectores de la población que todavía no tienen acceso a servicios financieros, por lo tanto, la investigación servirá para tener conocimiento sobre las brechas que aún existen en la población y considerar intercambio de conocimientos entre los principales responsables de la elaboración de políticas de inclusión financiera en conjunto con las entidades e instituciones encargadas de supervisión y regulación financiera.

4.3.2. Cumplimiento de los objetivos específicos

Durante el desarrollo de la investigación se pudo identificar que los medios de pagos que utiliza la población generan poca confianza debido al poco conocimiento que se tiene sobre el uso de las herramientas, y debido a ese desconocimiento hace que la población opte por las formas tradicionales, sin embargo, aunque genere desconfianza al utilizar los canales digitales, la población se muestra interesada en querer aprender y sacar el máximo provecho a la economía digital.

De igual forma entre menos conocimiento se tiene de los servicios financieros que existen, la población poco se interesa en aprender sobre el uso de las herramientas tecnológicas, por lo que la falta de una cultura financiera y otros aspectos que pueden estar en contra, puede hacer que la población no experimente los beneficios de la tecnología. E allí el reto que tienen los organismos financieros para promover el uso del dinero electrónico en la población del distrito 1 del municipio de San Salvador.

4.4. Oportunidad de investigaciones futuras

El acceso a los servicios financieros y los diferentes canales digitales ha ido cobrando interés en muchos países, se pueden hacer investigaciones futuras sobre los diferentes métodos que han sido utilizados para alcanzar niveles óptimos de conocimiento en la población, de igual informa que los organismos gubernamentales trabajen de forma integral, colectiva a fin de alcanzar las exigencias que el mundo globalizado establece, como por ejemplo realizando capacitaciones/charlas a la población en general, de igual forma poder investigar que tan necesario y factible puede ser enseñar en planes educativos a la población.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La mayor parte de la población tiene un dispositivo móvil por lo que se puede fomentar en la población que no utiliza las herramientas tecnológicas a que pueden involucrarse ya que este genera beneficio y desarrollo tanto en la población como en la economía. Ya que la población que si las maneja obtienen muchos beneficios en tiempo y disponibilidad. Pues quienes hacen uso de las plataformas digitales prefieren hacerlo desde la comodidad de su hogar, ha hacer largas filas en un banco.

De igual forma las redes sociales han jugado un papel muy importante en la población por lo que las instituciones deberían orientar de manera fácil a la población como hacerlo desde su dispositivo móvil.

Así mismo se determinó, que la población ha participado muy poco en capacitaciones y seminarios, por lo que son pocas las instituciones que se involucran en los temas financieros y digitales de igual manera muchos de los profesionales que están al frente de las capacitaciones o seminarios manejan poco las herramientas digitales y su funcionamiento, por lo que es un reto capacitar al personal que se dispone a realizar dichas charlas.

5.2. Recomendaciones

Para que cada vez haya más interés de parte de la población con respecto al dinero digital, es necesario Impulsar la investigación de nuevas tecnologías en la población escolar ya que eso

generaría desarrollo en el país, debido a la demanda tecnológica, tanto en el mercado laboral, y económica.

Promover alianzas estratégicas y convenios con instituciones académicas (Universidades nacionales y privadas), así como organismos nacionales (BCR) u otras instituciones privadas, para desarrollar nuevas tecnologías en los estudiantes de todos los niveles a través de oportunidades de formación.

De igual forma implementar programas de tecnología que sea accesible para personas de diferentes edades promoviendo de esa manera la alfabetización digital.

Así mismo para que la población en general le genere confianza utilizar las plataformas digitales es necesario que se implementen estrategias de ciberseguridad, para proteger la información de la población, identificar riesgos y mitigar amenazas a los diferentes canales digitales donde se realizan transacciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agenda Digital El Salvador . (2020). Plan de Desarrollo El Salvador Digital 2020 2030. (pág. (Primera Edición)). El Salvador: Libro Digital PDF.

Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. (2012). *Estadística para administración y economía*. Cengage Learning Editores S.A de C.V.

Ansar, S. K. (octubre 2021). *Digital Payments adoption during covid 19: New data from the pandemic 's first year*. EEUU: Development Research Group.

Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. (2011). Decreto N° 697 Ley de Bancos. El Salvador.

Banco Mundial. (19 de Abril de 2018). Según la base de datos Global Findex, la inclusión financiera está aumentando, pero aún subsisten disparidades. págs.
<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/04/19/financiamiento-inclusion-on-the-rise-but-gaps-remain-global-findex-database-shows>.

Banco Mundial. (04 de Febrero de 2022). *Del dinero en efectivo al pago digital en pandemia*.
Obtenido de <https://www.bancomundial.org/>

Blossier. (s.f). Acerca del Dinero Digital. 60-61.

