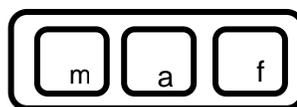


UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



Fundada en 1995



**“ANÁLISIS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL
SALVADOR A TRAVÉS DE CORRESPONSALES
BANCARIOS IMPLEMENTADOS EN PEQUEÑOS Y
MEDIANOS COMERCIOS DEL INTERIOR DEL PAÍS”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

KARLA MARINA FLORES HERNÁNDEZ

JOSUÉ FERMÍN ROSALES PÉREZ

PARA OPTAR AL GRADO DE

MAESTR(O)/(A) EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

JUNIO DE 2015

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: ING. MARIO ROBERTO NIETO LOVO

SECRETARIA GENERAL: DRA. ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO: LIC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO, MSc

VICEDECANO: LIC. ÁLVARO EDGARDO CALERO RODAS

SECRETARIO: ING. JOSÉ CIRIACO GUTIÉRREZ CONTRERAS, MAE

ADMINISTRADOR ACADÉMICO: LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ

TRIBUNAL EXAMINADOR: LIC. VÍCTOR RENÉ OSORIO AMAYA, MAF

LIC. CARLOS ALVARENGA BARRERA, MAF

JUNIO DE 2015

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA

RESUMEN EJECUTIVO

La inclusión financiera hace referencia al acceso y uso de una amplia gama de productos y servicios financieros por parte de la población bajo una regulación apropiada que cuide los intereses de los usuarios del sistema y fomente sus capacidades financieras, cuyo objetivo principal es impactar en el bienestar de los individuos, la reducción de la pobreza y el crecimiento económico. Este tipo de inclusión está siendo implementado a nivel global a través de distintos canales, tales como corresponsales bancarios, banca por celular y banca por internet.

En la región latinoamericana, dicha inclusión ha tenido un mayor apogeo desde el año 2010 y el canal que ofrece mayor apertura y cercanía para la población es el de corresponsalía bancaria.

En El Salvador, a partir del año 2013, las autoridades que regulan el Sistema Financiero, han aprobado normativas que permiten a las Entidades Financieras llevar a cabo la inclusión mediante los denominados corresponsales bancarios o corresponsales financieros, los cuales son instalados en municipios que carecen de acceso a una sucursal bancaria, y que a la fecha superan los doscientos a nivel nacional.

El presente estudio ha sido enfocado en tres sectores que participan activamente en la inclusión financiera a través de corresponsales bancarios: instituciones financieras, población que se beneficia de este servicio y pequeños empresarios. Consta de un análisis completo de la inclusión financiera mediante la incorporación de corresponsales bancarios que operan en pequeños comercios a nivel nacional.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Pregunta de investigación	6
1.3. Definición del problema.....	7
1.4. Objetivos	8
1.4.1. Objetivo General	8
1.4.2. Objetivos Específicos	9
1.5. Justificación.....	9
1.6. Beneficios Esperados	10
1.7. Delimitación y Limitaciones	11
1.7.1 Delimitaciones.....	11
1.7.2 Limitaciones	12
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Surgimiento de la inclusión financiera.....	14
2.1.1. Antecedentes de inclusión financiera mediante corresponsales bancarios, en países de la región latinoamericana.....	16
2.2. Análisis de la regulación que permite operar a corresponsales bancarios en El Salvador.....	22

2.2.1. Principales obligaciones que deben cumplir las instituciones financieras al implementar corresponsales bancarios.....	23
2.2.2. Servicios financieros que los corresponsales bancarios están autorizados a prestar.....	24
2.3. Perfil de los corresponsales bancarios salvadoreños.....	26
2.3.1. Las obligaciones de los Corresponsales Bancarios.....	27
2.3.2. Las responsabilidades de las instituciones financieras.....	28
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	30
3.1. Enfoque metodológico.....	30
3.2. Participantes del estudio.....	31
3.2.1. Características de los participantes.....	31
3.2.2. Población y muestra.....	32
3.3. Técnicas de recolección y análisis de datos.....	34
3.3.1. Entrevista.....	35
3.3.2. Encuesta.....	36
3.3.3. Observación Participativa.....	36
3.3.3. Análisis documental.....	37
3.4. Procedimiento de la investigación.....	38
3.4.1. Planificación.....	39
3.4.2. Análisis de los datos.....	41
CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	44
4.1. Beneficios y riesgos del modelo de negocio de corresponsales bancarios.....	44
4.1.1. Para las instituciones financieras que operan mediante corresponsales bancarios.....	44
4.1.2. Para los comerciantes que prestan servicios financieros.....	47
4.1.3. Beneficios y riesgos para los usuarios del servicio.....	49

4.1.4. Análisis de la pregunta de investigación.....	52
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1. Conclusiones	54
5.2. Recomendaciones.....	57
Referencias.....	61
Glosario de términos	64
Apéndice 1: Guía de entrevista a ejecutivos de institución financiera que ha implementado corresponsales bancarios	67
Apéndice 2: Respuestas proporcionadas por Gerentes de institución financiera.....	69
Apéndice 3: Guía de encuesta dirigida a empresarios que ofrecen servicios de corresponsalía bancaria	78
Apéndice 4: Tabulación y análisis de datos, encuesta dirigida a propietarios de pequeños y medianos comercios que prestan servicios financieros a través de corresponsales bancarios.....	82
Apéndice 5: Guía de encuesta realizada a usuarios del servicio de corresponsalía bancaria.	114
Apéndice 6: Tabulación y Análisis de datos del cuestionario dirigido usuarios de corresponsales bancarios.....	117
Apéndice 7: Documentación obtenida en la observación participativa	149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Evolución de la bancarización Colombiana.....	20
Tabla 2. Actividades del proceso de investigación y período de tiempo.....	39
Tabla 3. Cuadro de frecuencias para pregunta 1.....	82
Tabla 4 .Cuadro de frecuencias para pregunta 2.....	84
Tabla 5. Cuadro de frecuencias para pregunta 3.....	86
Tabla 6. Cuadro de frecuencias para pregunta 4.....	88
Tabla 7. Cuadro de frecuencias para pregunta 5.....	90
Tabla 8. Cuadro de frecuencias para pregunta 6.....	92
Tabla 9. Cuadro de frecuencias para pregunta 7.....	94
Tabla 10. Cuadro de frecuencias para pregunta 8.....	96
Tabla 11. Cuadro de frecuencias para pregunta 9	98
Tabla 12. Cuadro de frecuencias para pregunta 10.....	100
Tabla13. Cuadro de frecuencias para pregunta 11.....	102
Tabla 14. Cuadro de frecuencias para pregunta 12.....	104
Tabla 15. Cuadro de frecuencias para pregunta 13.....	106
Tabla 16. Cuadro de frecuencias para pregunta 14.....	108
Tabla 17. Cuadro de frecuencias para pregunta 15.....	110
Tabla 18. Cuadro de frecuencias para pregunta 16.....	112
Tabla 19. Cuadro de frecuencias para pregunta 1.....	117
Tabla 20. Cuadro de frecuencias para pregunta 2.....	119
Tabla 21. Cuadro de frecuencias para pregunta 3.....	121

Tabla 22. Cuadro de frecuencias para pregunta 4.....	123
Tabla 23. Cuadro de frecuencias para pregunta 5.....	125
Tabla 24. Cuadro de frecuencias para pregunta 6.....	127
Tabla 25. Cuadro de frecuencias para pregunta 7.....	129
Tabla 26. Cuadro de frecuencias para pregunta 8.....	131
Tabla 27. Cuadro de frecuencias para pregunta 9	133
Tabla 28. Cuadro de frecuencias para pregunta 10.....	135
Tabla 29. Cuadro de frecuencias para pregunta 11.....	137
Tabla 30. Cuadro de frecuencias para pregunta 12.....	139
Tabla 31. Cuadro de frecuencias para pregunta 13.....	141
Tabla 32. Cuadro de frecuencias para pregunta 14.....	143
Tabla 33. Cuadro de frecuencias para pregunta 15.....	145
Tabla 34. Cuadro de frecuencias para pregunta 16.....	147

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 1.....	83
Figura 2. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 2.....	85
Figura 3. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 3.....	87
Figura 4. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 4.....	89
Figura 5. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 5.....	91
Figura 6. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 6.....	93
Figura 7. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 7.....	95
Figura 8. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 8.....	97
Figura 9. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 9.....	99
Figura 10. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 10.....	101
Figura 11. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 11.....	103
Figura 12. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 12.....	105
Figura 13. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 13.....	107
Figura 14. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 14.....	109
Figura 15. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 15.....	111
Figura 16. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 16.....	113
Figura 17. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 1.....	118
Figura 18. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 2.....	120
Figura 19. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 3.....	122
Figura 20. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 4.....	124
Figura 21. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 5.....	126

Figura 22. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 6.....	128
Figura 23. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 7.....	130
Figura 24. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 8.....	132
Figura 25. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 9.....	134
Figura 26. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 10.....	136
Figura 27. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 11.....	138
Figura 28. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 12.....	140
Figura 29. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 13.....	142
Figura 30. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 14.....	144
Figura 31. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 15.....	146
Figura 32. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 16.....	148
Figura 33. Comprobante de pago de servicio de agua potable.....	149
Figura 34. Comprobante de pago de servicio de energía eléctrica.....	150
Figura 35. Comprobante de pago de servicio de telefonía.....	151

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como propósito analizar la inclusión financiera en El Salvador, a través de corresponsales bancarios y comienza con un análisis de la temática a nivel global, con énfasis en la región latinoamericana. El estudio da continuidad mediante un estudio de las normativas vigentes orientadas a promover la inclusión financiera mediante corresponsales bancarios a nivel nacional.

La investigación se desarrolla tomando en cuenta tres grupos de análisis: usuarios del servicio, instituciones bancarias y comerciantes que ofrecen servicios financieros en sus negocios. Siendo el objetivo principal del trabajo de investigación, determinar los beneficios, dificultades y riesgos a los que se exponen los agentes económicos que participan de este concepto de inclusión.

A través del método de investigación de experimental y utilizando técnicas de recolección de datos tales como entrevista, observación y cuestionario se logró obtener toda la información necesaria para dar respuesta a la pregunta de investigación y alcanzar los objetivos planteados.

Como resultado final se proporciona un análisis que enlaza los elementos más representativos para los diferentes sectores analizados, así como una serie de conclusiones y recomendaciones que son de utilidad tanto para los agentes involucrados en la investigación así como para el público en general.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

Desde el año 2006 a la fecha, el Banco Mundial ha realizado diferentes investigaciones sobre cómo las autoridades responsables de formular políticas públicas pueden incrementar la cantidad de personas que usan servicios financieros formales mediante medidas tendientes a reducir los costos, los requisitos de documentación y las distancias de viaje asociados con el acceso a un crédito o una cuenta bancaria

El más reciente estudio de esta temática demuestra que “las políticas orientadas a superar las barreras financieras han demostrado ser especialmente eficaces para los 2.500 millones de individuos que no cuentan con servicios bancarios, incluidos el 75% de los pobres del mundo y quienes viven en zonas rurales” (Banco Mundial, diciembre de 2012), señala el análisis, como parte de un gran proyecto basado en recopilación de datos referentes a la inclusión financiera mundial.

Los resultados de los estudios realizados por el Banco Mundial han contribuido a que varios países tomen decisiones basadas en datos empíricos que, en última instancia, eliminarán los obstáculos que dificultan la inclusión financiera. De esta forma, más personas podrán comenzar a ahorrar y obtener financiamiento de manera más segura y efectiva.

Mediante la cooperación de organismos internacionales tales como la fundación Bill & Melinda Gates, Banco Mundial, y el Instituto Mundial de Cajas de Ahorro y Crédito, conocido por sus siglas en inglés WSBI (World Savings Banks Institute) ha sido posible

impulsar la Inclusión Financiera en más de 50 países, a través de diferentes proyectos enfocados a superar las barreras financieras y que contribuyen al desarrollo económico de la región.

En América Latina, uno de los principales modelos de inclusión es el de corresponsales bancarios y los primeros antecedentes en cuanto a la antigüedad de la presencia de corresponsales destinados a la prestación de servicios financieros, dan inicio poco antes del año 2010, en países como Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Venezuela y por excelencia Brasil; en otros países como Argentina, Paraguay, Costa Rica, Panamá, Guatemala, Nicaragua y El Salvador la presencia de corresponsales se inició en el período 2010-2013 (Banco Mundial, diciembre de 2012).

En El Salvador, del total de habitantes, el 44% de las personas pertenece a la población económicamente activa, de este segmento poblacional, el 66% está en el sector urbano y el 34% en la zona rural (Dirección General de Estadística y Censos, año 2012), en este sentido, la inclusión financiera mediante corresponsales permite un mayor acercamiento hacia las personas que habitan en áreas rurales donde los servicios bancarios son menos accesibles.

Un estudio revela que el 5% de la población contaba con una Tarjeta de Crédito, el 11% con tarjeta de débito. El 4% obtuvo un préstamo, así como el 13% ha ahorrado en el último año (Banco Mundial, Indicadores del desarrollo mundial, El Salvador, año 2015). Estos datos demuestran que existe una fuerte demanda de productos y servicios

financieros por parte de la población, dando lugar a que el estado fomente la creación de leyes y normativas que faciliten el acceso a productos y servicios bancarios.

Conforme a la información anterior, se puede afirmar que El Salvador es uno de los países beneficiados con proyectos de acción en materia de Inclusión Financiera y finanzas responsables, asimismo con planes que promueven el incremento del acceso a productos y servicios financieros (como créditos, ahorros, pagos y seguros) mediante mecanismos de prestación a bajo costo tales como cajeros automáticos, corresponsales bancarios y teléfonos móviles.

El estado salvadoreño, a través de las instituciones que velan por la estabilidad del sistema financiero en el país, también han realizado estudios de esta temática y como resultado de ello, el comité de normas del Banco Central de Reserva de El Salvador “en virtud de las facultades normativas que le confiere el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero aprobó, las Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros” (junio 2013, con modificaciones que entraron en vigencia en abril de 2015).

Estas normas entraron en vigencia el 1 de agosto de 2013 y permiten operar a los denominados corresponsales bancarios, término que hace referencia a un tercero que establece relaciones o vínculos de negocio con una institución de ahorro y crédito con el objeto de ofrecer, en nombre y por cuenta de ésta, servicios financieros a sus clientes, siendo éste uno de los avances más importantes en materia de inclusión financiera. El 17 de marzo de 2015 el comité de normas del Banco Central de Reserva de El Salvador,

efectuó una modificación en la normativa para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros, la cual consiste en incorporar la figura de administradores de corresponsales financieros, los cuales son personas jurídicas cuyo régimen legal u objeto social se encuentra la de afiliarse y administrar a personas naturales o jurídicas que actúen como corresponsales financieros. (Banco Central de Reserva, abril 2015).

La evolución de la industria financiera es una variable trascendental en la economía de El Salvador, revistiendo su importancia en las oportunidades de sostenimiento económico para micro y pequeños empresarios.

Los corresponsales bancarios implementados por distintas instituciones financieras al 31 de diciembre de 2014, superan los trescientos a nivel nacional y atienden a la demanda de servicios financieros, en zonas de difícil cobertura o donde no es rentable establecer una agencia bancaria tradicional.

Según un informe mensual de canales electrónicos, el número de operaciones financieras efectuadas mensualmente supera las 117,000 y el monto transaccional es alrededor de US \$3,500,000.00 dólares, de este monto un 11% corresponde a depósitos en cuentas de ahorro, el 4% a retiros de efectivo, un 13% es destinado a pagos de préstamo, el 38% se representa los cobros de remesas familiares y el resto es destinado en pago de servicios básicos tales como: agua potable, energía eléctrica y servicio telefónico (Federación de Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores, diciembre 2014).

El alto porcentaje de pago de remesas según los estadísticos anteriores, señalan que en los últimos años existe una tendencia a utilizar los nuevos canales electrónicos para su respectivo cobro ya que permiten un menor desplazamiento de la población hacia las sucursales bancarias, el servicio más ágil sin incurrir en costos de transporte.

Conforme a los datos mencionados, se puede apreciar que los corresponsales bancarios benefician a muchas personas, que ya están ahorrando, adquiriendo créditos y cumpliendo con sus obligaciones de pago, entre otras transacciones, fomentando así la evolución del sector financiero.

En el presente documento, se pretende analizar el avance obtenido en materia de inclusión financiera en El Salvador, mediante un seguimiento enfocado al desempeño de los corresponsales bancarios. Adicionalmente se destacarán los obstáculos que deben ser superados a fin de que estos canales sean una herramienta eficiente que promueva la inclusión, facilite el acceso de servicios bancarios y contribuya en el crecimiento económico.

1.2. Pregunta de investigación

De acuerdo con el planteamiento anterior, la pregunta de investigación es:

¿Han sido suficientes, las acciones realizadas por el estado, para promover la inclusión financiera mediante corresponsales bancarios, de manera que se garantice la seguridad, la accesibilidad y el beneficio económico de los usuarios, instituciones bancarias, y pequeños comerciantes que ofrecen servicios financieros en sus negocios?

1.3. Definición del problema

En El Salvador, gran parte de la población carece de acceso a servicios financieros así mismo, poco se promueve sobre educación financiera. Es por ello que muchas personas se encuentran excluidas en esta materia además de no conocer la importancia que merece este fenómeno para el desarrollo económico del país.

No existe una definición universal de inclusión financiera; sin embargo, podemos considerar que dicho concepto se refiere al acceso y uso de una amplia gama de productos y servicios financieros tales como crédito, ahorro, seguros, educación financiera, sistema de pagos y pensiones por parte de la población bajo una regulación apropiada que cuide los intereses de los usuarios del sistema, y fomente las capacidades financieras. La falta de estos servicios es una limitante para el desarrollo económico de la sociedad.

Este tipo de inclusión busca atraer a la población que no participa del sistema financiero formal, al incrementar las oportunidades para contar con servicios bancarios que van desde el acceso a créditos, depósitos en cuenta de ahorro, transferencia de fondos, pagos de remesas familiares, entrega de subsidios de gobierno y cobranza de servicios básicos (agua, energía eléctrica y telefonía) entre otros. En ella intervienen diversos agentes económicos tales como el gobierno, las instituciones financieras, empresarios y como actores principales la población que se beneficia al recibir estos servicios disponibles.

La inclusión financiera tiene como principal objetivo impactar en el bienestar de los individuos, la reducción de la pobreza y el crecimiento económico. El estado a través de diversas instituciones que velan por la estabilidad del sistema financiero, principalmente mediante el Banco Central de Reserva que tiene como misión principal: “promover el desarrollo de un sistema Financiero estable, competitivo e inclusivo, y generar servicios e información económica en forma oportuna y transparente para contribuir al desarrollo económico del país” (junio de 1934), han concentrado sus esfuerzos en la implementación de diversos proyectos en materia de inclusión.

Sin embargo, existen numerables factores en el entorno económico, que podrían limitar el crecimiento esperado de este tipo de iniciativas, siendo importante identificar dichas limitaciones a fin de emitir recomendaciones que permitan tomar medidas para superar las barreras existentes y así maximizar los beneficios de la inclusión financiera a través de la corresponsalía bancaria.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar los avances de la Inclusión Financiera en El Salvador, originada mediante los corresponsales bancarios, evaluando el impacto que han ocasionado en aquellas zonas que carecen de sucursales bancarias, así como las barreras que se deben superar, para que éstos cumplan el rol de ser agentes que faciliten la oferta de servicios financieros a la población.

1.4.2. Objetivos Específicos

-Conocer el perfil que deben poseer los comercios autorizados para operar como corresponsales bancarios en el país, las obligaciones a las que están sujetos y los servicios financieros que proporcionan a la población.

-Realizar un análisis de los beneficios y riesgos para los usuarios del servicio de corresponsalía bancaria, las instituciones financieras y los propietarios de pequeños y medianos comercios que operan como corresponsales.

-Determinar el impacto poblacional derivado de la implementación de corresponsales bancarios en municipios rurales y semiurbanos que no tienen presencia de sucursales de alguna institución financiera o cajeros automáticos.

-Evaluar si las acciones realizadas por el estado contribuyen a propiciar la inclusión financiera, garantizando la seguridad de usuarios, bancos y pequeños comercios que operan como corresponsales en nombre y por cuenta de instituciones bancarias.

1.5. Justificación

En el entorno nacional e internacional reciente, se ha observado que diversas instituciones han manifestado un creciente interés en desarrollar, de manera paralela a las políticas enfocadas a la estabilidad del sector financiero, un conjunto de mecanismos que incentiven y promuevan la inclusión financiera.

En El Salvador se han adoptado normativas enfocadas a incentivar la inclusión. Siendo un tema novedoso, existen muchos factores que se deben analizar para abonar las buenas prácticas e incentivar la adopción de modelos y procedimientos que permitan

beneficiar al mayor número de personas posible, garantizando la entrega de este tipo de servicios de manera cercana, segura, fácil y bajo un mínimo costo.

Es por ello que con este análisis se pretende conocer la situación actual de la inclusión financiera implementada mediante corresponsales bancarios, a fin de brindar recomendaciones que permitan implementar diferentes mecanismos que contribuyan a mejorar los procedimientos actuales, con un enfoque en aquellos factores que representan algún tipo de riesgo para los agentes económicos involucrados.

Adicionalmente, se pretende brindar un aporte que permita superar las barreras que limitan este tipo de inclusión de manera que todos los que participan de ella obtengan el mayor beneficio.

Los resultados de esta investigación son una contribución para aquellas instituciones financieras que deseen avanzar en materia de inclusión financiera mediante la implementación de corresponsales bancarios así como para aquellas que ya poseen corresponsales y deseen adoptar mejores prácticas enfocadas a la mitigación de riesgos.

Este estudio además es de gran utilidad para los medianos, y pequeños empresarios que deseen ofrecer servicios financieros en su región, a fin de que conozcan los requisitos que exige la normativa existente, obligaciones que deben cumplir y los beneficios que podrían obtener de este modelo de negocio.

1.6. Beneficios Esperados

-Se determinarán los requisitos y obligaciones que deben cumplir las instituciones financieras para la contratación de corresponsales bancarios que operen en nombre y por

cuenta de las mismas, en base a las normativas aprobadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador y el tipo de servicios financieros que están autorizados a proporcionar a través de la corresponsalía bancaria, evaluando si éstos son suficientes para cumplir las necesidades de la demanda.

-Mediante un análisis a las regulaciones vigentes para la implementación de corresponsales Bancarios en El Salvador, se darán a conocer las obligaciones y requisitos que deben cumplir los comercios autorizados para operar como corresponsales en el país.

-Mediante una serie de encuestas dirigidas a los usuarios, pequeños comerciantes y entrevistas para altos ejecutivos de instituciones financieras, se pretende desarrollar un análisis sobre los beneficios, dificultades y riesgos inmersos en este modelo de negocios. Con la finalidad de evaluar si este tipo de proyecto garantiza la inclusión y por otro lado, emitir recomendaciones que contribuyan a mejorar los procedimientos actuales y que permitan superar posibles dificultades y riesgos para los agentes involucrados en este proceso.

1.7. Delimitación y Limitaciones

1.7.1 Delimitaciones

- Delimitación científica: El presente análisis de inclusión financiera está enfocado en los corresponsales bancarios, quienes por el momento se encargan de prestar servicios propios de la banca. Por lo tanto el estudio no toma en cuenta la inclusión mediante otros servicios tales como seguros idóneos para su colocación masiva. Además, para la

comprensión de este modelo de inclusión financiera, la fuente informativa a utilizar serán las Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NAF-03) emitidas por el Banco Central de Reserva, (junio 2013 con modificación en abril 2015).

- Delimitación espacial: Debido a que los corresponsales bancarios son un modelo de inclusión financiera que busca llegar a la población que reside en zonas donde no existen sucursales bancarias, para la realización de encuestas, se excluirán los corresponsales y usuarios del área metropolitana del departamento de San Salvador.

- Delimitación Temporal: En El Salvador, el proyecto de corresponsales bancarios es novedoso, se encuentran operando desde agosto 2013, por lo tanto, para el desarrollo de esta investigación, los datos recopilados permitirán evaluar los resultados de este modelo de negocio en el período que comprende agosto 2013 a diciembre 2014.

1.7.2 Limitaciones

- Limitación científica: Debido a que este modelo de negocio es novedoso y que en El Salvador tiene casi dos años de haberse implementado, se carece de suficientes informes públicos que permitan la realización de un estudio más extenso. Asimismo, para evaluar los beneficios sociales de un proyecto de este tipo, se requiere un largo plazo, en la medida que se extiende la cobertura a nivel nacional.

- Limitación espacial: Para el análisis la inclusión financiera en El Salvador mediante corresponsales, se ha obtenido el permiso de realizar entrevistas a los corresponsales bancarios que pertenecen a la Federación de Cajas de Crédito y Bancos de los

Trabajadores (Sistema Fedecrédito). En el país, existe también una institución bancaria que ha implementado este modelo, sin embargo, no se tiene la autorización para realizar entrevistas. Es por ello que el equipo de trabajo realizará la investigación únicamente en los corresponsales bancarios del Sistema Fedecrédito.

- Limitación temporal: El período para realizar el trabajo de investigación, está comprendido desde enero hasta junio del año 2015, este factor podría influir en la obtención de un diagnóstico de profundidad que permita la observación de los resultados a largo plazo.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

La estrategia para obtener una mayor Inclusión Financiera toma en cuenta el desarrollo de nuevos modelos de negocio que formen parte de un pilar fundamental que permita llegar a la población de menores recursos económicos a través de canales innovadores y con menores costos. Para lograrlo, es indispensable que el estado provea a los oferentes de transacciones financieras políticas públicas para incentivar el incremento de puntos de distribución de servicios que representen una alternativa flexible, de alta penetración y de bajo costo tanto para el oferente como para el usuario final. En respuesta a estas necesidades, surgen diversos canales electrónicos que permiten lograr mayor inclusión, tal es el caso de la corresponsalía bancaria, banca por celular, cajeros automáticos y banca por internet entre otros.

2.1. Surgimiento de la inclusión financiera

A nivel mundial, existen diversas instituciones gubernamentales y organismos no gubernamentales, que se han dedicado a realizar numerosos estudios que permitan comprender las causas principales de la exclusión en materia financiera. Los análisis efectuados manifiestan que en muchos países, un alto porcentaje de la población no tiene acceso a servicios bancarios. A menudo, quienes se encuentran excluidos en aspectos financieros, son personas de bajos ingresos, habitantes de zonas rurales y semiurbanas, e inmigrantes informales o indocumentados.

Al respecto, según un estudio realizado por el Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre, en el artículo Fortalecimiento de la inclusión e integridad financiera

(Jennifer Isern y Louis de Koker, agosto 2009) se mencionan cuatro factores principales que provocan la exclusión en el ámbito financiero:

- Denegación de acceso a los clientes. La falta de acceso físico a los lugares donde se prestan los servicios puede impedir que las personas utilicen servicios financieros formales, especialmente en las zonas rurales o en los lugares donde existen pocas sucursales, cajeros automáticos u otros medios para acceder a una cuenta. La asequibilidad económica es otro obstáculo: esto incluye la exigencia por parte de las instituciones financieras de mantener saldos mínimos en las cuentas de depósitos, los cargos por mantenimiento de cuentas, las comisiones por cada transacción y otros costos que entraña el uso de los productos financieros. Por último, existen barreras normativas, como la exigencia de verificar la identidad de las personas con documentos que no se encuentran libremente disponibles para las personas de bajos ingresos, que pueden impedir su acceso a los servicios financieros.

- Abandono de los servicios financieros formales por los clientes. Las personas pueden tomar la decisión de abandonar los servicios formales si determinan que los proveedores de servicios financieros informales ofrecen más ventajas en cuanto a costos, comodidad, confianza o vínculos culturales. Se suele considerar que los servicios informales son menos costosos, exigen menos documentación, están mejor ubicados y acogen a este segmento del mercado.

- Ineficiencia del mercado. Las instituciones financieras formales pueden no apreciar aún cuál sería la ventaja de mercado que obtendrían ofreciendo el acceso a sus servicios financieros, o tal vez no tengan incentivos para ampliar su clientela debido a la

reglamentación que deben cumplir. Al mismo tiempo, sin una reglamentación adecuada, a las instituciones financieras informales (por ejemplo, ONG, asociaciones, etc.) tal vez no se les permita obtener licencias o acceder a otros beneficios del sector financiero formal.

