

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



**“DIGITALIZACIÓN DE LA BANCA Y SU IMPLEMENTACIÓN POR PARTE DE LAS
MICROEMPRESAS EN EL DISTRITO DE SAN SALVADOR TRAS LA ADOPCIÓN
DE LA LEY PARA FACILITAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA POR EL PERÍODO
DEL 2019 AL 2024”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

GIOVANNI ARMANDO MENJIVAR OLIVA

ANDREA CECILIA CERNA DURÁN

PARA OPTAR AL GRADO DE

MAESTRO/A EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

DICIEMBRE, 2025

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: MAESTRO JUAN ROSA QUINTANILLA

VICERRECTORA ACADÉMICA: DOCTORA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA

SECRETARIO GENERAL: LICENCIADO PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO: MAESTRA CELINA AMAYA DE CALDERÓN

VICEDECANO: MAESTRO NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ

SECRETARIO: LICENCIADO JUAN PABLO MARÍN

ADMINISTRADOR ACADÉMICO: MAESTRO EDGAR ANTONIO MEDRANO

MELÉNDEZ

TRIBUNAL EXAMINADOR: MAESTRO JUAN VICENTE ALVARADO RODRÍGUEZ

MAESTRO JULIO CÉSAR GIRÓN DELGADO

MAESTRO JONNY FRANCISCO MERCADO CARRILLO

DICIEMBRE, 2025

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, CENTROAMÉRICA

CONTENIDO DEL TRABAJO DE GRADUACION

RESUMEN EJECUTIVO.....	6
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Antecedentes	10
1.2 Definición del Problema	14
1.3 Preguntas de Investigación	15
1.4 Objetivos de la Investigación.....	15
1.4.1 Objetivo General.....	15
1.4.2 Objetivos Específicos.....	15
1.5 Justificación del Problema	16
1.6 Hipótesis de la Investigación	18
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Fundamentos Conceptuales de la Inclusión Financiera y Digitalización Bancaria	20
2.1.1 Definición de la Inclusión Financiera	20
2.1.2 Digitalización Bancaria.....	21
2.2 Enfoques Teóricos Aplicados a la Inclusión Financiera.....	22
2.2.1 Relación de las Teorías con los Objetivos Específicos de Investigación	23
2.2.2 Relación de las Teorías con la Hipótesis de Investigación	24
2.2.3 Relación de las Teorías con la Problemática de Investigación	24
2.3 Antecedentes Internacionales.....	26
2.3.1 Alianza para la Inclusión Financiera.....	26
2.3.2 Programas Masivos de Bancarización en India	27
2.3.3 Educación Financiera de las Microempresas en América Latina	27
2.3.4 Implementación de Medidas de Inclusión Financiera en Centroamérica	28
2.4 Perfil Económico-Financiero de las Microempresas	29
2.4.1 Impacto en el Desarrollo Económico e Informalidad	29
2.4.2 Financiamiento Informal y sus Costos.....	30
2.4.3 Segmentación y Peso Económico	30
2.4.4 Brechas de Acceso a Crédito, Ahorro y Pagos Digitales.....	30
2.5 Marco Normativo e Institucional.....	31
2.5.1 Ley para Facilitar la Inclusión Financiera	31
2.5.2 Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera.....	33
2.5.3 Política Nacional de Inclusión Financiera	33
2.6 Ecosistema Financiero Digital en El Salvador.....	35
2.6.1 Transfer365, Alternativa Gubernamental para las Transferencias Interbancarias	36
2.6.2 Herramientas de Pago para las Microempresas	37
2.7 Cumplimiento en Materia de Inclusión Financiera de las Microempresas.....	38

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1 Tipo de Investigación.....	41
3.1.1 Diseño No Experimental de Tipo Cualitativo.....	41
3.1.2 Justificación Teórica del Enfoque.....	42
3.2 Población y Muestra	42
3.2.1 Definición de la Población Objetivo.....	42
3.2.2 Criterio de Inclusión y Exclusión	42
3.2.3 Método de Muestreo	43
3.2.4 Tamaño de la muestra	43
3.2.5 Unidades de análisis.....	44
3.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	44
3.3.1 Técnica de Recolección	44
3.3.2 Instrumento	44
3.4 Análisis de la Información.....	45
3.4.1 Codificación inicial de los datos	45
3.4.2 Proceso de Codificación y Tematización.....	45
3.5 Consideraciones Éticas	46
3.5.1 Consentimiento Informado	46
3.5.2 Confidencialidad de la Información.....	46
3.5.3 Uso Exclusivo Académico de los Datos	46
3.5.4 Criterios de Calidad Cualitativa.....	46
3.6 Matriz de Operacionalización de Hipótesis	47
3.7 Limitaciones Metodológicas.....	48
3.7.1 Generalización Limitada.....	48
3.7.2 Posibles Sesgos de Respuesta	48
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	49
4.1 Análisis de datos	52
4.1.1 Categoría Adopción	52
4.1.2 Categoría Motivación.....	57
4.1.3 Categoría Experiencias	60
4.1.4 Categoría Impacto.....	64
4.1.5 Categoría Gestión Financiera.....	68
4.1.6 Categoría Aprendizaje	72
4.1.7 Categoría Capacitación	75
4.2 Comprobación de hipótesis.....	79
4.3 Cumplimiento de objetivos	80
4.4 Oportunidad de investigaciones futuras.....	81
4.5 Propuesta para Modelo de Educación Financiera Digital para Microempresas del Distrito de San Salvador	83
4.5.1 Antecedentes y Diagnóstico Aplicados al Caso Práctico	83
4.5.2 Objetivos de la Propuesta.....	85

4.5.3 Diseño del Modelo Propuesto.....	85
4.5.4 Implementación Recomendada para el Modelo.....	87
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	89
5.1 Conclusiones.....	89
5.2 Recomendaciones	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXOS	101

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Congruencia.....	19
Tabla 2 Marco conceptual de teorías relacionadas a la inclusión financiera.....	22
Tabla 3 Relación de Teorías con los Objetivos Específicos	23
Tabla 4 Relación de las Teorías con la Hipótesis de Investigación.....	24
Tabla 5 Relación de las Teorías con la Problemática de Investigación.....	25
Tabla 6 Compromisos de El Salvador en el Foro de Políticas Globales 2024	26
Tabla 7 Iniciativas de Inclusión Financiera en Centroamérica.....	28
Tabla 8 Resumen de métodos de pago disponibles para microempresas en El Salvador.....	38
Tabla 9 Detalle de hallazgos en materia de inclusión financiera.....	38
Tabla 10 Criterios de Calidad Cualitativa Utilizados en la Investigación	46
Tabla 11 Matriz de operacionalización de hipótesis.....	47
Tabla 12 Categorías de Análisis a las Respuestas Obtenidas de los Participantes	49
Tabla 13 Relación de Preguntas de Instrumento con las Categorías de Análisis	50
Tabla 14 Cumplimiento de objetivos de investigación.....	81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Principales hitos legales e institucionales que han impulsado la inclusión financiera de las microempresas en El Salvador (2015–222).....	13
Figura 2 Montos y transacciones del Transfer 365, 2021 a 2024(en millones de dólares).....	36
Figura 3 Diagrama de Atlas.ti para la categoría “Adopción”	54
Figura 4 Resultados de Atlas.ti para la categoría “Adopción	56
Figura 5 Diagrama de Atlas.ti para la categoría “Motivación”	58
Figura 6 Resultados de Atlas.ti para la categoría “Motivación	60
Figura 7 Diagrama de Atlas.ti para la categoría “Experiencias”	62
Figura 8 Resultados de Atlas.ti para la categoría “Motivación	63
Figura 9 Diagrama de Atlas.ti para la categoría “Impacto”	66
Figura 10 Resultados de Atlas.ti para la categoría “Impacto”	67
Figura 11 Diagrama de Atlas.ti para la categoría “Gestión Financiera”.....	70
Figura 12 Resultados de Atlas.ti para la categoría “Gestión Financiera”	71

Figura 13	<i>Diagrama de Atlas.ti para la categoría “Aprendizaje”</i>	74
Figura 14	<i>Resultados de Atlas.ti para la categoría “Aprendizaje”</i>	75
Figura 15	<i>Diagrama de Atlas.ti para la categoría “Capacitación”</i>	77
Figura 16	<i>Resultados de Atlas.ti para la categoría “Capacitación”</i>	78

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio, titulado "Digitalización de la banca y su implementación por parte de las microempresas en el Distrito de San Salvador tras la adopción de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera (2019-2024)", analiza cómo las microempresas salvadoreñas han adoptado los servicios financieros digitales promovidos por la legislación nacional.

Mediante un enfoque cualitativo con diseño no experimental transversal, se recopilaron datos a través de cuestionarios abiertos aplicados a microempresas formales del Distrito de San Salvador. La información fue procesada con Atlas.ti, identificando siete categorías de análisis: adopción, motivación, experiencias, impacto, gestión financiera, aprendizaje y capacitación.

Los resultados revelan que la adopción de la banca digital se ve influida por la edad organizacional, el nivel de educación financiera, la confianza en plataformas digitales y la disponibilidad tecnológica. Aunque la pandemia de COVID-19 aceleró el uso de Transfer 365, banca en línea y métodos de pago electrónicos (QR, links de pago y MPOS), persisten limitaciones en alfabetización financiera digital y acceso tecnológico desigual.

El estudio confirma que la Ley ha incidido positivamente en la percepción y uso de productos digitales, aunque de forma heterogénea. La digitalización financiera ha mejorado la eficiencia operativa, pero requiere mayores esfuerzos de capacitación y acompañamiento institucional para lograr una inclusión financiera plena.

Como parte de las recomendaciones, se propone fortalecer los programas de educación financiera digital, ampliar la cobertura tecnológica y fomentar la colaboración entre el Estado, el sistema financiero y las entidades de apoyo a la MYPE.

INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera presenta un marco para promover el desarrollo económico y social de los países, en el contexto de EL Salvador, este proceso ha adquirido una mayor formalidad derivado de la promulgación de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera en el año 2015, la cual está orientada a ampliar el acceso a los servicios financieros bancarios que ofrece la banca salvadoreña

En ese contexto, la presente investigación tiene el propósito de comprender las percepciones, experiencias y prácticas en la adopción de servicios bancarios digitales por parte de las microempresas del Distrito de San Salvador, en el marco de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera , durante el periodo comprendido entre el 2019 al 2024; El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y un diseño no experimental de carácter transversal, sustentado en la recolección y análisis de información proveniente de las microempresas.

La investigación se estructura en cinco capítulos, el primero aborda el planteamiento del problema, antecedentes, formulación de la pregunta de investigación, objetivos y justificación del estudio; el segundo desarrolla el marco teórico, conceptual y normativo.

El tercer capítulo describe la metodología utilizada para la obtención de datos, detallando el tipo de investigación, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos; El capítulo cuarto aborda el análisis e interpretación de la información a partir de la codificación y categorización a través del software Atlas.ti; Finalmente el capítulo quinto expone las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

De esta manera, se busca aportar evidencia académica que contribuya a la comprensión del proceso de la transición de la banca tradicional a los servicios bancarios digitales en las microempresas salvadoreñas.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

En América Latina, la inclusión financiera es una herramienta clave para reducir la pobreza, mediante el acceso a servicios financieros formales; y la desigualdad a través del uso de estos servicios (Rubio & León, 2025). Según Orazi (2023), los beneficios de la inclusión financiera podrían ser de gran importancia en la región, pues los niveles de tenencia están rezagados respecto a otros países más desarrollados.

Para el caso de El Salvador, la exclusión financiera representa una de las manifestaciones estructurales de desigualdad económica y social. La población tradicionalmente excluida ha permanecido al margen del sistema financiero formal, dejando a las microempresas como un ejemplo representativo de esta exclusión, lo cual ha limitado su acceso a servicios financieros formales como: cuentas bancarias, préstamos, seguros, tarjetas de crédito o débito y transferencias, que en ocasiones deriva en una dependencia del efectivo.

El Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera indica que el país ha implementado acciones en pro de la inclusión financiera, pero siguen existiendo retos para las micro y pequeñas empresas (MYPES), dado que el 25% de estas notan la falta de acceso al financiamiento (Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera, 2021).

Según datos del Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera (2021), con base en estadísticas nacionales sobre el sector empresarial, las MYPES constituyen aproximadamente el 99% del total de empresas en El Salvador y son una prioridad dentro de la Política Nacional de Inclusión Financiera (2022b), de acuerdo con el CNIEF, impulsar a este segmento se respalda

con el Plan Cuscatlán, en los ejes de crecimiento económico y sostenible, capacidades competitivas para el crecimiento económico y la gobernabilidad eficiente para el crecimiento económico y el desarrollo.

En El Salvador, por Decreto Legislativo N°72 del 2015, se aprobó la Ley para la Inclusión Financiera(Asamblea Legislativa, 2015), con el objeto de reducir los costos de los usuarios del sistema financiero, garantizando la seguridad de estos a través del establecimiento de requisitos de constitución y funcionamiento para proveer dinero electrónico. Asimismo, regula la contratación de depósitos y apertura de cuentas, también busca garantizar la calidad en la prestación de servicios financieros, así como la creación de bases para formular políticas públicas que promuevan la inclusión financiera, según lo establecido en el Artículo 1 de la *Ley para Facilitar la Inclusión Financiera* (Asamblea Legislativa, 2015).

La Constitución de la República, en el Artículo 10, reconoce como un deber del Estado la promoción del desarrollo económico y social a través del incremento de la producción, la productividad y el uso racional de los recursos(Asamblea Legislativa, 1983). Es por lo anterior que, dicho acceso a servicios financieros formales es una condición necesaria para la inclusión y el fortalecimiento económico de los ciudadanos.

La banca en línea permite a los usuarios realizar transferencias a otras cuentas del mismo banco, e incluso interbancarias, pagos de servicios (energía eléctrica, telefonía, agua, colegiaturas, etc.), impuestos, préstamos, entre otros. Sin embargo, la implementación efectiva de la Ley para la Inclusión Financiera enfrenta múltiples desafíos. Particularmente, el sector de las microempresas en el Distrito de San Salvador, enfrentan barreras administrativas y

tecnológicas, así como limitaciones culturales, informativas y educativas como causas principales de la baja adopción digital. Estas, a su vez, tienen como consecuencia la persistencia en el uso del efectivo, la desconfianza hacia los canales digitales y una limitada formalización financiera.

El Estado y el sector financiero realizan esfuerzos para lograr una mayor inclusión financiera, pero aún persisten importantes limitaciones en el acceso de las microempresas a los servicios bancarios. Esta situación se refleja en los bajos niveles de adopción; por ejemplo, de acuerdo con el Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera (2022a), en las zonas rurales del país, el índice de posesión de cuentas era de 3.6% para 2018; y a nivel nacional, la tenencia de cuentas creció de 30.35% en 2017 a 43.40% en 2024, según el Banco Mundial (2024). Estos datos, junto con las cifras sobre cuentas simplificadas reportadas por la SSF, se amplían en las secciones 2.1.2 y 2.5.1 del presente documento.

Además, la legislación establece un enfoque prioritario a personas de bajos ingresos y residentes en zonas apartadas, permitiendo la apertura de cuentas de ahorro con requisitos simplificados (Art. 20 y 20-A de la Reforma a la Ley para la Inclusión Financiera), así como el uso de canales digitales y corresponsales financieros. No obstante, existe escasa evidencia que demuestre la magnitud de los cambios generados por estas disposiciones en la vida económica de las microempresas o en la formalización del ahorro y las transacciones.

Para el año 2019, entra en funcionamiento el servicio de transferencias interbancarias llamado UNI, que permitió a los usuarios realizar transferencias de banco a banco, cuyo costo podría ascender hasta los \$3.96, según cada institución (Superintendencia del Sistema

Financiero, 2021), y funciona únicamente en un horario de 8:36AM a 5:00PM, de lunes a viernes. Durante la pandemia del COVID-19 y a causa de las restricciones de movilidad, se esperaba un incremento en el uso de transacciones interbancarias, por lo que se aplicó la iniciativa de eliminar el costo del servicio UNI (Banco Promerica, 2020), lo cual se ha mantenido en la mayoría de los bancos hasta 2024.

En el 2021, el Banco Central de Reserva (2022), lanzó para la población el servicio Transfer365 permite las transferencias interbancarias, desde su surgimiento ha sido gratis y funciona con disponibilidad 24/7, incluyendo fines de semana y días festivos. De igual manera, se incorporó en 2022, la opción Transfer365 móvil, que permite realizar las transacciones contando con el número de celular del usuario que recibirá los fondos.

En la siguiente figura, se resumen los principales hitos normativos e institucionales que han impulsado la inclusión financiera de las microempresas en El Salvador.

Figura 1

Principales hitos legales e institucionales que han impulsado la inclusión financiera de las microempresas en El Salvador (2015–2022)



1.2 Definición del Problema

La implementación de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera en El Salvador busca impulsar la modernización del sistema bancario salvadoreño; el BCR y los bancos poseen diferentes plataformas y herramientas integrales. Estas permiten realizar múltiples gestiones en línea, tanto desde la web como desde las apps móviles, implementando medidas de ciberseguridad que generen confianza en los usuarios sobre la protección de sus recursos

Asimismo, era necesario regular estos mecanismos para mejorar la prestación de servicios financieros, fomentar el uso de dinero electrónico e incluir a sectores tradicionalmente excluidos del sistema bancario (Asamblea Legislativa, 2015). A raíz de la pandemia por COVID-19, estos procesos se aceleraron, incrementando la oferta de servicios digitales sin contacto.

No obstante, a pesar de los esfuerzos del BCR y demás instituciones financieras por promover estas plataformas digitales, resulta pertinente indagar cómo esta normativa ha incidido, del periodo de 2019 al 2024, específicamente en las microempresas del Distrito de San Salvador, en la transformación de la cultura financiera, la adopción de medios digitales de pago y la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios previstos. En consecuencia, esta investigación parte del reconocimiento de un problema estructural y se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las percepciones y experiencias de las microempresas en el Distrito de San Salvador sobre la adopción de servicios bancarios digitales en el marco de Ley para Facilitar la Inclusión Financiera entre el período de 2019 y 2024?

1.3 Preguntas de Investigación

1. ¿Qué servicios financieros digitales han sido adoptados por las microempresas del Distrito de San Salvador, entre los ofertados por la banca salvadoreña entre 2019 y 2024 ?
2. ¿Qué beneficios han percibido las microempresas en el Distrito de San Salvador, al utilizar los servicios financieros digitales, entre 2019 y 2024?
3. ¿Qué deficiencias de conocimiento sobre herramientas financieras digitales limitan su uso efectivo en microempresas, entre 2019 y 2024?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Analizar las percepciones y experiencias de las microempresas del Distrito de San Salvador respecto a la adopción de servicios financieros digitales en el contexto de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, entre 2019 y 2024.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar los servicios financieros digitales implementados por las microempresas del Distrito de San Salvador, ofertados por el BCR y el sistema bancario salvadoreño.
2. Describir las percepciones de las microempresas en el Distrito de San Salvador sobre el uso y beneficios de servicios financieros ofrecidos por la banca, en el período de 2019 y 2024.
3. Explorar qué conocimientos sobre educación financiera digital carecen las microempresas del Distrito de San Salvador, según sus experiencias (2019-2024)

1.5 Justificación del Problema

Poseer una cuenta bancaria permite a las personas no solo acumular, enviar y recibir dinero, sino también acceder a servicios financieros, convirtiéndose en un elemento clave para el desarrollo económico y la reducción de la desigualdad. Por esta razón, la inclusión financiera sigue siendo una prioridad para organismos internacionales como el Grupo del Banco Mundial, especialmente tras los efectos de la pandemia por COVID-19, que evidenció la necesidad urgente de fortalecer la inclusión financiera digital, en particular para las poblaciones más vulnerables (Banco Mundial, 2022).