Cali, P. U. (Julio de 2020). Normas APA séptima edición.

Dir&Ge. (10 de Mayo de 2021). *Los ataques de phishing aumentaron un 34,4% en 2020 como consecuencia de la pandemia*. Recuperado de. Obtenido de

<https://directivosygerentes.es/innovacion/ataques-phishing-aumentaron-34-por-ciento-2020-consecuencia-pandemia>

Equidad e Inclusión Social. (2016). *Superando desigualdades hacia sociedades más exclusivas*.

Obtenido de

<file:///C:/Users/losan/Desktop/TESIS/tesis%20juridica%20dinero%20electronico.pdf>

Gallegos, et al. (2022, p.10). Las transacciones en dinero electrónico y moneda digital y su incidencia en los tributos en las emresas que se dedican a la importación y comercialización de productos farmacéuticos en el Municipio de San Salvador. En *Las transacciones en dinero electrónico y moneda digital y su incidencia en los tributos en las emresas que se dedican a la importación y comercialización de productos farmacéuticos en el Municipio de San Salvador*. (pág. 10). San salvador.

Garay & González. (10 de Diciembre de 2020). *El uso de los servicios financieros digitales por parte de las MYPES*. Obtenido de UCA:

<https://www.uca.edu.sv/realidad.empresarial/edicion-10-uso-de-servicios-financieros-digitales-mypes/>

García. (Enero de 2013, p.60). *Dinero Electrónico*. Obtenido de

[file:///C:/Users/losan/Downloads/articulo60ENE2013%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/losan/Downloads/articulo60ENE2013%20(1).pdf)

GSMA. (julio 2010). Defición de Dinero Móvil. *Dinero Movil para los no Bancarizados*, 1-2.

Guzmán. (Diciembre de s.f). *Pagos electrónicos On line*. Obtenido de ¿Qué Son y Cómo

Funcionan Estos Sistemas?:

<https://selvioguzmannegociosen.blogspot.com/2014/12/pagos-electronicos-online-que-son-y.html>

- Inclusión Financiera en El Salvador. (2019). Obtenido de Sistemas de Pago: Un aliado en tiempos de COVID-19: https://cdn.inclusionfinanciera.gob.sv/wp-content/uploads/2021/01/P_Presentacion-SP-para-Educacion-Financiera-2020.pdf
- Inclusión y Educación Financiera. (2021). *lanzamiento de la Oficina de Innovación Financiera*.
- Ley para Facilitar la Inclusión Financiera. (Noviembre de 2015). *Superintendencia del Sistema Financiero/ El Salvador Leyes*. San Salvador, El Salvador: Impreso en El Salvador, C.A.
- Linares, V. (2018, 06:57). ¿¿s posible vivir sin efectivo en El Salvador? *elsalvador.com*.
- Marroquín, H., & Blanco , C. (Enero 2018). *Encuesta nacional de acceso a servicios financieros en El Salvador 2016*. San Salvador, El Salvador: Banco Central de Reserva.
- Melgar & Valencia. (2017, p. 47-48). Consultoría para la promoción del uso del dinero electrónico en la población no bancarizada , como insumo para impulsar la inclusión financiera en El Salvador, periodo 2017-2019. San Salvador.
- Melgar , K. V., & Nolasco, M. A. (2017). "*Consultoría hacia la promoción del uso del dinero electrónico en la población no bancarizada, como insumo para impulsar la Inclusión Financiera en El Salvado, periodo 2017-2019*. San salvador .
- Pérez. (2018, 3:49). *La Inclusión Financiera, para la Inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Santiago de Chile.
- Pérez, E. (26 de Febrero de 2020). *Suecia va camino de ser la primera sociedad en acabar con el dinero en efectivo*. Obtenido de <https://www.xataka.com/empresas-y-economia/suecia-va-camino-ser-primera-sociedad-acabar-dinero-efectivo>

Política Nacional de Inclusión Financiera para El Salvador (PNIF-SLV). (Noviembre de 2020).

Inclusión Financiera. Obtenido de <https://cdn.inclusionfinanciera.gob.sv/wp-content/uploads/2021/01/El-Salvador-PNIF-Version-VFinal-Nov-2020.pdf>

Saber más, s. m. (2015). Un mundo sin efectivo, países que confiaron en el dinero electrónico.

programa de educación financiera de los bancos en Colombia.

Summa, R. (9 de octubre de 2018). *¿Es posible vivir sin efectivo en El Salvador?* Obtenido de

<https://revistasumma.com/es-posible-vivir-sin-efectivo-en-el-salvador/>

Superintendencia del Sistema Financiero. (03 de Diciembre de 2021). *Lanzamiento de oficina de*

Innovación Financiera en coordinación con BCR. Obtenido de

<https://ssf.gob.sv/2021/12/03/la-superintendencia-del-sistema-financiero-y-el-banco-central-de-reserva-lanzan-oficina-de-innovacion-financiera/>

Viera, G. (2016). *Regulación de nuevos servicios financieros digitales*. El Salvador.