- Costos que supone el cumplimiento de la reglamentación. Algunos proveedores pueden salirse del mercado y otros posibles proveedores pueden verse impedidos de ingresar a él si los costos que supone el cumplimiento de la reglamentación son muy elevados. Si existen menos proveedores, a los clientes les puede resultar más difícil acceder a productos adecuados, a un precio que esté a su alcance.

El estudio de los aspectos que excluyen financieramente a las personas, facilita a los responsables de formular políticas de gobierno el conocimiento y la comprensión de las causas principales de la exclusión, los grupos afectados y los efectos negativos para el desarrollo económico de una región, derivados de ella.

Es así como se inicia en un país el diseño de medidas de control que promueven el surgimiento de la inclusión financiera, teniendo en cuenta la capacidad actual de los organismos gubernamentales pertinentes y de los proveedores de los servicios además de las necesidades e intereses de los individuos.

2.1.1. Antecedentes de inclusión financiera mediante corresponsales bancarios, en países de la región latinoamericana

Una de las definiciones de inclusión financiera según la Red Internacional de Educación Financiera es: el proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de productos y servicios financieros regulados y la

ampliación de su uso por todos los segmentos de la sociedad, a través de la aplicación de enfoques innovadores o existentes hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y de educación financiera, con el fin de promover el bienestar económico y la inclusión económica y social.

Para las economías emergentes de América Latina la inclusión financiera viene a ser potenciador al generar un efecto positivo sobre la desigualdad y la pobreza, así como sobre el crecimiento económico de los países.

Según los resultados obtenidos por la Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico en comunión con el Banca de Desarrollo de América latina conocido por sus siglas como OCDE – CAF en su estudio, la adecuación Financiera en América Latina y el Caribe se considera que un aumento del 10% en el acceso a los servicios financieros genera una reducción de 0.6 puntos en un coeficiente muy representativo denominado coeficiente de desigualdad de Gini, el cual normalmente se utiliza para medir la desigualdad en los ingresos, dentro de un país, en donde el valor de 0 corresponde con la perfecta igualdad y el valor de 1 con la perfecta desigualdad, mientras que un aumento de 10% en el crédito privado reduce la pobreza en cerca de 3% (Clarke, Xu y Zou, 2003; Honohan, 2007).

En América Latina, países como Brasil, Colombia y México, representan una mayor efectividad e impacto notable en cuanto a la inclusión financiera.

Para el caso de Brasil, la estrategia de ampliar los puntos que ofrecen servicios financieros a la demanda, se ha consolidado en todo el país, junto al desarrollo de la clase media y el crecimiento económico. Algunos datos estadísticos revelan que los principales avances han sido:

1. No existen municipios sin poseer al menos un punto de servicios financieros.
2. Los 5,565 municipios en su totalidad, cuentan con representantes bancarios.
3. Existen cerca de 2,100 municipios que no poseen una agencia bancaria, sin embargo poseen otro tipo de acceso al sistema financiero, como por ejemplo, corresponsales bancarios.
4. Más de 150,000 puntos que ofrecen servicios financieros, distribuidos en todo el país.
5. Se tienen cerca de 19,000 agencias bancarias.
6. En el país, existen 115 millones de habitantes que poseen por lo menos 1 tipo de cuentas de depósitos regulada (79% de la población) y 7. 30 millones poseen por lo menos un tipo de crédito (21% de la población).
8. El número de cuentas de depósitos de ahorro asciende a los 181 millones.

Según los informes de la Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico, Brasil, paso de tener 9.85 corresponsales bancarios en el año 2005 hasta llegar a 17.83 por 1000 Km² en el año 2010, esto significó duplicar los esfuerzos para hacer llegar a las zonas los productos y servicios financieros con los que no se contaba.

El rubro de los corresponsales financieros ha sido el más utilizado por esta nación sudamericana, por cada 10,000 adultos en esa nación existen 10.47 puntos de acceso.

(Segunda Jornada Financiera: La experiencia de Brasil, 2011)

El manejo de los corresponsales bancarios se ha realizado por medio de tiendas de comercio y servicios, los cuales además, han permitido que las municipalidades recauden mayores impuestos. Siendo los mayores beneficiados los usuarios de estos servicios, quienes antes de que se implementaran corresponsales en la localidad, en

ocasiones tenían que perder casi un día de viaje para realizar sus transacciones financieras.

De este modo, queda demostrado que Brasil ha identificado la necesidad de hacer llegar los productos y servicios financieros a los distintos sectores de la población, y uno de los canales que ha implementado con éxito, ha sido el de corresponsales bancarios, los cuales sin duda alguna, han contribuido con el desarrollo económico del país.

Otro caso de éxito en materia de inclusión financiera por medio de corresponsales bancarios le corresponde al país de Colombia, esto se ha dado debido a una mayor intervención coordinada entre el sector público y privado.

Las estadísticas demuestran que entre los años 2006 y 2013 la banca colombiana pasó de tener presencia del 72.4% de los municipios del país abarcando hasta el 99.9% de las municipalidades a través de los corresponsales bancarios, el diseño de productos y trámites simplificados, protección al consumidor, la incentivación de los microcréditos, seguros y la banca móvil han permitido el desarrollo económico de esta nación a través de la inclusión financiera.

De este modo, Colombia pasó de tener en 2009 el 45.1% de los adultos con algún servicio financiero de ahorro o de crédito al 67.1% en 2012, considerando que cerca del 56% de población tenía una cuenta de ahorro a finales del 2012. (Inclusión Financiera en Colombia, Carlos Gustavo Cano, Maria del Pilar Esguerra, Nidia García, Leonardo Rueda, Andrés Velazco, Mayo 2014).

Tabla 1

Evolución de la bancarización Colombiana.

Año	Población Adulta	Personas con al menos un producto Financiero	Indicador de bancarización
2007	28,100,679	15,514,127	55%
2008	28,665,007	15,921,080	56%
2009	29,243,976	16,762,956	57%
2010	28,834,750	18,558,773	62%
2011	30,423,847	19,744,908	65%
2012	31,006,092	20,827,472	67%

Fuente: Central de Información Financiera Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, Colombia.

Uno de los principales factores que ha permitido el desarrollo de la inclusión financiera en Colombia, ha sido el fortalecimiento de la regulación de protección al consumidor durante el período 2009 al 2010, los elementos más representativos en esta materia son:

1. Determinación de forma obligatoria para las entidades financieras el suministro adecuado de la información sobre los productos y servicios financieros y sus tarifas.
2. Fortalecimiento de las medidas para protección de información financiera personal.
3. Implementación de sistemas para medir la calidad de los servicios financieros.
4. Establecimiento de relaciones contractuales más equitativas y seguras entre intermediarios financieros y consumidores.

5. Fortalecimiento de los mecanismos de recepción de quejas por parte de las entidades vigiladas.
6. Promoción de la educación financiera como estrategia para lograr un entendimiento y uso efectivo de los productos y servicios financieros.

(Inclusión Financiera en Colombia, Carlos Gustavo Cano, mayo 2014).

En México, el surgimiento de servicios formales y semi formales para atender las necesidades de los hogares pobres está cambiando el panorama del sistema financiero, por ejemplo, las micro finanzas han presentado un rápido crecimiento, al tiempo que se han vinculado al sistema financiero formal gracias al acceso a los mercados de capital y un mayor enfoque en el ahorro.

Según el estudio Modelos de Negocio para la Inclusión Financiera en México (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2010, p.8), el indicador de acceso demográfico para México es de 1.80 sucursales por cada diez mil habitantes, no obstante, la oferta de servicios y productos financieros se encuentra centralizada en las zonas urbanas que concentran el 88% de las sucursales bancarias, y cuya población adulta representa el 77% del total.

Las zonas rurales conforman el 84% de los municipios del país; en dichas zonas, 42% de los adultos no cuentan con una sucursal bancaria en su municipio.

Mediante la modalidad de corresponsales se busca detonar nuevos modelos de negocio rentables que, mediante la reducción de costos, permita a las instituciones financieras incrementar su clientela a través de una mayor expansión geográfica de sus servicios; al mismo tiempo que los establecimientos comerciales adquieren ventajas

comparativas respecto a su competencia, al ofrecer servicios financieros que les permitirán atraer nuevos clientes y fortalecer la lealtad de aquellos clientes previos.

En todos los países mencionados, los corresponsales han facilitado el acceso a los servicios financieros, la implementación de los mismos ha requerido de un conjunto de esfuerzos y coordinaciones entre el sector público y privado a fin de reducir las fallas del mercado, así como la realización de un ajuste al marco regulatorio que garantice la sostenibilidad de la inclusión a largo plazo.

2.2. Análisis de la regulación que permite operar a corresponsales bancarios en El Salvador

Para incentivar la inclusión financiera, en El Salvador recientemente se aprobó una nueva regulación que permite operar a corresponsales bancarios o financieros en nombre y por cuenta de las instituciones financieras.

En consecuencia, el Comité de normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, en virtud de las facultades normativas que le confiere el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, aprobó las “Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros” (junio 2013), cuyo objetivo principal consiste en establecer las disposiciones sobre los procedimientos y requisitos que deberán cumplir las entidades autorizadas, para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales bancarios o financieros que actúan por cuenta y bajo la responsabilidad de las entidades financieras, así como las características, condiciones y prohibiciones aplicables a los referidos corresponsales financieros.

Son sujetos de las Normas y podrán realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros las entidades financieras:

- a) Los bancos constituidos en el país,
- b) Las sucursales de bancos extranjeros establecidos en el país,
- c) Las sociedades de ahorro y crédito,
- d) Los bancos cooperativos.

Según la normativa se define como un Corresponsal Financiero o Corresponsal Bancario a una persona natural o jurídica radicada en el país contratada por una Entidad Financiera, para prestar en nombre y por cuenta de esta última, servicios financieros a sus clientes.

2.2.1. Principales obligaciones que deben cumplir las instituciones financieras al implementar corresponsales bancarios

- Las entidades financieras están obligadas a realizar un monitoreo permanente del cumplimiento de las obligaciones de sus Corresponsales Financieros, asimismo establecer los procedimientos adecuados de control interno y de prevención de lavado de dinero y de activos y de financiamiento al terrorismo, relacionados con la realización de las operaciones y la prestación de los servicios por medio de Corresponsales Financieros.
- Las entidades estarán obligadas a resguardar la información sobre las operaciones realizadas en medios de almacenamiento seguros en cumplimiento de sus políticas internas en cuanto a respaldo y recuperación de información.

- Las operaciones y servicios que se desarrollen por medio de corresponsales financieros deberán generar un comprobante, físico o electrónico, para el cliente o usuario que le permita verificar que la misma se ha completado exitosamente, el cual deberá incluir por lo menos número de referencia de la transacción que asocie al cliente o usuario, la fecha, hora, tipo y monto de la transacción, así como el nombre del corresponsal financiero y de la entidad respectiva.
- Contar con medios de divulgación para informar acerca de la ubicación y operaciones o servicios que se presten por medio de sus Corresponsales Bancarios, así como sobre las comisiones o recargos que cobran por tales operaciones y servicios, con una periodicidad mínima de tres meses.
- Las entidades son responsables de la confidencialidad de la información de los clientes o usuarios a los que tengan acceso sus Corresponsales Financieros, así como de la información sujeta a reserva o secreto bancario según las leyes aplicables.

2.2.2. Servicios financieros que los corresponsales bancarios están autorizados a prestar

Según el artículo 25 de las “Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores Financieros”, la entidad podrá efectuar una o varias de las siguientes operaciones y servicios por medio de Corresponsales Financieros:

- a) Colecturía de servicios públicos y privados.

- b) Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósito.
- c) Desembolsos y pagos por concepto de operaciones activas de crédito.
- d) Retiros o abonos de cuentas correspondientes a depósitos de ahorro y a la vista, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas.
- e) Transferencias locales de fondos.
- f) Pago de transferencias provenientes del exterior, incluidas en estas las remesas familiares.
- g) Realizar la promoción y colocación de seguros que sean idóneos para su colocación masiva, siempre que la entidad esté registrada como comercializador masivo. En estos casos la entidad será responsable que el Corresponsal Financiero esté debidamente capacitado para ello.
- h) Retiros y pagos con tarjetas de crédito y débito.
- i) Abonos en efectivo a cuentas de aportaciones; y
- j) Otras operaciones que sean autorizadas por el Banco Central a la entidad para realizar por medio de Corresponsales Financieros.

No obstante, los corresponsales financieros actualmente no están realizando las operaciones relacionadas a la promoción y colocación de seguros, según lo especificado en el literal g) del artículo 25 de la normativa.

En cuanto al horario de atención al público por parte de los corresponsales bancarios, la normativa menciona que podrá ser diferente del horario establecido para la prestación de servicios en agencias o sucursales de la entidad bancaria, esto les permite prestar servicios financieros en días festivos o fines de semana.

2.3. Perfil de los corresponsales bancarios salvadoreños

Los corresponsales bancarios se instalan en negocios tales como tiendas, farmacias, librerías, ferreterías, restaurantes, etc. El artículo 11 de la normativa, se especifican ciertas situaciones que impiden al propietario del negocio prestar servicios como corresponsal, entre las principales restricciones, se pueden mencionar:

- a) Los menores de edad;
- b) Los que en su condición de deudor estén calificados con categoría de riesgo “E” en el sistema financiero, a la fecha de contratación de los servicios con alguna entidad, en las categorías de riesgo siguientes: De difícil recuperación o irrecuperables; asimismo, a aquellos deudores del sistema financiero salvadoreño por créditos a los que se les haya requerido una reserva de saneamiento del cincuenta por ciento o más del saldo;
- c) Los directores de las entidades financieras,
- d) Los empleados de las entidades financieras, del Banco Central de Reserva y de la Superintendencia del Sistema Financiero, así como sus cónyuges, y las empresas en las cuales éstos sean accionistas ya sea directa o indirectamente;
- e) Los que se encuentren en estado de quiebra, suspensión de pagos o concurso de acreedores y en todo caso quienes hubieren sido calificados judicialmente como responsables de una quiebra culposa o dolosa;
- f) Los que hayan sido condenados por haber cometido o participado dolosamente en la comisión de cualquier delito;
- g) Las personas a quienes se les haya comprobado judicialmente participación en actividades relacionadas con el narcotráfico y delitos conexos, de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, tanto en la jurisdicción nacional o en el extranjero;

h) Los que hayan sido sancionados administrativa o judicialmente por su participación en infracción grave a las leyes y normas de carácter financiero en jurisdicción nacional como en el extranjero, en especial la captación de fondos del público sin autorización y los delitos de carácter financiero.

i) Aquellas personas jurídicas cuyo Representante Legal, Directivos y Gerentes, según el Código de Comercio, presenten cualquiera de las circunstancias expuestas en los literales anteriores.

2.3.1. Las obligaciones de los Corresponsales Bancarios

El artículo 31 de la normativa declara las siguientes obligaciones que deben cumplir los corresponsales financieros y administraciones financieros.

- Actuar en nombre y por cuenta de la entidad financiera que representa.
- Prestar los servicios transaccionales autorizados en las “Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros”.
- Respetar los límites a las transacciones definidos por la entidad financiera que representa y establecidos en el sistema informático.
- Realizar las operaciones financieras conforme a los procedimientos definidos por la institución que lo ha contratado.
- Mantener la liquidez necesaria para el respaldo de operaciones.
- Liquidar con la entidad financiera la documentación que respalda las operaciones realizadas.
- Cumplir con la Ley de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

- Asistir a las capacitaciones y convocatorias que realiza la entidad financiera, a fin de estar informado acerca de cualquier nueva disposición.
- Brindar un trato adecuado a los clientes y guardar la confiabilidad sobre las transacciones financieras que éstos realizan.
- Informar de inmediato a la entidad financiera contratante de cualquier anomalía o situación de riesgo tanto para los usuarios como para el desempeño de sus funciones de corresponsal.

2.3.2. Las responsabilidades de las instituciones financieras.

La entidad asume frente al cliente o usuario la completa responsabilidad por todas las operaciones y servicios efectuados por medio de corresponsales financieros que han sido contratados con éstos y son propios de su entidad.

Las entidades serán responsables de asegurarse que sus Corresponsales Financieros cuenten con la debida idoneidad, solvencia económica, así como con la infraestructura física, técnica y de recursos humanos adecuada para la realización de operaciones y prestación de los servicios financieros acordados.

Las entidades proveerán a sus corresponsales financieros por ellas mismas o a través de terceros, tecnología de información de uso exclusivo, documentación, soporte, capacitación y medidas contingentes necesarias para efectuar adecuadamente las operaciones y servicios acordados. Asimismo, las entidades proveerán a sus Corresponsales Financieros de un número telefónico de contacto para comunicación permanente con la entidad.

La entidad establecerá mecanismos y procedimientos adecuados, para atender reclamos de los clientes o usuarios de sus operaciones por medio de Corresponsales Financieros.

La supervisión de los Corresponsales Financieros recaerá sobre la entidad contratante. No obstante, la Superintendencia del Sistema Financiero podrá realizar la supervisión de forma directa cuando ésta lo estime conveniente.

Las entidades son responsables de la confidencialidad de la información de los clientes o usuarios a los que tengan acceso sus Corresponsales Financieros, así como de la información sujeta a reserva o secreto bancario.

Los aspectos mencionados en esta sección son un extracto de las Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y de administradores de corresponsales financieros (Banco Central de Reserva de El Salvador, 27 de junio de 2013, abril 2015) y conforman un recurso fundamental para regular de manera eficaz todos los ámbitos que podrían representar riesgo en el contexto del país, para los principales implicados: instituciones financieras, corresponsales bancarios y usuarios del servicio.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

En el presente capítulo se detallan los distintos métodos de investigación aplicados para la recolección de los datos, los participantes del estudio y sus características. Se explica la forma en que se determinó la población y muestra, se definen los participantes del estudio y los instrumentos de recolección de datos. El capítulo se concluye con un análisis del procedimiento de investigación. Este conjunto de elementos permitirán profundizar en los aspectos más relevantes del estudio.

3.1. Enfoque metodológico

En base a la pregunta de investigación y los objetivos planteados, para el desarrollo del trabajo de investigación se ha seleccionado el enfoque metodológico cuantitativo. De acuerdo con Tamayo (2007) este enfoque consiste en la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación, se aplica la medición numérica, el conteo y con frecuencia el uso del análisis estadístico a fin de establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. El fenómeno fue estudiado mediante el método experimental utilizando las técnicas de recolección propias de dicho método.

Rodríguez Peñuelas (2010, p.32), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. En la aplicación de este método se utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser examinados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de

estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

3.2. Participantes del estudio

Para conocer los beneficios de los usuarios, pequeños comerciantes que ofrecen servicios como corresponsales bancarios e instituciones financieras, además de identificar las dificultades o barreras que limitan la inclusión financiera mediante la corresponsalía bancaria. Es indispensable realizar una selección adecuada de los participantes del estudio ya que ellos proporcionarán los elementos fundamentales de la investigación, proveerán la información necesaria para el logro de los objetivos planteados y dar respuesta a la pregunta de investigación.

La población en estudio está clasificada en tres grupos: los usuarios del sistema financiero a través de los corresponsales bancarios que operan en el territorio de El Salvador, los propietarios de pequeños y medianos comercios que han sido contratados para ofrecer servicios financieros en sus pequeños o medianos comercios y ejecutivos de instituciones financieras que han implementado la prestación de servicios mediante corresponsales bancarios.

3.2.1. Características de los participantes

Los participantes de este trabajo de investigación poseen las siguientes características:

- Usuarios de corresponsales bancarios donde no hay acceso inmediato a una institución financiera, se caracterizan por ser personas que no acostumbran

visitar con frecuencia sucursales bancarias, en la mayoría de los casos residen en zonas del interior del país, lugares donde la promoción y acceso a servicios y productos financieros es mínima o nula.

- Pequeños y medianos comerciantes que ofrecen distintos productos y servicios en sus establecimientos, pero que además tienen expectativas de obtener un mayor beneficio económico al proporcionar los servicios financieros a través de la corresponsalía bancaria.
- Gerentes de una institución financiera que ha decidido estratégicamente ampliar su cobertura nacional, mediante el servicio de la corresponsalía bancaria.

3.2.2. Población y muestra

Para la investigación se realizó una muestra representativa de tres tipos de participantes:

- 1) Pequeños y medianos empresarios que en sus negocios prestan sus servicios como corresponsales bancarios
- 2) Usuarios del sistema financiero a través de corresponsales bancarios
- 3) Gerentes de una institución financiera que ha implementado este modelo de negocios.

Para la determinación de la muestra correspondiente a los empresarios contratados por instituciones financieras para la prestación de servicios financieros, se utilizó la distribución de probabilidad normal o de Gauss aplicando parámetros estadísticos. Esto permitió el cálculo de una muestra con un nivel de confianza del 93% bajo la curva

normal que equivale a un valor de Z de 1.93, una probabilidad de éxito y una probabilidad de fracaso de 0.50 y 0.50 respectivamente, y un nivel de error del 7%.

Se utilizó la fórmula para universos finitos:

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

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Universo
- P = Probabilidad de Éxito
- Q = Probabilidad de Fracaso
- Z = Nivel de confianza
- E = Error muestral permisible

El número de corresponsales bancarios que prestan servicios en El Salvador a diciembre de 2014 y que no forman parte del área metropolitana de San Salvador, es de 173, por lo tanto, sustituyendo los valores en la fórmula se obtiene la siguiente muestra:

- N = 173
- P = 0.50
- Q = 0.50
- Z = 1.93
- E = 7% = 0.07

$$n = \frac{(1.93)^2 (0.5) (0.5)(173)}{(173-1)(0.07)^2+(1.93)^2 (0.5)(0.5)} \quad n = \frac{(161.10)}{(1.77)}$$

$$n = 90$$

Conforme al valor de “n” determinado en la fórmula anterior, el número de empresarios participantes de la investigación, que prestan servicios como corresponsales

bancarios corresponde a 90 y para profundizar el análisis a nivel nacional, se realizó una distribución de corresponsales en todos los departamentos del país.

Para obtener información representativa de los usuarios del sistema financiero a través de corresponsales bancarios, se utilizó la técnica de muestreo por conveniencia, que consiste en ser una técnica de muestreo no probabilístico, donde los sujetos son seleccionados al darse la conveniente accesibilidad y proximidad para el investigador.

En todas las formas de investigación, sería ideal generalizar los resultados a la totalidad de la población, pero en el caso de los usuarios de corresponsales bancarios, la población es demasiado grande y resulta imposible incluir cada individuo, en este sentido, el equipo de investigación determinó seleccionar un grupo de corresponsales que operan en distintos municipios del país, y realizar la encuesta al 100% de usuarios que acuden a solicitar los servicios financieros disponibles en un día normal de operaciones.

Para obtener la apreciación de los ejecutivos de instituciones financieras que han implementado este modelo de negocios, se entrevistaron a dos gerentes de una Federación de Bancos Cooperativos de Ahorro y Crédito, que posee más de doscientos corresponsales bancarios a nivel nacional.

3.3. Técnicas de recolección y análisis de datos

Una investigación es científicamente válida al estar sustentada en información verificable, que responda lo que se pretende demostrar con la hipótesis formulada. Para ello, es imprescindible realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada

y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar.
(Torres Mariela, Universidad Rafael Landívar, 2013)

El uso de los métodos óptimos de recolección de datos para elaborar este trabajo de investigación, fue en base a la naturaleza de la misma, estos incluyen la observación participativa, encuestas y entrevistas a los sujetos de estudio. Cuyos métodos se definen a continuación y se explican los motivos que sustentan su elección.

3.3.1. Entrevista

La entrevista se define como la conversación de dos o más personas en un lugar determinado para tratar un asunto. Técnicamente es un método de investigación científica que utiliza la comunicación verbal para recoger informaciones en relación con una determinada finalidad. (Grawitz, 1984: 188; Aktouf, 1992:91; Mayer y Ouellet, 1991: 308)

Se utilizó este método de investigación debido a que es una técnica eficiente para adquirir información, permite tener un contacto directo con la fuente. Las entrevistas fueron efectuadas a gerentes de una institución financiera que ha implementado más de 200 corresponsales bancarios en el país.

La información recopilada con este método dio a conocer aspectos relevantes tales como la motivación de las entidades financieras para implementar corresponsales bancarios, así como las barreras que limitan la inclusión financiera.

Además se obtuvo información sobre el apoyo que reciben de instituciones de gobierno y de organismos no gubernamentales, para la expansión de este canal a nivel nacional.

3.3.2. Encuesta

La encuesta la define el Profesor García Fernando como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (Universidad Autónoma de México, 2011).

Este método se implementó para obtener la información de la población que utiliza los servicios de corresponsalía bancaria y de los pequeños comerciantes que prestan servicios financieros en sus negocios.

El equipo de investigación consideró adecuado realizar encuestas porque este método permite una aplicación masiva a lo largo del territorio nacional, obteniéndose información de las personas beneficiadas con la inclusión financiera mediante corresponsales bancarios, así como de los pequeños comerciantes que prestan servicios financieros en sus negocios.

3.3.3. Observación Participativa

Marshall y Rossman (1999) definen la observación como "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado" (p.79). Las observaciones facultan al observador a describir situaciones

existentes usando los cinco sentidos, proporcionando una "fotografía escrita" de la situación en estudio.

La observación participativa es el proceso que faculta a los investigadores el aprendizaje acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades. Provee el contexto para desarrollar directrices de muestreo y guías de entrevistas (De Walt & De Walt 2002)

La aplicación de este método permitió observar directamente el desempeño de los corresponsales bancarios en el momento en que realizaban las actividades. Además el investigador tuvo la oportunidad de efectuar algunas transacciones financieras, para experimentar los beneficios de este nuevo modelo de negocio.

El lugar donde se llevó a cabo la observación participativa fue en un corresponsal bancario ubicado en el municipio de Soyapango, Departamento de San Salvador y las operaciones financieras que se realizaron fueron pago de servicios de agua potable, energía eléctrica y telefonía.

3.3.3. Análisis documental

Marshall & Rossman (1999) señalan que el análisis documental es una forma de brindar contexto a una situación y de complementar otros métodos de recolección de datos. Además de ser un conjunto de operaciones destinada a representar el contenido y las formas de un documento para facilitar su consulta.

El análisis documental permitió al investigador obtener ideas relevantes de textos, artículos, informes y la normativa vigente en El Salvador, que permite la incorporación de corresponsales bancarios.

La finalidad de este método fue recopilar información acerca del impacto que representan los corresponsales bancarios en materia de inclusión financiera tanto a nivel nacional como internacional además de dar a conocer los antecedentes de este fenómeno.

3.4. Procedimiento de la investigación

En este apartado se dan a conocer las etapas que se llevaron a cabo para el desarrollo del presente documento.

En la primera etapa se realizó la planificación de las actividades necesarias para llevar a cabo la investigación, el planteamiento del problema y además se eligió la documentación que conformó el marco teórico.

La segunda etapa constituye la investigación de campo, donde a través de las técnicas de recolección de datos tales como entrevista, encuesta, observación participativa y análisis documental se obtuvo la información necesaria para dar respuesta a la pregunta de investigación y alcanzar los objetivos establecidos.

La tercera etapa se refiere al análisis, interpretación e integración de resultados que dieron lugar a emitir una serie de recomendaciones y conclusiones relacionadas a la inclusión financiera mediante corresponsales bancarios.

3.4.1. Planificación

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo desde enero 2015 a junio de 2015; en este plazo se realizaron una serie de actividades que se describen a continuación.

Tabla 2

Actividades del proceso de investigación y período de tiempo.

Actividades	Período	Número de días
Capítulo 1. Planteamiento del problema	enero de 2015	15
Capítulo 2. Marco teórico	febrero de 2015	20
Preparación de instrumentos	febrero de 2015	8
Recolección de datos		
<i>Análisis documental</i>	de enero a febrero de 2015	42
<i>Encuestas a corresponsales bancarios</i>	marzo de 2015	30
<i>Encuestas a usuarios de corresponsales bancarios</i>	de marzo de 2015 a abril de 2015	45
<i>Observación participativa</i>	abril de 2015	1
<i>Entrevistas a gerentes de instituciones financieras</i>	mayo de 2015	10
Análisis de los datos	mayo de 2015	15
Capítulo 3. Metodología	de abril a mayo de 2015	20
Capítulo 4. Presentación de resultados	mayo de 2015	15
Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones	junio de 2015	15

En la preparación de instrumentos fue necesario elaborar tres diferentes guías para la recolección de datos: entrevista a gerentes de instituciones financieras que han implementado corresponsales bancarios esta guía se encuentra en el Apéndice 1,

encuestas a pequeños comerciantes que prestan servicios como corresponsales bancarios (Apéndice 3) y encuestas a usuarios de corresponsales bancarios (Apéndice 5)

La entrevista a los gerentes de una institución financiera responsable de implementar el proyecto de corresponsales bancarios, consta de 13 preguntas abiertas y el tiempo de respuesta aproximado es de 20 minutos. En el Apéndice 2 se incluyen las respuestas obtenidas.