Si bien informes como *Estado de la MYPE 2024* (Fundación de Apoyo Integral, 2024) resaltan el aporte económico y los desafíos del sector, no abordan de manera específica el impacto de esta normativa en las microempresas, lo que refleja una limitación en la evidencia disponible y dificulta una evaluación objetiva y completa de su efectividad.

En este contexto, la presente investigación pretende aportar datos y análisis que permitan dimensionar dichos cambios, fortaleciendo la base de información necesaria para el diseño de políticas y estrategias de inclusión más efectivas.

En este sentido, no se limita al acceso a productos bancarios, sino que también abarca aspectos como la educación financiera, la alfabetización digital y la confianza en el sistema bancario. Uno de los factores clave para impulsar este proceso es la accesibilidad a plataformas digitales que simplifican la apertura de cuentas y el uso de servicios bancarios, al reducir requisitos y eliminar barreras físicas, lo cual puede potenciar el uso de la banca privada y pública (Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera, 2022b)

Desde 2015, El Salvador ha impulsado reformas orientadas a modernizar el sistema financiero. Sin embargo, la bancarización de la población adulta ha mostrado un crecimiento irregular. Según datos del Banco Mundial (2024) Global Findex (Banco Mundial, 2024), en el año 2017 el 30.35% de los adultos poseía una cuenta en una institución financiera, en el 2021 la cifra aumentó al 35.85% y en el 2024 alcanzó el 43.40%, aunque la tendencia es positiva, el avance evidencia que persisten obstáculos que limitan la adopción de servicios financieros, como la falta de información, desinformación, o desconfianza hacia el sistema financiero.

Lo anterior muestra una tendencia positiva en el acceso, aun con un ritmo moderado. Si bien estos datos no son exclusivos de las microempresas, la tenencia de cuentas bancarias es el primer paso para un uso frecuente, que acompañado de una capacitación eficiente, resultará en un aprovechamiento de las herramientas digitales.

Aunque existen mecanismos simplificados para la apertura de cuentas electrónicas a través de dispositivos móviles, siguen existiendo limitaciones técnicas como la calidad del dispositivo y las habilidades digitales del usuario. Estas condiciones afectan especialmente a las microempresas y a los sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal.

A nivel mundial, acceder al sistema bancario constituye el primer paso para tener acceso a diferentes servicios financieros (Banco Mundial, 2022). Lo anterior, implica no solo el acceso, sino también la reducción de barreras y la simplificación de trámites que faciliten la incorporación de nuevos usuarios al sistema. Experiencias como la de India muestran cómo programas masivos de bancarización han resaltado la importancia de marcos regulatorios claros,

y al ser contrastado con El Salvador, se reconoce que comparten desafíos estructurales, y a la vez refleja avances en materia de regulación y digitalización.

En el caso de El Salvador, si el país busca consolidar un fuerte compromiso hacia la inclusión financiera, resulta necesario trasladar estas lecciones a su propio contexto. En particular, simplificar los requisitos de acceso y asegurar la interoperabilidad representan oportunidades de mejora, tal como se desarrolla en las secciones 2.3.3 y 2.3.5 del presente documento.

Este estudio se justifica en la necesidad de analizar cómo la modernización bancaria, impulsada por la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, ha influido en la transformación digital de servicios financieros y su adopción por microempresas del Distrito de San Salvador. Además, busca identificar oportunidades con el propósito de diseñar un modelo de educación financiera adaptado a las necesidades reales de los microempresarios del distrito de San Salvador.

1.6 Hipótesis de la Investigación

Hipótesis: Las disposiciones y servicios digitales impulsados en el marco de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera han favorecido la adopción de servicios financieros digitales entre las microempresas del Distrito de San Salvador durante el período 2019–2024.

Hipótesis nula: Las disposiciones y servicios digitales impulsados en el marco de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera no han favorecido la adopción de servicios financieros digitales entre las microempresas del Distrito de San Salvador durante el período 2019–2024.

Matriz de Congruencia

Tabla 1

Matriz de Congruencia

Tema	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables
<p>La Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y su influencia en la adopción de servicios financieros digitales en microempresas del Distrito de San Salvador (2019-2024).</p>	<p>¿Cómo la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera ha influido en la adopción de servicios financieros digitales por parte de las microempresas en el Distrito de San Salvador entre 2019 y 2024?</p>	<p>Analizar la adopción de servicios financieros digitales por microempresas del Distrito de San Salvador tras la implementación de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, entre 2019 y 2024.</p>	<p>Identificar los servicios financieros digitales implementados por las microempresas del Distrito de San Salvador, ofertados por el BCR y el sistema bancario salvadoreño.</p>	<p>Independiente: Ley para Facilitar la Inclusión Financiera. Dependiente: Servicios financieros digitales implementados por el sistema bancario salvadoreño.</p>
			<p>Describir las percepciones de las microempresas en el Distrito de San Salvador sobre el uso y beneficios de servicios financieros ofrecidos por la banca, en el período de 2019 y 2024.</p>	<p>Independiente: Ley para Facilitar la Inclusión Financiera. Dependiente: Percepciones y beneficios percibidos por las microempresas sobre los servicios financieros digitales.</p>
			<p>Explorar qué conocimientos sobre educación financiera digital carecen las microempresas del Distrito de San Salvador, según sus experiencias (2019-2024).</p>	<p>Independiente: Nivel de educación financiera digital. Dependiente: Limitaciones de conocimiento financiero digital en las microempresas</p>
<p>Hipótesis</p>				
<p>Las disposiciones y servicios digitales impulsados en el marco de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera han favorecido la adopción de servicios financieros digitales entre las microempresas del Distrito de San Salvador durante el período 2019–2024.</p>				

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

Para la elaboración del presente marco teórico, se consultó principalmente fuentes académicas en sitios como Scielo, Google Scholar y ResearchGate; de igual manera se tomaron fuentes institucionales nacionales e internacionales.

2.1 Fundamentos Conceptuales de la Inclusión Financiera y Digitalización Bancaria

2.1.1 Definición de la Inclusión Financiera

El concepto de inclusión financiera ha evolucionado desde una visión centrada en el acceso físico a los servicios financieros hacia una perspectiva más integral que incorpora el uso, la calidad y la sostenibilidad de dichos servicios.

En primer lugar, el Banco Mundial (2022) define este concepto como el acceso que tienen los individuos y las empresas a productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades de transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros, ofrecidos de manera responsable y sostenible.

Esta definición constituye el marco base a nivel internacional, pues enfatiza la amplitud del acceso y la responsabilidad del proveedor en la oferta de servicios.

Por su parte, Dev (2006), amplía el concepto al destacar que este fenómeno implica la disponibilidad de servicios financieros para sectores de bajos ingresos, subrayando que las instituciones formales deben asumir una responsabilidad social frente a la reducción de la exclusión económica. Esta aproximación introduce el componente social y distributivo, vinculando la inclusión con la equidad y el desarrollo humano.

De forma complementaria, Lyman y Lauer (2015) consideran que la inclusión financiera no se limita al acceso, sino que requiere el uso efectivo, seguro y adecuado de los servicios por parte de poblaciones históricamente excluidas. Su enfoque resalta la calidad y pertinencia de los productos financieros, así como la capacidad del usuario para beneficiarse de ellos, aspecto que se vincula directamente con la educación financiera y la digitalización de los canales de servicio.

En síntesis, la inclusión financiera puede entenderse como un proceso que integra acceso y uso responsable de los servicios financieros digitales, brindados de manera asequible, segura y adaptada a las necesidades de los usuarios. En esta investigación se adopta dicha definición operativa, al considerar que la verdadera inclusión se alcanza cuando los servicios financieros también contribuyen al fortalecimiento económico y educativo digital de los actores productivos, particularmente de las microempresas del Distrito de San Salvador.

2.1.2 Digitalización Bancaria

El Banco Central de Reserva de Perú (2011), define a la banca electrónica como la *“Prestación de servicios financieros al cliente mediante equipos informáticos de manera que pueda realizar sus transacciones bancarias en tiempo real”*.

Según BBVA México (2022) la banca digital *“es una plataforma que le permite a los clientes de un banco acceder a un sistema en línea para realizar transacciones, consultar sus cuentas, solicitar créditos, administrar su dinero o hacer pagos de manera segura y práctica”*.

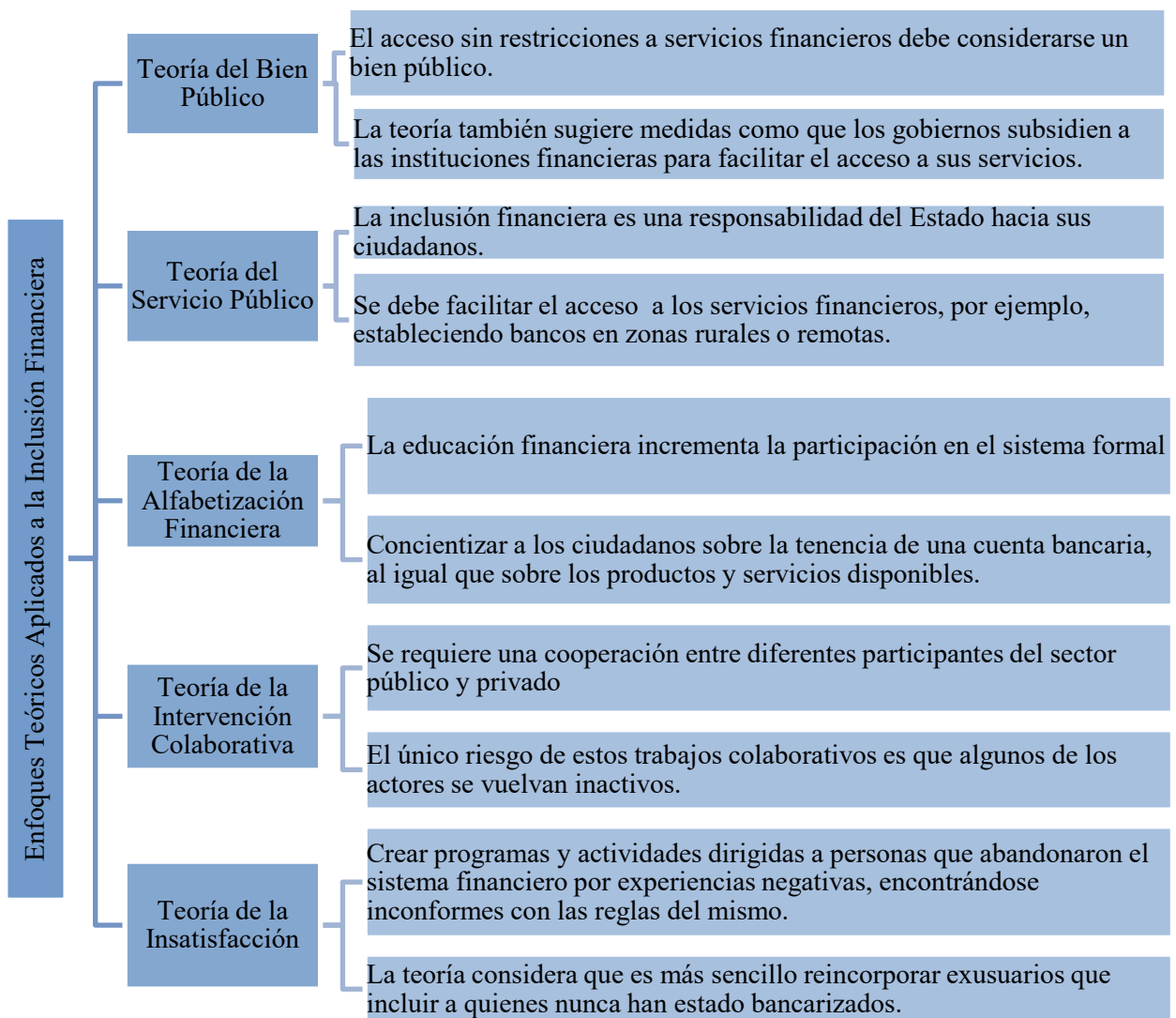
Este servicio utiliza las tecnologías como internet y dispositivos móviles para agilizar las operaciones bancarias y mejorar la inclusión financiera

2.2 Enfoques Teóricos Aplicados a la Inclusión Financiera

Según el economista Peterson Ozili (2020), del Banco Central de Nigeria, existen diversas teorías que pueden vincularse a la inclusión financiera, a continuación, se presentan, acompañadas de sus puntos clave:

Tabla 2

Marco conceptual de teorías relacionadas a la inclusión financiera



Las teorías recopiladas por Ozili pueden alinearse con los objetivos de la investigación, pues la alfabetización financiera, el bien público y el servicio público inciden en la adopción de servicios digitales por las microempresas de El Salvador.

2.2.1 Relación de las Teorías con los Objetivos Específicos de Investigación

Tabla 3

Relación de Teorías con los Objetivos Específicos

Teoría	Relación con los objetivos específicos
Teoría del Servicio Público	Se relaciona principalmente con el Objetivo 1, al permitir analizar la inclusión financiera como una política pública que busca garantizar el acceso equitativo a los servicios digitales para las microempresas, contribuyendo a reducir desigualdades estructurales y promover su formalización económica.
Teoría de la Alfabetización Financiera	Se vincula directamente con el Objetivo 2, al explicar cómo el conocimiento y la educación financiera fortalecen la capacidad de las microempresas para adoptar servicios financieros digitales, favoreciendo decisiones informadas y uso sostenido de la banca digital.
Teoría de la Alfabetización Digital	Complementa los Objetivos 1 y 2, al explicar que la adopción de servicios digitales depende tanto de las habilidades tecnológicas como del conocimiento financiero, lo que permite comprender por qué muchas microempresas aún no aprovechan plenamente los canales electrónicos.
Teoría del Servicio Público	Se articula con el Objetivo 3, al permitir examinar el papel de las instituciones públicas en la promoción del uso de servicios financieros digitales, bajo el principio de garantizar el acceso universal como un derecho y una obligación del Estado hacia las microempresas.
Teoría de la Institucionalidad Financiera	Refuerza el Objetivo 3, al analizar cómo la solidez institucional y el marco regulatorio influyen en la adopción de servicios digitales por microempresas, determinando el grado de confianza y sostenibilidad del ecosistema financiero.

2.2.2 Relación de las Teorías con la Hipótesis de Investigación

Tabla 4

Relación de las Teorías con la Hipótesis de Investigación

Teoría	Relación explícita con la hipótesis de investigación
Teoría del Servicio Público	Sustenta la parte institucional de la hipótesis al señalar que la adopción de servicios digitales depende del apoyo estatal y de políticas que faciliten el acceso.
Teoría de la Alfabetización Financiera	Justifica el componente cognitivo de la hipótesis: las microempresas con mayor alfabetización financiera presentan mayor disposición a adoptar servicios digitales.
Teoría de la Alfabetización Digital	Sustenta el componente tecnológico de la hipótesis, mostrando que la adopción depende del nivel de habilidades y acceso tecnológico de las microempresas.
Teoría del Servicio Público	Refuerza la hipótesis al explicar que la adopción digital aumenta cuando las instituciones públicas cumplen un rol activo en la promoción de servicios accesibles.
Teoría de la Institucionalidad Financiera	Conecta con la hipótesis al demostrar que la confianza en las instituciones financieras y la claridad normativa influyen directamente en la adopción digital.

2.2.3 Relación de las Teorías con la Problemática de Investigación

En el presente estudio, se incluyeron las teorías recopiladas por el economista Peterson Ozili se tomaron en cuenta solamente aquellas aplicadas al contexto de la investigación y de las microempresas. Como se verá en la sección 2.4 estas teorías se relacionan con la situación actual de dichas unidades económicas.

Tabla 5*Relación de las Teorías con la Problemática de Investigación*

Teoría	Elementos relacionados a la investigación
Teoría del Servicio Público	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de inclusión financiera: cantidad de microempresas con acceso a servicios digitales. • Acceso equitativo: comparación entre sectores y zonas económicas. • Rol del Estado: existencia de programas o políticas que incentiven la adopción digital. • Políticas de digitalización: acciones del BCR y CONAMYPE orientadas a la inclusión financiera.
Teoría de la Alfabetización Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimiento financiero: grado de comprensión sobre cuentas, créditos o transferencias digitales. • Capacitación financiera: programas de formación recibidos o accesibles. • Comprensión de servicios digitales: habilidad para usar banca en línea o apps financieras. • Frecuencia de uso: recurrencia en la utilización de servicios financieros digitales
Teoría de la Alfabetización Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades digitales: capacidad para usar herramientas financieras en línea. • Infraestructura tecnológica: disponibilidad de equipos y conexión a internet. • Capacitación digital: formación específica en herramientas financieras digitales. • Brecha tecnológica: desigualdad en el uso de tecnología entre microempresas.
Teoría del Servicio Público	<ul style="list-style-type: none"> • Intervención institucional: el principal impulsor es BCR, en El Salvador. • Cobertura de servicios digitales: alcance territorial de plataformas o programas. • Coordinación interinstitucional: existencia de alianzas entre entidades públicas y privadas. • Equidad en la prestación de servicios: nivel de atención según tipo o tamaño de empresa.
Teoría de la Institucionalidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Confianza institucional: percepción de seguridad en bancos y sistemas digitales. • Regulación financiera: existencia de leyes que favorezcan la digitalización. • Intermediación digital: disponibilidad de servicios electrónicos por parte de bancos. • Estabilidad del sistema financiero: continuidad y fiabilidad de plataformas tecnológicas.

2.3 Antecedentes Internacionales

2.3.1 Alianza para la Inclusión Financiera

En 2008 es fundada la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés), en colaboración de los Bancos Centrales de Indonesia, Filipinas, Kenia, Tailandia y la Comisión Bancaria y de Valores de México, con el propósito de apoyar a los países en desarrollo en la creación de políticas de inclusión financiera. La AFI es considerada como una red de intercambio de conocimientos para los encargados de la elaboración de políticas de inclusión financiera (Estrada, 2013).

Durante septiembre de 2024, se llevó a cabo el Foro de Políticas Globales (GPF, por sus siglas en inglés), con el BCR, durante la reunión anual general se establecieron ocho compromisos clave:

Tabla 6

Compromisos de El Salvador en el Foro de Políticas Globales 2024

No.	Compromiso
1	Implementación de marcos sólidos para la protección del consumidor y la supervisión de la conducta del mercado.
2	Diseño de iniciativas de educación financiera adaptadas, con colaboración entre las partes interesadas.
3	Mejora de la usabilidad de los productos y fomento de la gestión de riesgos
4	Garantía de medidas de ciberseguridad, así como de las mejores prácticas en protección y privacidad de datos.
5	Enfoque en innovaciones escalables y replicables para el empoderamiento económico.
6	Participación de clientes y partes interesadas para fomentar la innovación cooperativa
7	Promoción de la competencia leal y la adaptabilidad en los entornos regulatorios
8	Promoción de productos financieros verdes y prácticas sostenibles.

Durante la inauguración del GPF, el presidente del BCR, Douglas Rodríguez, hizo énfasis en el progreso que el país ha tenido desde que se unió a la AFI, que incluye la creación del CNIEF; el lanzamiento de Transfer 365 y Transfer 365 CA-RD. El Dr. Alfred Hanning, fundador y director ejecutivo de la AFI invitó a los participantes a tomar de ejemplo a El Salvador, insistiendo que la innovación es un enfoque accesible a todos los países (Alliance for Financial Inclusion, 2025).

2.3.2 Programas Masivos de Bancarización en India

El artículo “*El Impacto de las Fintech y Servicios Financieros Digitales en la Inclusión Financiera de India*”, analiza cómo la banca basada en tecnología ha sido un pilar en el crecimiento de la bancarización moderna de ese país (Asif et al., 2023). Los esfuerzos del Banco de Reserva de India (BRI) en cuanto a la inclusión financiera, le ha significado promover la competencia y creatividad en la industria Fintech emergente en el país, y se ha creado un comité para analizar a este sector y evaluar cómo el sistema financiero puede adaptarse a ellos. Las Fintech de India contribuyen a potenciar la inclusión financiera, en especial a grupos de bajos ingresos, ubicados en zonas rurales y otros sectores excluidos(Asif et al., 2023).