ANEXOS



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



Tema: “El dinero electrónico, como herramienta para fomentar la inclusión de servicios financieros en El Salvador”.

Objetivo: Recolectar información relacionada al uso del dinero electrónico y como se convierte en unas herramientas para la inclusión de servicios financieros.

Indicaciones: Lea detenidamente las siguientes preguntas y marque con una “X” la que usted considere correcta.

Edad: De 18-30 años _____ 31-40 años _____ 41-50 años _____ 51 a más _____

1. ¿Considera usted que manejar su dinero a través de un dispositivo móvil es?

a). Totalmente útil _____

b). Muy útil _____

b). Algo útil _____

c). Para nada útil _____

2. ¿Qué nivel de riesgo existe al utilizar un dispositivo móvil para realizar transacciones económicas?

- a.) Muy alto _____ b). Alto _____ c). Medio _____
d). Bajo _____ e). Sin Riesgo _____

3. ¿Qué tipo de transacciones realiza usted a través de las plataformas digitales?

- a). Compras en línea _____
b). Transferencias nacionales _____
c). Transferencias Internacionales _____
d). Envío y recepción de dinero electrónico.
e). Pagos de facturas y empresas de colecturía _____
f). Ninguna de las anteriores _____

4. ¿Conoce usted los canales digitales que ofrece el sistema financiero en el país?

- a). Mucho _____ b) Poco _____ c) Nada _____

5. ¿Considera que los canales digitales brindan seguridad para realizar sus transacciones monetarias?

- Si _____ No _____

6. ¿Consideraría utilizar esas plataformas de transferencias para realizar sus pagos?

- Si _____ No _____

7. ¿Por qué medios ha obtenido conocimientos sobre servicios financieros?

- a). Capacitaciones y/o seminarios _____ b). Redes sociales _____
c). Publicidad on line _____ d). Página web _____
e). Prensa escrita _____

8. ¿Ha participado usted en capacitaciones que ha brindado las Instituciones financieras y/o entidades del gobierno?

Si _____ No _____

Nota: si la respuesta es No, pasar a la pregunta 10

9. ¿De qué institución recibió la capacitación y/o seminario?

- a). Bancos _____ b). Banco Central de Reserva _____
c). Cooperativas de Ahorro y Crédito _____ d). Instituto de Garantía de Depósitos _____
e). Superintendencia del Sistema Financiero _____ e). Defensoría del Consumidor _____

10. ¿Grado de satisfacción que obtuvo de la capacitación y/o seminario?

- a). Excelente _____ b). Bueno _____ c) Regular _____
d). Malo _____ e) Deficiente _____

11. ¿Cuáles considera usted, que son los beneficios de las instituciones brinden asesorías y/o capacitaciones sobre inclusión financiera?

- a. Facilidad en el acceso a las plataformas digitales _____
- b. Reducción de costos y tiempo para realizar las gestiones financieras _____
- c. Ofrece servicios de compras rápidas _____
- d. Confianza en acceder a productos financieros diversos _____
- e. Todas las anteriores _____

12. ¿Cuáles son los obstáculos para utilizar los canales digitales financieros?

- a. Falta de información _____
- b. Problemas de acceso a Internet _____
- c. No generan confianza _____
- d. Todas las anteriores _____

13. ¿Con que frecuencia utiliza los canales digitales para realizar transacciones financieras?

- a). Una vez al mes _____
- b). Dos veces al mes _____
- c). Cuatro veces al mes _____
- d). seis o más veces al mes _____
- f). Ninguna: _____

14. ¿Cuáles de los siguientes canales digitales utiliza con mayor frecuencia, para realizar transacciones financieras?

- a). Agencia _____
- b). Cajero electrónico _____
- c). Banca en línea (página web) _____
- d). Kiosco _____
- e). Banca móvil (app) _____
- f). Pagos con código QR _____

15. Según su criterio ¿Cuál es el grado de interés que muestran las instituciones financieras en promover de forma eficiente el uso del Dinero electrónico en la población del Municipio de San Salvador?

- a. Nada de Interés _____
- b. Poco interés _____
- c. Mucho interés _____

16. ¿Cuáles son las plataformas de transferencia de dinero que ha escuchado que funcionan en El Salvador a través de una aplicación y que pueden ser utilizada desde cualquier dispositivo?

- a). Pagos 7/24 _____
- b). Mobile Money (Momo)_____
- c) Tigo Money_____
- d) Ninguna de las anteriores_____

17. ¿Qué nivel de confianza le brinda a usted, hacer uso de las plataformas mencionadas anteriormente?

- a) Alta _____
- b) Media _____
- c) Baja _____