La encuesta dirigida a pequeños o medianos comerciantes que forman parte de la red de corresponsales bancarios está compuesta por 16 preguntas cerradas y el tiempo promedio para responder el cuestionario es de 5 minutos. El método para calcular la muestra determinó que se debía realizar la encuesta a 90 propietarios de negocios donde operan los corresponsales bancarios. La guía de preguntas se efectuó de manera telefónica. En el Apéndice 4 se encuentra el análisis de la encuesta.

La encuesta dirigida a usuarios del servicio de corresponsalía bancaria fue elaborada con 16 preguntas cerradas y el tiempo promedio para responder el cuestionario fue de 5 minutos y el análisis de dicha encuesta se puede consultar en el Apéndice 6.

En cuanto a la observación participativa, se efectuó mediante la visita a un corresponsal bancario del Sistema Fedecrédito, ubicado en el municipio de Soyapango, Departamento de San Salvador y con el objetivo de experimentar el servicio, se realizaron operaciones de pago de agua potable, servicios de telefonía y electricidad. En el apéndice 7 se incluye una imagen del comprobante de pago.

El análisis documental se realizó mediante un estudio profundo de la normativa que permite la incorporación de corresponsales bancarios en el territorio nacional y de diversos informes proporcionados por sitios web de instituciones financieras internacionales, memorias anuales de instituciones nacionales que han implementado este modelo de negocio e información publicada por organismos que apoyan la inclusión financiera a nivel mundial.

3.4.2. Análisis de los datos

El método aplicado para analizar los datos fue la fenomenología y el tipo de estrategia se basó en el análisis temático. Según Van Manen “existe una diferencia entre aprehender intelectualmente el proyecto de la fenomenología y entenderlo desde dentro. Una comprensión real de ésta sólo puede lograrse ‘haciéndola activamente’ ” (Van Manen, 2003: 26), el objetivo principal del análisis temático, es identificar la esencia de un fenómeno.

La aplicación de los distintos métodos de recolección de datos permitió comprender al equipo de investigación el fenómeno de inclusión financiera mediante corresponsales bancarios, a profundidad, mediante la observación participativa el investigador percibió el sentir de los usuarios que utilizan este novedoso servicio.

Para el presente trabajo, el investigador se basó en la estructura metodológica establecida por Moustakas, quien en el año de 1994, en su libro para investigaciones fenomenológicas: *Phenomenological Research Methods* sugiere la siguiente estructura:

a) Preparación de la recolección de datos

- Formulación de las preguntas. Se formularon las preguntas correspondientes a tres tipos de cuestionarios: para los usuarios de corresponsales bancarios, para empresarios que poseen corresponsales en sus negocios y para gerentes de instituciones financieras que han implementado este modelo de inclusión financiera.

- Hacer una revisión de la literatura y determinar la naturaleza original del estudio. Se hizo una revisión del capítulo 1, Planteamiento del Problema, para determinar si las preguntas de cada cuestionario, estaban acordes con la pregunta de investigación, los objetivos planteados y los beneficios esperados.

- Desarrollar criterios para seleccionar a los participantes: Se definieron los participantes de la investigación y posteriormente, se estableció contacto con las instituciones financieras, para obtener el consentimiento de realizar las encuestas a los usuarios de corresponsales bancarios y empresarios que prestan servicios financieros en sus negocios, además se solicitaron los permisos para realizar la encuesta a los gerentes encargados del proyecto de corresponsalía bancaria.

En este proceso, la entidad financiera que dio respuesta favorable a la solicitud de realizar el trabajo de investigación fue el Sistema Fedecrédito, esta institución ha implementado más de doscientos corresponsales bancarios en el territorio nacional.

b) Recolección de datos

Con el apoyo de la institución financiera que aceptó participar en esta investigación, se obtuvieron los nombres de los negocios, números telefónicos y nombres de los

propietarios de corresponsales bancarios para efectuar la encuesta vía telefónica. Previamente los pequeños comerciantes fueron informados por dicha institución, que un equipo de investigación les contactaría para responder una lista de preguntas relacionadas a la inclusión financiera mediante corresponsales bancarios.

La guía de preguntas dirigida a los usuarios del servicio de corresponsales bancarios, se realizó en el momento que los clientes visitaban los comercios y solicitaban una o varias operaciones financieras. El personal del Sistema Fedecrédito, encargado de supervisar a los corresponsales, colaboró en el proceso de recolección de datos.

La entrevista realizada a gerentes encargados de la implementación de este proyecto, fue registrada a través de grabaciones de audio.

c) Organizar, analizar y sintetizar los datos

Este punto consiste en desarrollar descripciones textuales y estructurales; componer descripciones textuales y estructurales; y realizar una síntesis de los significados y esencias textuales y estructurales de la vivencia. Se analizó la información obtenida a través de los distintos métodos de recolección de datos, se clasificaron las respuestas y se asociaron con la pregunta de investigación. Esto se hizo con el propósito de obtener un panorama general de todos los participantes de la investigación.

d) Resumen, implicaciones y resultados.

En esta etapa se realizó un resumen de todo el estudio. Se relacionaron los hallazgos del estudio y se diferenciaron con los datos encontrados en la revisión de la literatura. Los resultados obtenidos en esta sección permitieron la estructuración de los comentarios finales.

CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

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

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

4.1. Beneficios y riesgos del modelo de negocio de corresponsales bancarios

4.1.1. Para las instituciones financieras que operan mediante corresponsales bancarios.

Las entrevistas efectuadas a dos gerentes de una institución financiera que posee más de doscientos corresponsales a nivel nacional, reflejaron los siguientes beneficios:

- a) Mayor cobertura a nivel nacional

Para la institución financiera que participó en este análisis, uno de los principales beneficios derivados de la implementación de corresponsales bancarios en el interior del

país, es ampliar la cobertura y tener presencia en la mayoría de municipios de El Salvador, como resultado de la incorporación de un mayor número de puntos de servicio, además consideran que de esta forma se acercan a diversos sectores de la población.

b) Acercamiento a la población de menores ingresos

Al aproximar los servicios a la población, la institución financiera pretende crear una base sólida de clientes. Mediante la implementación de corresponsales, la institución facilita los trámites financieros al mismo tiempo que ofrece una cartera de productos a bajo costo. En cuanto al precio para los usuarios por recibir el servicio de realizar operaciones en los corresponsales bancarios, los Gerentes del Sistema Fedecrédito manifestaron que son gratuitas, esto fue confirmado por los pequeños comerciantes que participaron en el estudio y por el equipo de investigación que realizó algunos pagos de servicios en los corresponsales. Este acercamiento a futuro permitirá a la institución financiera tomar decisiones estratégicas para la bancarización, que es un término que se refiere a al uso masivo del sistema financiero formal por parte de los individuos, para la realización de transacciones financieras o económicas; incluyendo no solo los tradicionales servicios de ahorro y crédito, sino también la transferencia de recursos y la realización de pagos a través de la red bancaria formal. Así, el concepto se relaciona con el acceso a los servicios financieros por parte de la población, siendo los corresponsales bancarios canales estratégicos para bancarizar.

c) Aporte en el desarrollo financiero y crecimiento económico

Con la instalación de corresponsales bancarios, la institución bancaria contribuye en el desarrollo financiero a través de la inclusión enfocada en poblaciones de pocos

ingresos. Además, genera la oportunidad de crecimiento económico para los pequeños y medianos empresarios que prestan este tipo de servicio en sus negocios, derivado de las comisiones que obtienen y de un mayor flujo de personas que acuden para realizar transacciones y consumir los productos que ofrecen. El crecimiento económico para los usuarios ocurre cuando optan en micro créditos, para invertir en pequeños negocios, contribuyendo así en la productividad del país.

Entre las principales dificultades y riesgos para las instituciones financieras que ofrecen servicios mediante corresponsales bancarios se pueden mencionar:

Según afirmaron los ejecutivos que aportaron la información para esta sección, no han experimentado ninguna dificultad. Como institución financiera han superado cualquier obstáculo que se presentó mediante la implementación de este modelo de negocios. Manifestaron que tuvieron la asesoría adecuada para que el proceso de incorporación de corresponsales haya sido de forma ordenada y siguiendo las normativas aprobadas en El Salvador.

El factor inseguridad es el principal riesgo inmerso en el proyecto. Por esta causa en ocasiones se han cerrado puntos de servicio que ya están funcionando en algunos municipios los comerciantes no se han interesado en prestar servicios como corresponsales bancarios. Para minimizar este riesgo, es el estado quien debe crear los mecanismos necesarios para garantizar la seguridad a los pequeños y medianos comerciantes, y público en general.

En las entrevistas realizadas a ejecutivos se mencionó un riesgo menor que afecta la operatividad, y es cuando los usuarios del sistema no realizan sus funciones de forma

adecuada o cometen cualquier error operativo, motivo por el cual la institución se encuentra bastante cercana a los corresponsales, mediante la constante supervisión tienen el objetivo de identificar deficiencias, conocer sus necesidades en cuanto a capacitación y estar atentos ante cualquier situación que pueda afectar las operaciones.

4.1.2. Para los comerciantes que prestan servicios financieros.

Los comerciantes que prestan servicios financieros en sus pequeños o medianos comercios destacaron múltiples beneficios, entre los cuales se pueden mencionar:

- a) Tienen mayores ingresos debido a las comisiones que reciben y hay mayor presencia de clientes en sus negocios.

Los comerciantes que participaron en el estudio perciben que los principales beneficios que obtienen al prestar servicios como corresponsales bancarios son las comisiones que reciben y que además un mayor número de clientes acuden a sus negocios, oportunidad que aprovechan para ofrecer sus productos.

El monto de las comisiones que ganan los empresarios se encuentra entre el rango de \$200.00 a \$400.00, sin embargo ellos manifestaron que el beneficio adicional consiste en recibir más clientes en su negocio, motivo por el cual muchos de los comerciantes ampliaron sus instalaciones e invirtieron para ofrecer nuevos productos.

- b) Reciben capacitación constante.

Los empresarios manifiestan que la institución financiera les proporciona suficiente capacitación para el uso del sistema informático que utilizan en la prestación del servicio, así como información relacionada al manejo adecuado de sus finanzas.

c) La institución financiera les proporciona el equipo informático e insumos de forma gratuita.

Los pequeños comerciantes mencionaron que la institución financiera les provee de todos los recursos necesarios para que sus negocios funcionen como corresponsales bancarios. La principal motivación para que ellos aceptaran prestar este servicio fue que no debían realizar ninguna inversión tal como compra de equipo informático, papelería e instalación de internet, pues la entidad contratante asume estos gastos.

d) Seguimiento por parte de la institución financiera que los ha contratado.

Muchos de los pequeños comerciantes manifestaron que desde que prestan este tipo de servicio, la institución financiera ha tenido una mayor cercanía con ellos, además de estar en constante comunicación, para llevar a cabo sus funciones, algunos comerciantes ha tenido la confianza de solicitar créditos para invertir en nuevos productos o créditos de consumo para la remodelación de sus negocios u otras necesidades que tenían presentes.

Entre los principales riesgos y dificultades para los pequeños y medianos comerciantes que en prestan servicios como corresponsales bancarios se pueden mencionar:

Los principales riesgos a los que se consideran expuestos los propietarios de corresponsales son la falta de vigilancia privada o ausencia de puesto policial cerca de su negocio, tienen cierto temor a ser víctima de asaltos o extorciones, algunos de ellos manifestaron que ya han tenido percances de este tipo.

Los comerciantes comprenden que la inseguridad afecta a todos los sectores a nivel nacional y la solución no le compete a la institución financiera que los ha contratado, quien para minimizar las pérdidas por esta situación, ha contratado pólizas de seguro para cubrir los costos de los equipos informáticos y cierta cantidad de efectivo, en caso de un asalto al negocio.

Los usuarios en su mayoría destacaron que las principales dificultades experimentadas son las fallas en el sistema por interrupción en la red y falta de personal adecuado en su negocio para realizar las operaciones. Ambas situaciones están fuera del alcance de las instituciones financieras. En el caso de las interrupciones en la red, éstas se pueden dar por ruptura o fallas en el cable, falla en el modem que envía la señal, variaciones de voltaje, etc. Los empresarios mencionaron que la falta de personal adecuado para hacer las transacciones financieras se daba porque en ciertos municipios del interior del país las personas poco acostumbran a utilizar una computadora lo cual le dificulta aprender a manejar el sistema para realizar operaciones financieras, sin embargo, indicaron que mediante la práctica y tiempo, esta dificultad se va superando.

4.1.3. Beneficios y riesgos para los usuarios del servicio.

Entre los principales beneficios para los usuarios del servicio de corresponsalía bancaria se pueden enunciar:

- a) La población tiene conocimiento de los productos financieros que ofrecen los Corresponsales bancarios.

Este proyecto de inclusión financiera que pretende llegar a la población que tiene poco o nulo acceso a las agencias bancarias tiene que presentar un favorable uso de las

herramientas mercadológicas, que permitan que las personas se informen continuamente y de forma eficaz, para transmitir los beneficios, usos, servicios y productos financieros, entre otros.

Es por ello que las herramientas que la población más percibe, son los anuncios e información que se presenta en las unidades móviles, perifoneo que destacan el uso de esta herramienta en algún establecimiento cercano a la población. Además los panfletos, hojas volantes, o algún otro anuncio que este en el establecimiento del corresponsal bancario.

b) Monto y frecuencia de uso de los corresponsales bancarios.

Se debe considerar a los corresponsales bancarios como fuente de inclusión eficaz dentro del mercado financiero, las personas en su mayoría utilizan más del 57% de 1 a 5 veces mensuales la figura de los corresponsales bancarios, siendo las transacciones más importantes el pago de servicios básicos (agua, luz eléctrica, telefonía) y el cobro de remesas familiares teniendo en cuenta que los montos de las transacción y el 70% de la población hace transacciones entre \$100 y \$500. Estos datos demuestran que existe una alta demanda apta para que la institución bancaria le ofrezca diversos tipos de productos financieros.

c) Oferta de los productos Financieros en la rama de otorgación de créditos y cuentas de ahorro.

Las personas en muchas de las ocasiones necesitan obtener mayor información referidas a los distintos productos o servicios financieros que ofrece el banco, es por ello que el 35% población denota que no se le contacta luego de haber realizado una solicitud para estos productos financieros, por lo que es un alto porcentaje que puede ser

aprovechado por las instituciones financieras para ofertar dichos productos, dado que el 58% de la población que utiliza los servicios de corresponsales bancarios hacen retiro de dinero en concepto de Remesas Familiares y estas podrían ser utilizadas en cuentas de ahorro, contratación de seguros, etc.

d) Principales motivos para la utilización del servicio de corresponsalía bancaria.

La introducción de la figura de los corresponsales bancarios ha venido a impactar positivamente las comunidades que anteriormente habían sido olvidadas por el sector financiero. El 89% de la población asevera que hace uso de los corresponsales por la cercanía a sus hogares y el 60% lo relaciona con el ahorro de tiempo que les toma visitar una agencia bancaria. Esto permite una verdadera inclusión de la población y el acceso a los productos y servicios financieros.

b) Percepción de la población.

La inclusión Financiera permite la dinamización la economía en los distintos sectores, o municipios donde están operando los corresponsales bancarios, este fundamento se establece debido a que el 80% de la población consume los productos o servicios que ofrece los corresponsales bancarios como ente de su negocio, obteniendo mayores ventas provenientes de ser corresponsales bancarios.

Pero este factor tiene un doble impacto el 96% de las personas considera que este proyecto ha venido a beneficiar a sus comunidades, y consideran este proyecto como excelente.

Entre las principales dificultades y riesgos para el usuario de los corresponsales bancarios se pueden mencionar:

Como todo nuevo proyecto tiene inconvenientes, pero a pesar de ello la población en un 42% afirma no haber tenido ningún problema al utilizar estos servicios, existe cierta dificultad que algunos usuarios han percibido al hacer uso de los corresponsales y es la lentitud que presenta el sistema informático, situación que se presenta de forma frecuente en las operaciones solicitadas por los usuarios.

Asimismo, el 59% de la población encuestada y que frecuenta este tipo de servicio, considera que no existe ningún riesgo por hacer uso de un corresponsal bancario, pero si manifiestan que hace falta vigilancia privada o un puesto policial.

4.1.4. Análisis de la pregunta de investigación

En el Capítulo 1, Planteamiento del Problema, se formuló la pregunta de investigación: ¿Han sido suficientes, las acciones realizadas por el estado, para promover la inclusión financiera mediante corresponsales bancarios, de manera que se garantice la seguridad, la accesibilidad y el beneficio económico de los usuarios, instituciones bancarias, y pequeños comerciantes que ofrecen servicios financieros en sus negocios?

Mediante la investigación realizada, se obtuvo una respuesta negativa a esta pregunta. Para todos los sectores involucrados en la inclusión financiera mediante corresponsales bancarios y población usuaria del servicio, la principal limitante que afecta su expansión es la inseguridad. Las acciones que demandan del gobierno los sectores participantes del estudio, están enfocadas en materia de seguridad ciudadana. Algunos pequeños y medianos empresarios que prestan los servicios de corresponsalía bancaria en sus

negocios, manifestaron que al conocer y experimentar los beneficios del proyecto se sienten motivados a continuar la prestación del servicio a pesar de percibir cierto temor a ser víctimas de asaltos o extorsiones.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

a) Conclusiones del estudio enfocado en las instituciones financieras

- A través de la corresponsalía bancaria, las instituciones financieras buscan acercar los servicios financieros de forma gratuita a la población en la medida que incrementan sus puntos de atención para clientes y no clientes, con esto obtienen el beneficio de fidelizar al mayor número de personas posible, quienes a su vez pueden optar por adquirir los productos que ofrece la institución financiera, lo cual implica mayores índices de rentabilidad para la misma.

- Para que los corresponsales bancarios impacten positivamente en la inclusión financiera, es necesario que las instituciones bancarias garanticen que el usuario de este modelo de negocios experimente una reducción real de costos. Asimismo, para el comerciante que ofrece los servicios financieros, represente ingresos. De esta manera se podrá asegurar la rentabilidad tanto para usuarios como para comerciantes.

- Los tipos de municipio representan una forma de segmentación de mercado ya que, en función al tamaño de la población, existen diferentes necesidades del mercado; así mismo existen distintos niveles de apertura hacia nuevos productos. Las características de las comunidades determinan también las estrategias de negociación y selección de corresponsales. La segmentación del mercado implica también diferentes percepciones respecto al dinero y los servicios bancarios, lo que determina los productos que podrían ser demandados.

b) Conclusiones del estudio enfocado en los comerciantes que proporcionan servicios de corresponsalía bancaria

- Los comerciantes que proporcionan servicios financieros en sus negocios, son beneficiados con este proyecto de inclusión financiera a través del incremento de sus ventas, debido a que los clientes que realizan transacciones aprovechan para realizar compras de los diversos productos que ofrecen. Además, reciben comisiones de parte de la institución financiera que los ha contratado. Por otro lado, algunos comerciantes han extendido sus horarios de atención, lo cual implica una mayor oportunidad para vender productos y brindar los servicios financieros. Estos factores influyen en el fortalecimiento del sector comercial en los municipios del interior del país.

- Según el estudio, los comercios más apropiados para la instalación de corresponsales bancarios son las tiendas de barrio. Las instituciones financieras seleccionan este tipo de negocios por la variedad de productos que ofrecen a diferentes costos, lo cual es atractivo para la clientela.

- A pesar de los obstáculos relacionados al factor de inseguridad, los comerciantes perciben que el negocio es rentable, debido a que ellos no incurren en costos para la instalación, pues es la institución financiera quien proporciona equipos informáticos, conexión a internet e insumos necesarios para el funcionamiento del corresponsal. Por otra parte, dicha institución se beneficia debido a que extiende sus puntos de servicio sin hacer pagos de arrendamiento y sin la necesidad de contratar empleados para operar en el corresponsal, pues el propietario del negocio o su personal encargado de atender a la clientela es el responsable de realizar las transacciones financieras.

c) Conclusiones del estudio enfocado en los usuarios del servicio de corresponsalía bancaria.

- La percepción de la población en relación a la implementación del modelo de corresponsalía bancaria en los municipios del interior del país, ha sido positiva. Los usuarios que se han beneficiado de este servicio en su mayoría lo califican de excelente, reconociendo los múltiples beneficios; cuya ventaja principal consiste en el ahorro económico que obtienen al dejar de trasladarse a otra ciudad para efectuar transacciones financieras.

- Se estima que falta mucho por realizar, en cuanto a la educación financiera dirigida a la población de estos sectores, incentivando el ahorro, y ofertando créditos que contribuyan al desarrollo de los individuos. En el estudio realizado, solamente un tercio de la muestra manifestó que al solicitar productos financieros, la institución bancaria les ha contactado para brindarles mayor información para la adquisición de estos productos. Indicador que debe mejorar, con el objetivo de tomar en cuenta a clientes potenciales.

d) Conclusión general.

En los tres grupos analizados, se tiene como principal dificultad la inseguridad que se vive en el país, asimismo para todos los sectores es real el riesgo de experimentar pérdidas monetarias por causa de la delincuencia. En algunos sitios el peligro es mayor que en otros, sin embargo, para los grupos analizados este factor no es un obstáculo que impide dar continuidad al desempeño de sus funciones. Los usuarios continúan visitando los comercios para adquirir los servicios, comerciantes amplían sus horarios de atención y ofrecen sus productos o servicios financieros a los clientes y las instituciones bancarias continúan la implementación de corresponsales a nivel nacional, minimizando el riesgo

de la inseguridad mediante la contratación de pólizas de seguro para cubrir los costos de equipos informáticos y dinero en efectivo que manejan los corresponsales, en caso de un asalto.

5.2. Recomendaciones

a) Recomendaciones para las instituciones financieras

- Las necesidades de efectivo de los comercios, constituyen un factor determinante que debe considerarse en el análisis de la liquidez de un corresponsal, ya que al realizar operaciones de manera constante se reduce el efectivo disponible en caja de manera significativa; este efecto podría agravarse en días de alta demanda de efectivo, por ejemplo en fechas festivas que derivan el incremento de cobro de remesas familiares por parte de los clientes. Por otro lado puede existir un alto margen de efectivo en caja como consecuencia de fechas límites para pago de servicios básicos (agua, luz, teléfono). Por lo tanto, se recomienda a las instituciones financieras crear los procedimientos adecuados para proveer efectivo a los comercios en situaciones donde se presenten bajos niveles de liquidez y en el caso contrario, crear mecanismos seguros para retirar de los corresponsales el exceso de efectivo.

- Es importante para la institución financiera que al implementar este modelo de negocio sean seleccionados como corresponsales pequeños y medianos comercios que cuenten con un mínimo de antigüedad ya que puede considerarse como un indicador de la sustentabilidad del negocio. Este factor es necesario para obtener la confianza de los clientes. Asimismo determinar que perfiles de negocios son idóneos para actuar como

corresponsales, dependerá de cómo se ponderen las características de los establecimientos.

b) Recomendaciones para los pequeños comerciantes que proporcionan servicios financieros en sus negocios.

- Se recomienda a los pequeños comerciantes que proporcionan servicios financieros en sus negocios, promover la inclusión financiera ofreciendo cuentas de ahorro a los clientes que visitan sus establecimientos, a sus empleados y familiares, además de estar en contacto con la institución financiera para remitir oportunamente las referencias de aquellos clientes interesados en adquirir un producto financiero. Este tipo de gestión permitirá que un mayor número de personas conozcan la importancia y beneficio del ahorro, además de garantizar nuevos usuarios del servicio.

- Según la normativa que aprueba el funcionamiento de corresponsales bancarios en el país, éstos actúan por cuenta y nombre de la institución financiera que los contrata, por lo tanto, se recomienda a los encargados de realizar transacciones financieras en los corresponsales bancarios un estricto cumplimiento de todos los procedimientos e instrucciones dadas por las entidades bancarias, a fin de minimizar riesgos operativos que afecten a los agentes involucrados en el proceso.

c) Recomendaciones para los usuarios del servicio de corresponsalía bancaria.

- Se recomienda a los usuarios solicitar asesoría relacionada a los servicios financieros que se ofrecen en los corresponsales bancarios, de tal manera que conozcan los

beneficios que pueden adquirir mediante el ahorro o micro créditos destinados a la inversión.

- Reportar a la institución financiera encargada de los corresponsales bancarios que visita, cualquier situación anómala que ponga en riesgo su confidencialidad, seguridad u otro factor que le afecte o le impida beneficiarse de este tipo de servicio.

d) Recomendación general.

La inclusión financiera impacta en el bienestar de los individuos, la reducción de la pobreza y el crecimiento económico. Sin embargo, la investigación efectuada refleja que el desempeño de la inclusión financiera en la región salvadoreña mediante corresponsales bancarios está siendo limitada por causa de la inseguridad, siendo este un problema social que afecta a todos los sectores productivos del país, incluyendo los tres grupos analizados en este trabajo de investigación, los cuales demandan al estado establecimiento de políticas para la reducción de los índices delincuenciales a nivel nacional.

Se recomienda a las autoridades competentes, unir esfuerzos para la formulación e implementación de políticas enfocadas en garantizar la seguridad a los salvadoreños, para que un mayor número de éstos participen del sector productivo y sean beneficiados con los proyectos de inclusión financiera impulsados por la banca nacional.

Referencias

Banco Central de Reserva de El Salvador. (Abril 2015). Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros: Publicación del Banco Central de Reserva: <http://www.bcr.gob.sv/>

Banco de Desarrollo de América Latina. (2010). Serie de políticas públicas y transformación productiva, la educación Financiera en América Latina y el Caribe situación actual y perspectivas.
Recuperado el 3 de marzo de 2015, del Banco de Desarrollo de América Latina: <http://www.caf.com/en/topics/e/equity-and-social-inclusion/>

Banco Mundial. (2015). Indicadores del Desarrollo Mundial.
Recuperado el 26 de febrero de 2015, Publicación del Banco Mundial: <http://datos.bancomundial.org/pais/el-salvador>

Banco Mundial. (Diciembre 13, 2012). Nuevos datos sobre inclusión financiera a nivel individual: Costos, documentos y necesidad de traslado disuaden a quienes no utilizan servicios bancarios.
Recuperado el 18 de febrero de 2015, del Banco Mundial: <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2012/12/13/new-individual-level-data-financial-inclusion-unbanked-deterred-cost-documentation-travel-requirements>

Carlos Gustavo Cano, Maria del Pilar Esguerra, Nidia Garcia, Leonardo Rueda, Andres Velazco. (Mayo 2014). Inclusión Financiera en Colombia.
Recuperado el 12 de marzo de 2015, del Banco Central de Colombia: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2010). Inclusión Financiera en México
Recuperado el 26 de enero de 2015, de Comisión Nacional Bancaria y de Valores: <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/default.aspx>

- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2010). Modelos de Negocio Para Corresponsales Bancarios. Recuperado el 30 de enero de 2015, de Comisión Nacional Bancaria y de Valores:
<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Modelos%20de%20Negocio%20para%20la%20IF/1%20Corresponsales%20Bancarios.pdf>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Julio 2011). Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales. Recuperado el 12 de marzo de 2015, Publicación del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Colombia:
<http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/fichas/CuentasDepartamentales.pdf>
- Dirección General de Estadística y Censos. (2012), Indicadores Demográficos. Recuperado el 25 de marzo de 2015, Publicación Digestyc:
<http://www.digestyc.gob.sv/index.php/servicios/descarga-de-documentos/category/48-demografia.html>
- Federación de Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores, (diciembre 2014). Informe Estadístico de Canales Electrónicos: Publicación del Sistema Fedecrédito.
- García Fernando. (2011). Métodos de Recolección de datos México: Universidad Autónoma de México, 2011).
- Isern, Jennifer y Koker, Louis. (Agosto, 2009). Fortalecimiento de la inclusión e integridad financieras. Recuperado el 26 de febrero de 2015, de Consultative Group to Assist the Poor: www.cgap.org
- Marshall, C., & Rossman, G. (1999). Designing Qualitative Research. Thousand Oaks, California: SAGE Publications.
- Red Interamericana de Protección Social. (Mayo 2014). Experiencia de América Latina y el Caribe en Inclusión Financiera y Programas de Desarrollo de Activos Recuperado el 19 de marzo de 2015, de la Red Interamericana de Protección Social: <http://redproteccionsocial.org/recursos/experiencia-de-america-latina-y-el-caribe-en-inclusion-financiera-y-programas-de-desarrollo>
- Rodríguez Peñuelas, Marco Antonio. (2010). Métodos de investigación: diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.