2.3.3 Educación Financiera de las Microempresas en América Latina

Se retoma teoría de alfabetización financiera, en tanto promueve el uso consciente del sistema financiero para el fortalecimiento de las microempresas en América Latina y el Caribe, especialmente en contextos adversos como el que impuso la pandemia de COVID-19, que evidenció lo vulnerable del sector, que suele caracterizarse por la informalidad y poca digitalización. Desde la perspectiva de las políticas públicas, se resalta la importancia de integrar la educación financiera en programas de desarrollo empresarial y la necesidad de

involucramiento de las entidades financieras, gobiernos y otras organizaciones de apoyo a empresas (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, 2021).

2.3.4 Implementación de Medidas de Inclusión Financiera en Centroamérica

A continuación, se detallan las medidas que ha puesto en marcha cada gobierno de Centroamérica, que apoyan los avances a la inclusión financiera:

Tabla 7

Iniciativas de Inclusión Financiera en Centroamérica

Guatemala	Nicaragua
Formularon la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, con el objetivo de mejorar el acceso y uso de los productos financieros para sus ciudadanos, según sus necesidades, enfocándose en aquellos que no se encuentran en el sistema financiero; dentro de los ejes de la estrategia se encuentran la educación financiera, protección al usuario y desarrollo de las MIPYME (Comisión de Inclusión Financiera, 2025).	Se tiene registro del Seminario Internacional sobre Inclusión Financiera, en donde se habló sobre las generalidades de la inclusión financiera y su estado en América Latina y el Caribe y la propuesta para el Plan Nacional de Inclusión Financiera (Banco Central de Nicaragua, 2017).
Honduras.	Costa Rica:
el Banco Central de Honduras, con la cooperación del BID, lanzó la Mesa de Innovación Financiera; la MIF permite colaboración del sector público y el privado, con el fin de contribuir a la innovación en productos y servicios financieros, con el uso de tecnología y digitalización que deriven en una mayor inclusión financiera (Banco Central de Honduras, 2019)	el BID (2019), en su informe “ <i>FINTECH en Costa Rica: Hacia una evolución de los servicios financieros</i> ” identificó que el país cuenta con un porcentaje de bancarización del 68%. El Banco Central de Costa Rica también impulsó una iniciativa para el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE Móvil), que permite realizar pagos con mayor facilidad.

Cómo se describe en el apartado 2.5 del marco institucional, sobre la Política Nacional de Inclusión Financiera y 2.6, con la descripción del Transfer365, puede identificarse que en Centroamericana los países presentan avances similares en materia de inclusión financiera.

2.4 Perfil Económico-Financiero de las Microempresas

2.4.1 Impacto en el Desarrollo Económico e Informalidad

El Banco de Mozambique en el documento “*Proceso de Incorporación del Sector Informal*” recalca que las MIPYMES del sector informal “*constituyen una gran parte de las personas no bancarizadas en el mundo*”. Entidades como la OIT se enfocan en la necesidad de formalización para estos sectores y es fundamental el apoyo a nivel micro con este segmento, que lleve a su crecimiento, desarrollo y mejoramiento de condiciones (Alliance for Financial Inclusion, 2021).

También se incluye la perspectiva del BCR, quienes identificaron que es un desafío con muchas partes involucradas. Tomando en cuenta que las decisiones políticas no corresponden al BCR, y otras instituciones afines, se generan “*brechas en la formulación e implementación de normativa, políticas públicas y programas*” (Alliance for Financial Inclusion, 2021)

En cuanto a la incorporación digital, el Banco de Mozambique considera que “*el dinero móvil ha sido el motor principal para lograr aumentar la inclusión financiera*” de dicho país. (Alliance for Financial Inclusion, 2021).

Existen varios países que adaptan sus servicios financieros al sector informal, diseñando y regulando productos financieros acorde a ello, pero sigue siendo crucial contar con la información de las barreras existentes y alternativas para superarlas. Uno de los mayores desafíos

es la falta de capacitación e información de los servicios financieros; en ese sentido, es fundamental contar con programas de educación financiera, vinculados a servicios y concretos, en lugar de contenidos generales. (Alliance for Financial Inclusion, 2021).

2.4.2 Financiación Informal y sus Costos

En el entorno de la microempresa continúa predominando el financiamiento informal a través de prestamistas informales, facilitando el acceso a financiamiento, sin embargo, conlleva un elevado costo al aplicar tasas de interés más elevadas en comparación con los obtenidos mediante el sistema bancario, esta alternativa informal desplaza la demanda de crédito bancario y encarece el costo total del financiamiento, frenando el crecimiento sostenible de estos negocios (Landaverde et al., 2020).

2.4.3 Segmentación y Peso Económico

Por definición, CONAMYPE considera microempresa a todo negocio que emplea hasta 10 empleados y registra ventas anuales de hasta \$121,319.40, por lo que resulta esencial para orientar las políticas de apoyo crediticio y técnico dirigidas a este grupo, especialmente en zonas urbanas de alta densidad como el Distrito de San Salvador, principal motor económico del país (Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, 2018).

2.4.4 Brechas de Acceso a Crédito, Ahorro y Pagos Digitales

La Ley para Facilitar la Inclusión Financiera ha buscado ampliar la cobertura del sistema bancario, sin embargo, persisten barreras para el acceso por parte de las microempresas, una de ellas es la extensa regulación por parte del sistema bancario al solicitar productos financieros, lo

que se traduce en una limitante para el acceso de un amplio segmento de emprendedores y microempresas (Landaverde et al., 2020).

Asimismo, los procedimientos administrativos que imponen las instituciones financieras resultan complejos y costosos, la apertura de cuentas y la solicitud de crédito requieren numerosos documentos lo que conlleva en el aumento de los costos para la solicitud, superando con frecuencia la capacidad de gestión de las microempresas; del mismo modo, las garantías solicitadas como prendas mobiliarias, inmuebles o avales personales, suelen constituir un obstáculo significativo para las microempresas que carecen de activos(Landaverde et al., 2020).

2.5 Marco Normativo e Institucional

2.5.1 Ley para Facilitar la Inclusión Financiera

La Ley para Facilitar la Inclusión Financiera entró en vigor en septiembre de 2015 y, a través de la Superintendencia del Sistema Financiero, regula a las sociedades proveedoras de dinero electrónico, en cuanto a sus requisitos de creación, y establece que los bancos comerciales, cooperativos y sociedades de ahorro y crédito están sujetos a las mismas disposiciones.

Esta Ley busca principalmente la definición de directrices generales que lleven a un sistema financiero más inclusivo, donde puedan participar personas de bajos ingresos, mujeres, PYMES para que les sea posible adquirir productos financieros seguros, eficientes y transparentes (Asamblea Legislativa, 2019).

2.5.1.1 Cuenta de Ahorro con Requisitos Simplificados

Las cuentas de ahorro simplificadas son alternativas para que las personas naturales puedan incorporarse al sistema financiero, por medio de canales digitales, y haciendo uso de su DUI (Asamblea Legislativa, 2015), o su partida de nacimiento cuando se tenga entre 16 y 18 años, según lo establece la reforma a la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera (Asamblea Legislativa, 2022). Para noviembre de 2023, la SSF reportó que se había alcanzado un total de 311,642 cuentas de ahorro con requisitos simplificados, representando un incremento de 112,420 cuentas nuevas, en el plazo de un año (Rivera, 2024).

2.5.1.2 Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico

En la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera (Artículo 2) las sociedades proveedoras de dinero electrónico en El Salvador son descritas como entidades financieras reguladas cuya principal función es proveer dinero electrónico. Estas sociedades están habilitadas para administrar sistemas de pagos móviles, bajo la autorización del BCR (Asamblea Legislativa, 2015).

Según la Ley (Artículo 5), el dinero electrónico se define como un valor monetario almacenado electrónicamente, emitido contra el recibo de fondos en moneda de curso legal, que puede ser utilizado para realizar pagos a terceros.

Un punto importante es que en el artículo 6 de la Ley, en su inciso b), se aclara que el dinero electrónico, no se considera como un depósito, por lo que esos fondos no están respaldados por el Instituto de Garantía de Depósitos (IGD). Sin embargo, estos fondos sí son convertibles a efectivo, como se menciona en el inciso c).

Las SPDE ofrecen servicios accesibles y asequibles a segmentos de la población que tradicionalmente no han tenido acceso a servicios bancarios formales, facilitan las transacciones electrónicas y reducen la dependencia del efectivo, contribuyendo a la modernización del sistema financiero y promueven una mayor participación económica de la población. Mobile Cash, S.A., una SPDA autorizada por la SSF, para 2029 operaba en 2,126 puntos de atención, cubriendo aproximadamente el 90% de los municipios del país (Landaverde et al., 2020).

2.5.2 Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera

En octubre de 2019, se emite el *Decreto ejecutivo No.28: Creación del Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera*. Cuenta con diversos miembros, entre los cuales se encuentran el BCR, IGD, BANDESAL, BFA, Defensoría del Consumidor, CONAMYPE, Banco Hipotecario, SSF, MINEC y MINED. El CNIEF nace con la finalidad de formular programas, medidas, políticas, iniciativas de inclusión y educación financiera, que permitan mejorar estos dos aspectos en los salvadoreños (Presidencia, 2019).

Para el año 2016, según la Encuesta Nacional de Capacidades Financieras, se estimaba un nivel de educación financiera del 10.29% a nivel nacional. Según el reporte de la ENEF, se ha detectado que El Salvador está por debajo de los niveles de América Latina y El Caribe, en materia de inclusión financiera, pues a nivel regional, por lo menos el 53.5% de los adultos poseen una cuenta bancaria, pero en El Salvador, no alcanza el 30% (CNIEF, 2022).

2.5.3 Política Nacional de Inclusión Financiera

La Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) de El Salvador es una iniciativa estratégica impulsada por el Gobierno para fortalecer las capacidades financieras de la población,

con especial énfasis en los sectores más vulnerables, como las MYPES. Esta política busca promover un sistema financiero inclusivo, donde las personas y empresas puedan acceder y utilizar productos y servicios financieros de manera segura, eficiente y transparente (Banco Central de Reserva, Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera 2021).

La PNIF se fundamenta en cuatro pilares principales (desarrollo de nuevos productos y modelos de negocio, digitalización e innovación financiera, financiamiento de las MYPE y empoderamiento del consumidor) diseñados para abordar las barreras que enfrentan las MYPE en el acceso a financiamiento y servicios financieros adecuados, reconociendo su papel crucial en la economía nacional como generadoras de empleo y desarrollo económico (Ministerio de Educación, 2021).

La PNIF contempla la implementación de programas de educación financiera adaptados a las necesidades de las MYPE, para mejorar su capacidad para tomar decisiones financieras informadas, gestionar riesgos y aprovechar oportunidades de crecimiento (Banco Central de Reserva, Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera 2021).

Además, la política establece mecanismos de coordinación interinstitucional, como el CNIEF, encargado de definir, coordinar y monitorear las acciones que promuevan la inclusión y educación financiera en el país. Este enfoque colaborativo busca asegurar la implementación efectiva de la PNIF y su alineación con los objetivos nacionales de crecimiento económico y desarrollo sostenible.

2.6 Ecosistema Financiero Digital en El Salvador

Un estudio del Banco Mundial (2022) confirma que la pandemia catalizó un crecimiento en el uso de pagos digitales y apertura de cuentas, lo cual ha influido en las microempresas; principalmente por servicios digitales Transfer365 y Transfer365 móvil, lo cual ha logrado ampliar el acceso a mecanismos bancarios digitales, permitiendo transferencias interbancarias 24/7 sin costo, siendo particularmente útil para pequeños negocios que operan fuera de horarios bancarios tradicionales (Demirgüç-Kunt, 2021).

En 2023, la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) identificó la existencia de 25 empresas Fintech operando en El Salvador. De estas, el 80% se encuentran en crecimiento y expansión; sin embargo, no existe datos desagregado sobre el alcance de estas empresas entre los sectores más excluidos, como el 12 % en etapa de desarrollo y el 8 % listas para su lanzamiento (Rivera, 2023).

La Ley para Facilitar la Inclusión Financiera ha jugado un papel crucial en este proceso. Por ejemplo, al promover la digitalización financiera (Art. 15) y la eliminación de barreras mediante cuentas simplificadas (Art. 13), se amplía la base de usuarios que pueden beneficiarse de servicios tecnológicos. Esto, sumado a la promoción de confianza y accesibilidad (artículos 1 y 2), crea un entorno en el cual las Fintech pueden prosperar.

De acuerdo con el CNIEF, para el año 2023 se estima que las microempresas representan más del 60 % del tejido empresarial del país, considerando que muchos emprendimientos informales han migrado a procesos de formalización gracias a plataformas digitales y programas de capacitación (Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera, 2022a).

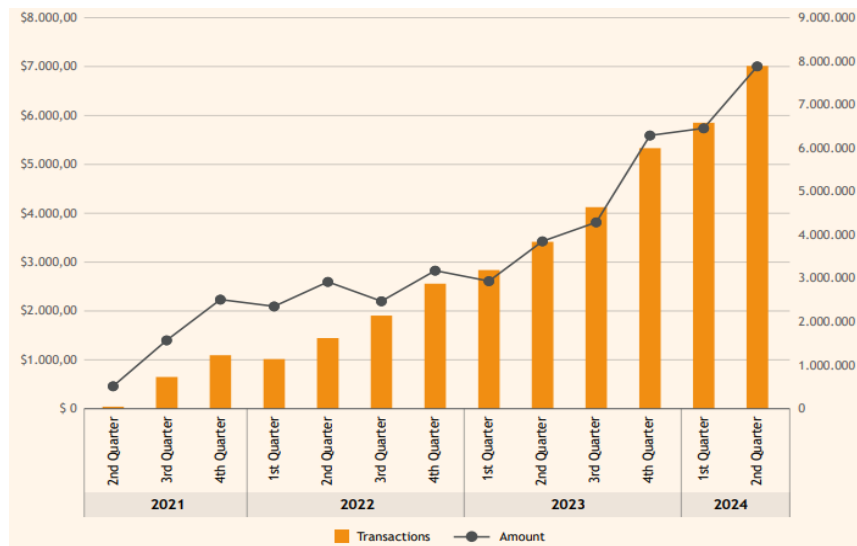
2.6.1 Transfer365, Alternativa Gubernamental para las Transferencias Interbancarias

El servicio de Transfer365 fue lanzado en junio de 2021, para facilitar las transferencias de fondos de forma inmediata, teniendo interconexión con todos los bancos comerciales, cooperativos, y federaciones. La plataforma permite realizar transferencias desde la banca línea o móvil, los 365 días del año, y realizar pagos a diferentes instituciones, como préstamos y tarjetas de crédito (Banco Central de Reserva, 2022).

Para 2022, surgió Transfer365 móvil, que permite a los usuarios asociar su número de teléfono a su cuenta de banco (Banco Central de Reserva, 2022). En 2023, se implementó Transfer 365 CA-RD, que permite transferencias a otros países de Centroamérica y a República Dominicana (Banco Central de Reserva, 2023).

Figura 2

Montos y transacciones del Transfer 365, 2021 a 2024 (en millones de dólares)



Reporte de la Alianza para la Inclusión Financiera, Transfer 365: Instant Payment System in El Salvador, elaborado con datos del Banco Central de Reserva

2.6.2 Herramientas de Pago para las Microempresas

2.6.2.1 Links de Pago y Códigos QR: Alternativas de Pago Digitales

El sitio de Visa define a los links de pago como una herramienta que facilita a los negocios cobrar enviando un enlace, sin necesidad de tener una tienda en línea, o un sitio web. El link contiene el detalle del monto a cancelar, concepto y un formulario donde el cliente puede colocar los datos de su tarjeta de crédito o débito(Visa, 2020).

Un código QR (Quick Response) es una representación visual que puede leerse rápidamente desde la cámara de un dispositivo móvil. En el contexto financiero, un código QR permite acceder a una plataforma de pago, efectuar una transferencia o confirmar una compra sin contacto físico.

A diferencia de los links de pago, que se envían como texto, los QR se generan como imagen, siendo ideales para colocar en puntos de venta y ferias. El usuario solo necesita escanear el código con la cámara su teléfono, o un lector de QR, ingresar el monto y confirmar la operación.

2.6.2.2 Los MPOS, una Herramienta Clave en el Ecosistema Financiero Salvadoreño

En el marco del ecosistema financiero inclusivo promovido por la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, una de las herramientas tecnológicas más importantes para la modernización del sistema financiero son los MPOS. Estos dispositivos, que permiten aceptar pagos electrónicos a través de terminales conectadas a un teléfono móvil.

Tabla 8

Resumen de métodos de pago disponibles para microempresas en El Salvador

Empresa o plataforma	Link de pago	QR	MPOS	POS
Serfinsa	X	X	X	X
Wompi	X	X	X	X
Cubo			X	
NIco	X	X	X	X
Niu	X	X		
Banco Agrícola		X		X
Banco de América Central	X	X		X
Banco Cuscatlán			X	X
Banco Davivienda	X	X		X

Nota: Elaboración propia con el contenido disponible en el sitio de cada servicio.

2.7 Cumplimiento en Materia de Inclusión Financiera de las Microempresas

Tabla 9

Detalle de hallazgos en materia de inclusión financiera

Aspecto	Hallazgos
Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y PNIF	La Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y su reforma promueven la bancarización de los ciudadanos, principalmente a aquellos “ <i>tradicionalmente excluidos</i> ”(Asamblea Legislativa, 2015). En lo anterior no se incluye de manera directa a las MYPES, sino hasta la creación de la PNIF, para que exista un sistema financiero donde puedan adquirir productos y servicios en condiciones seguras y eficientes (Presidencia, 2019).
Herramientas para MYPES	Existen diferentes herramientas y servicios que permiten a las microempresas la recepción de dinero y registros de este, de manera controlada, y en la mayoría de los casos, gratuita como QR, transferencias bancarias y acceso a la banca en línea, al igual que links de pago (detallados en la sección 2.6.2 de la investigación).

Tabla 9 (Continuación)

Detalle de hallazgos en materia de inclusión financiera

Aspecto	Hallazgos
Formalización y financiamiento	La PNIF busca que las MYPE salgan de la informalidad, unificando gestiones con entidades como el CNR, esto con el fin de que accedan a financiamientos, reconociendo que no hay una “ <i>regulación de la cartera de microcrédito para cautelar una adecuada gestión de sus riesgos o el otorgamiento de créditos sin garantías</i> ”(Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera, 2022b).
Educación financiera	<p>La PNIF indica que desde 2008 existe un programa de Educación Financiera, sin embargo, con la intención de lograr un “<i>empoderamiento del consumidor</i>”, se creó la Estrategia Nacional de Educación Financiera. El informe de la ENEF indica que para 2018 se tuvo alrededor de 28 iniciativas de educación financiera entre entidades privadas, gubernamentales y de la sociedad civil; sin embargo, estas se llevaron a cabo en el 38% de los municipios del país (Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera, 2022)</p> <p>Para el segundo trimestre de 2022 hubo 21 programas de educación financiera, de los que solamente el 24% de los tenían como público objetivo a MYPES, y se alcanzó a 5,971 de ellas (2% de los beneficiados totales del período). (Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera & Banco Central de Reserva, 2023).</p>

La baja cobertura hacia MYPES se debe a la focalización de programas de educación financiera a otros públicos objetivo, la falta de programas adaptados a las necesidades de las microempresas y a sus limitaciones de acceso por recursos y tiempo, genera bajos niveles de educación financiera (Objetivo específico 1).