Tamayo (2007). El proceso de la investigación científica, México: Limusa, Noriega Editores.

Torres Mariela. (2013). Métodos de Recolección de datos para una investigación. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Van Manen, Max. (2003). Phenomenology of Practice offers an extensive exploration of phenomenological traditions and methods for the human sciences. Canadá: University of Alberta

Glosario de términos

Administrador de Corresponsales Financieros: Persona Jurídica entre cuyo régimen legal u objeto social se encuentra la de afiliar y administrar a personas naturales o jurídicas que actúen como corresponsales financieros con la cual los sujetos listados, suscriben un contrato sin relación de dependencia para que actúen por cuenta y bajo responsabilidad de los sujetos, así mismo podrán ejercer la función de corresponsal financiero. (Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros .Banco Central de Reserva de El Salvador, 01 de Abril 2015)

Corresponsales bancarios o financieros: Personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que ejercen actos de comercio en la República de El Salvador, funcionan en establecimiento propio o de terceros y atienden público, con las cuales los sujetos listados en el artículo precedente suscriben por ellos mismos o a través de un Administrador, un contrato sin relación de dependencia, para que por cuenta y bajo responsabilidad de estos últimos puedan realizar las operaciones y prestar los servicios a que se refieren las presentes Normas, por lo que los Corresponsales Financieros son considerados como un canal de los sujetos, que ejercen actividades complementarias a las de su actividad comercial principal, de acuerdo a un contrato de mandato y que para efectos de estas Normas no se considerarán Agentes, Representantes o Distribuidores, regulados en el artículo 392 y siguientes del Código de Comercio. (Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros .Banco Central de Reserva de El Salvador, 01 de abril 2015)

Inclusión financiera: significa tener acceso a un conjunto de productos y servicios financieros que incluyen crédito, ahorro, seguros, sistema de pagos y pensiones, así como educación financiera y protección al consumidor
(<http://midehoyenlaeconomia.blogspot.com/>)

Institución Financiera: una entidad que presta servicios financieros a sus clientes, es decir, una compañía que ofrece a sus clientes (familias, empresas, Estado) servicios relacionados con el dinero que posee o necesita.
(<https://educacionbancaria.wordpress.com>)

Muestras: se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma. Para cumplir esta característica la inclusión de sujetos en la muestra debe seguir una técnica de muestreo. En tales casos, puede obtenerse una información similar a la de un estudio exhaustivo con mayor rapidez y menor coste. (<http://es.wikipedia.org/>)

Población: en estadística, también llamada universo, es el conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones. También es el conjunto sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones (inferir). Normalmente es demasiado grande para poder abarcarla, motivo por el cual se puede hacer necesaria la extracción de una muestra de ésta. (<http://es.wikipedia.org/>)

Transacciones: Servicios y operaciones financieras realizadas por medio del Corresponsal Financiero. (Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros. Banco Central de Reserva de El Salvador, 01 de abril 2015)

Usuarios: Persona natural o jurídica que opera con las Entidades o haga uso de los servicios que éstas prestan al público en general, para realizar órdenes de pagos, transferencias de fondos u otras operaciones. (Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros. Banco Central de Reserva de El Salvador, 01 de abril 2015).

Apéndice 1: Guía de entrevista a ejecutivos de institución financiera que ha implementado corresponsales bancarios

**ENTREVISTA DIRIGIDA A EJECUTIVOS DE INSTITUCIÓN FINANCIERA
QUE HA IMPLEMENTADO CORRESPONSALES BANCARIOS**

Objetivo: Conocer los beneficios, riesgos y dificultades que representa la implementación de corresponsales bancarios, para las instituciones financieras.

1. ¿Qué factores motivaron a esta institución financiera la implementación de corresponsales bancarios?
2. ¿Cómo considera que se beneficia a la población mediante la inclusión financiera a través de los corresponsales bancarios?
3. ¿Cuáles son los principales beneficios que obtienen los empresarios que prestan los servicios como corresponsales bancarios?
4. ¿Cuáles son los principales beneficios que las instituciones financieras obtienen al implementar corresponsales bancarios?
5. La institución financiera ¿ha adquirido nuevos clientes que han sido referidos por los corresponsales bancarios?
6. ¿Considera que los costos del proyecto son sostenibles para la institución financiera a largo plazo?
7. ¿Considera que este proyecto está creciendo a nivel nacional y que seguirá esta tendencia a largo plazo?

8. La institución financiera, ha recibido algún tipo de apoyo de organismos nacionales o internacionales, para la incorporación de corresponsales bancarios a nivel nacional, si la respuesta es afirmativa, ¿qué tipo de apoyo?
9. ¿Cuáles son las principales dificultades que la institución financiera ha experimentado por la implementación de corresponsales bancarios?
10. ¿Qué tipo de apoyo (de organismos nacionales o internacionales), considera necesarios, para que se superen las barreras y dificultades existentes en este proyecto y así obtener un mayor beneficio para todos los involucrados?
11. ¿Cuáles son los principales riesgos a los que se expone la institución financiera al implementar corresponsales bancarios?
12. ¿Considera que las acciones del Gobierno (en cuanto a temas de legislación, seguridad) contribuyen lo suficiente para impulsar este modelo de negocio de inclusión financiera? Si, No, ¿por qué?
13. ¿Cuáles son las principales metas que la institución financiera tiene a largo plazo, en cuanto a la implementación de corresponsales?

Apéndice 2: Respuestas proporcionadas por Gerentes de institución financiera

a) Entrevista 1, realizada a Ing. Mitzi Patricia Lara, Gerente de Negocios del Sistema Fedecrédito, El Salvador.

1. ¿Qué factores motivaron a esta institución financiera la implementación de corresponsales bancarios?

Ampliar la cobertura, para llegar a varios sectores, en el caso del Sistema Fedecrédito, para llegar a la población de bajos ingresos y que tengan la oportunidad de abrir cuentas, adquirir préstamos y realizar transacciones financieras en los corresponsales.

2. ¿Cómo considera que se beneficia a la población mediante la inclusión financiera a través de los corresponsales bancarios?

Al acercarse los servicios ellos tienen bastantes beneficios, primero, tienen menor riesgo por la manipulación del dinero a largas distancia, segundo, tienen un ahorro en tiempo como dinero, porque ya no es necesario que tomen un medio de transporte para visitar una sucursal bancaria. También tienen más facilidad de trámite, debido a que en otras instituciones bancarias, las personas que desean pagar recibos, deben tener una cuenta de ahorros con ellos, en cambio nosotros le damos el servicio de forma gratuita al público en general, y de hecho el pago de recibos es una de las transacciones que más realizan los clientes en nuestros corresponsales.

3. ¿Cuáles son los principales beneficios que obtienen los empresarios que prestan los servicios como corresponsales bancarios?

Tienen mayor flujo de personas en sus negocios, lo cual les permite incrementar sus ventas, por otra parte, tienen acceso a comisiones y su negocio recibe publicidad gratuita por radio, unidades móviles y otros medios que dispone la institución financiera.

4. ¿Cuáles son los principales beneficios que las instituciones financieras obtienen al implementar corresponsales bancarios?

El principal beneficio es la cobertura, la aceptación de los clientes, la cercanía a los clientes les motiva a solicitar los productos que ofrece institución.

5. La institución financiera ¿ha adquirido nuevos clientes que han sido referidos por los corresponsales bancarios?

Sí, hay nuevos clientes que al tener un punto de servicio cerca de su localidad se interesan en abrir cuentas, adquirir un préstamo o solicitar una tarjeta de crédito.

6. ¿Considera que los costos del proyecto son sostenibles para la institución financiera a largo plazo?

Sí, pero para eso la institución financiera debe tomar decisiones estratégicas de los lugares donde se implementarán los corresponsales bancarios, basados por ejemplo en el número de personas que se atenderá en un radio determinado, pues en un pueblo muy pequeño no es rentable instalar un corresponsal.

7. ¿Considera que este proyecto está creciendo a nivel nacional y que seguirá esta tendencia a largo plazo?

Sí. Porque de hecho en el segundo año de implementación de este novedoso proyecto, ya se tienen más de doscientos corresponsales funcionando en todo el territorio nacional y muchos nuevos corresponsales aún se encuentran realizando los trámites para iniciar operaciones.

8. La institución financiera, ha recibido algún tipo de apoyo de organismos nacionales o internacionales, para la incorporación de corresponsales bancarios a nivel nacional, si la respuesta es afirmativa, ¿qué tipo de apoyo?

Si, cuando arrancamos el proyecto, sí se tuvo un apoyo del Instituto Mundial de Cajas de Ahorro que fue quien brindó consultoría y un aporte económico. El Sistema Fedecredito participó en un proceso de selección para ser beneficiado con la consultoría y aporte económico y ganó, es por ello que se llevó a cabo este proyecto.

9. ¿Cuáles son las principales dificultades que la institución financiera ha experimentado por la implementación de corresponsales bancarios?

En nuestro caso, como el establecimiento de los corresponsales ha sido de forma ordenada, que incluso se han implementado con clientes del sistema, no ha habido dificultades que no se han superado. La normativa se trabajó, y se le ha dado cumplimiento.

10. ¿Qué tipo de apoyo (de organismos nacionales o internacionales), considera necesarios, para que se superen las barreras y dificultades existentes en este proyecto y así obtener un mayor beneficio para todos los involucrados?

El apoyo principal que se requiere es que el estado vele por el tema de la seguridad, pero es un factor que a nivel nacional afecta a todos los sectores, existen ciertos municipios del país, en los cuales los comerciantes no han aceptado ser parte del proyecto, por causa de la inseguridad, y consideran que con este tipo de servicio en sus negocios, podrían ser víctimas de un asalto o exponer a sus clientes

11. ¿Cuáles son los principales riesgos a los que se expone la institución financiera al implementar corresponsales bancarios?

La inseguridad, por causa de este factor existe el riesgo de que se cierren puntos de servicio que ya están funcionando o que los comerciantes no se sientan motivados a ser corresponsales. Por otro lado, existe el riesgo de que quienes operan el sistema, no realicen esta labor de forma adecuada, pero por ese motivo la institución se encuentra muy cercana a los corresponsales, para conocerlos más, saber cómo está trabajando y estar atentos cualquier cambio que puedan tener, para minimizar ese riesgo de operación.

12. ¿Considera que las acciones del Gobierno (en cuanto a temas de legislación, seguridad) contribuyen lo suficiente para impulsar este modelo de negocio de inclusión financiera? Si, No, ¿por qué?

Todavía no, se espera más en materia de seguridad y no solamente para el sector de corresponsales, sino para todo el sector comercial. Por otra parte, con las propuestas de ley se tiene bastante lentitud para su aprobación, por ejemplo, propuestas de inclusión

financiera, propuestas de banca móvil, propuestas del dinero electrónico, no se tiene firma electrónica y esto dificulta para avanzar con nuevas tecnologías.

13. ¿Cuáles son las principales metas que la institución financiera tiene a largo plazo, en cuanto a la implementación de corresponsales?

Continuar con la ampliación de cobertura, acercar los servicios, complementar con otros productos, entrega de subsidios, educación financiera, seguros, etc.

b) Entrevista 2, realizada a: Lic. Ernesto Pacheco, Gerente de Banca Electrónica del Sistema Fedecrédito, El Salvador.

1. ¿Qué factores motivaron a esta institución financiera la implementación de corresponsales bancarios?

Fedecrédito es la única institución de capital salvadoreño, y en este país, tenemos bancos extranjeros que tienen compromisos con su casa matriz en sus países de origen y que están aquí por fines estratégicos del negocio, no están por el tema de desarrollo del país, estos bancos, en una crisis financiera, pueden cerrar operaciones en el país, ya que no están comprometidos con El Salvador. En cambio en Fedecrédito nos dedicamos a otorgar créditos a la micro y pequeña empresa porque tenemos compromiso con El Salvador para sacarlo adelante. Además de ser instituciones que pagamos todos los impuestos, que contribuimos al desarrollo y bienestar del país, decidimos implementar este proyecto para llevar cercanía a la gente, para que la gente tuviese acceso a servicios financieros y posteriormente a bancarización, por el momento estamos en un proceso en que la gente está conociendo nuestros servicios, pero posteriormente viene un proceso

para hacer énfasis en la bancarización (captar depósitos, otorgarle préstamos). Nos hemos ido de la formalidad de las agencias, a la vecindad, nos hemos ido a la tienda de la esquina.

2. ¿Cómo considera que se beneficia a la población mediante la inclusión financiera a través de los corresponsales bancarios?

La gente está ahorrando dinero, porque está dejando de gastar entre \$1 a \$5 en transporte a realizar sus transacciones financieras, tampoco pierden toda la mañana o la tarde para visitar un banco. También está siendo beneficiado con mayor seguridad, porque las personas ya no se desplazan largas distancias desde su cantón o desde su pueblito hacia una agencia bancaria en la ciudad a cobrar sus remesas familiares (por ejemplo) pues en ese trayecto, pueden ser afectados con un asalto, y al tener los servicios cerca de su hogar ya no corre ese riesgo. Además de que ya no descuida su casa.

3. ¿Cuáles son los principales beneficios que obtienen los empresarios que prestan los servicios como corresponsales bancarios?

Al tener en sus negocios este tipo de servicio, llega una gran cantidad de clientes donde ellos tienen la oportunidad de vender sus productos actuales y vender nuevos productos. También son beneficiados porque reciben una comisión mensual.

4. ¿Cuáles son los principales beneficios que las instituciones financieras obtienen al implementar corresponsales bancarios?

En estos momentos estamos invirtiendo y estamos haciendo que la gente tenga acceso a servicios financieros y la principal ganancia o beneficio para la institución financiera es en el proceso de bancarización, cuando los clientes ya adquieren cuentas de ahorro, micro créditos, micro seguros (que ya estamos próximos a implementar.

5. La institución financiera ¿ha adquirido nuevos clientes que han sido referidos por los corresponsales bancarios?

Sí, en el poco tiempo que tienen de operar nuestros corresponsales bancarios, ya tenemos nuevos clientes.

6. ¿Considera que los costos del proyecto son sostenibles para la institución financiera a largo plazo?

Sí. Van a ser sostenibles porque la gente en El Salvador porque la gente va adquirir préstamos, va a realizar depósitos. Pero lo más importante para nosotros como institución salvadoreña, es la creación de una base sólida de clientes a largo o mediano plazo que además de beneficiarnos como sistema Fedecrédito, beneficiará al país en general. En el corto plazo no se pueden cubrir los costos de este proyecto, porque estamos invirtiendo, pero a largo plazo sí.

7. ¿Considera que este proyecto está creciendo a nivel nacional y que seguirá esta tendencia a largo plazo?

Sí, por nuestra parte somos los líderes a nivel nacional, tenemos 214 corresponsales funcionando a nivel nacional, y continuaremos nuestras gestiones para seguir esta

tendencia de crecimiento. Porque nos interesa dar acceso a pueblos pequeños e iniciar el proceso de bancarización.

8. La institución financiera, ha recibido algún tipo de apoyo de organismos nacionales o internacionales, para la incorporación de corresponsales bancarios a nivel nacional, si la respuesta es afirmativa, ¿qué tipo de apoyo?

Para este proyecto, del gobierno local no hemos recibido ningún tipo de apoyo. Pero a través del Instituto Mundial de Cajas de Ahorro, hemos tenido asistencia técnica, en el sentido de aprender de modelos de negocio implementados en otros países, para que la curva de aprendizaje e implementación sea más sencilla para nosotros. Adicionalmente se tuvo un aporte para la compra del sistema informático a utilizar en la prestación de este servicio.

9. ¿Cuáles son las principales dificultades que la institución financiera ha experimentado por la implementación de corresponsales bancarios?

La principal dificultad está relacionada con la inseguridad que experimentan los empresarios, por el tema de extorción.

10. ¿Qué tipo de apoyo (de organismos nacionales o internacionales), considera necesarios, para que se superen las barreras y dificultades existentes en este proyecto y así obtener un mayor beneficio para todos los involucrados?

Lo único que se requiere es que las autoridades del estado tomen decisiones sólidas, que garanticen la seguridad a la población en general.

11. ¿Cuáles son los principales riesgos a los que se expone la institución financiera al implementar corresponsales bancarios?

El principal riesgo es enfocado a la inseguridad porque en distintos municipios del país, los empresarios manifiestan que son extorsionados.

12. ¿Considera que las acciones del Gobierno (en cuanto a temas de legislación, seguridad) contribuyen lo suficiente para impulsar este modelo de negocio de inclusión financiera? Si, No, ¿por qué?

No. En cuanto a las normativas, están enfocadas a que bancos extranjeros atiendan a la gente pobre, pero en el caso de estos bancos la inclusión financiera al sector pobre no representa su principal modelo de negocios. Sin embargo, para el sistema Fedecredito, el perfil de clientes a quienes se les proporciona inclusión financiera a través de los corresponsales es el cliente de la base de la pirámide social, nosotros les damos la oportunidad de abrir cuentas de ahorro con montos bajos, desde \$5.00 a fin de incluir a estas personas de pocos ingresos. Por otro lado, no se tiene apoyo para minimizar los índices delincuenciales, que ponen en riesgo a todos los sectores del país.

13. ¿Cuáles son las principales metas que la institución financiera tiene a largo plazo, en cuanto a la implementación de corresponsales?

Queremos que la gente nos encuentre a la vuelta de la esquina, que la gente ahorre, que cuando necesite un micro crédito, un micro seguro, lo pueda encontrar fácilmente.

Además que pueda realizar transacciones financieras sin estar pagando comisiones por este servicio. Además de las proyecciones que tenemos de bancarización.

Apéndice 3: Guía de encuesta dirigida a empresarios que ofrecen servicios de corresponsalía bancaria

CUESTIONARIO DIRIGIDO A EMPRESARIOS QUE PROPORCIONAN SERVICIOS FINANCIEROS EN SUS NEGOCIOS, MENDIANTE CORRESPONSALES BANCARIOS

Objetivo del cuestionario: Conocer los beneficios y riesgos, para los propietarios de pequeños y medianos comercios que prestan servicios financieros mediante corresponsales bancarios.

Instrucciones: Contestar las siguientes preguntas en el espacio en blanco disponible y marcar con una X en la casilla correspondiente a su respuesta. Hay algunas preguntas en las cuales puede seleccionar más de una respuesta.

1) ¿Cuál es el tipo de negocio que posee?

Farmacia Tienda Ferretería
Restaurante Bazar o variedades Otro

Otro (Especifique): _____

2) ¿Cuál es el tiempo que tiene de operar como corresponsal bancario?

Menos de 6 meses de 6 meses a un año más de un año

3) ¿De qué manera obtuvo la oportunidad de ofrecer los servicios financieros en su establecimiento?

Fue visitado por una institución financiera (sin ser cliente de ella)

Fue contactado por una institución financiera, siendo cliente de ella

Escuchó alguna publicidad y usted se acercó a una institución financiera para solicitar ser corresponsal

4) ¿Ha experimentado que un mayor número de personas visitan su negocio por ofrecer servicios financieros?

Sí No

5) ¿Ha percibido un incremento en sus ingresos debido a las ventas y a las comisiones que recibe al ser corresponsal?

Sí No

6) ¿Cuáles son los principales beneficios que obtiene al prestar servicios financieros como corresponsal bancario? (Puede seleccionar más de una respuesta)

Recibe comisiones

Llega un mayor número de clientes a su negocio

Es un proyecto novedoso y su negocio sería más conocido en la región

Porque su negocio recibiría publicidad por parte de la institución financiera que lo contrató

Proporciona un beneficio social a la comunidad, al no existir sucursales bancarias

7) ¿Cuánto es el monto que recibe de comisiones por la prestación de servicios financieros por medio de corresponsalía bancaria?

De \$200.00 a \$300.00 de \$300.00 a \$400.00 más de \$400.00

8) ¿Considera que las comisiones que recibe cubren los gastos asociados al negocio de brindar servicios financieros a través de corresponsalía bancaria?

Sí No

9) ¿Ha realizado alguna inversión para que su negocio preste servicios como corresponsal bancario?

Sí No

Especificar: _____

10) ¿Cuáles son las transacciones que realizan la mayoría de los clientes? (Puede seleccionar más de una respuesta)

Cobro de remesa familiar Pago de recibos (agua, luz, teléfono)

Retiros o depósitos de ahorro Pago de préstamos y tarjetas de crédito

Transferencias de fondos Solicitud de cuentas de ahorro o créditos

11) ¿Le visitan nuevos clientes desde que posee un corresponsal bancario en su negocio?

Sí No

12) ¿Considera que ha recibido suficiente capacitación para prestar los servicios de corresponsalía bancaria?

Sí No

13) ¿Qué tan frecuentes son las visitas de seguimiento por parte de la institución que lo ha contratado?

Semanal Quincenal Mensual Cada dos meses

14) ¿Cuáles considera que son las principales dificultades que ha percibido al ser corresponsal bancario? (Puede seleccionar más de una respuesta)

- Falta de personal adecuado en su negocio para realizar las operaciones
- Los procesos en el sistema informático son muy complejos
- Fallas en el sistema por interrupción en la red
- Falta de seguimiento por parte de la institución que le contrató
- Clientes desean realizar transacciones no disponibles en el sistema
- Considera que no se tiene ninguna dificultad

15) ¿Cuál de los siguientes factores considera que representan un riesgo al que se expone por prestar los servicios como corresponsal bancario? (Puede marcar más de una respuesta)

- Falta de vigilancia privada o no existe cerca algún puesto policial
- Temor a ser víctima de un asalto en su negocio
- Temor a ser víctima de extorsión
- Considera que no existe ningún riesgo

16) ¿Cuál considera usted que es el principal aporte que le hace a la comunidad al prestar servicios financieros mediante corresponsales bancarios?

- Acceso a servicios financieros de forma cercana y con horarios extendidos
- Tiene la oportunidad de informar a la población sobre productos financieros
- Los clientes podrían motivarse para ahorrar en una cuenta bancaria

Apéndice 4: Tabulación y análisis de datos, encuesta dirigida a propietarios de pequeños y medianos comercios que prestan servicios financieros a través de corresponsales bancarios.

Pregunta N° 1.

¿Cuál es el tipo de negocio que posee?

Objetivo: Conocer el tipo de negocio en el cual se encuentran instalados los corresponsales bancarios.

Tabla 3

Cuadro de frecuencias para pregunta 1

Opciones de Respuestas	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	Relativa
Farmacia	18	20%
Tienda	32	36%
Ferretería	16	18%
Restaurante	3	3%
Bazar o Variedades	8	9%
Otro	13	14%
Total	90	100%

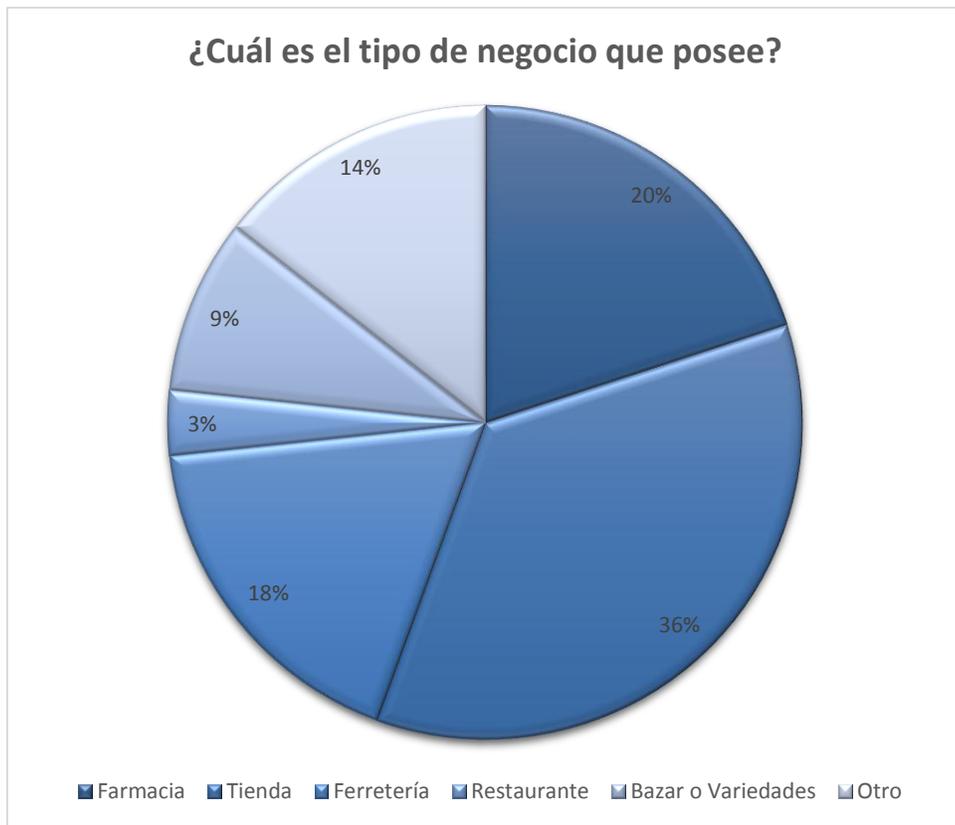


Figura 1. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 1

Análisis e interpretación:

El gráfico muestra que la mayoría de negocios que poseen corresponsales bancarios son tiendas, seguido de farmacias y ferreterías. Existe un alto porcentaje que corresponde a otro tipo de negocios, en dicho rubro se encuentran librerías, ciber café, centro médico y sorbeterías. En base a este resultado se puede considerar que las tiendas son los comercios más adecuados para colocar corresponsales bancarios, debido a la diversidad de productos que ofrecen y la afluencia de personas que visitan este tipo de negocios.

Pregunta N° 2.

¿Cuál es el tiempo que tiene de operar como corresponsal bancario?

Objetivo: Conocer el tiempo de prestar servicios financieros que poseen los corresponsales bancarios.

Tabla 4

Cuadro de frecuencias para pregunta 2

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Menos de 6 meses	17	19%
de 6 meses a un año	25	28%
Más de un año	48	53%
Total	90	100%

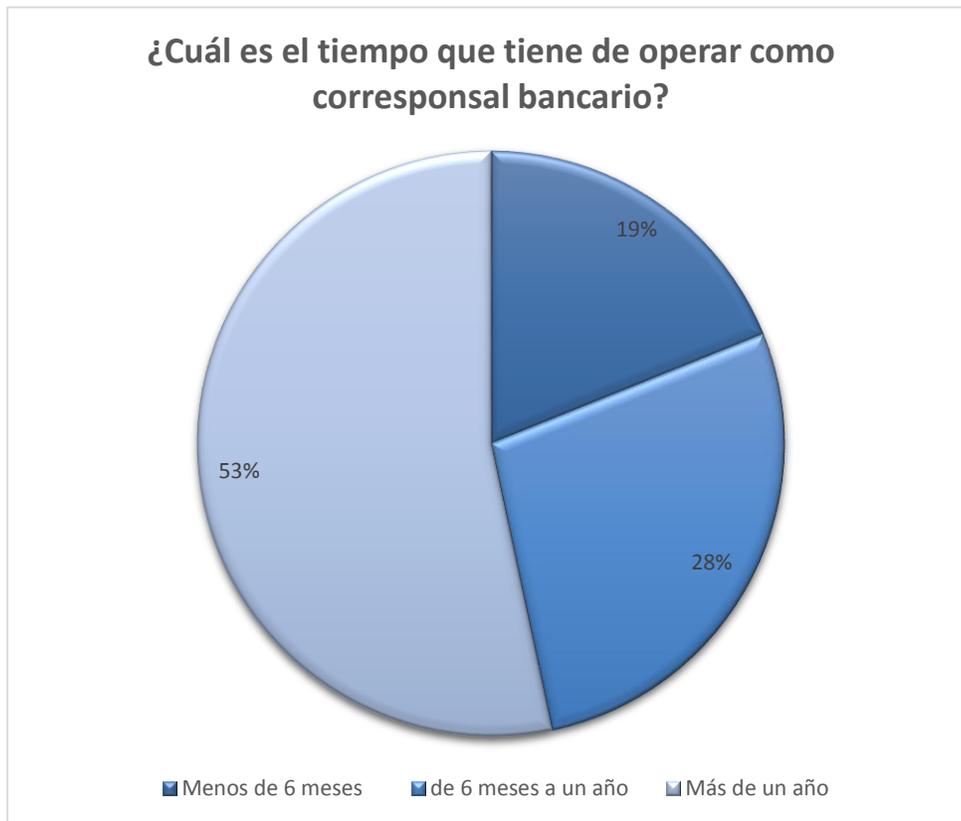


Figura 2. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 2

Análisis e interpretación:

La mayoría de corresponsales bancarios encuestados, poseen más de un año de prestar servicios financieros. Se consultó sobre el plazo del contrato que firman con la institución financiera, y estos son de un año prorrogable. Sin embargo, los comerciantes que poseen más de un año de operar indicaron que han alargado dicho contrato ya que se encuentran satisfechos con la prestación de servicios financieros en sus negocios.