A la fecha de este estudio, no se encuentra disponible otra publicación de seguimiento a los esfuerzos de educación financiera a las MYPES, ni de las otras categorías para quienes son

diseñados los programas. Estos hallazgos teóricos permiten comprender las condiciones que afectan a la adopción de servicios financieros digitales en las microempresas, pues la falta de información limita que estos sean utilizados (Objetivo específico 2).

Asimismo, la literatura revisada para la elaboración del marco teórico permite adquirir una noción del impacto de los servicios financieros para la gestión financiera de las microempresas (Objetivo específico 3). A esto último se le dará seguimiento en el capítulo 4.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El presente capítulo describe los procedimientos metodológicos utilizados para el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos de investigación, donde se detalla el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnica e instrumento aplicados, recolección y análisis de la información.

3.1.1 Diseño No Experimental de Tipo Cualitativo

Una investigación cualitativa tiene la finalidad de entender, describir o explicar un fenómeno desde el punto de vista de los individuos o grupos de estudio (Flick, 2007).

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo, no experimental (Sampieri et al., 2014), La presente investigación adopta un enfoque cualitativo, no experimental, caracterizado por el uso de preguntas abiertas y análisis de textos (Creswell & Creswell, 2023), este enfoque permite comprender las percepciones, beneficios y experiencia por parte de las microempresas en la adopción de los servicios bancarios digitales en el contexto de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y determinar la necesidad de implementar un programa de educación financiera enfocado en este sector.

La investigación se enmarca en un diseño no experimental transversal, dado que los datos se recopilaron en un solo momento del tiempo, debido a que la investigación no buscó manipular intencionalmente ninguna variable, por el contrario, el objeto de la investigación se centra en

observar, describir y analizar la implementación de los servicios financieros digitales en las microempresas del Distrito de San Salvador.

3.1.2 Justificación Teórica del Enfoque

El enfoque cualitativo se fundamenta en la necesidad de capturar las construcciones sociales y significados atribuidos por los participantes (Flick, 2007), y en este caso, aquellas que las microempresas atribuyen a la adopción de herramientas digitales bancarias; esta perspectiva es apropiada para examinar procesos dinámicos al analizar las interacciones de las personas involucradas, además, su uso contribuye a la generación de teorías emergentes a partir de los datos recabados, lo que resulta congruente con los objetivos de esta investigación.

Este enfoque resultó adecuado para el desarrollo de esta investigación, permitió conocer las percepciones de las microempresas respecto a la digitalización financiera promovida por la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Definición de la Población Objetivo

La población objetivo está conformada por las microempresas formales registradas con CONAMYPE. A través de una consulta pública a dicha entidad, se reportan 5,340 microempresas inscritas con la institución pertenecientes al Distrito de San Salvador, entre 2019 y 2024. Las cuales son el universo de esta investigación.

3.2.2 Criterio de Inclusión y Exclusión

Para esta investigación se adoptan los criterios determinados por la clasificación oficial y lo establecido por la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa

(Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, 2014), la cual define a la microempresa como aquella persona natural o jurídica que opera con un nivel de ventas brutas anuales de hasta 482 salarios mínimos mensuales y posee hasta 10 trabajadores. Requiriendo también que estas se encuentren en el Distrito de San Salvador y se registraran con CONAMYPE entre 2019 y 2024.

3.2.3 Método de Muestreo

El estudio empleó un muestreo no probabilístico por autoselección. La participación de las microempresas dependió de su disposición voluntaria para responder la encuesta enviada por correo electrónico. Este método se caracteriza porque la selección de los participantes no depende del azar, sino de su accesibilidad y voluntad de colaboración (Sampieri et al., 2014).

Inicialmente se contempló realizar una selección aleatoria; sin embargo, la muestra final quedó conformada por las empresas que aceptaron participar. Este enfoque es frecuente en investigaciones exploratorias donde el objetivo es comprender percepciones específicas desde la perspectiva de los participantes, más que lograr generalizaciones estadísticas (Creswell & Creswell, 2023).

3.2.4 Tamaño de la muestra

La información proporcionada como referencia fue de 32,101 microempresas a nivel nacional. De la base de datos original, se identificaron 2,089 microempresas con información de contacto disponible. Posteriormente, se realizó una verificación manual de estos registros para identificar aquellas ubicadas en el distrito de San Salvador, obteniéndose 61 microempresas a quienes se les envió el cuestionario por correo electrónico.

La muestra final quedó conformada por 9 microempresas que respondieron voluntariamente. En el contexto de la investigación cualitativa, el tamaño de muestra se determina por la calidad de la información obtenida, siendo la saturación teórica el punto en que los datos recopilados dejan de generar nuevas categorías de análisis (Sampieri et al., 2014).

3.2.5 Unidades de análisis

Las unidades de análisis seleccionadas serán las microempresas del Distrito de San Salvador. No obstante, dado que la información será proporcionada por personas naturales, la unidad informante serán aquellas personas naturales que desempeñen un rol activo en la gestión financiera de las microempresas.

3.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

3.3.1 Técnica de Recolección

La técnica de recolección de datos aplicada fue un cuestionario cualitativo orientado a conocer las percepciones, experiencias y valoraciones de las microempresas respecto a los avances de la inclusión financiera en El Salvador. El instrumento fue distribuido por correo electrónico para obtener información profunda sobre sus experiencias, de forma asincrónica.

3.3.2 Instrumento

Se utilizó un cuestionario abierto, diseñado a través de la plataforma Microsoft Forms. Esto permitió una mayor cobertura, eficiencia y aprovechamiento de herramientas tecnológicas alineadas con la temática en estudio, promoviendo la coherencia metodológica y contextual. El instrumento contiene preguntas abiertas que se encuentran distribuidas en categorías como: adopción, motivación, experiencias, impacto, gestión financiera y aprendizaje.

3.4 Análisis de la Información

3.4.1 Codificación inicial de los datos

Para la sistematización de este proceso se utilizó el software Atlas.ti, en el cual se cargaron las transcripciones completas; La herramienta permitió asignar códigos iniciales a los fragmentos de texto de manera ordenada, favoreciendo la construcción de un libro de códigos y la organización progresiva de las categorías; Este software garantizó la trazabilidad en el proceso ya que cada respuesta quedó vinculada al código correspondiente.

3.4.2 Proceso de Codificación y Tematización

El análisis temático se llevó a cabo siguiendo las seis fases de Braun y Clarke: familiarización de los datos, generación de códigos iniciales, búsqueda de temas, revisión de temas, definición y nombramiento de temas, y elaboración del informe.

Para este proceso se utilizó Atlas.ti, que permitió consolidar los códigos y agruparlos en temas emergentes, siguiendo el principio cualitativo de interpretación basada en patrones (Creswell & Creswell, 2023). El software generó representaciones gráficas como diagramas de árbol y nubes de palabras, facilitando la identificación de patrones recurrentes.

La metodología cualitativa adoptada en la investigación permite el cumplimiento de los objetivos planteados, al recolectar información de las percepciones y experiencias de los microempresarios, de los cuales se conoce la experiencia en implementación de los servicios asociados al objetivo específico 1, el uso y beneficios de los servicios detallado en el objetivo 2, así como la necesidad de reforzar la educación financiera según lo planteado en el objetivo 3

3.5 Consideraciones Éticas

3.5.1 Consentimiento Informado

Antes de comenzar, el formulario digital incluyó una declaración explícita informando que la participación es voluntaria. Se aclara que el envío de las respuestas constituye el consentimiento informado del participante.

3.5.2 Confidencialidad de la Información

Se garantizó el anonimato de los participantes mediante la asignación de códigos alfanuméricos del M1 al M9, asimismo, los datos fueron resguardados en un repositorio al que solo tendrá acceso el equipo de investigación.

3.5.3 Uso Exclusivo Académico de los Datos

Los resultados obtenidos fueron empleados únicamente con fines académicos y no serán divulgados para otros fines sin autorización expresa del participante, lo anterior también será informado a los participantes antes de brindar respuesta a las preguntas.

3.5.4 Criterios de Calidad Cualitativa

Tabla 10

Criterios de Calidad Cualitativa Utilizados en la Investigación

Credibilidad	Transferibilidad
Los resultados del estudio reflejan de manera auténtica las percepciones y experiencias de las microempresas participantes. Para asegurar la validez, se empleó triangulación entre investigadores, revisión constante de las categorías emergentes y validación colectiva de las interpretaciones por parte del equipo de investigación.	Se detallaron las características de los participantes, tipo de actividad económica y acceso a servicios financieros formales, facilitando la transferibilidad de los hallazgos a otros sectores con características comparables.

Tabla 10 (Continuación)

Criterios de Calidad Cualitativa Utilizados en la Investigación

Dependencia	Confiabilidad
La estabilidad y coherencia de los resultados se garantizaron mediante la documentación de las decisiones metodológicas, como los criterios de selección de la muestra, el proceso de recolección de datos y las fases de análisis.	La confiabilidad se garantizó al mantener un registro detallado de las decisiones metodológicas y analíticas en una bitácora de investigación, estableciendo así la trazabilidad de los hallazgos.

3.6 Matriz de Operacionalización de Hipótesis

Tabla 11

Matriz de operacionalización de hipótesis

Hipótesis	Variable	Tipo	Preguntas Relacionadas	Vínculo de las preguntas con la Hipótesis
Las disposiciones y servicios digitales impulsados en el marco de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera han favorecido la adopción de servicios financieros digitales entre las microempresas del Distrito de San Salvador durante el período 2019–2024.	Ley para Facilitar la Inclusión Financiera	Independiente	15,16,17,18	Enfocadas en las medidas de educación financiera, relacionadas al uso de herramientas digitales financieras.
	Percepción de los usuarios	Dependiente	7, 9, 14	Conocer la percepción y experiencia sobre las herramientas digitales.
	Uso de los servicios digitales	Dependiente	4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13	Examinar antigüedad y motivos de implementación de los servicios digitales, frecuencia de uso.

3.7 Limitaciones Metodológicas

3.7.1 Generalización Limitada

Derivado del enfoque cualitativo no experimental y del uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia, los resultados obtenidos no buscan una generalización estadística de la población, sino alcanzar la saturación teórica y comprender las percepciones de los participantes.

3.7.2 Posibles Sesgos de Respuesta

La recolección de datos a través de un cuestionario abierto, aunque permite explorar percepciones subjetivas, introduce la posibilidad de sesgos por deseabilidad social. Esto podría derivar en la presentación de experiencias más favorables, omisión de información o distorsión de las percepciones sobre los servicios bancarios digitales y la educación financiera.

La definición de la metodología previamente se ha establecido que la investigación contó con los procedimientos necesarios para una adecuada recolección de información y posteriormente constatar los hallazgos identificados con la hipótesis, permitiendo su validación o refutación, lo cual contribuyó al cumplimiento de los objetivos específicos.

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo expone el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a partir de la información obtenida por parte de las microempresas del Distrito de San Salvador, la estructura analítica se fundamenta en la codificación y categorización de datos mediante el software Atlas.ti, organizando en siete categorías, cada una de ellas se analiza en función de los objetivos específicos y de la hipótesis planteada.

De esta manera se permite establecer una relación entre los hallazgos empíricos y fundamentos teóricos del estudio, proporcionando evidencia que respalda el cumplimiento de los objetivos y validación de la hipótesis de investigación. A continuación, se presentan las categorías identificadas:

Tabla 12 Categorías de Análisis a las Respuestas Obtenidas de los Participantes

Categoría	Definición operativa
Adopción	Etapa en la cual las microempresas exponen las experiencias y percepciones en el proceso de incorporación de los servicios digitales en sus operaciones.
Motivación	Elementos internos y externos que impulsan la transición desde la banca tradicional a los servicios financieros digitales.
Experiencias	Percepciones iniciales y continuadas de los microempresarios tras la adopción de los servicios financieros digitales, donde se termina facilidad de uso, seguridad, entre otros
Impacto	Efectos observados tras la adopción de herramientas digitales, enfocado en la eficiencia operativa y financiera, así como los desafíos al utilizar las mismas.
Gestión financiera	Experiencia en cambios en la administración, control interno y planificación financiera que surgen a partir de los servicios financieros digitales.
Aprendizaje	Mecanismos mediante los cuales los microempresarios adquieren el conocimiento y experiencia para utilizar los servicios financieros digitales.
Capacitación	Oportunidad y necesidad de formación formalizada y estructurada en educación financiera digital enfocada en microempresarios.

Tabla 13

Relación de Preguntas de Instrumento con las Categorías de Análisis

Tema	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivo específico	Preguntas de investigación	Categoría	Nº de pregunta
Digitalización de la Banca y su Implementación por Parte de las Microempresas en El Distrito de San Salvador Tras la Adopción de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera por el Período del 2019 al 2024	¿Cuáles son las percepciones y experiencias de las microempresas en el Distrito de San Salvador sobre la adopción de servicios bancarios digitales en el marco de Ley para Facilitar la Inclusión Financiera entre el período de 2019 y 2024?	Analizar las percepciones y experiencias de las microempresas del Distrito de San Salvador respecto a la adopción de servicios financieros digitales en el contexto de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, entre 2019 y 2024.	1. Identificar los servicios financieros digitales implementados por las microempresas del Distrito de San Salvador, ofertados por el BCR y el sistema bancario salvadoreño.	1. ¿Qué servicios financieros digitales han sido adoptados por las microempresas del Distrito de San Salvador, entre los ofertados por la banca salvadoreña entre 2019 y 2024 ?	Adopción	4, 5
			2. Describir las percepciones de las microempresas en el Distrito de San Salvador sobre el uso y beneficios de servicios financieros ofrecidos por la banca, en el período de 2019 y 2024.	2. ¿Qué beneficios han percibido las microempresas en el Distrito de San Salvador, al utilizar los servicios financieros digitales, entre 2019 y 2024?	Motivación	6
					Experiencias	7, 8
					Impacto	9, 10, 11
Gestión financiera	12, 13, 14					
Hipótesis						
Las disposiciones y servicios digitales impulsados en el marco de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera han favorecido la adopción de servicios financieros digitales entre las microempresas del Distrito de San Salvador durante el período 2019–2024.						

Tabla 13 (Continuación)

Relación de Preguntas de Instrumento con las Categorías de Análisis

Tema	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivo específico	Preguntas de investigación	Categoría	N° de pregunta¹
Digitalización de la Banca y su Implementación por Parte de las Microempresas en El Distrito de San Salvador Tras la Adopción de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera por el Período del 2019 al 2024	¿Cuáles son las percepciones y experiencias de las microempresas en el Distrito de San Salvador sobre la adopción de servicios bancarios digitales en el marco de Ley para Facilitar la Inclusión Financiera entre el período de 2019 y 2024?	Analizar las percepciones y experiencias de las microempresas del Distrito de San Salvador respecto a la adopción de servicios financieros digitales en el contexto de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, entre 2019 y 2024.	3. Explorar qué conocimientos sobre educación financiera digital carecen las microempresas del Distrito de San Salvador, según sus experiencias (2019-2024)	3. ¿Qué deficiencias de conocimiento sobre herramientas financieras digitales limitan su uso efectivo en microempresas, entre 2019 y 2024?	Aprendizaje	15, 16
					Capacitación	17, 18
Hipótesis						
Las disposiciones y servicios digitales impulsados en el marco de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera han favorecido la adopción de servicios financieros digitales entre las microempresas del Distrito de San Salvador durante el período 2019–2024.						

¹ El contenido de cada pregunta puede validarse en el tercer anexo del documento.

4.1 Análisis de datos

4.1.1 Categoría Adopción

El análisis de la presente categoría se fundamenta en la respuestas obtenidas de las preguntas 4 y 5 del instrumento de recolección de datos, las cuales exploran el proceso de incorporación y frecuencia de uso de los servicios financieros bancarios digitales; Este apartado responde directamente a la pregunta de investigación uno, *¿Qué servicios financieros digitales han sido adoptados por las microempresas del Distrito de San Salvador, entre los ofertados por la banca salvadoreña entre 2019 y 2024 ?*; contribuyendo al objetivo específico número uno *Identificar los servicios financieros digitales implementados por las microempresas del Distrito de San Salvador, ofertados por el BCR y el sistema bancario salvadoreño.*; De esta manera, el análisis permite identificar los servicios integrados en la operatividad de las microempresas ofertados por la banca salvadoreña.

- *Pregunta 4 ¿En qué fecha empezó a utilizar servicios bancarios digitales y cómo los incorporó a su negocio?*
- *Pregunta 5 ¿Con qué frecuencia utiliza estos servicios y cuál de ellos prefiere? Explique.*

Contexto organizacional y disposición para innovar

Los resultados muestran una relación entre la antigüedad de la microempresa y su disposición a adoptar servicios digitales. Las empresas con juventud organizacional (1–5 años) se comportan como innovadores, incorporando la banca en línea y las transferencias casi de

manera inmediata tras su constitución (ej. M1 y M3). Aquellas con madurez media (7–10 años) actúan como primeros adoptantes, evaluando beneficios antes de integrarlos en sus operaciones (ej. M4 y M6). Finalmente, las microempresas con madurez avanzada (>15 años) se clasifican como rezagados, mostrando una adopción más tardía que en la mayoría de los casos se aceleró a raíz de la pandemia (M2, M7, M8).

Este patrón confirma la teoría de la difusión de innovaciones de Rogers (2003), donde los innovadores y primeros adoptantes introducen nuevas tecnologías de manera temprana, mientras que los rezagados requieren más evidencia para reducir la incertidumbre. Asimismo, el modelo de crecimiento organizacional de Greiner (1998) explica que las empresas jóvenes son más flexibles y propensas al cambio, mientras que las maduras privilegian la estabilidad y procesos probados.

Roles y funciones en la adopción

La mayoría de los participantes ocupa cargos en la alta dirección (gerentes, administradores, representantes legales), lo que evidencia que las decisiones de adopción provienen de quienes simultáneamente formulan la estrategia y ejecutan procesos clave. En las microempresas con mayor estructura se observan roles operativos y funciones mixtas, lo que refleja una división interna del trabajo que también incide en la manera de implementar los servicios digitales.

Según la teoría de roles gerenciales de Mintzberg (1973), la concentración de decisiones en la alta dirección acorta la distancia entre la estrategia y la ejecución, lo cual facilita la

adopción de herramientas como banca en línea y transferencias, especialmente en organizaciones con estructuras pequeñas.

El siguiente diagrama de árbol sintetiza los subcódigos que conforman la categoría Adopción (roles organizacionales, madurez empresarial, frecuencia de uso y servicios preferidos).

Figura 3

Diagrama de Atlas.ti para la categoría “Adopción”



La Figura 4 destaca que la alta dirección es el código dominante, indicando que las decisiones tan altamente centralizadas en gerentes y administradores, así mismo, el servicio más incorporado es la transferencia bancaria, el cual se utiliza de forma diaria, destacando que la digitalización bancaria está impulsada por la necesidad de agilizar las transacciones operativas.

Sectores económicos y necesidades diferenciadas

La adopción de servicios financieros digitales depende del sector económico al que pertenecen las microempresas participantes en el estudio. Se identificó que las microempresas

dedicadas a la venta de productos priorizan la rapidez de las transacciones y el control preciso de inventarios para responder con mayor agilidad a la demanda del mercado. En cambio, las empresas de servicios profesionales valoran la digitalización como herramienta estratégica que facilita la conciliación de sus movimientos bancarios (cobros y pagos), optimizando el flujo de trabajo y los procesos administrativos y contables.

En el caso de las microempresas cuyas actividades están orientadas a la producción y manufactura, la incorporación de transferencias electrónicas resulta particularmente relevante para la gestión de nóminas, pagos de servicios y la adquisición de insumos. Estos hallazgos confirman que los beneficios percibidos varían en función de las necesidades propias de cada sector, pero en todos los casos la digitalización contribuye a mejorar la eficiencia operativa.

Frecuencia de uso y servicios preferidos

El análisis de las entrevistas evidencia que los servicios financieros digitales forman parte de la operación cotidiana de las microempresas, siendo utilizados de manera diaria o frecuente por la mayoría de los participantes. Este patrón refleja su consolidación como herramientas indispensables para la gestión de pagos y cobros. En cuanto a preferencias, las transferencias bancarias se posicionan como el servicio más utilizado, seguidas de la banca en línea, mientras que herramientas más recientes como los pagos con código QR y los enlaces de pago registran menor adopción.

Este comportamiento se encuentra en consistente con el Modelo de Aceptación Tecnológica (Davis, 1989), donde la utilidad percibida se expresa en términos de rapidez y seguridad en las operaciones, y la facilidad de uso percibida se manifiesta en la simplicidad y

accesibilidad de los servicios. De esta manera, las transferencias y la banca digital se consolidan como las herramientas más valoradas por las microempresas, en tanto que otros servicios permanecen en etapas iniciales de incorporación, limitados principalmente a aquellas organizaciones clasificadas como innovadoras o primeros adoptantes.

La nube de códigos que se muestra a continuación refleja la frecuencia relativa de los subcódigos asociados a la adopción. El tamaño de cada término corresponde a la cantidad de veces que fue mencionado en las entrevistas, destacando los elementos más recurrentes como Transferencias bancarias, Alta Dirección y Banca Digital.

Figura 4

Resultados de Atlas.ti para la categoría “Adopción”



La alta dominancia del código Alta Dirección, confirma la centralización de decisiones en gerentes y administradores. El Servicio de Transferencia Bancaria es el más incorporado y se usa diariamente, lo que destaca la necesidad de agilizar las transacciones operativas.

Factores de adopción

Los resultados permiten identificar tres factores centrales que explican la incorporación de servicios financieros digitales. Primero, la agilidad operativa: reducción de tiempos para

pagos y cobros más eficientes. Segundo, la comodidad y accesibilidad: evitando desplazamientos a sucursales y alternativas flexibles al efectivo. Tercero, factores externos: la pandemia de COVID-19 actuó como catalizador, impulsando la digitalización incluso en empresas con mayor trayectoria y resistencia previa al cambio.

La combinación de estos tres factores es consistente con los planteamientos del Modelo de Aceptación Tecnológica (Davis, 1989), donde la utilidad percibida se refleja en la agilidad operativa y la facilidad de uso en la accesibilidad.

La comprensión de las percepciones en la adopción no solo permite identificar el grado de incorporación de los servicios financiero, la siguiente categoría profundiza en las razones que llevaron a las microempresas a cambiar desde la banca tradicional a los servicios financieros digitales.

4.1.2 Categoría Motivación

El análisis de esta categoría se fundamenta en la pregunta 6 del instrumento de investigación, contribuyendo a la pregunta de investigación número dos *¿Qué beneficios han percibido las microempresas en el Distrito de San Salvador, al utilizar los servicios financieros digitales, entre 2019 y 2024?* y al cumplimiento del objetivo número dos Describir las percepciones de las microempresas en el Distrito de San Salvador sobre el uso y beneficios de servicios financieros ofrecidos por la banca, en el período de 2019 y 2024; El análisis permite conocer las razones para cambiar de la banca tradicional a los servicios bancarios digitales.

- Pregunta 6 *¿Qué lo motivó a adoptar estos servicios digitales?*

Motivos de la adopción

Las motivaciones se concentran en tres ejes principales: agilidad operativa, comodidad y accesibilidad, y factores externos como la pandemia de COVID-19.

El análisis de frecuencia revela que la agilidad operativa y la simplificación de procesos son los motivos dominantes, mientras que la pandemia funcionó como acelerador en empresas que presentaban resistencia al cambio.

Agilidad operativa

Derivado del análisis se ha determinado que la motivación más frecuente corresponde a la agilidad operativa, entendida como la reducción de tiempos y pasos en la realización de transacciones. Las microempresas destacaron que la digitalización permite agilizar pagos a proveedores, cobros a clientes y conciliaciones internas, eliminando retrasos asociados a la banca presencial. Esta motivación se refleja también en la preferencia de las empresas innovadoras y primeros adoptantes, que identificaron en la rapidez de los procesos un beneficio inmediato.

A continuación, se presenta un diagrama de árbol que sintetiza los subcódigos de la categoría Motivación: agilidad operativa, comodidad y accesibilidad, simplificación de procesos, y factores externos como la pandemia. El tamaño de cada recuadro representa la frecuencia de menciones, reflejando su relevancia relativa.

Figura 5

Diagrama de Atlas.ti para la categoría “Motivación”



Comodidad y accesibilidad

La comodidad y accesibilidad constituyen el segundo eje motivacional, expresado en la posibilidad de realizar operaciones sin desplazamientos físicos y en la facilidad para clientes que prefieren métodos de pago digitales. Esta motivación refleja beneficios internos (reducción de tiempos y costos de movilidad) y externos (mejora en la experiencia del cliente).

Factores externos como catalizador

Un hallazgo relevante es el rol de la pandemia de COVID-19 como catalizador que aceleró la adopción en empresas cautelosas. Las restricciones sanitarias redujeron las barreras percibidas y legitimaron los canales digitales como alternativa necesaria.

Este hallazgo encuentra sustento en el modelo TOE (Tornatzky & Fleischer, 1990), el cual subraya la influencia del entorno en la adopción tecnológica, donde se detalla que un evento externo obligó a superar la inercia organizacional y a replantear los hábitos de interacción con los servicios financieros.

A continuación, se presenta una nube de códigos la cual ilustra de forma frecuencia relativa de los factores de motivación identificados. El tamaño de cada término corresponde al número de veces que fue citado por los participantes, destacando la centralidad de la agilidad operativa y la relevancia de la comodidad y accesibilidad. Esta herramienta es de carácter ilustrativo y de síntesis, sin representar jerarquías ni relaciones entre categorías, más allá de su recurrencia.

Figura 6

Resultados de Atlas.ti para la categoría “Motivación”

Factores externos (Pandemia)

Comodidad y accesibilidad

Agilidad operativa

Simplificación de procesos

Síntesis interpretativa

Los hallazgos evidencian que las microempresas adoptaron servicios financieros digitales motivadas principalmente por la búsqueda de agilidad operativa y eficiencia, la comodidad y accesibilidad de estas herramientas, y el impulso contextual de la pandemia de COVID-19. Estas motivaciones no solo explican la incorporación inicial, sino también el uso sostenido y la percepción de beneficios posteriores, dando respuesta a la pregunta de investigación 2 y al objetivo específico correspondiente. Este patrón confirma que la digitalización responde tanto a ventajas operativas internas como a factores contextuales externos, reforzando la pertinencia de analizar la inclusión financiera digital considerando la interacción entre dimensiones tecnológicas, organizacionales y ambientales.

4.1.3 Categoría Experiencias

Para el desarrollo de esta categoría se tuvo en cuenta las respuestas de las preguntas 7 y 8 por parte de las microempresas, ayudando a responder a la pregunta de investigación número dos

¿Qué beneficios han percibido las microempresas en el Distrito de San Salvador, al utilizar los servicios financieros digitales, entre 2019 y 2024? y al cumplimiento del objetivo específico dos Describir las percepciones de las microempresas en el Distrito de San Salvador sobre el uso y beneficios de servicios financieros ofrecidos por la banca, en el período de 2019 y 2024, de esta manera, la categoría permite conocer la experiencia del uso inicial y la experiencia acumulada de mantener, sustituir los servicios adoptados.

- *Pregunta 7 ¿Cómo describiría su primera experiencia con estos servicios?*
- *Pregunta 8 ¿Ha incorporado o reemplazado algún servicio digital en los últimos años? ¿Cuál fue y por qué realizó ese cambio?*

Contexto de las Experiencias

Las microempresas reportan experiencias iniciales generalmente positivas, destacando simplicidad, seguridad percibida y facilidad de integración. Esta valoración favorable reforzó la continuidad de uso y la preferencia por canales digitales. No obstante, algunos servicios emergentes fueron descartados al no cumplir expectativas, manteniéndose la preferencia por banca en línea y transferencias.

Experiencias positivas y percepción de simplicidad

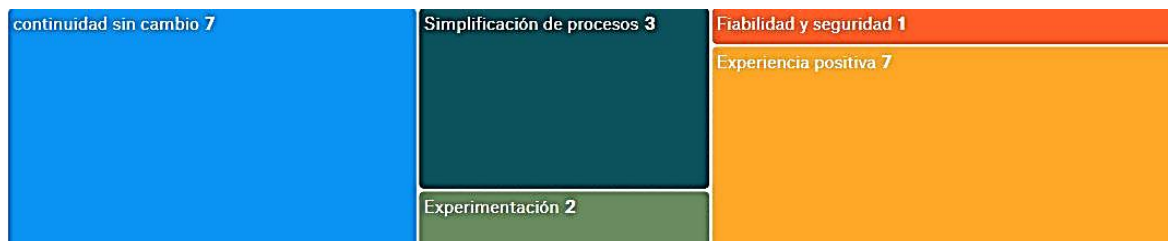
La experiencia con servicios digitales fue calificada favorablemente, con descripciones como "muy buena", "excelente" o "confiable". Los participantes destacaron la simplificación de procesos, la rapidez operativa y la reducción de pasos frente a la banca tradicional, reforzando la satisfacción desde sus primeras interacciones.

Este hallazgo se vincula con el Expectation Confirmation Model de Bhattacharjee (2001), que sostiene que la satisfacción inicial y la confirmación de expectativas son determinantes en la intención de uso continuado, los microempresarios validan la confirmación manteniendo el uso continuado tras comprobar una utilidad. Asimismo, se relaciona con los principios de la experiencia del usuario planteados por Norman (Norman, 2013) y Nielsen (Nielsen, 1994) en donde la usabilidad y la simplicidad del diseño favorecen la percepción positiva y la retención de la tecnología.

El siguiente diagrama de árbol sintetiza los subcódigos de Experiencias: experiencia positiva, simplificación de procesos, fiabilidad y seguridad, continuidad sin cambio, y experimentación. El tamaño de cada elemento refleja su frecuencia de mención.

Figura 7

Diagrama de Atlas.ti para la categoría “Experiencias”



Fiabilidad, seguridad y continuidad en el uso

Además de la simplicidad, la confianza en la seguridad de las plataformas se consolidó como un elemento crítico. Varios participantes destacaron que la ausencia de contratiempos, la confiabilidad de las transacciones y la protección mediante medidas de seguridad fortalecieron la percepción de estabilidad de los servicios financieros digitales. Estos factores contribuyeron a

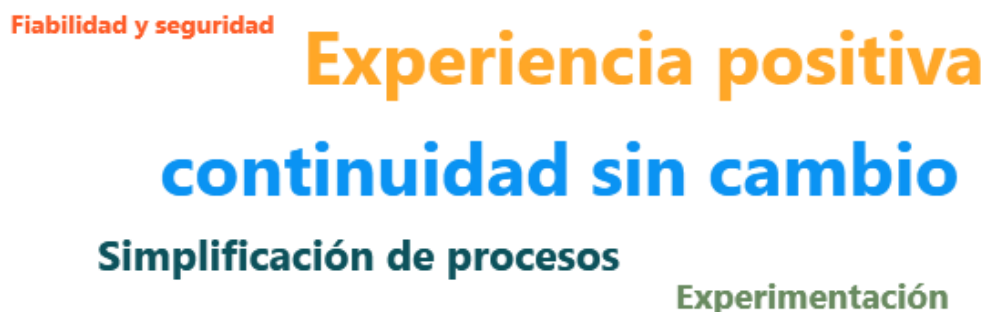
generar confianza en que los canales digitales podían reemplazar sin inconvenientes los métodos tradicionales.

En este sentido, se observa un patrón de continuidad, donde la mayoría de las microempresas mantuvo los servicios inicialmente adoptados sin buscar modificaciones. Un grupo minoritario experimentó con instrumentos adicionales como terminales POS o facturación electrónica; sin embargo, al no percibir valor agregado, retornaron al uso de transferencias y banca digital.

La nube de códigos que se muestra a continuación refleja la frecuencia relativa de los factores que integran la categoría Experiencias. El tamaño de cada término está asociado a la cantidad de menciones, destacando como centrales las percepciones de experiencia positiva y continuidad sin cambio, junto con la importancia atribuida a la simplificación de procesos.

Figura 8

Resultados de Atlas.ti para la categoría “Motivación



Síntesis interpretativa

Las experiencias reportadas por los microempresarios revelan que la percepción inicial de simplicidad, seguridad y satisfacción fue determinante en la consolidación del uso de servicios

financieros digitales. La mayoría optó por mantener los servicios confiables, descartando opciones que no generaron beneficios equivalentes. Esto evidencia que la calidad de la primera experiencia es decisiva para sostener la adopción en el tiempo, validando las motivaciones previas y fortaleciendo la continuidad de uso. En este sentido, los hallazgos contribuyen a comprender cómo la percepción del servicio digital fortalece la inclusión financiera en microempresas, dando respuesta al objetivo general del estudio.

4.1.4 Categoría Impacto

Esta categoría integra las respuestas de las preguntas 9, 10 y 11; las cuales abordan los efectos positivos o negativos, los cambios observados en la operatividad del negocio; lo cual responde a la pregunta de investigación número dos *¿Qué beneficios han percibido las microempresas en el Distrito de San Salvador, al utilizar los servicios financieros digitales, entre 2019 y 2024?* y al cumplimiento del objetivo específico dos *Describir las percepciones de las microempresas en el Distrito de San Salvador sobre el uso y beneficios de servicios financieros ofrecidos por la banca, en el período de 2019 y 2024.*

- *Pregunta 9 ¿Qué efectos positivos o negativos ha observado tras adoptar estos servicios digitales y qué beneficios destacaría?*
- *Pregunta 10 ¿Qué cambios ha notado en términos de costos y tiempos frente a los canales tradicionales?*
- *Pregunta 11 ¿Ha resuelto alguna situación problemática gracias a estos servicios?*

Contexto de los impactos

Los beneficios más reiterados incluyen eficiencia operativa, reducción de tiempos y costos, y disponibilidad continua. Estos cambios mejoraron tanto los procesos internos como la relación con proveedores y clientes, aportando agilidad y trazabilidad transaccional.

Sin embargo, se identificaron retos como comisiones bancarias, caídas de plataformas y deficiencias en soporte técnico, evidenciando que la digitalización, pese a sus ventajas, enfrenta barreras que limitan su aprovechamiento pleno.

Beneficios percibidos: eficiencia y ahorro de recursos

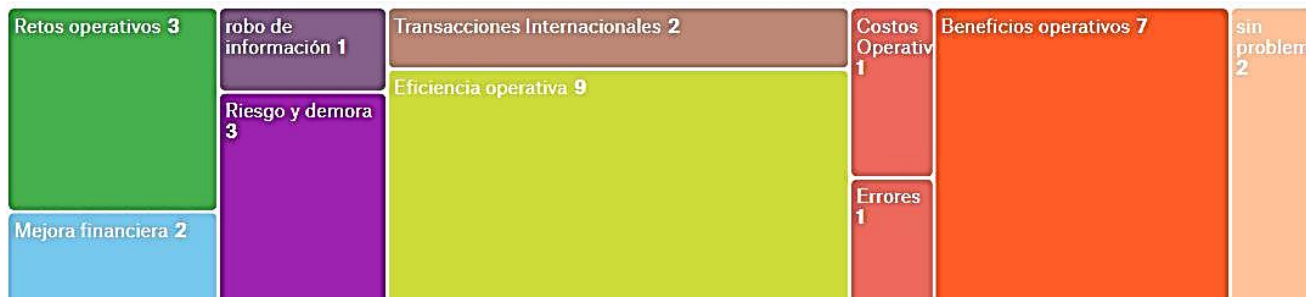
Los participantes identificaron la eficiencia operativa como principal beneficio. Las menciones sobre agilidad, comodidad y disponibilidad 24/7 evidencian que la digitalización superó las limitaciones de horarios y trámites presenciales de la banca tradicional.

El ahorro de costos y recursos humanos representa otro beneficio clave: reducción de desplazamientos, eliminación de tareas administrativas y ahorro de personal generaron mayor productividad, permitiendo enfocarse en actividades estratégicas.

El diagrama de árbol sintetiza los subcódigos que conforman la categoría Impacto, tales como eficiencia operativa, beneficios operativos, mejora financiera, retos y riesgos identificados. Cada bloque representa la cantidad de menciones obtenidas y su tamaño es proporcional a la recurrencia. Esta visualización no establece vínculos causales, sino que expone la distribución interna de los efectos percibidos tras la adopción de servicios financieros digitales.

Figura 9

Diagrama de Atlas.ti para la categoría "Impacto"



Mejora financiera y efectos en resultados

Entre los efectos positivos se mencionó el incremento en ventas, al facilitar a los clientes medios de pago más rápidos y seguros. Asimismo, el acceso inmediato a reportes de movimientos y saldos fortaleció el control interno, contribuyó a una gestión más transparente de los recursos.

Al considerar la perspectiva de las capacidades dinámicas (Teece et al., 1997), lo manifestado por los participantes refleja la habilidad de las microempresas para reconfigurar sus procesos internos a partir de la incorporación de servicios digitales, logrando capturar valor adicional en términos de competitividad y sostenibilidad. En este sentido, la digitalización no se limita a modernizar la gestión financiera, sino que también se convierte en un factor que impacta en la proyección y permanencia de las empresas en el mercado.

Retos y limitaciones identificadas

Durante el proceso, las microempresas manifiestan que identificaron limitaciones que deben ser consideradas. Entre ellas destacan las comisiones bancarias asociadas a ciertos

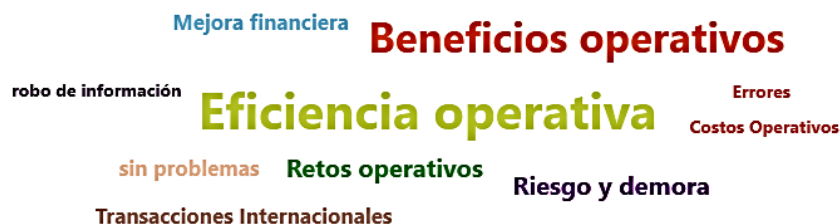
servicios, como los links de pago, las interrupciones en las plataformas digitales y la limitada capacidad de respuesta de los bancos frente a incidencias técnicas. Estos factores generan riesgos operativos que afectan la continuidad del negocio, especialmente cuando se trata de pagos urgentes o compromisos con terceros.

De acuerdo con el Modelo de Éxito de Sistemas de Información de Delone & McLean (2003), establece que la calidad del sistema (disponibilidad y confiabilidad) y la del servicio (soporte técnico) determinan la satisfacción del usuario. En este sentido, los retos señalados por los microempresarios evidencian áreas de mejora que las instituciones financieras deben atender para consolidar la confianza en sus plataformas digitales.

A continuación, se muestra una nube de códigos que detalla la frecuencia relativa de los factores asociados al impacto. El tamaño de cada término corresponde al número de menciones registradas en las entrevistas, destacando como centrales la eficiencia y los beneficios operativos.

Figura 10

Resultados de Atlas.ti para la categoría “Impacto”



Síntesis interpretativa

El impacto de los servicios financieros digitales en las microempresas del Distrito de San Salvador se manifiesta en dos dimensiones complementarias. Por un lado, se encuentran los

beneficios operativos y financieros, entre los que destacan la eficiencia, la reducción de costos y el incremento de ventas. Por otro, se identifican retos operativos que, aunque no anulan los beneficios, condicionan su aprovechamiento pleno.

Por ende, la adopción no solo corresponde a motivaciones inmediatas, sino que genera efectos de largo plazo en la competitividad y sostenibilidad de las microempresas. De este modo, la categoría Impacto confirma que la digitalización constituye una herramienta estratégica para el fortalecimiento de las operaciones, pero también plantea desafíos que deben ser gestionados para garantizar su consolidación.