Pregunta N° 3.

¿De qué manera obtuvo la oportunidad de ofrecer los servicios financieros en su establecimiento?

Objetivo: Conocer la manera en que fueron seleccionados los corresponsales bancarios que prestan servicios financieros en sus negocios.

Tabla 5

Cuadro de frecuencias para pregunta 3

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Fue visitado por una institución financiera (sin ser cliente de ella)	32	36%
Fue contactado por una institución financiera, siendo cliente de ella	37	41%
Escuchó alguna publicidad y usted se acercó a una institución financiera para solicitar ser corresponsal	21	23%
Total	90	100%

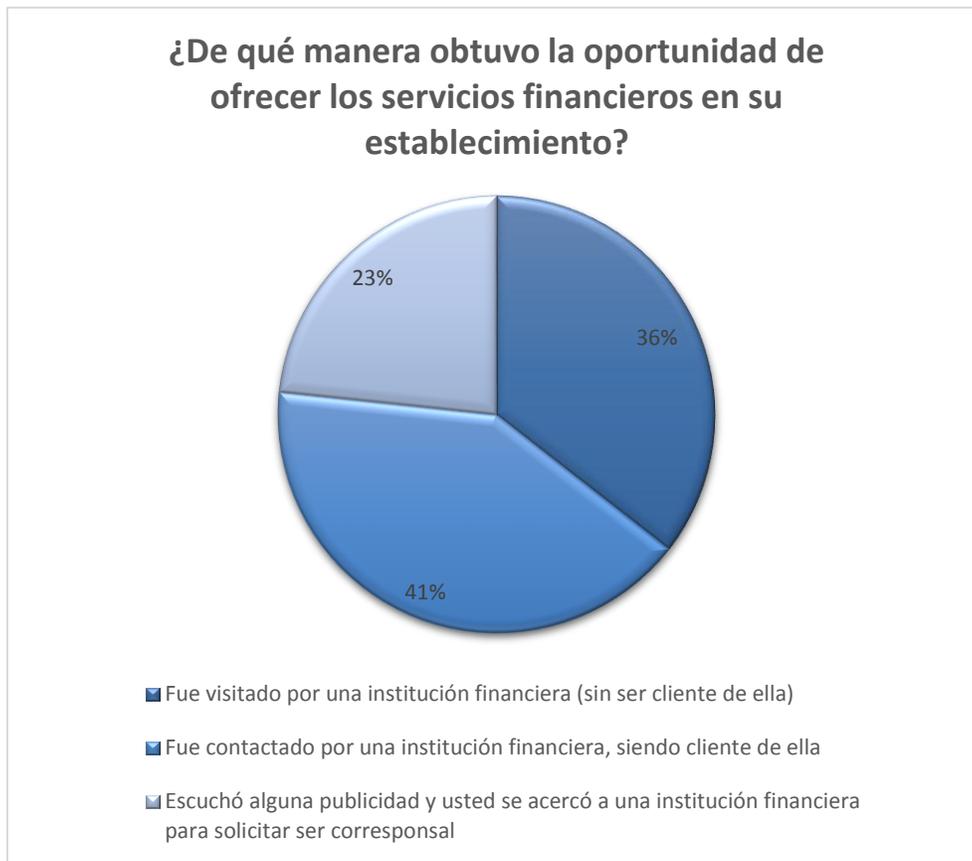


Figura 3. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 3.

Análisis e interpretación:

La mayoría de los negocios que poseen corresponsales bancarios fueron contactados por las instituciones financieras ya sea siendo clientes o no clientes de dichas instituciones.

Solamente 21 encuestados manifestaron buscar una institución bancaria para poner a disposición sus negocios en la prestación de servicios financieros.

Pregunta N° 4.

¿Ha experimentado que un mayor número de personas visitan su negocio por ofrecer servicios financieros?

Objetivo: Determinar si con la implementación de corresponsales bancarios, los pequeños y medianos comerciantes reciben un mayor número de clientes en sus negocios.

Tabla 6

Cuadro de frecuencias para pregunta 4

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Si	80	89%
No	10	11%
Total	90	100%

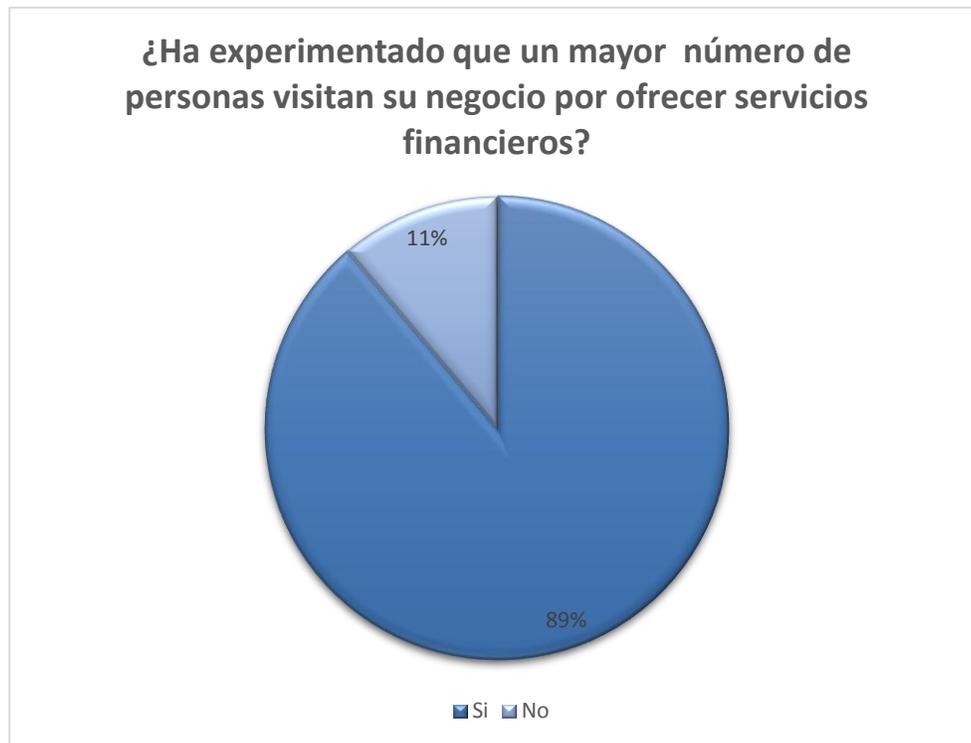


Figura 4. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 4.

Análisis e interpretación:

La mayoría de los propietarios que poseen corresponsales bancarios respondieron que han experimentado una mayor afluencia de clientes en sus negocios desde que prestan servicios financieros en sus negocios.

Pregunta N° 5.

¿Ha percibido un incremento en sus ingresos debido a las ventas y a las comisiones que recibe por ser corresponsal?

Objetivo: Conocer si los comerciantes perciben mayores entradas de efectivo en sus negocios, desde que prestan servicios de corresponsalía bancaria.

Tabla 7

Cuadro de frecuencias para pregunta 5

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Si	78	87%
No	12	13%
Total	90	100%

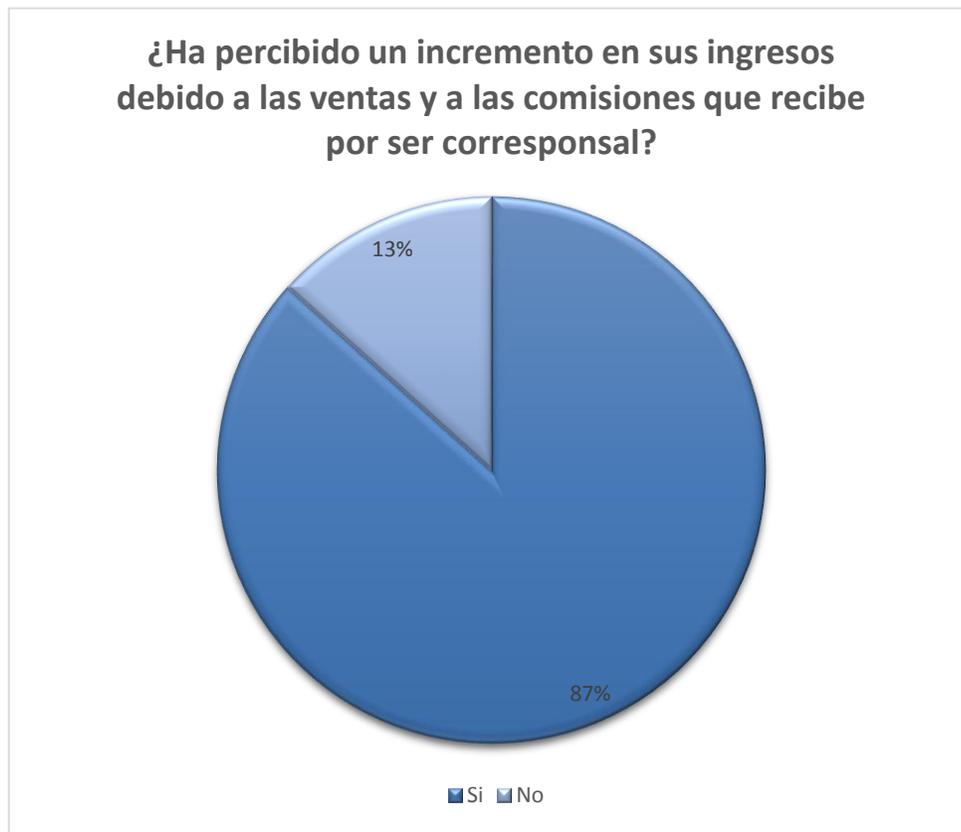


Figura 5. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 5.

Análisis e interpretación:

De los 90 propietarios de corresponsales bancarios encuestados, 78 afirman que han percibido un incremento de sus ingresos debido a las ventas y a las comisiones que reciben al prestar servicios financieros en sus negocios.

Pregunta N° 6.

¿Cuáles son los principales beneficios que obtiene al prestar servicios financieros como corresponsal bancario?

Objetivo: Conocer cuáles son los beneficios que perciben los pequeños comerciantes que poseen corresponsales bancarios en sus negocios.

Tabla 8

Cuadro de frecuencias para pregunta 6

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Recibe comisiones	75	83%
Llega un mayor número de clientes a su negocio	54	60%
Es un proyecto novedoso y su negocio sería más conocido en la región	52	57.80%
Porque su negocio recibiría publicidad por parte de la institución financiera que lo contrató	41	45.56%
Por el beneficio social que genera en la comunidad al no existir sucursales bancarias	35	38.89%

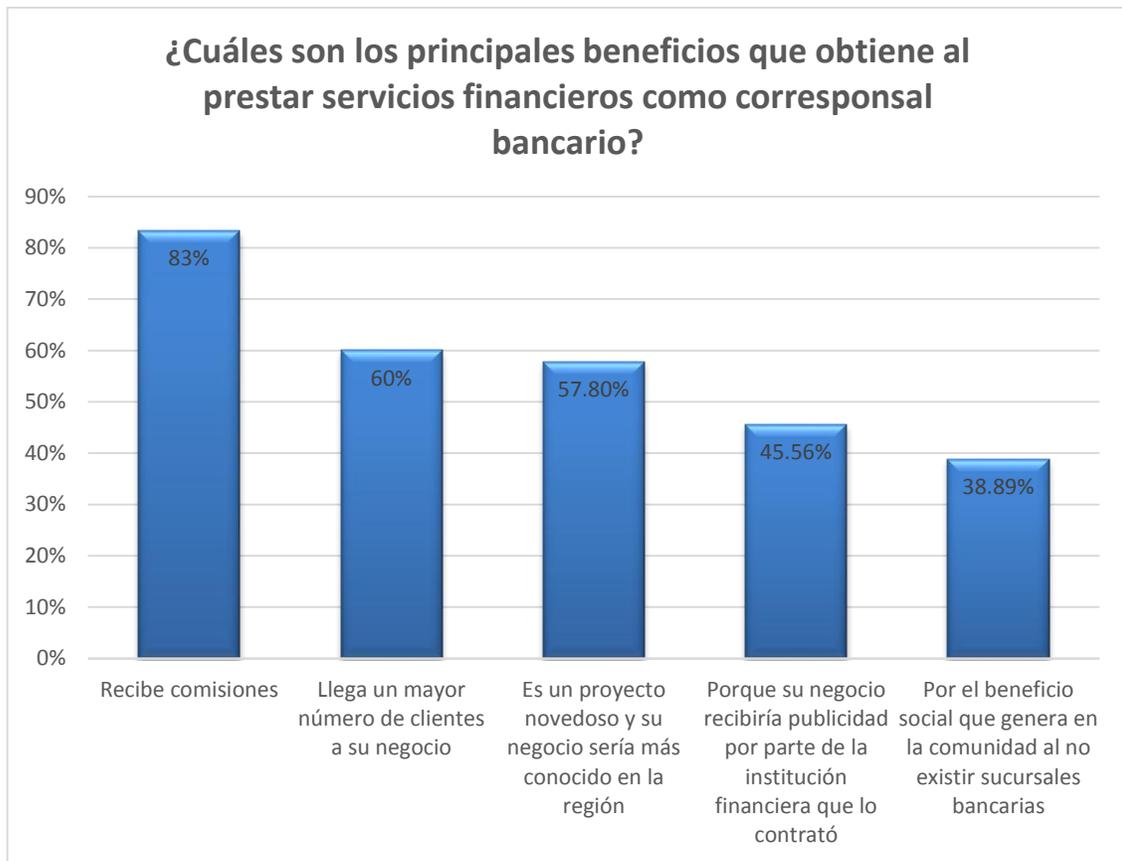


Figura 6. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 6.

Análisis e interpretación:

Los encuestados en su mayoría perciben que los principales beneficios que obtienen al prestar servicios como corresponsales bancarios son las comisiones que reciben y que además un mayor número de clientes acuden a sus negocios, oportunidad que aprovechan para ofrecer sus productos.

Pregunta N° 7.

¿Cuánto es el monto que recibe de comisiones por la prestación de servicios financieros por medio de corresponsalía bancaria?

Objetivo: Conocer el monto que reciben de comisiones los comerciantes que poseen corresponsales bancarios.

Tabla 9

Cuadro de frecuencias para pregunta 7

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
De \$200.00 a \$300.00	65	72%
de \$300.00 a \$400.00	19	21%
más de \$400.00	6	7%
Total	90	100%

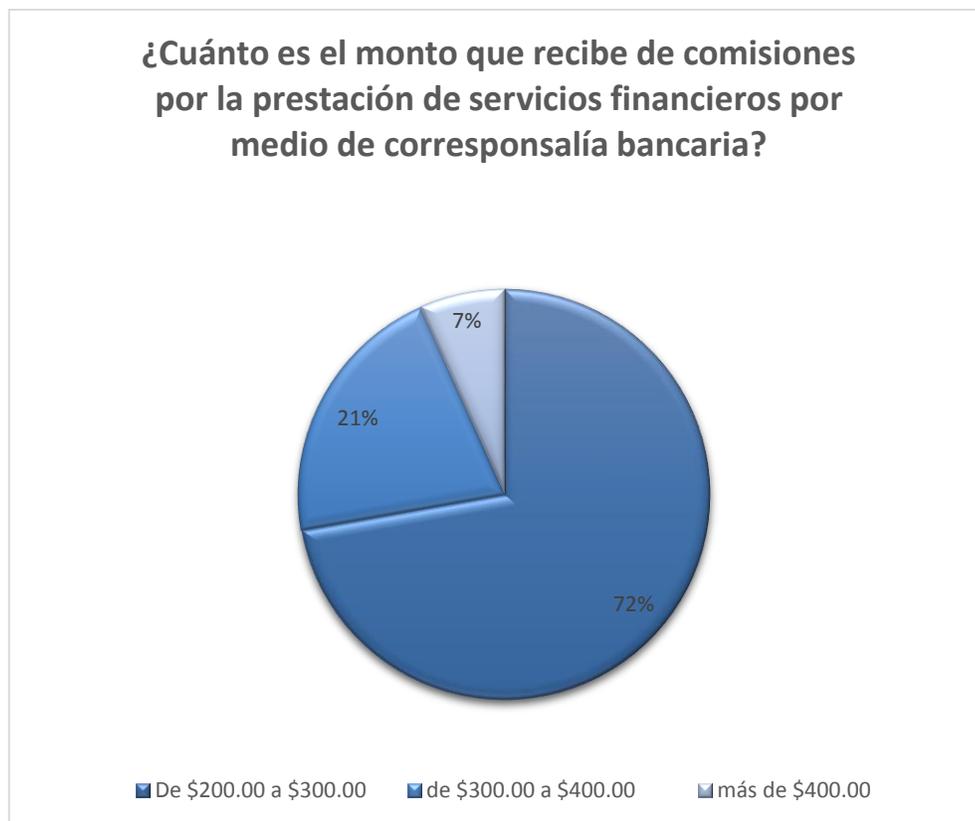


Figura 7. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 7.

Análisis e interpretación:

Las comisiones que reciben la mayoría de comerciantes que poseen corresponsales bancarios está entre el rango de \$200.00 a \$300.00, de los 90 comerciantes encuestados, solamente 6 manifestaron recibir comisiones que superan los \$400.00. Según la información proporcionada por las instituciones financieras, las comisiones son otorgadas en base al número de transacciones realizadas, y el reto que tienen es captar un mayor número de clientes en las zonas donde hay corresponsales.

Pregunta N° 8.

¿Considera que las comisiones que recibe cubren los gastos asociados al negocio de brindar servicios financieros a través de corresponsalía bancaria?

Objetivo: Determinar si son suficientes las comisiones que reciben los empresarios que poseen corresponsales bancarios para cubrir los gastos asociados al negocio.

Tabla 10

Cuadro de frecuencias para pregunta 8

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Si	73	81%
No	17	19%
Total	90	100%

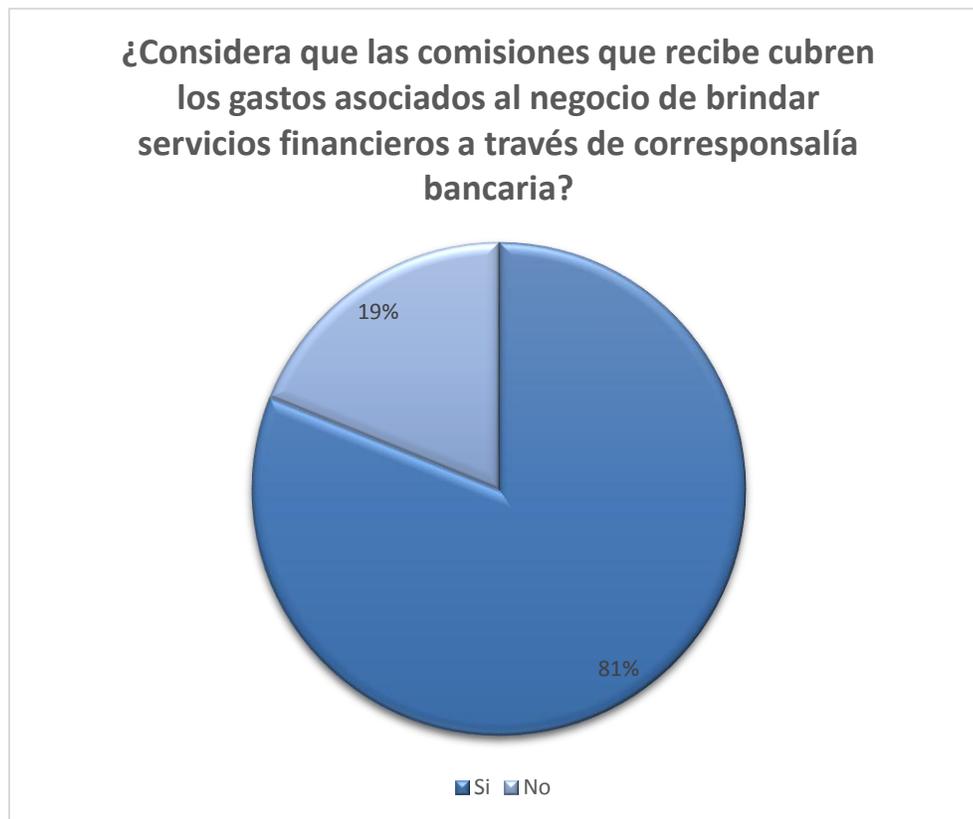


Figura 8. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 8.

Análisis e interpretación:

El 19% de los encuestados manifestaron que las comisiones que reciben no cubren los gastos asociados al negocio se consultó con algunos el motivo por el cual no se cubren dichos gastos y manifestaron que han tenido la necesidad de contratar un nuevo empleado para que realizara las transacciones financieras, y la ganancia que obtenían se había convertido en el salario para el nuevo empleado, sin embargo, manifestaron que deseaban continuar con la prestación del servicio debido a que un mayor número de clientes visitan su negocio y tienen la oportunidad de vender sus productos.

Pregunta N° 9.

¿Ha realizado alguna inversión para que su negocio preste servicios como corresponsal bancario?

Objetivo: Conocer si los empresarios que poseen corresponsales bancarios han realizado algún tipo de inversión para prestar servicios financieros en su negocio.

Tabla 11

Cuadro de frecuencias para pregunta 9

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Si	15	17%
No	75	83%
Total	90	100%



Figura 9. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 9.

Análisis e interpretación:

La mayoría de los encuestados manifestaron que no han realizado inversiones para que su negocio preste sus servicios como corresponsal bancario, debido a que la institución financiera les ha proporcionado todos los recursos necesarios. Sin embargo a las personas que dieron respuesta afirmativa, se les consultó el tipo de inversión realizada y manifestaron que contrataron nuevo personal, ampliaron sus instalaciones o realizaron compra de mercadería para vender a los clientes que visitan sus negocios.

Pregunta N° 10.

¿Cuáles son las transacciones que realizan la mayoría de los clientes?

Objetivo: Conocer desde el punto de vista de los empresarios que poseen corresponsales bancarios cuáles son las transacciones que realizan la mayoría de los clientes.

Tabla 12

Cuadro de frecuencias para pregunta 10

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Cobro de remesa familiar	56	62.22%
Pago de recibos (agua, luz, teléfono)	84	93.33%
Retiros o depósitos de ahorro	54	60.00%
Pago de préstamos y tarjetas de crédito	50	55.56%
Transferencias de fondos	16	17.78%
Solicitud de cuentas de ahorro o créditos	14	15.56%

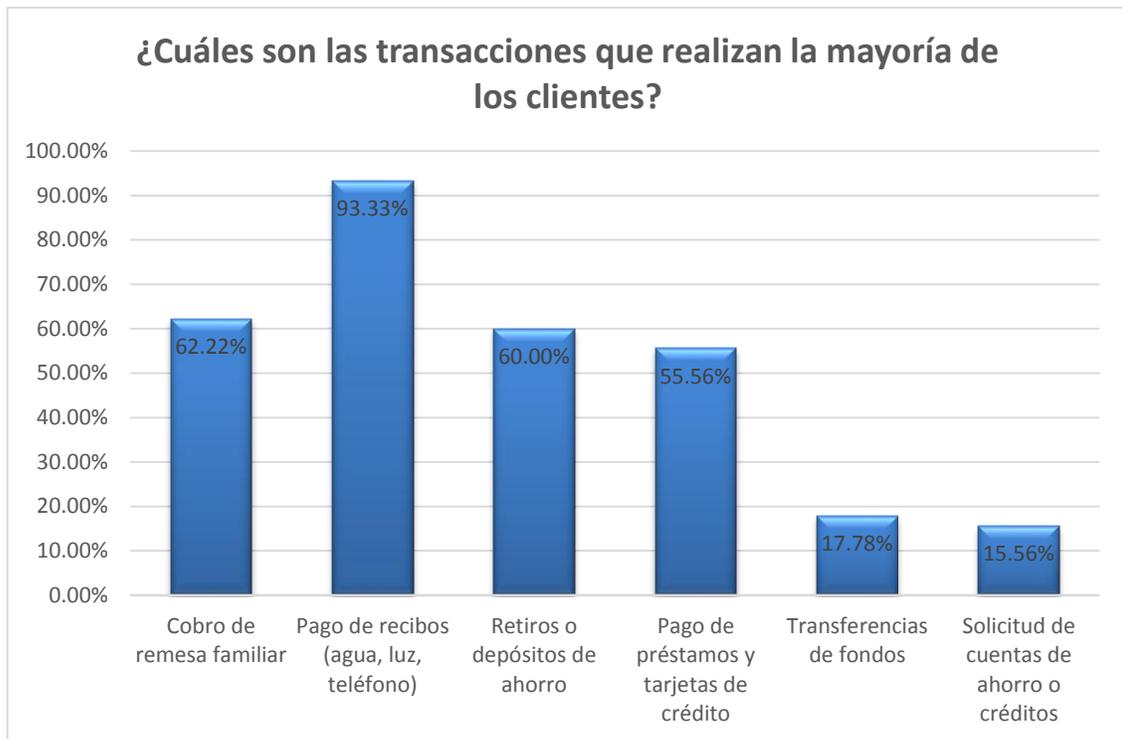


Figura 10. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 10.

Análisis e interpretación:

Las personas que respondieron el cuestionario manifestaron que los clientes en su mayoría acuden a realizar pagos de facturas de agua potable, energía eléctrica y telefonía, seguido de cobro de remesas familiares. Además indicaron que para realizar estas operaciones no es necesario que los usuarios sean clientes de una institución bancaria. Esto significa que la mayoría de los clientes no acuden a los corresponsales para hacer transacciones propias de la banca tales como depósitos de ahorro, retiros, pagos de créditos o solicitudes de cuentas de ahorro o créditos, por lo cual estas personas podrían no tener ningún producto bancario y representan una oportunidad para que las entidades financieras ofrezcan sus productos en estos sectores de la población.

Pregunta N° 11.

¿Le visitan nuevos clientes desde que posee un corresponsal bancario en su negocio?

Objetivo: Determinar si desde que los pequeños y medianos empresarios tienen corresponsales bancarios en sus negocios, reciben nuevos clientes tanto para comprar productos y para realizar transacciones financieras.

Tabla 13

Cuadro de frecuencias para pregunta 11

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Si	63	70%
No	27	30%
Total	90	100%



Figura 11. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 11.

Análisis e interpretación:

El 70% de los encuestados manifestaron que sí reciben la visita de nuevos clientes desde que poseen un corresponsal bancario en su negocio, lo cual les beneficia ya que los clientes aprovechan a realizar compras además de realizar operaciones financieras.

Pregunta N° 12.

¿Considera que ha recibido suficiente capacitación para prestar los servicios de corresponsalía bancaria?

Objetivo: Conocer si los empresarios que poseen corresponsales bancarios en sus negocios han recibido la capacitación necesaria para prestar servicios financieros en sus negocios.

Tabla 14

Cuadro de frecuencias para pregunta 12

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Si	88	98%
No	2	2%
Total	90	100%

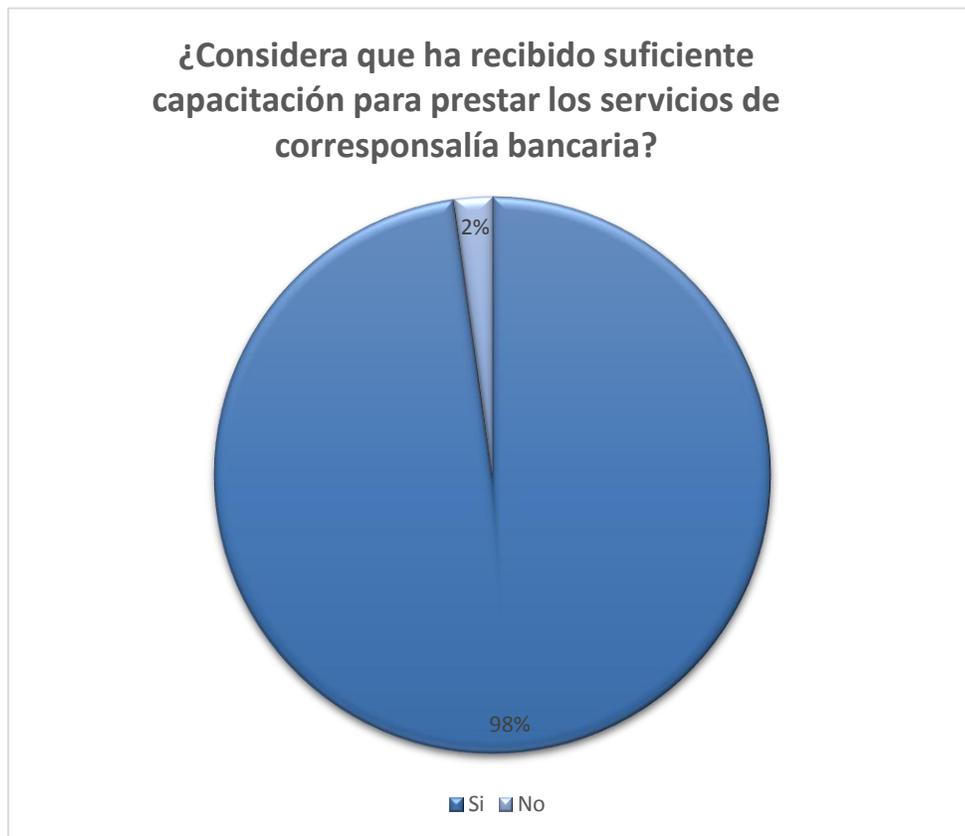


Figura 12. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 12.

Análisis e interpretación:

De los 90 participantes de la encuesta, 88 manifestaron que sí han recibido suficiente capacitación para prestar sus servicios como corresponsales bancarios, y algunos manifestaron que en los primeros días de la prestación del servicio, había presencia de ejecutivos de la institución financiera que los contrató para brindarles apoyo en la realización de las operaciones financieras o para resolver cualquier duda que se les presente.

Pregunta N° 13.

¿Qué tan frecuentes son las visitas de seguimiento por parte de la institución que lo ha contratado?

Objetivo: Conocer si las instituciones financieras realizan visitas periódicas a los corresponsales bancarios que han contratado.

Tabla 15

Cuadro de frecuencias para pregunta 13

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Semanal	28	31%
Quincenal	25	28%
Mensual	31	34%
Cada dos meses	6	7%
Total	90	100%

¿Qué tan frecuentes son las visitas de seguimiento por parte de la institución que lo ha contratado?

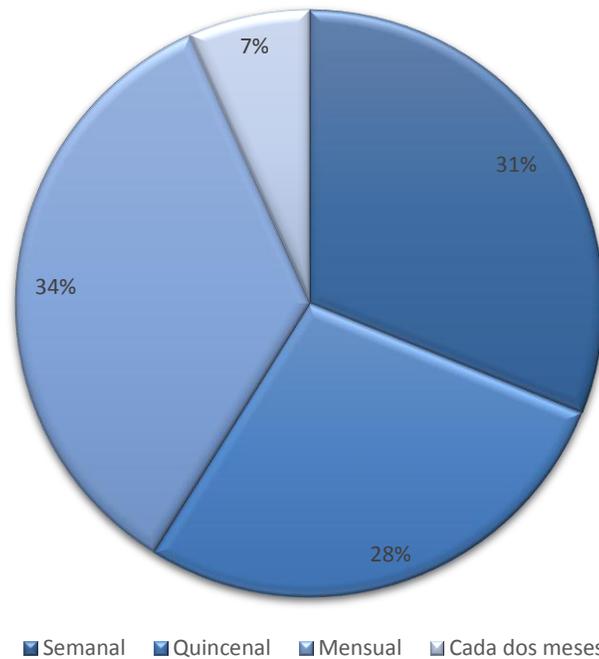


Figura 13. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 13.

Análisis e interpretación:

Según la información obtenida, las visitas de seguimiento que realizan las instituciones financieras en los corresponsales bancarios son periódicas, en su mayoría, semanales, quincenales y mensuales. Dichas visitas son realizadas con el fin de identificar cualquier necesidad que se les presente o resolver algún inconveniente relacionado al funcionamiento del corresponsal.

Pregunta N° 14.

¿Cuáles considera que son las principales dificultades que ha percibido al ser corresponsal bancario?

Objetivo: Determinar qué tipo de dificultades experimentan los pequeños y medianos comerciantes, en relación a la prestación de servicios financieros a través de corresponsales bancarios.

Tabla 16

Cuadro de frecuencias para pregunta 14

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Falta de personal adecuado en su negocio para realizar las operaciones	34	37.78%
Los procesos en el sistema informático son muy complejos	9	10%
Fallas en el sistema por interrupción en la red	39	43.33%
Falta de seguimiento por parte de la institución que le contrató	9	10%
Clientes desean realizar transacciones no disponibles en el sistema	28	31.11%
Considera que no se tiene ninguna dificultad	17	18.89%

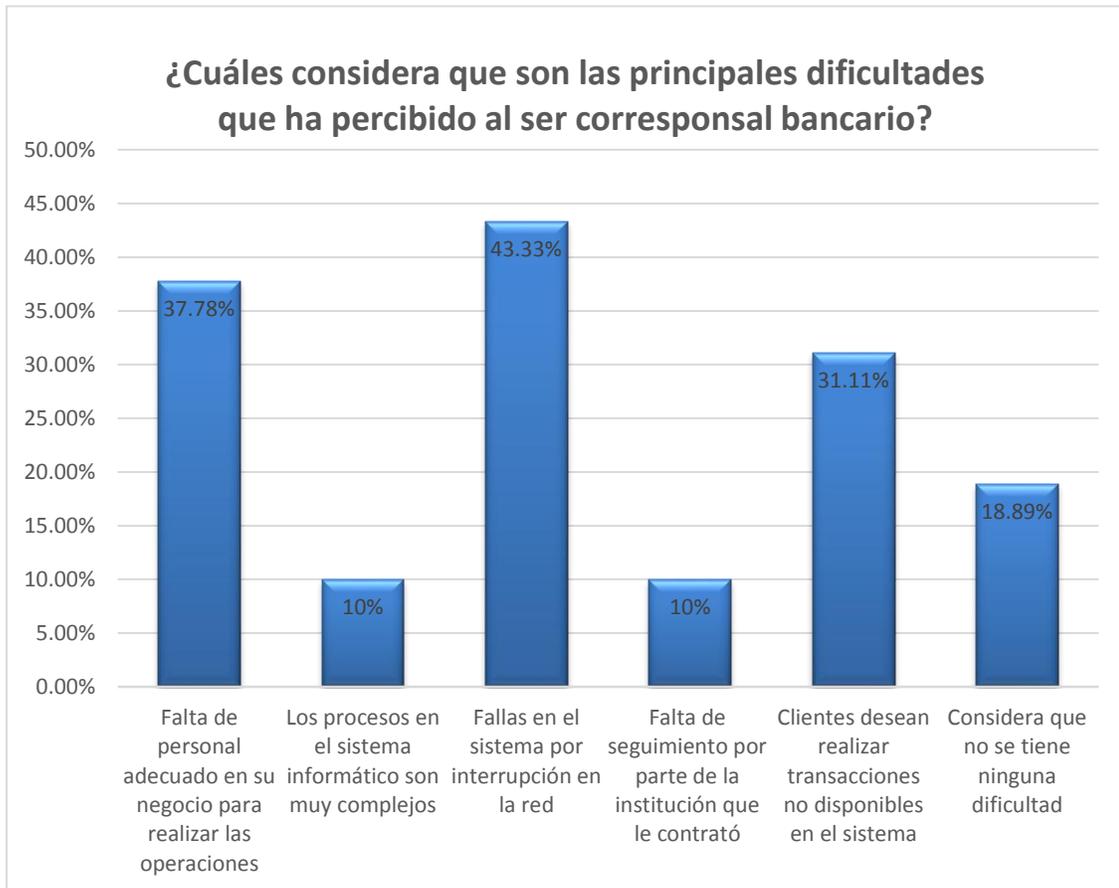


Figura 14. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 14.

Análisis e interpretación:

Los usuarios en su mayoría destacaron que las principales dificultades que se les presentaron fueron las fallas en el sistema por interrupción en la red y la falta de personal adecuado en su negocio para realizar las operaciones, algunos encuestados mencionaron que en ciertas ocasiones experimentaban inconvenientes en el internet, por lo cual dejaban de prestar los servicios.

Pregunta N° 15.

¿Cuál de los siguientes factores considera que representan un riesgo al que se expone por prestar los servicios como corresponsal bancario?

Objetivo: Conocer los factores que representan riesgo para los pequeños comerciantes que prestan servicios de corresponsalía bancaria en sus negocios.

Tabla 17

Cuadro de frecuencias para pregunta 15

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Falta de vigilancia privada o no existe cerca algún puesto policial	53	58.89%
Temor a ser víctima de un asalto en su negocio	54	60%
Temor a ser víctima de extorsión	54	60%
Considera que no existe ningún riesgo	18	20%

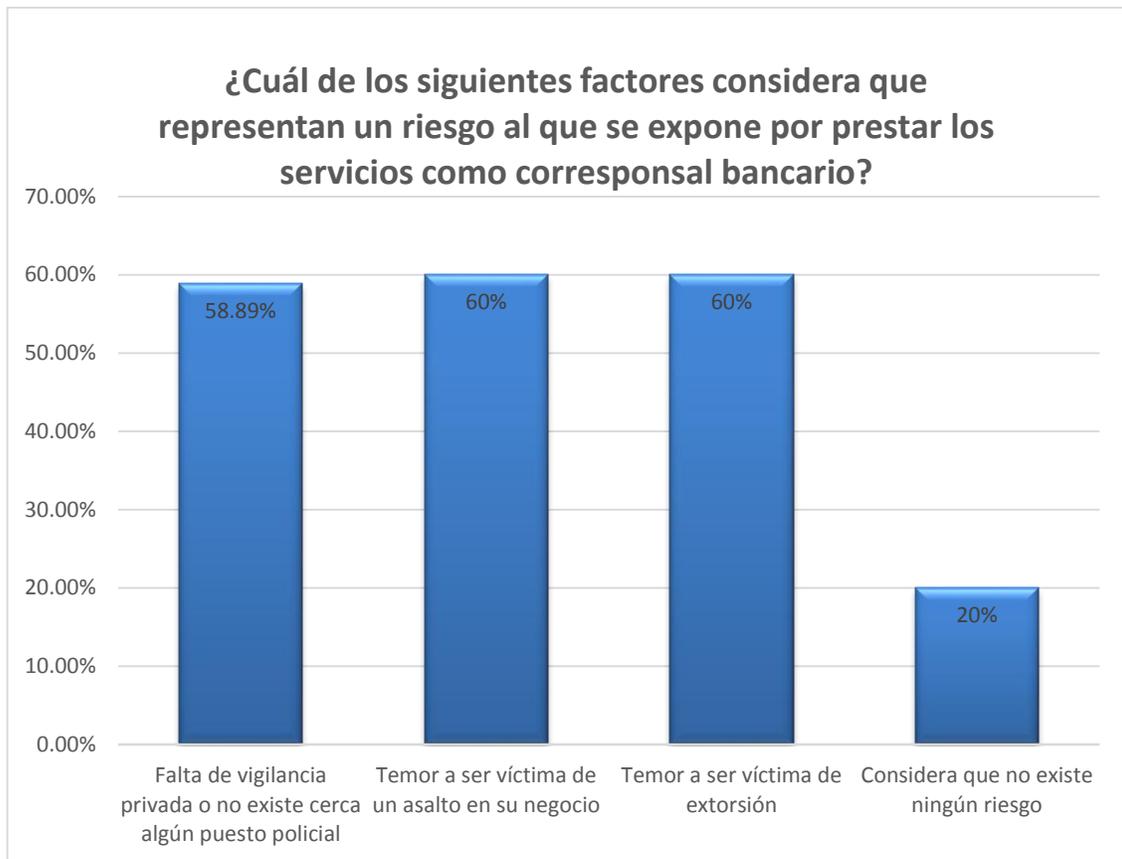


Figura 15. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 15.

Análisis e interpretación:

Los principales riesgos a los que se consideran expuestos los propietarios de corresponsales son la falta de vigilancia privada o ausencia de puesto policial cerca de su negocio, temor a ser víctima de asaltos o extorciones, algunos de ellos manifestaron que ya han tenido percances como asaltos o extorciones. Indicaron que a pesar que las instituciones financieras pagan pólizas de seguro contra robos, ellos se sienten atemorizados ya que residen en zonas que consideran inseguras.

Pregunta N° 16.

¿Cuál considera usted que es el principal aporte que le hace a la comunidad al prestar servicios financieros mediante corresponsales bancarios?

Objetivo: Conocer desde la perspectiva de los pequeños comerciantes que poseen corresponsales bancarios, el principal aporte que brindan a la comunidad, al prestar servicios financieros en sus negocios.

Tabla 18

Cuadro de frecuencias para pregunta 16

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Acceso a servicios financieros de forma cercana y con horarios extendidos	65	72.22%
Informar a la población sobre productos financiero	39	43.33%
Los clientes podrían motivarse para ahorrar en una cuenta bancaria	39	43.33%

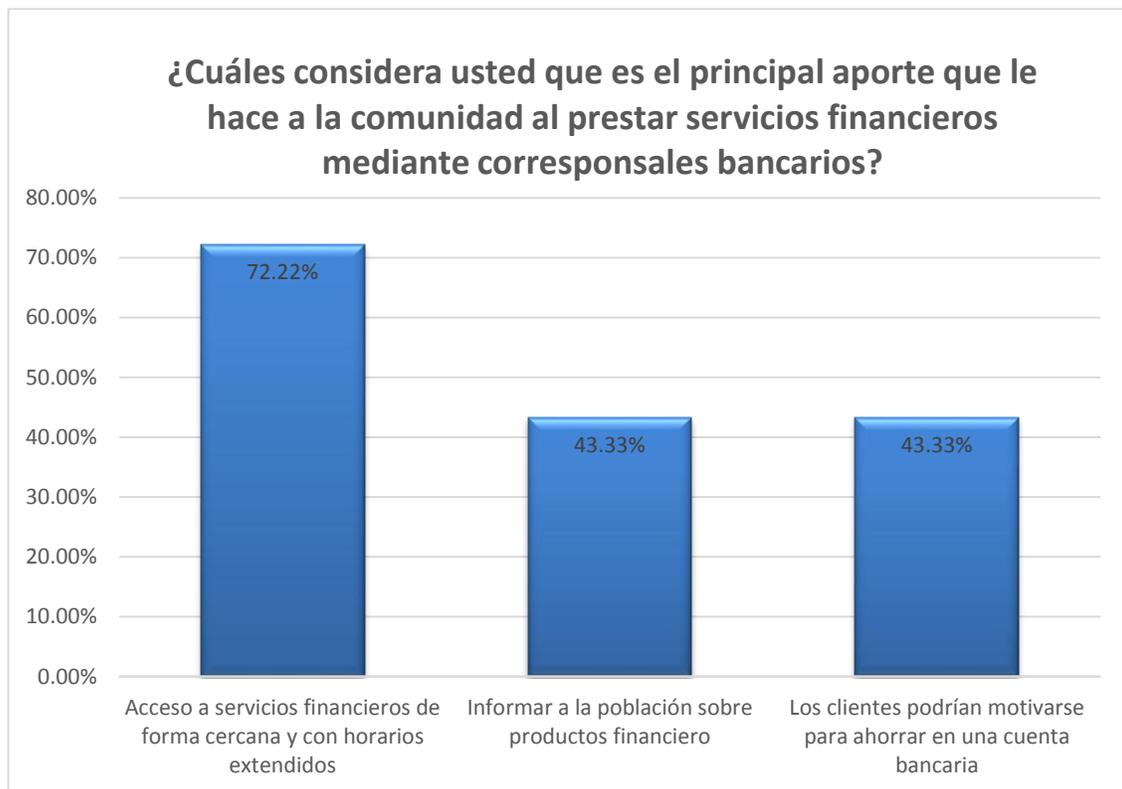


Figura 16. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 16.

Análisis e interpretación:

Los participantes de la encuesta consideran que el principal aporte que hacen a la comunidad es brindar acceso a servicios financieros de forma cercana y con horarios extendidos. Esto les permite ser un canal que promueve la inclusión financiera a nivel nacional.

Apéndice 5: Guía de encuesta realizada a usuarios del servicio de corresponsalía bancaria.

CUESTIONARIO DIRIGIDO USUARIOS DE CORRESPONSALES BANCARIOS

Objetivo del cuestionario:

Conocer los beneficios y riesgos que representa la utilización de servicios financieros mediante corresponsales bancarios. Determinar el impacto en la población, derivado de la implementación de corresponsales bancarios.

Instrucciones: Contestar las siguientes preguntas en el espacio en blanco disponible y marcar con una X en la casilla correspondiente a su respuesta. Hay algunas preguntas en las cuales puede seleccionar más de una respuesta.

1) ¿Cuál es el departamento en el que reside? _____

2) ¿Cuál es su género? M F

3) ¿Cuál es su edad? ____ Años

4) ¿Cuál es su estado civil?

Soltero Casado Acompañado

5) ¿Cuál es su situación laboral?

Oficios domésticos Jornalero Empleado Desempleado

6) ¿Por qué medios se ha enterado de los servicios financieros que ofrecen los corresponsales bancarios en su localidad?

Anuncios radio/tv Anuncios en unidades móviles

Por los vecinos Publicidad en el negocio que visita

Hojas volantes Anuncios en zonas públicas

7) ¿Cuántas veces al mes utiliza los servicios que ofrecen los corresponsales bancarios?

1 vez de 1 a 5 veces más de 5 veces

8) ¿Qué tipo de operaciones financieras realiza o ha realizado en corresponsales bancarios? (Puede marcar más de una respuesta)

Cobro de remesa familiar Pago de recibos (agua, luz, teléfono)

Retiros o depósitos de ahorro Pago de préstamos y tarjetas de crédito

Transferencias de fondos Solicitud de cuentas de ahorro o créditos

9) ¿Ha realizado solicitudes de cuenta de cuentas de ahorro o crédito en un corresponsal, siendo posteriormente contactado por la institución financiera, para brindarle mayor información sobre el producto que desea adquirir?

Sí No

10) ¿Cuáles son las razones por las que utiliza los corresponsales bancarios? (Puede marcar más de una respuesta)

Cercanía Horarios accesibles Seguridad

Ahorro de tiempo El Servicio es gratis Amabilidad

11) ¿Cuáles son los montos de las transacciones que usted realiza?

De \$1.00 a \$50.00 De \$50.00 a \$100.00

De \$100.00 a \$200.00 De \$200.00 a \$500.00

12) Cuando utiliza los servicios de un corresponsal, ¿aprovecha para realizar compras o consumir los productos del negocio que visita para hacer sus operaciones financieras?

Sí No

13) ¿Considera que el servicio de corresponsales beneficia a su comunidad?

Sí No

14) ¿Cuáles considera que son las principales dificultades que podría experimentar al utilizar el servicio de corresponsales bancarios? (Puede marcar más de una respuesta)

Desconoce los servicios disponibles y no hay suficiente información visual en el lugar

Desconoce los montos límites permitidos de las transacciones disponibles

Considera que los pagos que realiza podrían no quedar procesados correctamente

Son frecuentes los inconvenientes de lentitud que presenta sistema informático

No recibe la atención adecuada debido a falta de capacidad del personal que atiende

No experimenta ninguna dificultad

15) ¿Cuál de los siguientes factores considera que representan un riesgo al que se expone cuando utiliza los servicios de los corresponsales bancarios? (Puede marcar más de una respuesta)

Falta de vigilancia privada o no existe cerca algún puesto policial

Falta de privacidad cuando deposita o retira su dinero

Temor a ser víctima de un asalto

Temor a ser víctima de extorsión

Todas las anteriores

Considera que no existe ningún riesgo

16) ¿Cómo califica el servicio que ofrece el corresponsal bancario que usted visita?

Excelente Bueno Regular

Apéndice 6: Tabulación y Análisis de datos del cuestionario dirigido usuarios de corresponsales bancarios

Pregunta N° 1

¿Cuál es el departamento en que reside?

Objetivo: Determinar qué departamento participaron en mayor proporción para el estudio de usuarios de corresponsales financieros.

Tabla 19

Cuadro de frecuencias para pregunta 1

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sonsonate	7	3%
La Libertad	22	9%
La Unión	19	8%
San Miguel	53	21%
San Vicente	11	4%
La Paz	1	0%
Usulután	60	24%
Chalatenango	75	30%
Totales	248	100%



Figura 17. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 1.

Análisis e interpretación:

La mayor parte de la población está representada por el departamento de Chalatenango, Usulután y San Miguel, los cuales rondan el 75% de la muestra que se ha tomado como estudio.

Pregunta N° 2

¿Cuál es su género?

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

Tabla 20

Cuadro de frecuencias para pregunta 2

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Masculino	90	36%
Femenino	155	63%
No responde	3	1%
Totales	248	100%

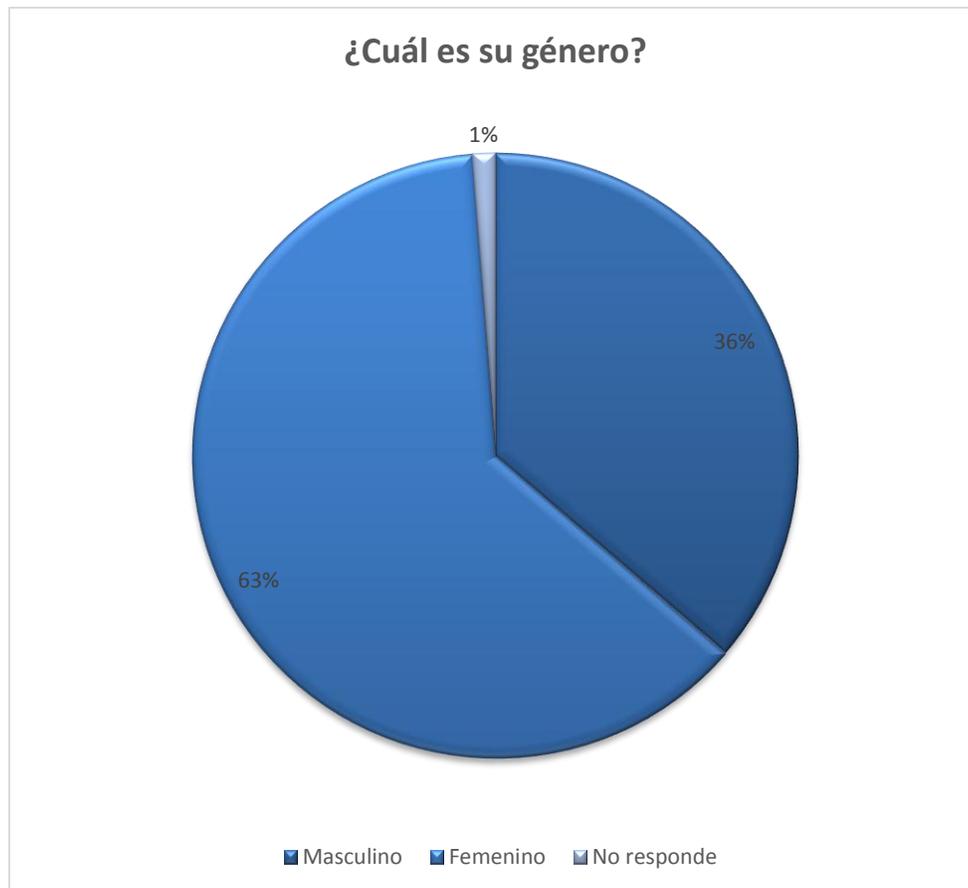


Figura 18. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 2.

Análisis e interpretación:

La muestra en su mayoría está representada por el género femenino, demostrando que es el sector que más realiza transacciones relacionadas con la corresponsalía bancaria.

Pregunta N° 3

¿Cuál es su edad?

Objetivo: determinar cuál es el rango de edad que mayormente utiliza la figura de corresponsales financieros.

Tabla 21

Cuadro de frecuencias para pregunta 3

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
18 - 25	58	23%
26 - 35	72	29%
35 - 45	52	21%
46 - 55	29	12%
Mayor 55	31	13%
No responde	6	2%
Totales	248	100%

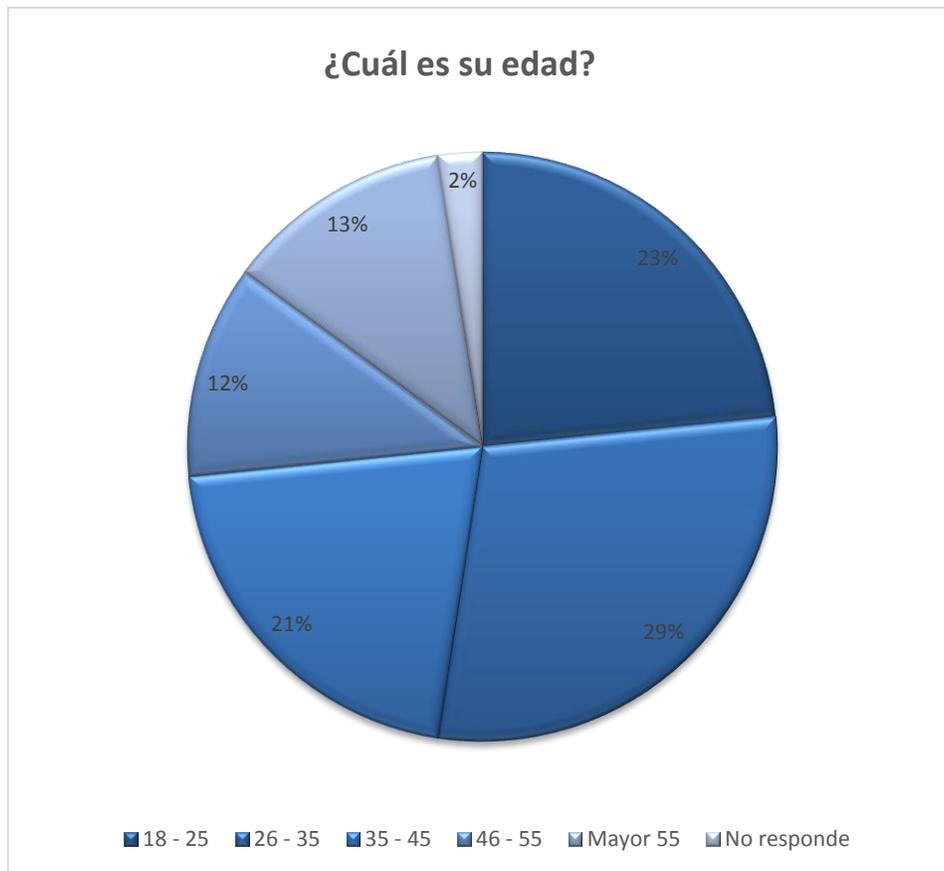


Figura 19. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 3.

Análisis e interpretación:

El rango de edad de las personas que utilizan la figura de los corresponsales financieros se encuesta entre los 26 – 35 años (un 29%), seguido por lo de 18 – 25 (23%), y como tercer lugar los de 35 a 45 (21%).

Pregunta N° 4

¿Cuál es su estado civil?