4.1.5 Categoría Gestión Financiera

Para el desarrollo de esta categoría fueron utilizadas las respuesta de las preguntas 12, 13 y 14; además contribuyen a responder a la pregunta de investigación número dos *¿Qué beneficios han percibido las microempresas en el Distrito de San Salvador, al utilizar los servicios financieros digitales, entre 2019 y 2024?* y al cumplimiento del objetivo específico dos *Describir las percepciones de las microempresas en el Distrito de San Salvador sobre el uso y beneficios de servicios financieros ofrecidos por la banca, en el período de 2019 y 2024.* El análisis de la categoría profundiza en como la digitalización de los servicios financieros bancarios han modificado las prácticas de control interno, planificación de flujo de efectivo y la operatividad financiera del negocio.

- Pregunta 12 *¿Cómo ha cambiado su gestión financiera desde la adopción de los servicios digitales?*
- Pregunta 13 *¿Qué funciones de estos servicios digitales le resultan más útiles para la gestión diaria?*

- *Pregunta 14 ¿Considera que la digitalización ha mejorado la eficiencia de su negocio? ¿Por qué?*

Optimización en la Gestión Financiera

Los participantes han manifestado una mejora en la capacidad para organizar sus finanzas. La mayoría de los participantes destacó la optimización de procesos administrativos y contables, gracias a la posibilidad de ejecutar pagos, consultas de saldos y transferencias en tiempo real. Esta transformación permitió superar las limitaciones de la banca tradicional, como el traslado físico y los tiempos de espera, lo cual se tradujo en mayor eficiencia en la gestión de operaciones financieras.

Además, señalaron que la banca digital ha reforzado el control financiero, ya que les brinda acceso inmediato a reportes de movimientos, conciliaciones y registros, lo que disminuye riesgos de errores y permite tomar decisiones más informadas.

Optimización de procesos y control financiero

Otro beneficio manifestado es la reducción en la burocracia y simplificación en trámites financieros que antes exigían tiempo y personal administrativo. Los entrevistados resaltaron la posibilidad de realizar pagos de proveedores, cobros a clientes y consultas de fondos desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo cual genera una dinámica más ágil en la operación diaria de sus negocios.

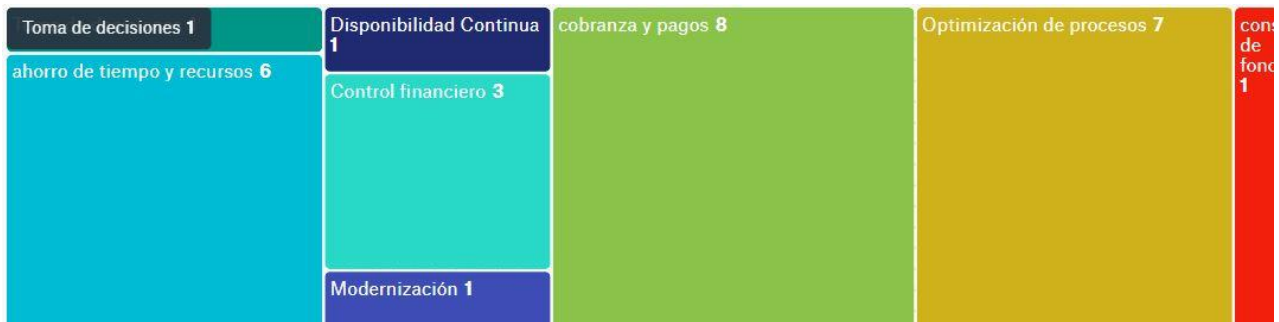
En paralelo, la capacidad de acceder a saldos actualizados y verificar abonos de clientes fortaleció el control interno, generando mayor seguridad en el manejo de los recursos. Este hallazgo se encuentra en consonancia con el Modelo de Aceptación Tecnológica (Davis, 1989),

ya que la utilidad percibida de estas herramientas se traduce en una mejor organización financiera, y con el marco Tecnología–Organización–Entorno (TOE) de Tornatzky y Fleischer (1990), al evidenciar cómo la presión regulatoria (pago de impuestos, ISSS y AFP) impulsó la adopción de soluciones digitales.

El diagrama de árbol sintetiza los subcódigos que integran la categoría Gestión financiera, tales como cobranza y pagos, optimización de procesos, ahorro de tiempo y recursos, control financiero y toma de decisiones. El tamaño de cada bloque refleja la cantidad de menciones obtenidas, lo que permite observar de forma proporcional la relevancia de cada uno de estos elementos.

Figura 11

Diagrama de Atlas.ti para la categoría “Gestión Financiera”



Cumplimiento de obligaciones y toma de decisiones

La posibilidad de realizar pagos en línea a instituciones como el ISSS, la AFP y el Ministerio de Hacienda permitió a las microempresas evitar sanciones y reducir los costos derivados de retrasos. Este hallazgo confirma que la banca digital no solo agiliza procesos, sino

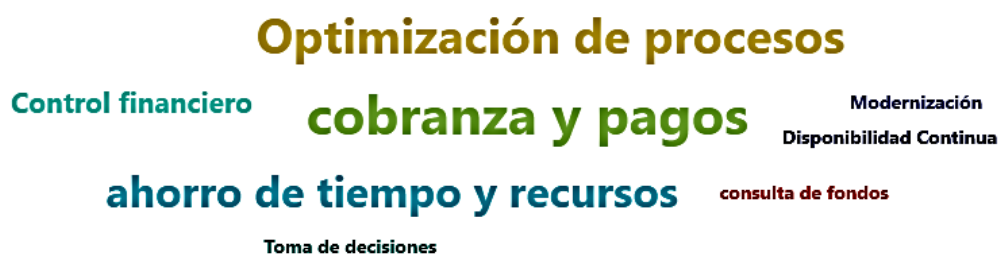
que también aporta seguridad jurídica y fomenta la formalización de las operaciones empresariales.

Asimismo, la disponibilidad inmediata de información financiera permite planificar inversiones, programar pagos y gestionar el flujo de caja con mayor certeza, fortaleciendo la sostenibilidad de los negocios. Esta capacidad de reconfigurar procesos internos mediante datos en tiempo real representa una capacidad dinámica (Teece et al., 1997) que refuerza la adaptabilidad y competitividad de las microempresas en entornos cambiantes.

La nube de códigos que se muestra a continuación refleja la frecuencia relativa de los factores vinculados a la gestión financiera, destacando con mayor recurrencia los términos cobranza y pagos, optimización de procesos y ahorro de tiempo y recursos. El tamaño de cada término corresponde al número de veces citado, lo que ofrece una síntesis visual de los aspectos más relevantes señalados por los microempresarios.

Figura 12

Resultados de Atlas.ti para la categoría “Gestión Financiera”



Síntesis interpretativa

Los resultados revelan beneficios múltiples: simplificación de procesos, acceso inmediato a información, reducción de errores, cumplimiento fiscal eficiente y generación de datos

estratégicos. Estos hallazgos confirman que los servicios financieros digitales fortalecen la capacidad de las microempresas para competir y crecer, consolidándose como eje fundamental para su formalización, transparencia y competitividad, en línea con el objetivo general del estudio.

4.1.6 Categoría Aprendizaje

Para el desarrollo de esta categoría fueron utilizadas las respuesta de las preguntas 15 y 16; además contribuyen a responder a la pregunta de investigación número tres *¿Qué deficiencias de conocimiento sobre herramientas financieras digitales limitan su uso efectivo en microempresas, entre 2019 y 2024?* y al cumplimiento del objetivo específico tres *Explorar qué conocimientos sobre educación financiera digital carecen las microempresas del Distrito de San Salvador, según sus experiencias (2019-2024)*. El análisis de la categoría permite identificar las barreras de conocimiento que limitan el aprovechamiento pleno de las herramientas, diferenciando entre el aprendizaje técnico y la formación estructurada.

- Pregunta 15 *¿Cómo aprendió a utilizar los servicios financieros digitales?*
- Pregunta 16 *¿Qué dificultades ha tenido al aprender nuevas funciones o actualizaciones en plataformas digitales bancarias?*

Contexto del aprendizaje

El aprendizaje se desarrolló principalmente de manera autodidacta, mediante exploración directa de plataformas bancarias. Este mecanismo facilitó la incorporación rápida, pero dejó vacíos en funciones avanzadas. Algunos participantes recibieron formación institucional (talleres o capacitaciones bancarias), aunque la percibieron como insuficiente.

Autodidactismo y formación institucional

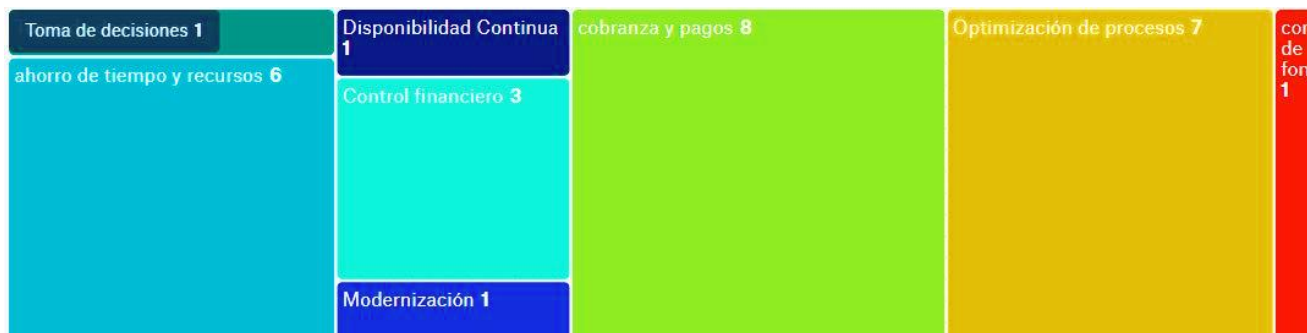
El análisis evidencia que el aprendizaje autodidacta fue la modalidad más frecuente, consolidándose como la vía principal mediante la cual los microempresarios lograron familiarizarse con los servicios digitales. No obstante, la ausencia de acompañamiento técnico provocó que en algunos casos se percibieran los procesos como complejos, lo que incrementó la necesidad de soporte externo.

De forma complementaria, la formación institucional proporcionada por bancos y entidades financieras fue valorada positivamente, pero considerada insuficiente por su carácter generalista y falta de adaptación a las necesidades específicas de las microempresas. Este vacío formativo limita el aprovechamiento pleno de las funcionalidades disponibles en las plataformas digitales.

El diagrama de árbol sintetiza los subcódigos que integran la categoría Aprendizaje, entre los que destacan el aprendizaje autodidacta, la formación institucional, la facilidad de adopción y los procesos complejos. El tamaño de cada bloque refleja la cantidad de menciones registradas, evidenciando la importancia de los mecanismos de autoaprendizaje y la relevancia de contar con apoyo institucional en la incorporación de servicios digitales.

Figura 13

Diagrama de Atlas.ti para la categoría “Aprendizaje”



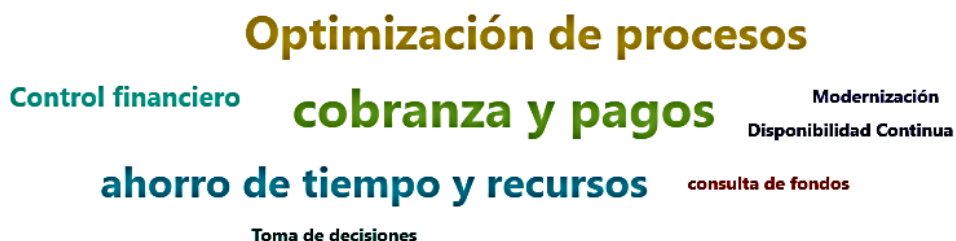
Facilidad de adopción y necesidad de soporte

Algunos participantes destacaron la facilidad de adopción de los servicios digitales, especialmente en las transferencias y consultas en línea, lo que redujo la percepción de dificultad tecnológica. Sin embargo, también se identificó la necesidad de soporte técnico en casos donde los procesos resultaron más complejos, particularmente en operaciones no rutinarias o en servicios que demandaban configuraciones adicionales.

La nube de códigos que se presenta a continuación muestra la frecuencia relativa de los factores vinculados al aprendizaje de servicios financieros digitales. El tamaño de cada término corresponde al número de veces citado por los entrevistados, destacando la centralidad del aprendizaje autodidacta, la formación institucional y la facilidad de adopción.

Figura 14

Resultados de Atlas.ti para la categoría “Aprendizaje”



Síntesis interpretativa

En conclusión, la categoría Aprendizaje revela que las microempresas han adquirido competencias digitales principalmente por medio de la exploración directa de las plataformas, lo que permitió una incorporación ágil, pero con vacíos técnicos importantes. La formación institucional existe, pero aún carece de la profundidad necesaria para atender las necesidades del sector, lo que se traduce en la demanda de mayor acompañamiento.

Estos hallazgos refuerzan que el aprendizaje autodidacta, si bien facilita la adopción inicial, debe complementarse con procesos de capacitación más estructurados que garanticen el uso pleno y seguro de los servicios digitales. En este sentido, la categoría contribuye a la pregunta de investigación 3, al mostrar que las deficiencias de conocimiento persisten no por falta de interés de los empresarios, sino por la ausencia de estrategias formativas más integrales por parte del sistema financiero.

4.1.7 Categoría Capacitación

Para el desarrollo de esta categoría fueron utilizadas las respuesta de las preguntas 17 y 18; además contribuyen a responder a la pregunta de investigación número tres *¿Qué*

deficiencias de conocimiento sobre herramientas financieras digitales limitan su uso efectivo en microempresas, entre 2019 y 2024? y al cumplimiento del objetivo específico tres *Explorar qué conocimientos sobre educación financiera digital carecen las microempresas del Distrito de San Salvador, según sus experiencias (2019-2024)*. Esta categoría valida la demanda de educación financiera estructurada para las microempresas enfocadas en el uso de servicios financieros digitales.

- *Pregunta 17 ¿Qué formato (videos, talleres presenciales, manuales interactivos) considera más eficaz para capacitarse en finanzas digitales?*
- *Pregunta 18 ¿Cree necesario fomentar la educación financiera de los microempresarios mediante talleres prácticos sobre herramientas bancarias digitales?*

Contexto de la capacitación

Los resultados evidencian que, si bien existen instancias de formación, los microempresarios consideran insuficientes los esfuerzos institucionales por parte de la banca. En particular, destacan la necesidad de programas estructurados de educación financiera digital que les permitan comprender tanto los aspectos técnicos de las plataformas como los costos, riesgos y beneficios asociados a su uso.

Preferencias de formación y recursos utilizados

Las microempresas han manifestado que valoran principalmente los contenidos audiovisuales (videos, tutoriales, guías prácticas), dado que permiten aprender a su propio ritmo. Asimismo, la formación guiada en talleres presenciales o virtuales fue considerada útil, aunque no siempre accesible o frecuente.

El diagrama de árbol sintetiza los subcódigos que conforman la categoría “Capacitación”, tales como la necesidad de educación financiera, el contenido audiovisual bajo demanda, la formación guiada y los manuales interactivos. El tamaño de cada bloque refleja la cantidad de menciones obtenidas, lo que permite observar de manera proporcional la importancia atribuida a cada uno de estos elementos. Esta visualización confirma que los recursos prácticos y la demanda de formación estructurada constituyen los ejes principales de esta categoría

Figura 15

Diagrama de Atlas.ti para la categoría “Capacitación”



Necesidad de educación financiera estructurada

Más allá de los recursos disponibles, los participantes han manifestado que es de importancia contar con una educación financiera integral que no se limite a aspectos técnicos, sino que también explique costos de transacción, seguridad y riesgos banca digital. La ausencia de programas sistemáticos genera dependencia en el autoaprendizaje, lo que perpetúa vacíos de conocimiento en temas avanzados.

En la nube de códigos “Capacitación”, se observa que la necesidad de educación financiera ocupa una posición central, acompañada por la recurrencia de materiales prácticos como el contenido audiovisual. Este hallazgo evidencia que, para consolidar la inclusión

financiera digital, no basta con ofrecer herramientas tecnológicas, sino que se requiere una estrategia de capacitación que garantice su uso efectivo.

La nube de códigos que se muestra a continuación refleja la frecuencia relativa de los factores asociados a la capacitación. El tamaño de cada término corresponde al número de veces que fue citado en las entrevistas, destacando como central la necesidad de educación financiera, acompañada por la relevancia de recursos como contenido audiovisual bajo demanda y materiales interactivos.

Figura 16

Resultados de Atlas.ti para la categoría “Capacitación”



Síntesis interpretativa

Como resultado del análisis se identifica que el aprendizaje autodidacta, aunque útil en fases iniciales, resulta insuficiente para garantizar el uso pleno y seguro de los servicios financieros digitales. Los microempresarios demandan una formación estructurada y accesible que combine recursos digitales prácticos con programas guiados de mayor profundidad.

Las percepciones y experiencias de los microempresarios del Distrito de San Salvador, permiten comprender la incorporación progresiva de los servicios financieros digitales, impulsados por factores organizacionales y tecnológicos, el marco de la Ley para Facilitar la

Inclusión financiera ha contribuido para ampliar el acceso a productos financieros, brindando oportunidades para futuras investigaciones y modificación de políticas públicas enfocadas en las microempresas.

4.2 Comprobación de hipótesis

El autor Carlos Sandoval (1996), en su libro “Investigación Cualitativa”, indica que los hallazgos de una investigación cualitativa pueden validarse mediante la interpretación de evidencias. De igual manera, Sampieri (2014), menciona que en los estudios cualitativos no suele probarse una hipótesis (estadísticamente), sino que se perfeccionan con los datos recabados.

La hipótesis formulada para el presente estudio fue:

“Las disposiciones y servicios digitales impulsados en el marco de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera han favorecido la adopción de servicios financieros digitales entre las microempresas del Distrito de San Salvador durante el período 2019–2024”.

Por medio del análisis a los datos obtenidos de las microempresas participantes, se resaltan los siguientes aspectos que respaldan la hipótesis planteada en el Capítulo 1, listados, y agrupados por las categorías del apartado 4.1:

- **Adopción y Motivación:** al validar la información recabada, se identificó pandemia del COVID-19 derivó en que las empresas que no hacían uso de los canales digitales optaran por habilitar esa opción, y que, de manera general, lo volvieran parte de sus operaciones diarias. La existencia de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera ha permitido que los bancos y

cooperativas mantengan activas y en óptimo funcionamiento sus plataformas y aplicaciones de banca en línea, garantizando este acceso que resultó esencial para los negocios desde 2020.

- **Experiencias, Impacto y Gestión Financiera:** las microempresas reportan beneficios en el uso de estas plataformas, pues facilita el seguimiento de las transacciones que realizan por compras, pagos de servicios, planillas, impuestos, sin necesidad de trasladarse a una sucursal financiera. Otro efecto positivo que mencionan es que la satisfacción se extiende a sus clientes, pues cancelar por transferencia les resulta más cómodo. Si bien, algunas empresas temen ante cobros indebidos en las plataformas, sin embargo, la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera (Artículo 21) obliga a las instituciones financieras a crear políticas que protejan los derechos del consumidor.

- **Aprendizaje:** la mayoría de las microempresas que participaron indicó no haber tenido dificultades en el uso de las plataformas. Aquellas que sí encontraron obstáculos se apoyaron en manuales y video tutoriales proporcionados por los bancos. Al consultarles sobre si consideran de importancia los programas de educación financiera orientados a las microempresas, todas coincidieron en su relevancia y necesidad. Esto último, es requerido por la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, en el Artículo 20-D de su reforma, que todos los obligados por dicha ley deben implementar iniciativas de educación financiera para que los usuarios cuenten con conocimientos sobre sus productos y servicios.

4.3 Cumplimiento de objetivos

A continuación, se hace una revisión a cada objetivo específico planteado en el Capítulo 1, para validar si se dio cumplimiento y en qué forma:

Tabla 14

Cumplimiento de objetivos de investigación

Objetivo específico	Cumplimiento
1. Identificar los servicios financieros digitales implementados por el BCR y el sistema bancario salvadoreño dirigidos a microempresas del Distrito de San Salvador.	En la sección 2.6 se recopilan las herramientas disponibles para el aprovechamiento de los microempresarios en sus negocios y a qué institución pertenecen.

Tabla 14 (Continuación)

Cumplimiento de objetivos de investigación

Objetivo específico	Cumplimiento
2. Explorar las percepciones de las microempresas en el Distrito de San Salvador sobre el uso y beneficios de servicios financieros ofrecidos por la banca, en el período de 2019 y 2024.	Los hallazgos indican que desde la pandemia del COVID-19, las microempresas hicieron adopción o utilizaron con mayor frecuencia las herramientas digitales de su banco y han identificado beneficios en cuanto a eficiencia y costos.
3. Identificar qué conocimientos sobre educación financiera digital carecen las microempresas del Distrito de San Salvador, según sus experiencias (2019-2024)	La mayoría de las microempresas aprendió a utilizar las plataformas digitales de su banco, de manera autodidacta, y sin mayor dificultad. No obstante, también reconocen la importancia de un programa de educación financiera para el sector.

4.4 Oportunidad de investigaciones futuras

La presente investigación se enfocó en las microempresas del distrito de San Salvador, por lo que, para futuras investigaciones, se propone:

- Tomar en cuenta a unidades económicas más pequeñas, que es el caso de los emprendedores del distrito de San Salvador, para explorar qué dificultades adicionales deben enfrentar, en comparación con las microempresas.

- Estudiar microempresas de distritos donde predominen áreas rurales, donde existen menos sucursales entidades financieras como bancos comerciales y menos alternativas digitales, pues las opciones disponibles suelen ser sociedades de ahorro y crédito, ubicadas en el casco urbano de los distritos. Lo anterior con el fin de abordar a las microempresas y conocer cómo se desenvuelven con las opciones limitadas.

4.5 Propuesta para Modelo de Educación Financiera Digital para Microempresas del Distrito de San Salvador

4.5.1 Antecedentes y Diagnóstico Aplicados al Caso Práctico

La Ley para Facilitar la Inclusión Financiera impulsa la creación de servicios financieros digitales con la finalidad de ampliar el acceso al sistema financiera, principalmente a través de la digitalización y simplificación de procesos.

El análisis desarrollado en el presente estudio evidencia que, si bien las microempresas del Distrito de San Salvador han adoptado algunos servicios digitales, su uso sigue siendo limitado por la falta de educación financiera digital, desconfianza y desconocimiento sobre las plataformas y la ausencia de un acompañamiento técnico de las instituciones financieras.

Lo anterior es notable en el análisis de las respuestas analizadas, mediante las categorías establecidas, las cuales reflejan que la digitalización de las microempresas se produjo por una necesidad, y no por una capacitación sobre las herramientas.

4.5.1.1 Iniciativas Previas de Educación Financiera y Capacitación Digital

En los últimos años, diversas instituciones públicas han implementado iniciativas de educación financiera dirigidas a la población general, con énfasis en jóvenes y mujeres. El Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera (CNIEF), junto con el Banco Central de Reserva, desarrolló ferias financieras en 2023 y 2024, en las cuales participaron entidades bancarias y cooperativas. Estas actividades permitieron reforzar conocimientos sobre ahorro, crédito y uso de servicios digitales mediante juegos didácticos. Asimismo, el BCR coordina el

proyecto *Mi Viaje Financiero*, que alcanzó a 15,488 estudiantes en 2024, abordando temáticas como Transfer365, pagos a través de POS, NPE y billeteras digitales. (Banco Central de Reserva, 2025).

Por su parte, CONAMYPE cuenta con una plataforma de e-learning apoyada por KOICA, el PNUD y ESCO, donde se ofrece el *Diplomado de Educación Financiera* con módulos referentes a presupuesto familiar y del negocio, productos y servicios financieros, administración de deuda y contabilidad básica (Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, 2023). Asimismo, bancos y cooperativas imparten capacitaciones sobre planificación financiera, ahorro y uso de la banca en línea (Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera & Banco Central de Reserva, 2023). No obstante, estos programas presentan limitaciones:

- La cobertura hacia microempresas es baja, no son un público prioritario para dichos contenidos
- No ofrecen un enfoque práctico ni contextualizado para la operación diaria de una microempresa;
- No existe un plan de continuidad que permita un aprendizaje sostenido.

4.5.1.2 Justificación

Los hallazgos del estudio muestran que las microempresas se enfrentan a brechas de conocimientos digitales financieros, limitando así el aprovechamiento de los servicios disponibles. La adopción no se produce de forma estratégica o informada, por ello es necesario un modelo de formación enfocado a este sector, práctico y según sus necesidades.

4.5.2 Objetivos de la Propuesta

Objetivo General: Plantear un modelo aplicable a la educación financiera digital dirigido a las microempresas del Distrito de San Salvador, orientado a fortalecer su uso de forma cotidiana y segura.

Objetivos específicos:

1. Diseñar un modelo de capacitación breve y práctico que fortalezca las habilidades de educación financiera digital de las microempresas del Distrito de San Salvador.
2. Establecer un plan de implementación aplicable, con actividades, responsables y recursos necesarios para la ejecución del modelo propuesto.
3. Definir indicadores de evaluación y un mecanismo de seguimiento que permitan analizar la adopción, el uso y la continuidad de los servicios financieros digitales

4.5.3 Diseño del Modelo Propuesto

4.5.3.1 Perfil del Público Objetivo

- Unidad económica: Microempresas del Distrito de San Salvador
- Sector: comercial, producción o servicios.
- Tipo de candidato: usuarios actuales o potenciales de servicios financieros digitales.
- Requisito previo: nivel básico de alfabetización.

4.5.3.2 Estructura del Modelo

Módulo 0 (Opcional): Fundamentos del Sistema Financiero

El programa consta de 6 módulos progresivos, iniciando con contenidos conceptuales esenciales y avanzando hacia el uso práctico de herramientas digitales.

Contenidos:

- Instituciones que Velan por Tus Intereses en el Sistema Financiero
- Productos tradicionales vs. productos digitales
- Instituciones que Velan por Tus Intereses en el Sistema Financiero
- Principales Beneficios de la Banca en Línea para tu Negocio

Módulo 1. Transferencias Digitales (Transfer365 y Transfer365 Móvil)

Contenidos:

- ¿Qué es Transfer365 y cómo funciona?
- Diferencias entre transferencias tradicionales y Transfer365
- Horarios, disponibilidad y tiempos de acreditación
- Buenas prácticas para evitar errores (verificar cuentas, montos y destinatarios)

Módulo 2. Cuentas Simplificadas y Billeteras Digitales

Contenido:

- Características de las cuentas simplificadas
- Límites y requisitos establecidos por la Ley
- Funciones básicas dentro de las apps
- Operaciones que pueden realizarse (depósitos, saldos, pagos)

Módulo 3. Métodos de Cobro Digital

Contenido:

- Uso general de códigos QR
- Función de links de pago (según disponibilidad del banco)

- Uso de POS o MPOS
- Los NPE, y la Facilidad para el Pago de Servicios, Impuestos y Otras Obligaciones Patronales

Módulo 4. Seguridad Digital para Microempresas

Contenido:

- Riesgos más comunes (phishing, suplantación, enlaces falsos)
- Buenas prácticas de ciberseguridad
- Recomendaciones de manejo seguro de credenciales
- Pautas para operar desde dispositivos móviles

4.5.4 Implementación Recomendada para el Modelo

En esta sección se define como responsable al BCR como ente coordinador del CNIEF, y cubriría las siguientes etapas de implementación:

4.5.4.1 Preparación de Contenido

Actividades:

- Revisión técnica para garantizar claridad, comprensión, pertinencia y aplicabilidad para microempresas.
- Preparación del material audiovisual de cada módulo (videos, guías, demostraciones sencillas).
- Elaboración de cuestionarios con 5 a 10 preguntas por módulo, cuya nota mínima (6.0) habilitará las lecciones siguientes.

4.5.4.2 Publicación del Programa Modular

Se recomienda que los módulos detallados a continuación puedan ser agregados a la plataforma de e-learning de CONAMYPE, o bien, que el CNIEF cree su propio sitio para que las empresas accedan a material audiovisual pregrabado.

4.5.4.3 Evaluación, Seguimiento y Mejora Continua

Actividades:

- Medición de microempresas capacitadas para determinar el alcance.
- Verificar porcentajes de abandono y finalización del programa.
- Revisión periódica de calificaciones agregadas.
- Identificación de módulos con menor comprensión.
- Ajustes puntuales al contenido (ejemplos, explicaciones, clips adicionales).
- Registro de participación y progreso general.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente estudio tuvo como propósito analizar el impacto de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera en la adopción y perspectivas de utilidad de los servicios financieros digitales por parte de las microempresas del Distrito de San Salvador durante el periodo de 2019-2024. Las conclusiones y recomendaciones se derivaron directamente del cumplimiento del objetivo general y de los objetivos específicos planteados, sustentándose en la evidencia obtenida durante el proceso de investigación.

5.1 Conclusiones

Conclusión 1 (Objetivo General)

La evidencia sugiere avances significativos en la oferta y acceso a servicios financieros digitales, basados en las experiencias de las microempresas participantes. Los bancos y cooperativas han introducido herramientas como banca en línea, pagos con QR, links de pago, POS móviles, y el sistema Transfer365, que han modernizado los canales de operación, reduciendo así los tiempos de gestión.

No obstante, la adopción de herramientas ha sido limitada debido a factores como la alfabetización financiera digital, el nivel de confianza en el sistema y las barreras tecnológicas existentes. Esto refleja la necesidad de políticas complementarias que maximicen el alcance y promuevan la creación de planes formativos.

En los casos analizados, las microempresas se participantes se han limitado al uso de la banca en línea, con el resto de las opciones que cada banco dispone (transferencias y pagos de

servicios), y solamente una empresa utilizó POS durante un año, pero posteriormente eliminó su uso.

Conclusión 2 (Objetivo Específico 1)

Se identificó que el BCR y las instituciones del sistema bancario salvadoreño han implementado diversas plataformas y productos digitales orientados a mejorar la accesibilidad para las microempresas. Entre los más utilizados destacan las transferencias interbancarias inmediatas mediante Transfer365, la banca en línea, los links de pago y el uso de códigos QR. Estas herramientas han optimizado la eficiencia operativa de las microempresas; sin embargo, su aprovechamiento pleno aún se concentra en funciones limitadas, principalmente en la recepción de pagos por parte de clientes y pago a proveedores.

Conclusión 3 (Objetivo Específico 2)

Las percepciones de las microempresas participantes en el estudio evidenciaron beneficios derivados del uso de servicios financieros digitales, tales como la agilidad en los procesos, reducción de desplazamientos físicos, la mejora en la conciliación de operaciones y el fortalecimiento de la relación con clientes y proveedores a través del uso de pagos digitales.

La pandemia de COVID-19 actuó como catalizador para acelerar la adopción: dos empresas implementaron el uso de la banca en línea en 2020, y una de ellas atribuye directamente su adopción a este contexto. Asimismo, se consolidaron hábitos de uso diario o frecuente; aun así, se observó una dependencia hacia herramientas específicas, lo evidencia un potencial no explotado en la diversificación de opciones digitales disponibles.

Conclusión 4 (Objetivo Específico 3)

Las brechas en educación financiera digital identificadas entre las microempresas del Distrito de San Salvador limitan el uso eficiente de las herramientas orientadas al acceso equitativo y la simplificación de procesos financieros. Si bien la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera (Art. 1, 20 y 20-A) promueve el acceso a servicios financieros formales mediante la digitalización y el fortalecimiento de la inclusión, los resultados del estudio evidencian que la efectividad de estas disposiciones depende del desarrollo de competencias financieras y digitales en los usuarios.

La falta de formación especializada impide la aplicación práctica de los lineamientos legales, reduciendo el alcance de las políticas públicas. Por tanto, se vuelve imprescindible vincular los programas de educación financiera con la implementación de la Ley, garantizando así que los beneficios normativos se traduzcan en una verdadera inclusión financiera para el sector microempresarial.

5.2 Recomendaciones

Recomendación 1 (Conclusión 1)

Fortalecer, a través de los miembros del CNIEF, la implementación de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera mediante políticas complementarias que aborden barreras culturales, educativas y tecnológicas.

Esto incluye establecer incentivos para la adopción digital, como reducción temporal de comisiones y acceso preferente a líneas de crédito para microempresas que incorporen herramientas digitales en la mayor parte de sus operaciones.

Recomendación 2 (Conclusión 2)

Diseñar una plataforma digital unificada coordinada por la Superintendencia del Sistema Financiero, en conjunto con la Asociación Bancaria Salvadoreña y CONAMYPE, que centralice información sobre el ecosistema completo de servicios financieros digitales disponibles en el país. Esta plataforma debe permitir a las microempresas comparar funcionalidades, costos operativos y requisitos técnicos de diferentes proveedores bancarios, facilitando la identificación de soluciones adaptadas a sus necesidades específicas.

Complementariamente, establecer un programa piloto de innovación financiera digital que vincule a microempresas con desarrolladores de Fintech y proveedores tecnológicos para desarrollar soluciones que integren sistemas contables, gestión de inventarios y análisis de flujo de caja con las plataformas bancarias existentes. Este programa, gestionado por CONAMYPE con apoyo del Banco de Desarrollo de El Salvador, debe incluir financiamiento semilla para la adopción de tecnologías que maximicen el potencial de la infraestructura digital bancaria ya disponible.

Recomendación 3 (Conclusión 3)

Desarrollar eventos especializados de capacitación y vinculación empresarial en servicios bancarios digitales utilizando una frecuencia cuatrimestral o semestrales enfocadas exclusivamente en el uso estratégico de herramientas digitales. Estas actividades deben incluir demostraciones, estudios de caso y espacios de trabajo para facilitar la transferencia de conocimientos y buenas prácticas entre microempresarios.

Recomendación 4 (Conclusión 4)

Las brechas en educación financiera identificadas dificultan el cumplimiento de los objetivos de la Ley de Inclusión Financiera (Art. 20 D, Decreto Legislativo No. 419, 2022), que busca promover el acceso y uso efectivo de servicios financieros formales. En este contexto, resulta relevante implementar acciones concretas de capacitación que fortalezcan las competencias digitales del sector microempresarial.

Implementar un programa modular de educación financiera digital adaptado a las microempresas, que abarque el uso básico y avanzado de medios de pago electrónicos, la gestión financiera y control de flujos en entornos digitales, así como protocolos de ciberseguridad y prevención de fraudes. Se propone que el Banco Central de Reserva, como coordinador de iniciativas de educación financiera, pueda crear un plan adaptado a las microempresas, identificando a través de CONAMYPE las principales necesidades que estas presentan.

El programa debe impartirse en modalidad híbrida (presencial y virtual). También será necesario contar con un sistema de seguimiento y evaluación de impacto que garantice la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos y su contribución al fortalecimiento de la competitividad empresarial de las microempresas. Se coloca una propuesta para este programa en la sección de anexos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alliance for Financial Inclusion. (2021). *El proceso de Incorporación del Sector Informal* (Nota de Orientación #44, pp. 3-15). https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2024/10/AFI_GN44_SP_stg1.pdf
- Alliance for Financial Inclusion. (2025). *The 2024 Global Policy Forum (GPF) Report—Alliance for Financial Inclusion*. <https://www.afi-global.org/publication/2025-the-2024-global-policy-forum-gpf-report/>
- Asamblea Legislativa. (1983). *Decreto Legislativo No. 38: Constitución de la República de El Salvador* (Diario Oficial, No. 142, Tomo 280).
- Asamblea Legislativa. (2015). *Decreto Legislativo No. 72: Ley para Facilitar la Inclusión Financiera* (Diario Oficial, No. 160, Tomo 408).
<https://www.diariooficial.gob.sv/seleccion/29128>
- Asamblea Legislativa. (2022). *Decreto Legislativo No. 419: Reforma a la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera*. (Diario Oficial, No.136, Tomo 436).
<https://www.diariooficial.gob.sv/seleccion/30806>
- Asif, M., Khan, M., & Tiwari, S. (2023). *The impact of fintech and digital financial services on financial inclusion in India*. Journal of Risk and Financial Management.
https://www.researchgate.net/publication/368562221_The_Impact_of_Fintech_and_Digital_Financial_Services_on_Financial_Inclusion_in_India
- Banco Central de Honduras. (2019). *¿Qué es la Mesa de Innovación Financiera?*.
<https://www.bch.hn/acerca-del-bch/mesa-de-innovacion-financiera>

- Banco Central de Nicaragua. (2017). *Memoria del Seminario Internacional 2017: Inclusión y Educación Financiera*.
https://www.bcn.gob.ni/sites/default/files/conferencias/seminario2017/Memoria_Seminario_IF_2017.pdf
- Banco Central de Reserva. (2022). *Sistema de Pagos Masivos—Transfer365*.
<https://www.bcr.gob.sv/sistema-de-pagos-masivos/>
- Banco Central de Reserva. (2023). *Transfer365 CA-RD*.
<https://www.bcr.gob.sv/2023/07/27/transfer365-ca-rd/>
- Banco Central de Reserva. (2025). *Mi Viaje Financiero*. <https://www.bcr.gob.sv/mi-viaje-financiero/>
- Banco Central de Reserva de Perú. (2011). *Glosario de Términos Económicos*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2021). *La importancia de la educación financiera para las mipymes*. <https://www.caf.com/es/blog/la-importancia-de-la-educacion-financiera-para-las-mipyme/>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2019). *FINTECH en Costa Rica: Hacia una evolución de los servicios financieros*.
https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/FINTECH_en_Costa_Rica_Hacia_una_evoluci%C3%B3n_de_los_servicios_financieros_es_es.pdf?
- Banco Mundial. (2022). *Financial inclusion*. World Bank.
<https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>

- Banco Mundial. (2024). *Global Findex Database*. <https://databank.worldbank.org/source/global-findex-database>
- Banco Promerica. (2020, marzo). *Medidas de Aliento COVID-19* [Carta].
<https://www.promerica.com.sv/media/528875/medidas-covid-19.pdf>
- BBVA México. (2022). *¿Qué es banca digital y cuáles son sus beneficios?*
<https://www.bbva.mx/educacion-financiera/banca-digital/que-es-banca-digital.html>
- Bhattacharjee. (2001). *Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model*. 25, 351-370.
- Comisión de Inclusión Financiera. (2025). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera para Guatemala, ENIF 2024—2027*. <https://www.enif.gt/wp-content/uploads/2025/02/ENIF-2024-2027-1.pdf>
- Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa. (2014). *Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y pequeña Empresa*. <https://www.conamype.gob.sv/wp-content/uploads/2013/04/Ley-MYPE-web.pdf>
- Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa. (2018). *Encuesta Nacional de la MYPE 2017*. <https://www.conamype.gob.sv/download/encuesta-nacional-de-la-mype-2017/>
- Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa. (2023a). *Aula Virtual CONAMYPE*.
<https://elearning.conamype.gob.sv/?fbclid=IwAR3YHqFC6mbgWurFgIO0eK5NyMs79uz7MpKWVIXCPO0nuHa6Lh7v8LJJxuc>

- Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa. (2023b). *Lanzan Diplomado en Educación Financiera para mype*. <https://www.conamype.gob.sv/blog/2023/12/04/lanzan-diplomado-en-educacion-financiera-para-mype/>
- Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera. (2021). *Segmentos prioritarios: Personas emprendedoras y empresarias de la MYPE*. <https://inclusionfinanciera.gob.sv/personas-emprendedoras/>
- Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera. (2022a). *Estrategia Nacional de Educación Financiera*. https://cdn.inclusionfinanciera.gob.sv/wp-content/uploads/2022/10/ENEF-El-Salvador_compressed-1.pdf
- Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera. (2022b). *Política Nacional de Inclusión Financiera*. <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/387473516.pdf>
- Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera, & Banco Central de Reserva. (2023). *Primera Remisión de Información de las Instituciones Financieras sobre Educación Financiera (Segundo Semestre 2022)*. https://cdn.inclusionfinanciera.gob.sv/wp-content/uploads/2023/04/Presentacion-NASF_10_Segundo-semester-2022.pdf
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6a ed.). SAGE Publications, Inc.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. <https://www.jstor.org/stable/249008>
- Delone, W., & McLean, E. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*.