Objetivo: conocer el estado civil de las personas que hacen uso de los servicios que ofrecen los corresponsales Financieros.

Tabla 22

Cuadro de frecuencias para pregunta 4

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Soltero	78	31%
Casado	103	42%
Acompañado	60	24%
No responde	7	3%
Totales	248	100%

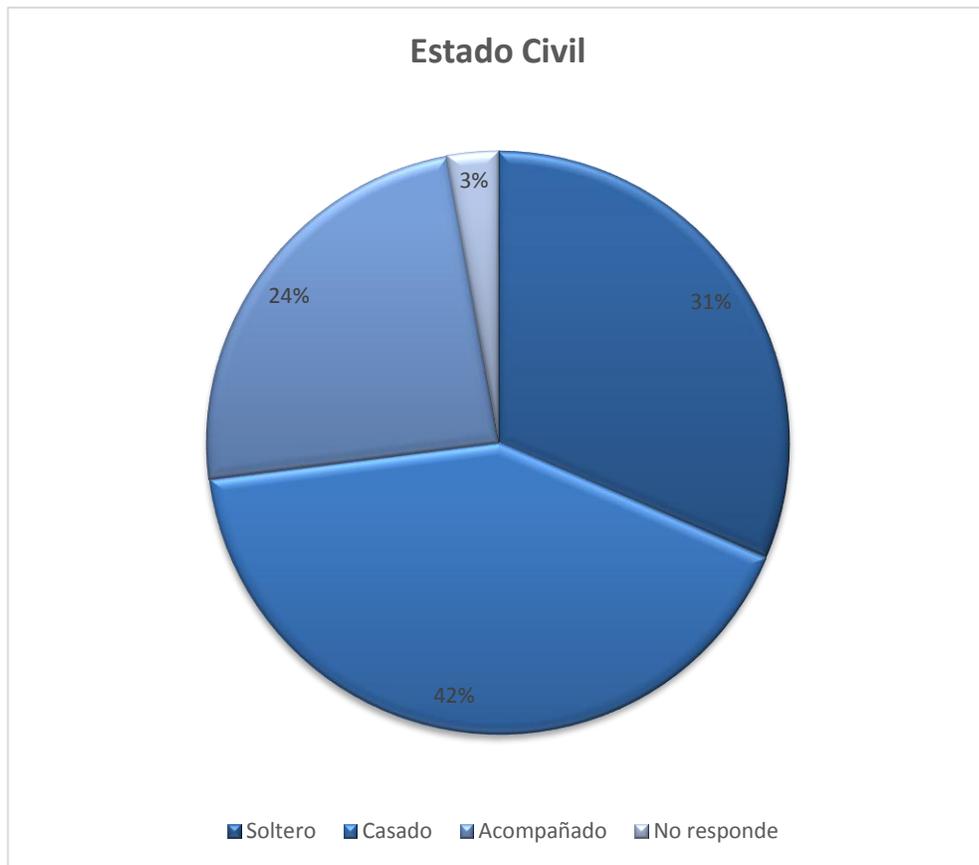


Figura 20. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 4.

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados el 42% está casado, el 31% representa al soltero y un 24% está acompañado, y un 3% no respondió a la pregunta.

Pregunta N° 5

¿Cuál es su situación laboral?

Objetivo: Conocer la situación laboral de los salvadoreños que utilizan los servicios financieros a través de los corresponsales.

Tabla 23

Cuadro de frecuencias para pregunta 5

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Oficios Domésticos	107	43%
Jornalero	36	15%
Empleado	65	26%
Desempleado	30	12%
No responde	10	4%
Totales	248	100%

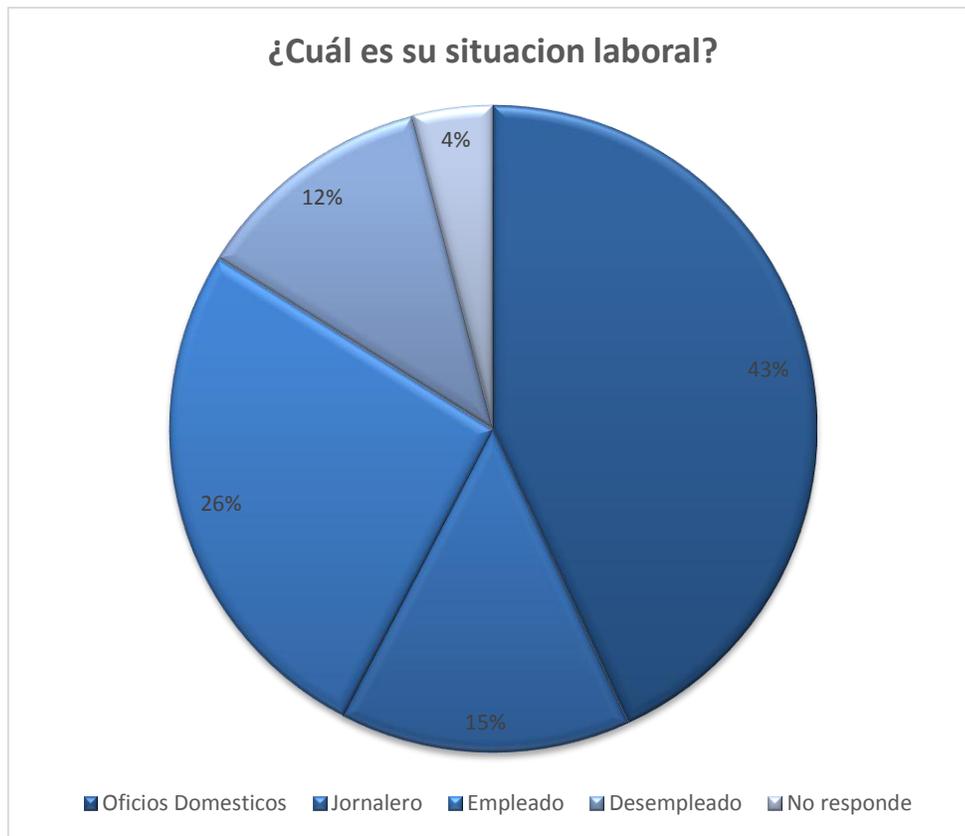


Figura 21. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 5.

Análisis e interpretación:

La muestra de estudio en un alto porcentaje son personas que no están dentro de la población económicamente activa ya que desarrollan labores de oficios domésticos, solamente un 39% poseen un trabajo remunerado que le permite realizar las transacciones de los servicios ofrecidos por los corresponsales bancarios.

Pregunta N° 6

¿Por qué medios se ha enterado de los servicios financieros que ofrecen los corresponsales bancarios en su localidad?

Objetivo: Conocer como los salvadoreños se han enterado de la figura de los corresponsales Financieros y de los productos o servicios que ellos ofrecen.

Tabla 24

Cuadro de frecuencias para pregunta 6

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Anuncios radio/tv	52	21%
Por los vecinos	88	35%
Hojas volantes	26	10%
Anuncios en unidades móviles	107	43%
Publicidad en el negocio que visita	103	42%
Anuncios en zonas públicas	19	8%

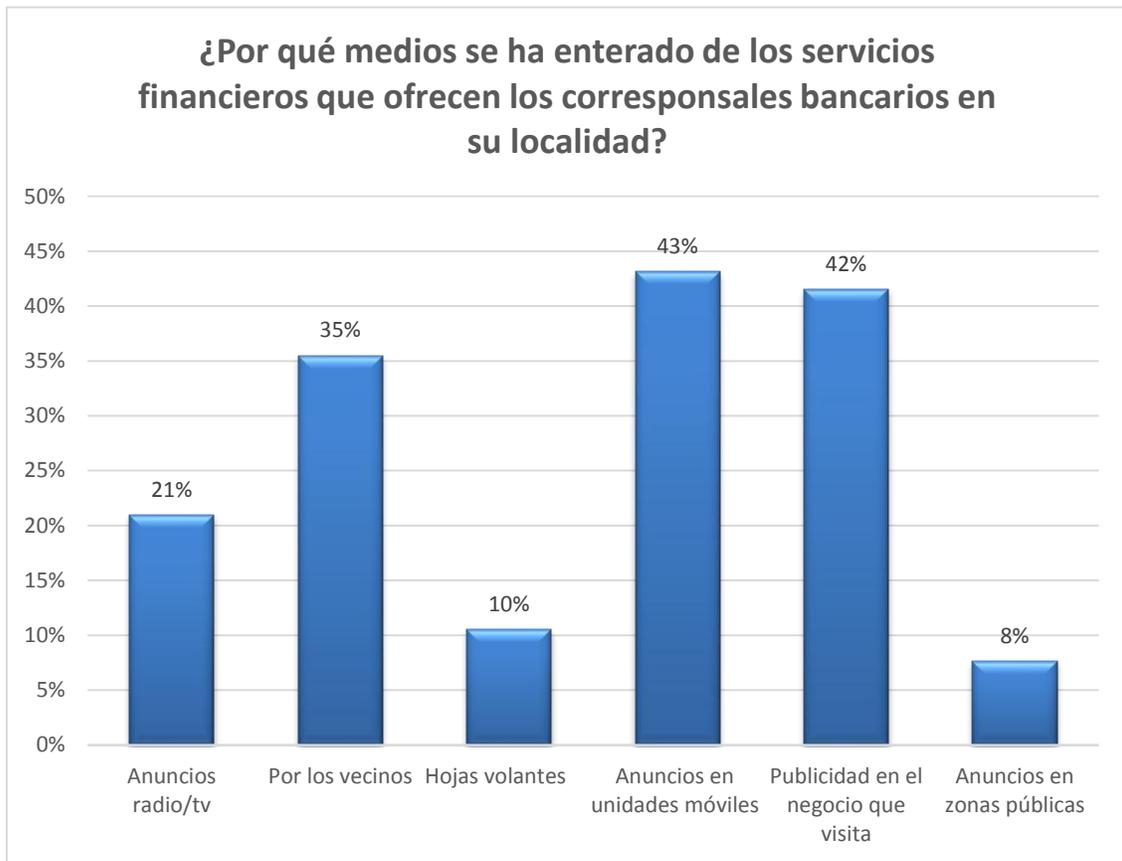


Figura 22. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 6.

Análisis e Interpretación:

La población ha conocido más sobre los productos y servicios financieros ofrecidos a través de los corresponsales bancarios por medio de la publicidad realizada por anuncios en Unidades móviles y la publicidad que está dentro de las instalaciones donde se ofertan los productos financieros.

Pregunta N° 7

¿Cuántas veces al mes utiliza los servicios que ofrecen los corresponsales bancarios?

Objetivo: Conocer cuál es la recurrencia en las instalaciones de los corresponsales financieros para hacer usos de sus productos o servicios financieros.

Tabla 25

Cuadro de frecuencias para pregunta 7

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 vez	70	28%
de 1 a 5 veces	140	56%
más de 5 veces	37	15%
No responde	1	0%
Totales	248	100%

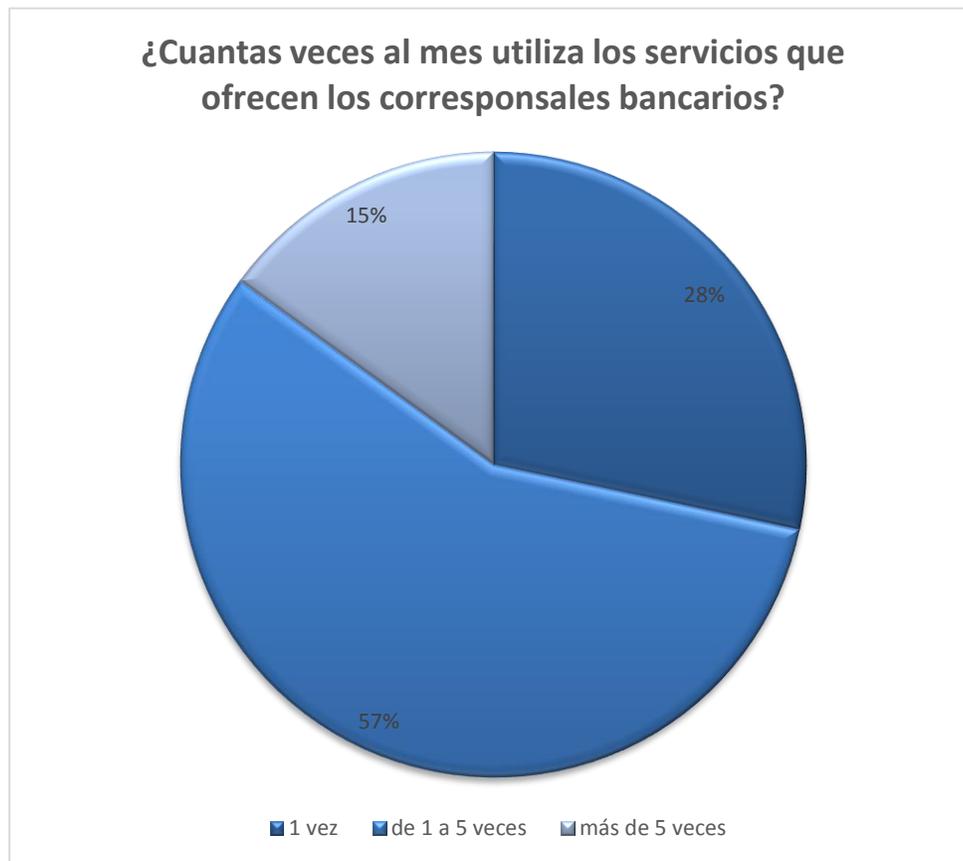


Figura 23. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 7.

Análisis e interpretación:

La inclusión financiera realizada a través de los corresponsales bancarios ha dado como resultado que las personas hagan uso en su mayor rango de 1 a 5 veces al mes, demostrando el beneficio obtenido por parte de las comunidades así como para las agencias bancarias que lo ejecutan.

Pregunta N° 8

¿Qué tipo de operaciones financieras realiza o ha realizado en corresponsales bancarios?

(Puede marcar más de una respuesta)

Objetivo: determinar que producto financiero de los que ofrecen los corresponsales son los más demandados por la población.

Tabla 25

Cuadro de frecuencias para pregunta 8

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cobro de remesa familiar	145	58%
Retiros o depósitos de ahorro	54	22%
Transferencias de fondos	2	1%
Pago de recibos (agua, luz, teléfono)	214	86%
Pago de préstamos y tarjetas de crédito	45	18%
Solicitud de cuentas de ahorro o créditos	18	7%

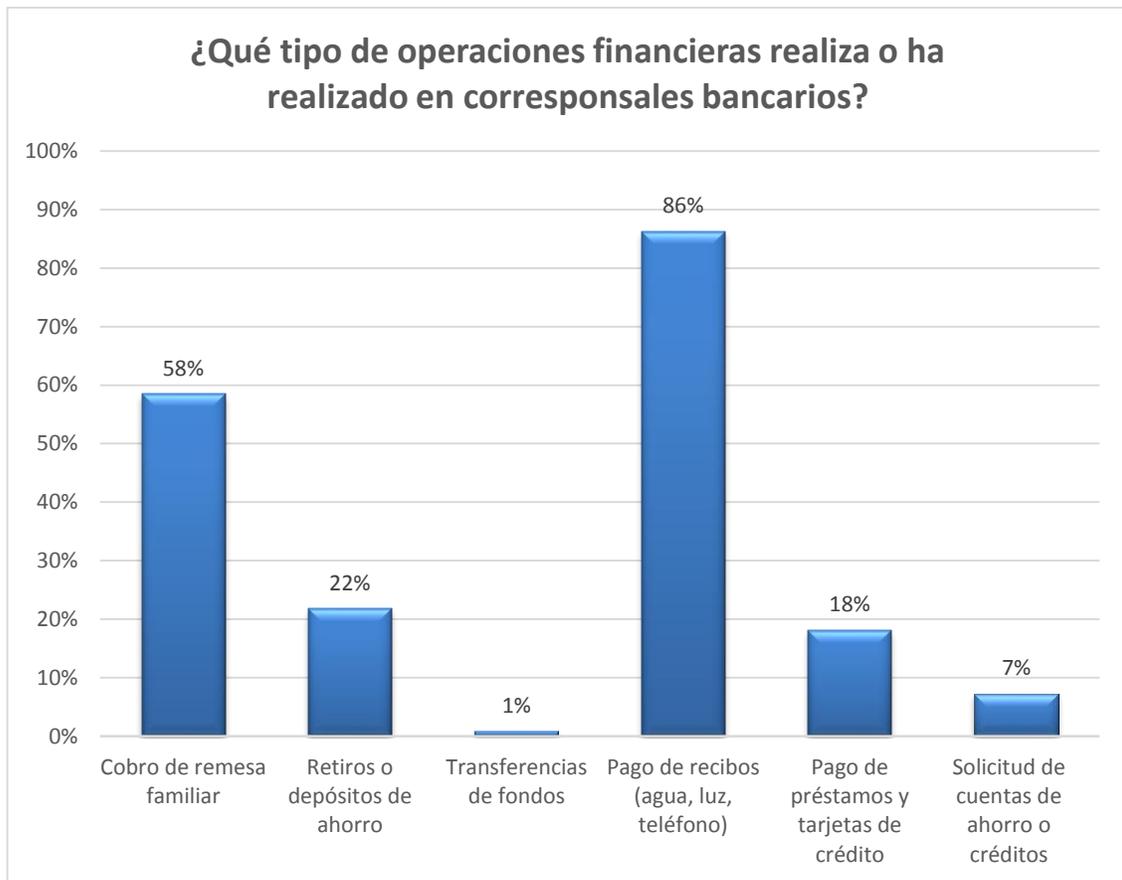


Figura 24. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 8.

Análisis e interpretación:

Los grandes productos con los que la población se relaciona más es con el pago de recibos (agua, luz y teléfono), así como también las personas encuentra más factible realizar el cobro de remesas en las instalaciones de los corresponsales bancarios.

Pregunta N° 9

¿Ha realizado solicitudes de cuenta de cuentas de ahorro o crédito en un corresponsal, siendo posteriormente contactado por la institución financiera, para brindarle mayor información sobre el producto que desea adquirir?

Objetivo: verificar el acercamiento de la institución financiera, para la población que solicita productos financieros para las cuentas de ahorro o crédito.

Tabla 26

Cuadro de frecuencias para pregunta 9

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	87	35%
No	123	50%
No responde	38	15%
Totales	248	100%

¿Ha realizado solicitudes de cuentas de cuentas de ahorro o crédito en un corresponsal, siendo posteriormente contactado por la institución financiera para brindarle mayor información sobre el producto que desea adquirir?

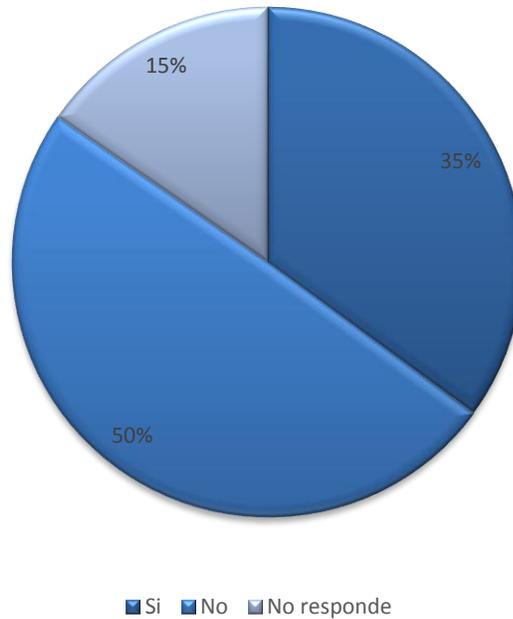


Figura 25. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 9.

Análisis e interpretación:

Existe un 35% de la población que desea adquirir un producto o servicio financiero el cual no es contactado para brindarle información básica referente a lo que desea contratar, denotando un alto porcentaje del mercado que no accede a productos financieros por falta de información.

Pregunta N° 10

¿Cuáles son las razones por las que utiliza los corresponsales bancarios?

Objetivo: determinar cuáles son las razones por las que las personas prefieren los corresponsales bancarios en vez de una sucursal bancaria.

Tabla 27

Cuadro de frecuencias para pregunta 10

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cercanía	221	89%
Ahorro de tiempo	149	60%
Horarios accesibles	108	44%
El Servicio es gratis	106	43%
Seguridad	84	34%
Amabilidad	136	55%

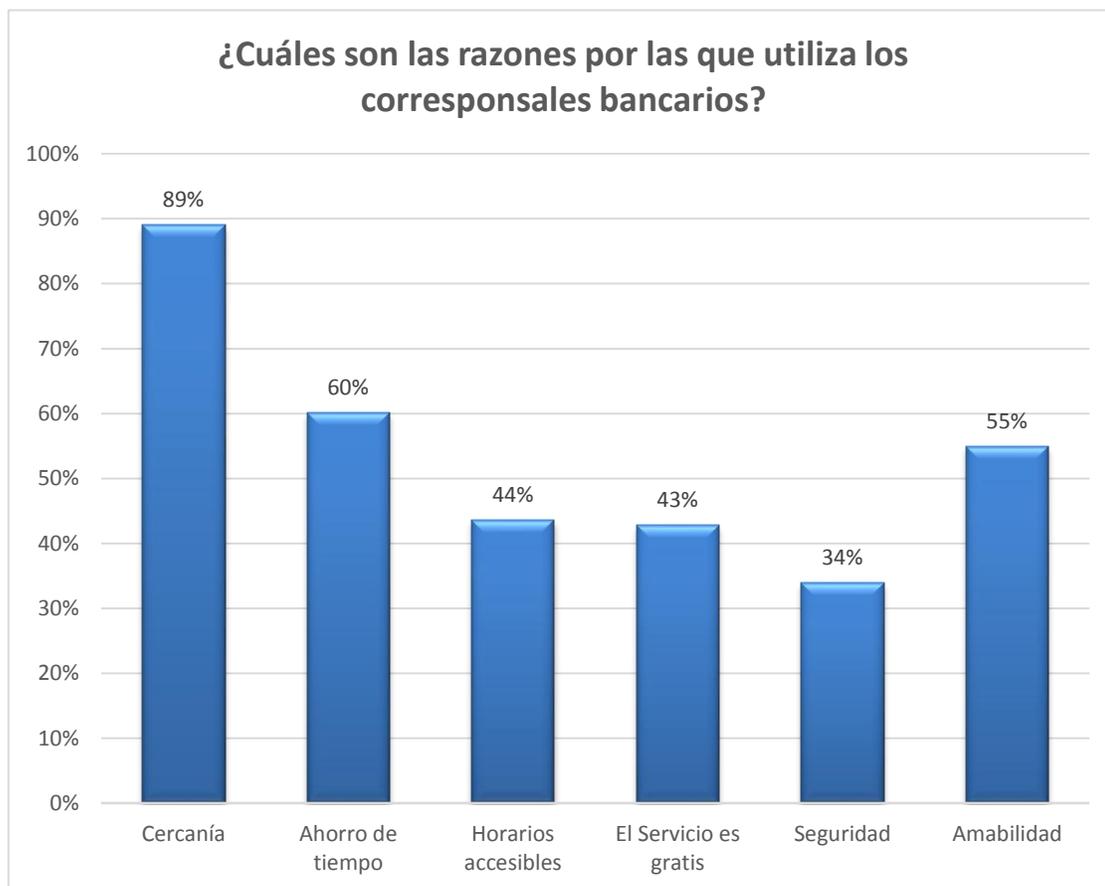


Figura 26. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 10.

Análisis e interpretación:

A pesar de los múltiples beneficios que conlleva la inclusión financiera a través de los corresponsales bancarios, la población prefiere esta modalidad debido a la cercanía a sus residencias, lo que le permite ahorrar tiempo y teniendo presente que cuenta con horarios accesibles.

Pregunta N° 11

¿Cuáles son los montos en las transacciones que usted realiza?

Objetivo: conocer los montos de las transacción que hacen usos los salvadoreños.

Tabla 28

Cuadro de frecuencias para pregunta 11

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De \$1.00 a \$50.00	72	29%
De \$100.00 a \$200.00	68	27%
De \$50.00 a \$100.00	41	17%
De \$200.00 a \$500.00	62	25%
No responde	5	2%
Totales	248	100%

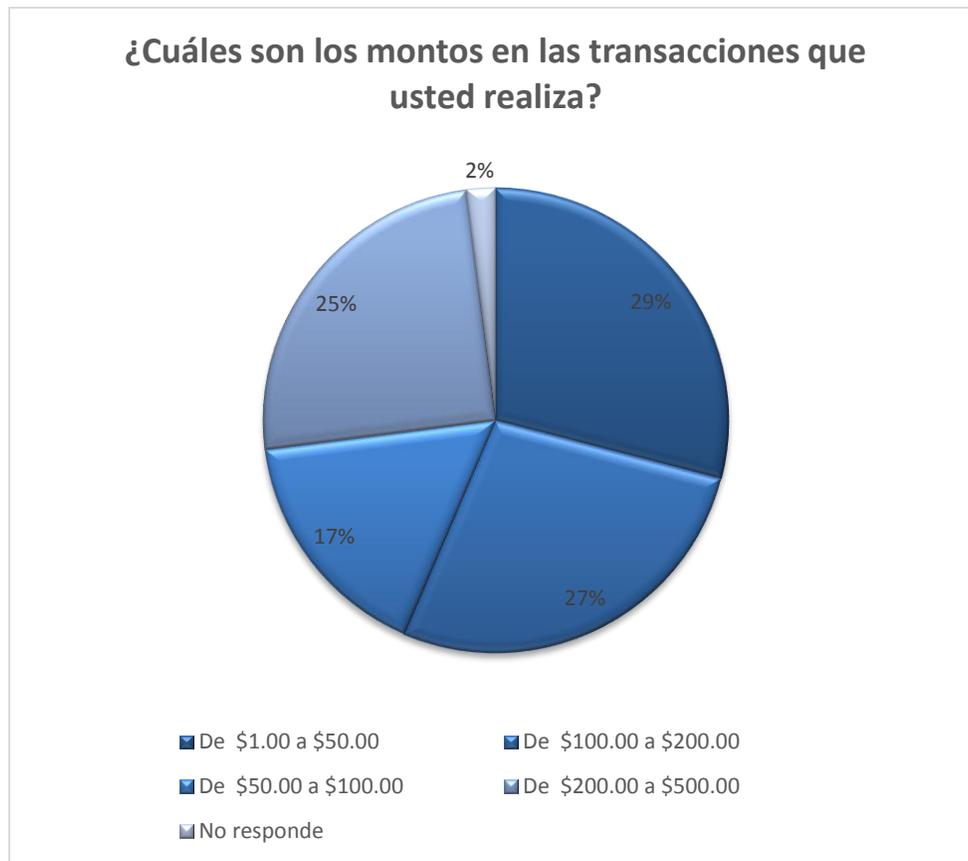


Figura 27. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 11.

Análisis e interpretación:

El uso de los corresponsales bancarios ha permitido que las instituciones financieras perciban movimientos de transacciones que oscilan en los rangos de \$100 a \$500.

Pregunta N° 12

Cuando utiliza los servicios de un corresponsal, ¿aprovecha para realizar compras o consumir los productos del negocio que visita para hacer sus operaciones financieras?

Objetivo: determinar si los negocios de los corresponsales financieros se ven beneficiados con compras en sus productos particulares.

Tabla 29

Cuadro de frecuencias para pregunta 12

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	198	80%
No	43	17%
No responde	7	3%
Totales	248	100%

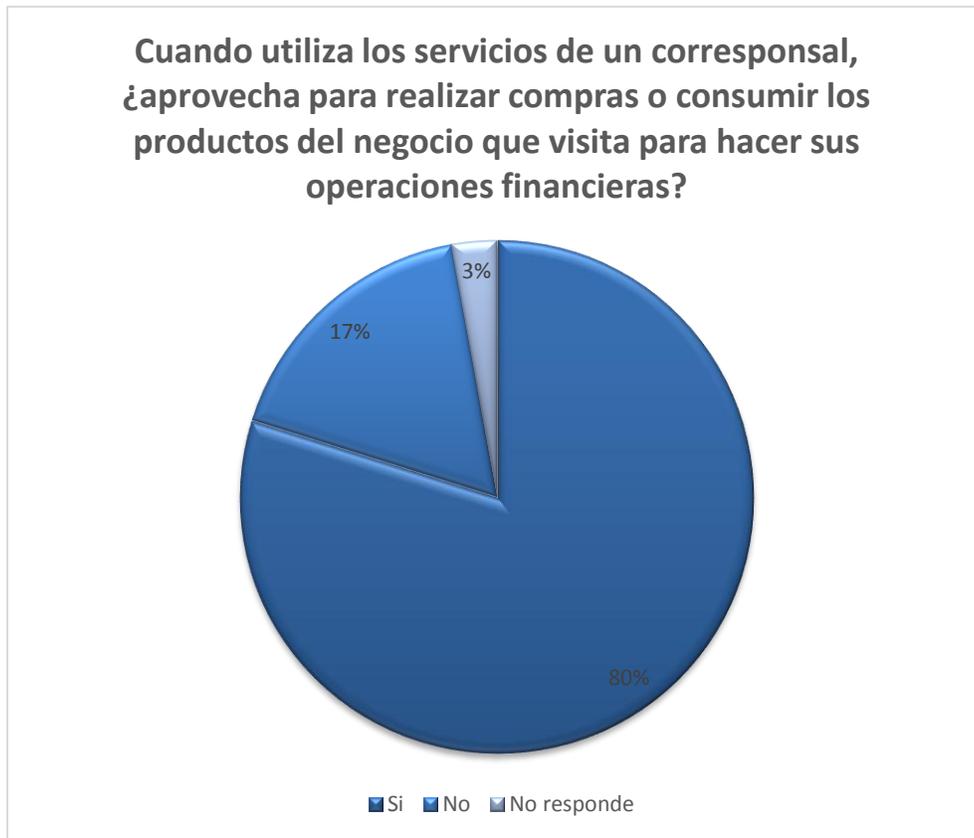


Figura 28. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 12.

Análisis e interpretación:

La inclusión financiera no trae solo beneficios a las comunidades excluidas por el sistema bancario actual sino que dinamiza la economía a través de los corresponsales bancarios ya que del 100% de los encuestados, el 80% afirma que se benefician al realizar compras en los establecimientos que poseen corresponsales bancarios.

Solamente un 17% no realiza compras en los comercios.

Pregunta N° 13

¿Considera que el servicio de corresponsales beneficia a su comunidad?

Objetivo: indagar sobre la perspectiva de la inclusión financiera a través de los corresponsales bancarios.

Tabla 30

Cuadro de frecuencias para pregunta 13

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	239	96%
No	4	2%
No responde	5	2%
Totales	248	100%

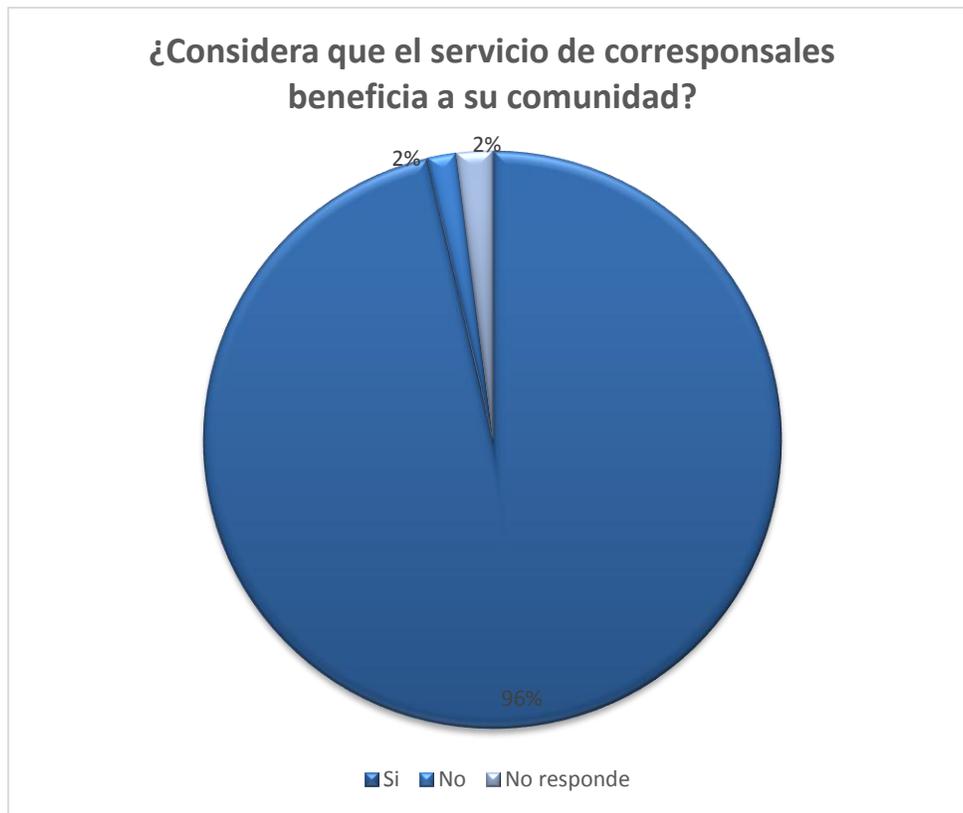


Figura 29. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 13.

Análisis e interpretación:

Los beneficios de la figura de los corresponsales bancarios implementados por el sistema bancario son múltiples y del total de la muestra el 96% afirma que el servicio que ofrecen los corresponsales financieros ha traído beneficios para la comunidad, como lo son ahorro de tiempo, cercanía, entre otros.

Pregunta N° 14

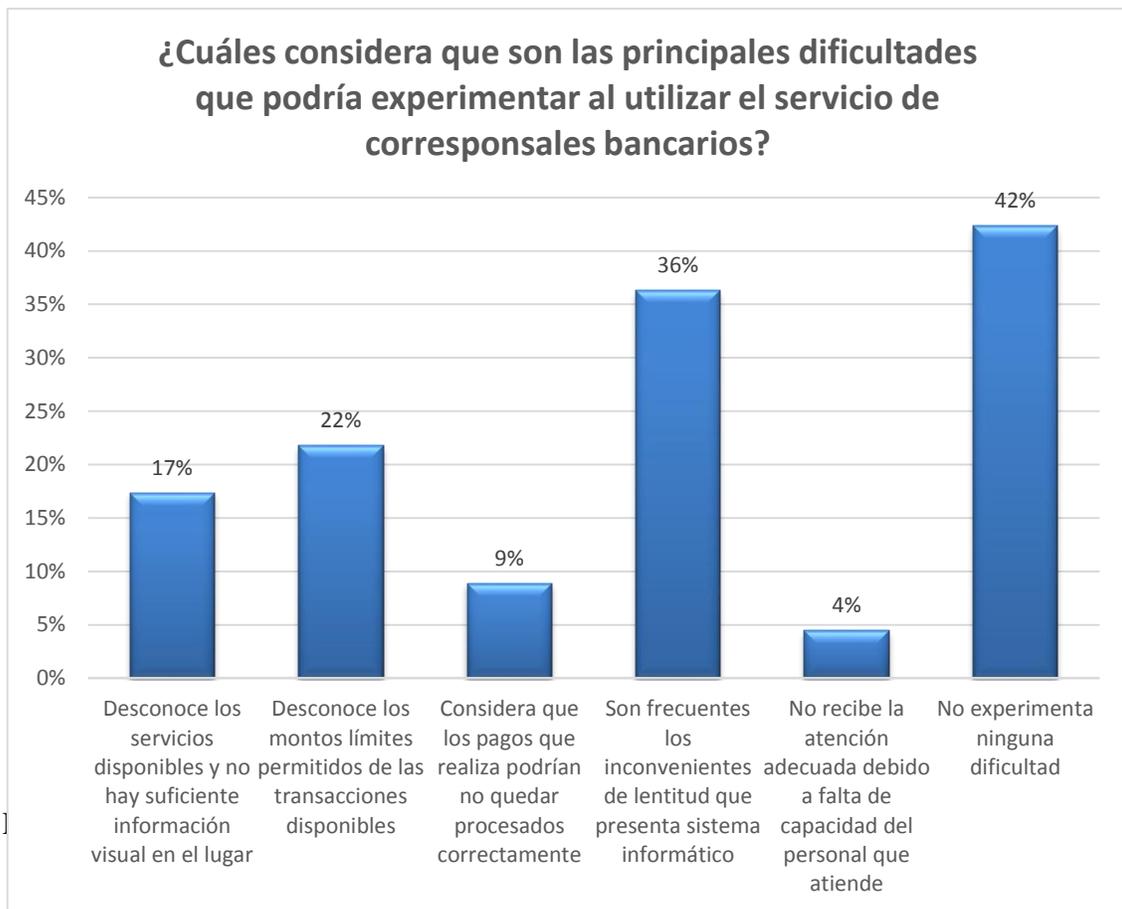
¿Cuáles considera que son las principales dificultades que podría experimentar al utilizar el servicio de corresponsales bancarios?

Objetivo: Conocer las dificultades que perciben los usuarios al hacer usos de los corresponsales financieros.

Tabla 31

Cuadro de frecuencias para pregunta 14

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Desconoce los servicios disponibles y no hay suficiente información visual en el lugar	43	17%
Desconoce los montos límites permitidos de las transacciones disponibles	54	22%
Considera que los pagos que realiza podrían no quedar procesados correctamente	22	9%
Son frecuentes los inconvenientes de lentitud que presenta sistema informático	90	36%
No recibe la atención adecuada debido a falta de capacidad del personal que atiende	11	4%
No experimenta ninguna dificultad	105	42%



Análisis e interpretación:

El 42% de los usuarios asegura que no tiene ninguna dificultad al utilizar los servicios financieros a través de los corresponsales financieros, la mayor dificultad la experimenta en los inconvenientes en la lentitud que presenta el sistema informático que son el 36%.

Pregunta N° 15

¿Cuál de los siguientes factores considera que representan un riesgo al que se expone cuando utiliza los servicios de los corresponsales bancarios?

Objetivo: Conocer cuál es el mayor riesgo al que se expone los corresponsales financieros al hacer usos de ellos.

Tabla 32

Cuadro de frecuencias para pregunta 15

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Falta de vigilancia privada o no existe cerca algún puesto policial	48	19%
Falta de privacidad cuando deposita o retira su dinero	31	13%
Temor a ser víctima de un asalto	41	17%
Temor a ser víctima de extorsión	16	6%
Todas las anteriores	13	5%
Considera que no existe ningún riesgo	147	59%

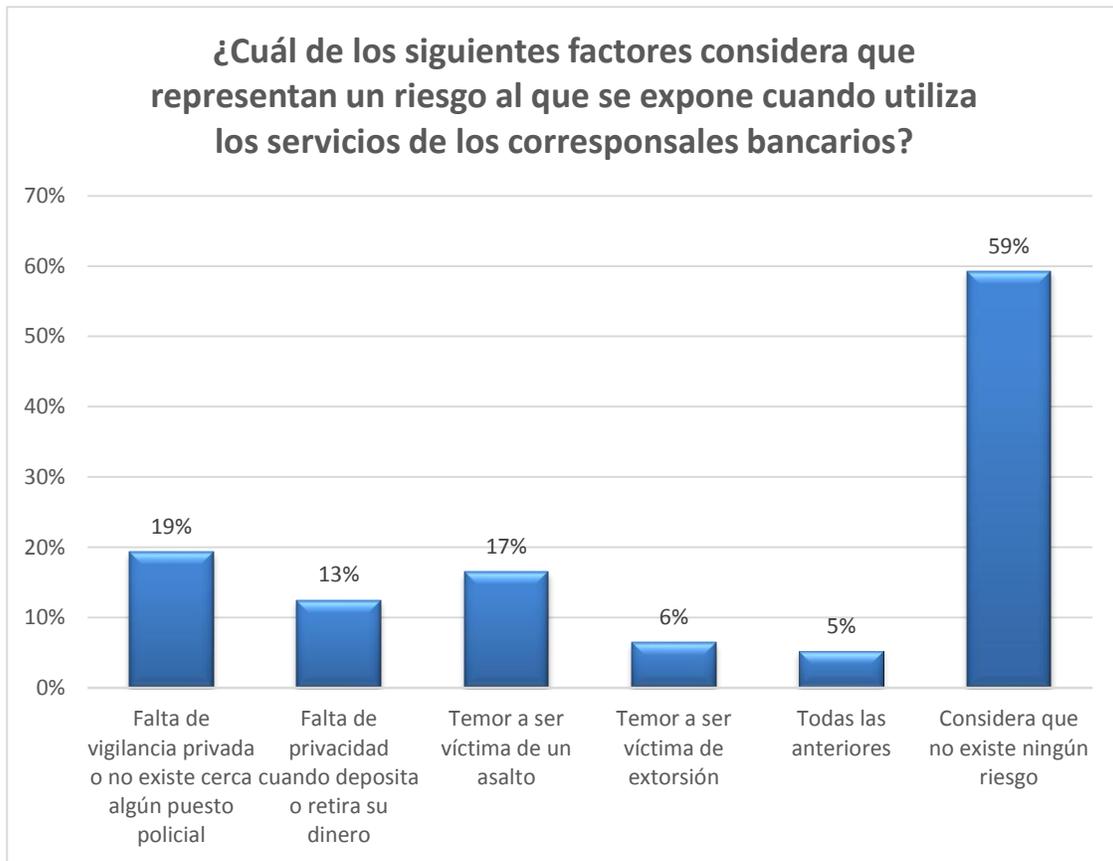


Figura 31. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 15.

Análisis e interpretación:

El mayor riesgo que perciben con un 19% los usuarios de los corresponsales financieros es que falta de vigilancia privada o no existe cerca algún puesto policial, el 59% expresa que no existe ningún riesgo.

Pregunta N° 16

¿Cómo califica el servicio que ofrece el corresponsal bancario que usted visita?

Objetivo: Conocer la calificación que tienen los usuarios de los corresponsales financieros a los productos y servicios que le ofrecen.

Tabla 33

Cuadro de frecuencias para pregunta 16

Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	167	67%
Bueno	68	27%
Regular	13	5%
Totales	248	100%

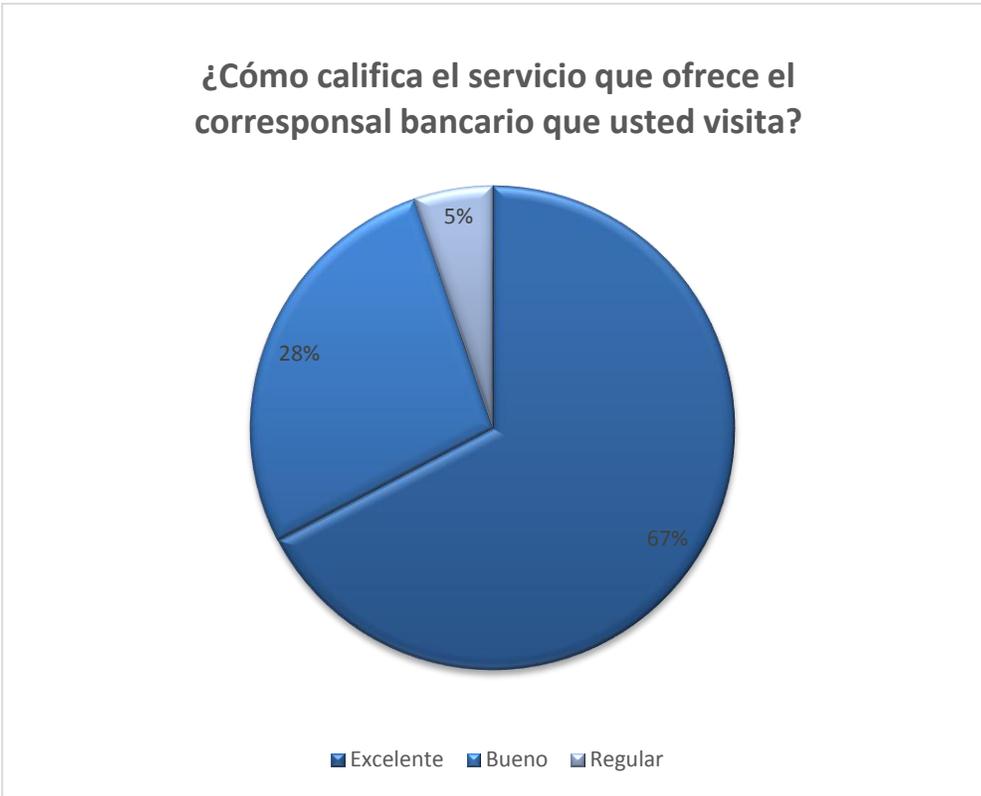


Figura 32. Representación gráfica de las respuestas para la pregunta 16.

Análisis e interpretación:

Del 100% de la muestra, el 67% califica como excelente los productos o servicios financieros que ofrecen, el 28% como bueno y solo un 5% lo califica como regular.

Apéndice 7: Documentación obtenida en la observación participativa

Para realizar la observación participativa, el investigador visitó un corresponsal del Sistema Fedecrédito para realizar el pago de los servicios básicos de su hogar (agua potable, energía eléctrica y telefonía). Esto le permitió experimentar la rapidez, amabilidad, horarios extendidos y facilidad para hacer pagos sin la necesidad de tener una cuenta de ahorros en dicha institución financiera. A continuación se presenta la documentación correspondiente a la observación participativa.

CAJA DE CREDITO DE SOYAPANGO
 FECHA Y HORA: 11/05/2015 15:09:05
 REFERENCIA: 20150110574796
 CIB: 000001 - Tevéria Soyapango
 TERMINAL: TRC10CL3060406
 CAJERO: 420102
 AUTORIZACION: 427306

PAGO AGUA

PROVEEDOR: AYCA
 NPE/DEP/CO: 41574197000023073902000000388802003209570515
 NOMBRE: CAJA DE CREDITO DE SOYAPANGO
 VALOR PAGADO: \$ 3.88

Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
 Av. Benigno C. Ubiera, Edificio ANDA, San Salvador
 Teléfono: (503) 241 2706
www.anda.gob.sv

Lláme a su
Centro de Atención Ciudadana 915
 O ingresa www.915.gob.sv

LECTURA ACTUAL 00001799
 LECTURA ANTERIOR 00001781
 CONSUMO DEL MES 000019
 TARIFA RESIDENCIAL

HISTORIAL DE CONSUMO DE LOS ULTIMOS MESES

MES	CONSUMO
25/04/2015	18
25/03/2015	25
25/02/2015	16
25/01/2015	15
25/12/2014	17

SAN SALVADOR

MARIA LUZ LOPEZ V DE DIAZ
 PJE 4 131 / 45 Y 47 A S
 01-032021-0349-7

FACTURA
 N°. 14SD000F397015
 NDC: 3384 A NIT: 0414-201935-60
 CARGO: FOMENTO CAPITALIZADO TRANSACCIONES Y SUBMINISTRO DE AGUA - RECONSTRUCCION DE AGUA RESIDUALES (ALCANTARILLADO)

Facturado desde: 26/03/2015
 Facturado hasta: 24/04/2015
 Día Facturado: 30
 Mes Facturado: 05/2015
 Fecha emisión: 28/04/2015

REGION: METROPOLITANA
 CUENTA: 00330957
 GRUPO: 05
 RUTA: 021
 TARIFA: RESIDENCIAL

NUMERO DE CUENTA
00330957
 Indique este número cuando se comunique a ANDA

COBRO DEL MES \$ 3.88
MORA \$ 0.00
TOTAL A PAGAR \$ 3.88

SUBSIDIO DEL MES DE MAYO: \$ 9.9

BANCOS: ULTIMO DIA DE PAGO **8/MAY/2015**
 ANDA: ULTIMO DIA DE PAGO **11/MAY/2015**

COD	CONCEPTOS FACTURADOS	PRECIO UNITARIO	VENTAS EXENTAS	VENTA GRAVADA
15	COSTOS DE PRODUCCION	0.76	13.68	
	SUBSIDIO DEL MES DE MAYO	0.55	9.90	
	COBRO POR SERVICIO	0.2100	3.78	0.00
20	SERVICIOS DE ALCANTARILLADOS		0.10	0.00
SUB TOTAL A			3.88	0.00
PAGOS PENDIENTES				
SUB TOTAL B				0.00
TRES CON 88/100 DOLARES				
TOTAL A + B				\$ 3.88

CANCELADO EN FEDECRÉDITO
 FECHA: 11/05/2015
 Corresponsal: *[Firma]*

www.915.gob.sv

Resolución 2010-01 RES-DCR-48349-2011 de fecha 04/11/2014
 Tipo: TIRAJE DEL 14502025 AL 14502027/1000000
 Fecha de Emisión: 28/04/2015

COMPROBANTE CLIENTE

Figura 33. Comprobante de pago de servicio de agua potable.

CAJA DE CREDITO DE SOYAPANGO
 FECHA Y HORA: 18/05/2015 13:10:37
 REFERENCIA: 201551612103662
 CBS: 0000001 - Tienda Soyapango
 TERMINAL: THC M&L30604QP
 CAJERO: 420102
 AUTORIZACION: 420521

PAGO DE ENERGIA ELECTRICA

PROVEEDOR: DEL SUR
 NPE/NIS/NIC: 1020258
 NOMBRE: MARIA LUZ LOPEZ DE DIAZ
 VALOR PAGADO: \$ 0.83



Factura Consumidor Final
 No. 14SD000U426204

NIS
 1020258

Periodo
 De 04/04/2015
 Hasta 05/05/2015

REGISTRO No. 8995-3
 NIT: 200410195-101-3

Medidor No. 371239
 Oficina Comercial SAN SALVADOR 1110
 Nombre y Dirección del Titular MARIA LUZ LOPEZ DE DIAZ
 PASAJE # 131 A COLONIA LUZ COLONIA LUZ
 45/47 AV SUR

Dirección del Suministro:
 PASAJE # 131 A COLONIA LUZ COLONIA LUZ
 45/47 AV SUR

Días Facturados: 1
 Mes Facturado: 5/2015
 Fecha Emisión: 11/05/15

Pot. Contratada: 10.00 kW
 Pot. Facturada: 0.00 kW

Fecha de Vencimiento
 21/05/2015

Datos del Suministro

Tipo de consumo	Medidor	Mult.	Tipo	Coefficiente de por.	Anterior	Actual	Consumo
Activa	371239	1	kWh	0	956	2061	95

Precio/Tarifa Aplicada \$

Inicio	Final	Comercialización	Bloque	Punta/Activa	Resto	Valor	Distribución
15/04/2015	15/04/2015	0.987310	1	0.175614	0.000000	0.000000	0.050201
15/04/2015		0.987310	1	0.139686	0.000000	0.000000	0.050201

Detalle de Facturación de Energía Eléctrica y Otros Servicios

Concepto	Valor
VENTAS GRAVADAS	
Cargo de Distribución	5.39
Costo por Tasa Municipal por Poste/uso de red	0.55
Cargo de Conexión/Luz/Rin	1.12
Cargo de energía	15.62
SUB TOTAL VENTAS GRAVADAS	22.68
CONCEPTOS NO GRAVADOS	
Subsidio Gobierno <= 99 kWh	-13.85
SUB TOTAL CONCEPTOS NO GRAVADOS	-13.85
TOTAL DEL MES	0.83

CANCELADO EN FEDECRÉDITO
 FECHA: 18/05/2015
 Corresponsal: Tienda Soyapango.

Total: Facturación de energía eléctrica y otros servicios **8.83**

A Alcaldía Municipal
 Mes Facturado: Cuenta Municipal

Figura 34. Comprobante de pago de servicio de energía eléctrica.

<p>CAJA DE CREDITO DE SOYAPANGO FECHA Y HORA: 14/05/2015 10:57:17 REFERENCIA: 2015514105717203 CNB: 0000001 - Tienda Soyapango TERMINAL: THC 16L10604QP CAJERO: 420102 AUTORIZACION: 427642</p> <hr/> <p>PAGO DE TELEFONO</p> <hr/> <p>PROVEEDOR: CLARO FIJO NPE/DIESCO: 100000022600494060 TELEFONO: 011 NOMBRE: CAJA DE CREDITO DE SOYAPANGO VALOR PAGADO: \$ 22.60</p>	<p>Claro C/ PANIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. SERVICIO DE TELEFONIA FINAL CALLE 68, PROGRESO Y CALLE LIVERPOOL EDIFICIO "E", SEGUNDO NIVEL COLONIA ROMA, SAN SALVADOR, TEL: 22 50 85 85 www.claro.com.sv</p> <p>PASAJE 4 # 131 COL. LUZ SAN SALVADOR ENTRE 27 Y 25 AVENIDA SUR</p> <p>//051440 A PAG. 1/3</p> <p>00108103563 13-9-000-027F</p> <table border="1"> <tr><td>ID CLIENTE</td><td>84663001</td></tr> <tr><td>NET</td><td>1319-200483-101-8</td></tr> <tr><td>PERIODO FACTURADO</td><td>22/04/2015 al 21/ABR/2015</td></tr> <tr><td>NPE CARGOS DEL MES</td><td>1000 2260 0494 0606</td></tr> <tr><td>NPE TOTAL A PAGAR</td><td>1000 2260 0494 0606</td></tr> <tr><td>FECHA DE EMISION</td><td>25/ABR/2015 803D-107065</td></tr> </table> <p>ULTIMA FECHA DE PAGO EN BANCOS Y AGENCIAS CLARO 12/MAY/2015</p> <p>TELEFONO FIJO No. RESUMEN</p> <p>ESTADO DE CUENTA (DOLARES)</p> <table border="1"> <tr><td>SALDO ANTERIOR</td><td>20.02</td></tr> <tr><td>PAGOS RECIBIDOS</td><td>20.02</td></tr> <tr><td>CARGOS DEL MES</td><td>22.60</td></tr> <tr><td>TOTAL A PAGAR</td><td>22.60</td></tr> </table> <p>Evite el pago por reconexion, pague a tiempo su factura</p> <p>SERVICIOS Y PRODUCTOS FACTURADOS CARGO(S) MENSUAL(ES) TODOS LOS SERVICIOS CONSUMO LINEA FIJA TOTAL</p> <p>CANCELADO EN FEDECREDITO FECHA: 14/05/2015</p> <p><i>Corresponsal Tienda Soyapango</i></p> <p>VEINTIDOS CON 60100 DOLARES</p> <p>Claro Play un beneficio exclusivo de Claro TV. Con Claro Play disfruta tus programas de TV favoritos on line y cuando quieras, en cualquier dispositivo conectado a internet. Registrate YA! en claro.com.sv opción Claro Play</p> <p>DUPLICADO - CLIENTE</p>	ID CLIENTE	84663001	NET	1319-200483-101-8	PERIODO FACTURADO	22/04/2015 al 21/ABR/2015	NPE CARGOS DEL MES	1000 2260 0494 0606	NPE TOTAL A PAGAR	1000 2260 0494 0606	FECHA DE EMISION	25/ABR/2015 803D-107065	SALDO ANTERIOR	20.02	PAGOS RECIBIDOS	20.02	CARGOS DEL MES	22.60	TOTAL A PAGAR	22.60	<p>Factura 0108103563 No. 14SD000U4498157 Registro No. 97830-7 INT. 0614-010297- AUTORIZACION DE IMPRESA No. 601-031/FECHA DE AUTORIZACION</p> <p>Contrata Internet 2 Mb por \$17.99+IVA al mes y lle desde \$11+ IVA al mes</p> <p>Casa Claro Celular + Claro TV + Internet + Li</p> <p>VALOR \$</p> <table border="1"> <tr><td>CUOTA FINANCIAMIENTO</td><td>\$</td></tr> <tr><td>CARGOS DEL MES</td><td>\$</td></tr> <tr><td>TOTAL A PAGAR</td><td>\$</td></tr> </table>	CUOTA FINANCIAMIENTO	\$	CARGOS DEL MES	\$	TOTAL A PAGAR	\$
ID CLIENTE	84663001																											
NET	1319-200483-101-8																											
PERIODO FACTURADO	22/04/2015 al 21/ABR/2015																											
NPE CARGOS DEL MES	1000 2260 0494 0606																											
NPE TOTAL A PAGAR	1000 2260 0494 0606																											
FECHA DE EMISION	25/ABR/2015 803D-107065																											
SALDO ANTERIOR	20.02																											
PAGOS RECIBIDOS	20.02																											
CARGOS DEL MES	22.60																											
TOTAL A PAGAR	22.60																											
CUOTA FINANCIAMIENTO	\$																											
CARGOS DEL MES	\$																											
TOTAL A PAGAR	\$																											

Figura 35. Comprobante de pago de servicio de telefonía.