- https://www.researchgate.net/publication/220591866_The_DeLone_and_McLean_Model_of_Information_Systems_Success_A_Ten-Year_Update
- Demirgüç-Kunt, A. (2021). *The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. World Bank Publications.
- <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex>
- Dev, S. M. (2006). Financial inclusion: Issues and challenges. *41*, 41, 4.
- Estrada, R. (2013). La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI). *Revista Visión Financiera*, 08 Edición, 19.
- Flick, U. (2007). *El Diseño de la Investigación Cualitativa*. https://edmorata.es/wp-content/uploads/2020/06/Flick.Disen%CC%83oInvestigacionCualitativa.PR_.pdf
- Fundación de Apoyo Integral. (2024). *Estado de la MYPE 2024*.
- Greiner, L. E. (1998). *Evolution and revolution as organizations grow*.
- <https://es.scribd.com/doc/293078855/MODELO-DE-CRECIMIENTO-EMPRESARIAL-Larry-Greiner-pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Fernández-Collado, C. F. (2014). *Metodología de la investigación* (P. Baptista Lucio, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.
- Landaverde, L., Garay, A., Quijano, D., & Gonzáles, S. (2020). Análisis de los avances de la implementación de la ley para facilitar la inclusión financiera en El Salvador. *Investigaciones UCA*, 176-179.

- Lyman, T., & Lauer, K. (2015). *Digital Financial Inclusion: Implications for Customers, Regulators, Supervisors, and Standard-Setting Bodies*.
<https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Digital-Financial-Inclusion-Feb-2015.pdf>
- Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*.
<https://hib510week9.pbworks.com/f/The+Nature+of+Managerial+Work,+Mintzberg+1973.pdf>
- Nielsen, J. (1994). *Usability Engineering*. Morgan Kaufmann.
- Norman, D. (2013). *The Design of Everyday Things*. Revised and Expanded Edition.
- Orazi, S., Martínez, L. B., & Vigier, H. P. (2023). *Determinants and evolution of financial inclusion in Latin America: A demand-side analysis*. 7(2), 187-206.
- Ozili, P. (2020). Theories of financial inclusion. *Munich Personal RePEc Archive*.
https://mpa.ub.uni-muenchen.de/101810/1/MPRA_paper_101810.pdf
- Presidencia. (2019). *Decreto ejecutivo 28: Creación del Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera*. https://cdn.inclusionfinanciera.gob.sv/wp-content/uploads/2021/03/Decreto_Ejecutivo_No._28.-_Creacion_del_Consejo_Nacional_de_Inclusion_y_Educacion_Financiera.pdf
- Rivera, K. (2023). El 80 % de las fintech salvadoreñas está en crecimiento y expansión. *Diario El Salvador*.
- Rivera, K. (2024). Los salvadoreños han abierto más de 300,000 cuentas de ahorro con requisitos simplificados. *Diario El Salvador*. <https://diarioelsalvador.com/los-salvadorenos-han-abierto-mas-de-300000-cuentas-de-ahorro-con-requisitos-simplificados/445393/>

Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovations* (5a ed.).

https://www.academia.edu/35554339/Diffusion_of_Innovations

Rubio, J., & León, M. (2025). *Financial Inclusion as a Pathway to Poverty Alleviation and Equality in Latin America: An Empirical Analysis*. *18*(7), 392.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

Sandoval, C. A. (1996). *Investigación cualitativa*. Universidad de Guadalajara.

Superintendencia del Sistema Financiero. (2021). *Sociedades proveedoras de dinero electrónico—Superintendencia del Sistema Financiero*.

<https://ssf.gob.sv/2021/12/08/sociedades-proveedoras-de-dinero-electronico/>

Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). *Dynamic Capabilities and Strategic Management*. *18*(7), 509-533.

Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The Processes of Technological Innovation*.

<https://archive.org/details/processesoftechn0000torn/page/n4/mode/1up>

Visa. (2020). *Botones y Links de Pago*. <https://www.visa.com.sv/dirija-su-negocio/pequeñas-medianas-empresas/vende-por-internet.html>

ANEXOS

ANEXO1: CUESTIONARIO CUALITATIVO

El presente cuestionario forma parte del trabajo de graduación, el propósito es recopilar información sobre las percepciones y experiencias de las microempresas en el uso de servicios financieros digitales.

1. ¿Cuál es el nombre de su negocio y cuántos años tiene formalmente registrado?
2. ¿Qué funciones desempeña usted en el negocio?
3. ¿Cuál es la actividad principal del negocio?
4. ¿En qué fecha empezó a utilizar servicios bancarios digitales y cómo los incorporó a su negocio?
5. ¿Con qué frecuencia utiliza estos servicios y cuál de ellos prefiere? Explique.
6. ¿Qué lo motivó a adoptar estos servicios digitales?
7. ¿Cómo describiría su primera experiencia con estos servicios?
8. ¿Ha incorporado o reemplazado algún servicio digital en los últimos años? ¿Cuál fue y por qué realizó ese cambio?
9. ¿Qué efectos positivos o negativos ha observado tras adoptar estos servicios digitales y qué beneficios destacaría? (Comodidad, accesibilidad, costo, disponibilidad, otros). Explique.
10. ¿Qué cambios ha notado en términos de costos y tiempos frente a los canales tradicionales?
11. ¿Ha resuelto alguna situación problemática gracias a estos servicios? Describa el caso.
12. ¿Cómo ha cambiado su gestión financiera desde la adopción de los servicios digitales? Detalle los principales cambios.

13. ¿Qué funciones de estos servicios digitales le resultan más útiles para la gestión diaria?
(Fondos, cobranza, otros).
14. ¿Considera que la digitalización ha mejorado la eficiencia de su negocio? ¿Por qué?
15. ¿Cómo aprendió a utilizar los servicios financieros digitales?
16. ¿Qué dificultades ha tenido al aprender nuevas funciones o actualizaciones en plataformas digitales bancarias?
17. ¿Qué formato (videos, talleres presenciales, manuales interactivos) considera más eficaz para capacitarse en finanzas digitales?
18. ¿Cree necesario fomentar la educación financiera de los microempresarios mediante talleres prácticos sobre herramientas bancarias digitales?

ANEXO 2: PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN Y CATEGORIZACION

Nº	Pregunta	Categoría
1	¿Cuál es el nombre de su negocio y cuántos años tiene formalmente registrado?	Datos generales
2	¿Qué funciones desempeña usted en el negocio?	Datos generales
3	¿Cuál es la actividad principal del negocio?	Datos generales
4	¿En qué fecha empezó a utilizar servicios bancarios digitales y cómo los incorporó a su negocio?	Adopción
5	¿Con qué frecuencia utiliza estos servicios y cuál de ellos prefiere? Explique.	Adopción
6	¿Qué lo motivó a adoptar estos servicios digitales?	Motivación
7	¿Cómo describiría su primera experiencia con estos servicios?	Experiencias
8	¿Ha incorporado o reemplazado algún servicio digital en los últimos años? ¿Cuál fue y por qué realizó ese cambio?	Experiencias
9	¿Qué efectos positivos o negativos ha observado tras adoptar estos servicios digitales y qué beneficios destacaría?	Impacto
10	¿Qué cambios ha notado en términos de costos y tiempos frente a los canales tradicionales?	Impacto
11	¿Ha resuelto alguna situación problemática gracias a estos servicios?	Impacto
12	¿Cómo ha cambiado su gestión financiera desde la adopción de los servicios digitales?	Gestión financiera
13	¿Qué funciones de estos servicios digitales le resultan más útiles para la gestión diaria?	Gestión financiera
14	¿Considera que la digitalización ha mejorado la eficiencia de su negocio? ¿Por qué?	Impacto
15	¿Cómo aprendió a utilizar los servicios financieros digitales?	Aprendizaje
16	¿Qué dificultades ha tenido al aprender nuevas funciones o actualizaciones en plataformas digitales bancarias?	Aprendizaje
17	¿Qué formato (videos, talleres presenciales, manuales interactivos) considera más eficaz para capacitarse en finanzas digitales?	Capacitación
18	¿Cree necesario fomentar la educación financiera de los microempresarios mediante talleres prácticos sobre herramientas bancarias digitales?	Capacitación

ANEXO 3: CUADRO DE CODIGOS UTILIZADOS EN ATLAS.TI

Participante	Cita textual	Código	Categoría
M5	Asistente de gerente gral.	Alta Dirección	Adopción
M6	Representante Legal	Alta Dirección	Adopción
M9	GERENTE DE OPERACIONES	Alta Dirección	Adopción
M1	Administrador único	Alta Dirección	Adopción
M2	CEO	Alta Dirección	Adopción
M3	Gerente de Comercialización	Alta Dirección	Adopción
M4	Administradora	Alta Dirección	Adopción
M5	pagos en línea	Banca Digital	Adopción
M8	Pago de servicios	Banca Digital	Adopción
M3	banca móvil	Banca Digital	Adopción
M4	Banca Electrónica	Banca Digital	Adopción
M1	banca en Línea	banca en Línea	Adopción
M5	diario	Diario	Adopción
M8	Diario	Diario	Adopción
M9	DIARIO	Diario	Adopción
M3	Diariamente	Diario	Adopción
M4	diaria	Diario	Adopción
M6	frecuente	Frecuente	Adopción
M2	Bastante seguido	Frecuente	Adopción
M8	Ventas	Funciones mixtas	Adopción
M5	Desde 2018	Innovadores	Adopción
M9	INICIO EN 2017	Innovadores	Adopción
M1	2/05/2024	Innovadores	Adopción
M3	19 de noviembre de 2021	Innovadores	Adopción
M1	1 año	Juventud organizacional	Adopción
M3	5 años formalmente registrado	Juventud organizacional	Adopción
M2	link de pago	Link de Pago	Adopción
M8	24 años	Madurez avanzada	Adopción
M2	18 años	Madurez avanzada	Adopción

Participante	Cita textual	Código	Categoría
M4	15 años	Madurez avanzada	Adopción
M5	tenemos 7 años	Madurez media	Adopción
M6	10 años	Madurez media	Adopción
M7	10 años	Madurez media	Adopción
M9	8 AÑOS	Madurez media	Adopción
M4	QR	Pagos con QR	Adopción
M6	debido a la necesidad de los clientes	Primeros adoptantes	Adopción
M4	a partir del 2019	Primeros adoptantes	Adopción
M5	Proyectos de construcción,	Producción y manufactura	Adopción
M6	Producción	Producción y manufactura	Adopción
M7	2020	Rezagados	Adopción
M8	2020	Rezagados	Adopción
M2	No recuerdo de ha exacta.	Rezagados	Adopción
M7	Administrativas	Roles operativos	Adopción
M7	semanal	Semanal	Adopción
M1	Semanalmente	Semanal	Adopción
M9	ASESORIA	Servicios Profesionales	Adopción
M2	Paquetes turísticos	Servicios Profesionales	Adopción
M3	Servicios de Certificación Acreditados	Servicios Profesionales	Adopción
M4	Imprenta Digital, Promocionales y Diseño Grafico	Servicios Profesionales	Adopción
M5	transferencias	Transferencias Bancarias	Adopción
M6	transferencias	Transferencias Bancarias	Adopción
M7	transferencia	Transferencias Bancarias	Adopción
M9	PAGOS A PROVEEDORES	Transferencias Bancarias	Adopción
M2	transferencias	Transferencias Bancarias	Adopción

Participante	Cita textual	Código	Categoría
M4	transferencias	Transferencias Bancarias	Adopción
M7	Venta artículos	venta de productos	Adopción
M8	Venta de equipo médico	venta de productos	Adopción
M5	ha sido prueba y error	Aprendizaje autodidacta	Aprendizaje
M6	Empíricamente	Aprendizaje autodidacta	Aprendizaje
M9	PLATAFORMAS SON BIEN AMISTOSAS PARA SU USO	Aprendizaje autodidacta	Aprendizaje
M1	Medios propios	Aprendizaje autodidacta	Aprendizaje
M3	Utilizando la aplicación y conociendo las opciones que brinda	Aprendizaje autodidacta	Aprendizaje
M6	Por el momento ninguna	Facilidad de adopción	Aprendizaje
M7	Por el momento ningún inconveniente	Facilidad de adopción	Aprendizaje
M2	Ninguna	Facilidad de adopción	Aprendizaje
M3	Ninguna	Facilidad de adopción	Aprendizaje
M4	Ninguna	Facilidad de adopción	Aprendizaje
M7	Institución bancaria nos orientó p	Formación institucional	Aprendizaje
M8	En línea y con asistente virtual	Formación institucional	Aprendizaje
M9	GUIA DE UNA PERSONA DEL BANCO	Formación institucional	Aprendizaje
M2	Consultando o siguiendo instrucciones en línea.	Formación institucional	Aprendizaje
M9	LA FALTA DE UNA GUIA CLARA MAS CUANDO HAY UN ERROR	Necesidad de soporte	Aprendizaje
M5	fue un poco complicado	procesos complejos	Aprendizaje
M8	Aún no superado.	procesos complejos	Aprendizaje
M1	Inestabilidad en actualizaciones	procesos complejos	Aprendizaje

Participante	Cita textual	Código	Categoría
M9	VIDEOS TUTORIALES	Recursos digitales interactivos	Aprendizaje
M4	videos proporcionados por las mismas	Recursos digitales interactivos	Aprendizaje
M5	Explorando el sitio web,		Autodidacta
M5	videos a la mano	Contenido audiovisual bajo demanda	Capacitación
M6	videos	Contenido audiovisual bajo demanda	Capacitación
M7	Videos	Contenido audiovisual bajo demanda	Capacitación
M8	Tutoriales	Contenido audiovisual bajo demanda	Capacitación
M9	VIDEOS	Contenido audiovisual bajo demanda	Capacitación
M3	Videos	Contenido audiovisual bajo demanda	Capacitación
M4	Videos	Contenido audiovisual bajo demanda	Capacitación
M5	tenes talleres	Formación guiada	Capacitación
M6	capacitaciones en línea	Formación guiada	Capacitación
M2	Talleres presenciales o en línea.	Formación guiada	Capacitación
M7	Manuales interactivos	manuales interactivos	Capacitación
M9	MANUALES INTERACTIVOS	Material Interactivo	Capacitación
M4	manuales interactivos	Material Interactivo	Capacitación

Participante	Cita textual	Código	Categoría
M5	Sí	Necesidad de educación financiera	Capacitación
M6	si es necesario	Necesidad de educación financiera	Capacitación
M7	Si considero importante fomentar la educación financiera	Necesidad de educación financiera	Capacitación
M8	Si	Necesidad de educación financiera	Capacitación
M9	DEFINITIVAMENTE	Necesidad de educación financiera	Capacitación
M1	Si es necesario	Necesidad de educación financiera	Capacitación
M2	Si	Necesidad de educación financiera	Capacitación
M3	Si	Necesidad de educación financiera	Capacitación
M4	Si claro	Necesidad de educación financiera	Capacitación
M6	no hemos incorporado ningún servicio digital.	continuidad sin cambio	Experiencias
M7	no he reemplazado	continuidad sin cambio	Experiencias
M9	NO HE TOMADO NINGUN OTRO SERVICIO	continuidad sin cambio	Experiencias
M1	Banca en línea	continuidad sin cambio	Experiencias
M2	Si, factura electrónica. En algún momento todas las empresas tendrán que tenerlo y nos adelantamos para no tener que correr a última hora.	continuidad sin cambio	Experiencias
M3	No	continuidad sin cambio	Experiencias
M4	Hasta la fecha no	continuidad sin cambio	Experiencias

Participante	Cita textual	Código	Categoría
M5	Relativamente sencilla	Experiencia positiva	Experiencias
M6	muy positiva	Experiencia positiva	Experiencias
M7	Muy bien	Experiencia positiva	Experiencias
M9	EXCELENTE	Experiencia positiva	Experiencias
M1	os beneficios son positivos	Experiencia positiva	Experiencias
M2	Buena	Experiencia positiva	Experiencias
M3	Muy buena	Experiencia positiva	Experiencias
M5	Usamos un POS por un año	Experimentación	Experiencias
M8	Servicios Financieros	Experimentación	Experiencias
M8	Confiable	Fiabilidad y seguridad	Experiencias
M5	ahorramos esos viajes al banco, a menos que sea para remesar	ahorro de tiempo y recursos	Gestión Financiera
M7	gestión de tiempo y costo	ahorro de tiempo y recursos	Gestión Financiera
M8	Si. Ahorro e tiempo y recursos.	ahorro de tiempo y recursos	Gestión Financiera
M9	CLARO POR LOS TIEMPOS PRINCIPALMENTE	ahorro de tiempo y recursos	Gestión Financiera
M1	Mayor eficiencia	ahorro de tiempo y recursos	Gestión Financiera
M3	Si, por el ahorro del tiempo en los procesos físicos	ahorro de tiempo y recursos	Gestión Financiera
M5	pagos que nos resulta útil la banca en línea y validar cuando nos transfiere un cliente	cobranza y pagos	Gestión Financiera
M6	Compra de los clientes y nos permite que podamos tener mejor gestión de cobros a nuestros clientes	cobranza y pagos	Gestión Financiera

Participante	Cita textual	Código	Categoría
M8	Pagos a proveedores y servicios.	cobranza y pagos	Gestión Financiera
M9	ENVIAR Y RECIBIR PAGOS	cobranza y pagos	Gestión Financiera
M1	Cobranza y pagos	cobranza y pagos	Gestión Financiera
M2	Transacciones en línea (pagos)	cobranza y pagos	Gestión Financiera
M3	Recepción de pagos a través de transferencias bancarias	cobranza y pagos	Gestión Financiera
M4	r realizar pagos, o asegurarnos que hemos recibido pagos pendientes	cobranza y pagos	Gestión Financiera
M4	La consulta de fondos	consulta de fondos	Gestión Financiera
M7	Agilidad en revisar los saldos	Control financiero	Gestión Financiera
M8	Mayor control de ingresos y egresos	Control financiero	Gestión Financiera
M4	ontrol de nuestras finanzas	Control financiero	Gestión Financiera
M2	Si, se puede hacer una transacción 24/7.	Disponibilidad Continua	Gestión Financiera
M6	modernización	Modernización	Gestión Financiera
M5	El seguimiento a los movimientos es más fácil y rápido	Optimización de procesos	Gestión Financiera
M7	Facilidad en el pago	Optimización de procesos	Gestión Financiera
M9	RINCIPALMENTE EN TIEMPO Y COSTOS	Optimización de procesos	Gestión Financiera
M1	Mayor eficiencia	Optimización de procesos	Gestión Financiera
M2	Facilidad para hacer cobros y transacciones en línea.	Optimización de procesos	Gestión Financiera
M3	Es mucho más fácil y cómodo que la visita a los bancos	Optimización de procesos	Gestión Financiera
M4	procesos son mas agiles	Optimización de procesos	Gestión Financiera
M6	tomar decisiones sobre el negocio.	Toma de decisiones	Gestión Financiera
M5	menos tiempo, siempre y cuando tengamos una computadora a la mano	Beneficios operativos	Impacto

Participante	Cita textual	Código	Categoría
M6	ería pérdida de clientes o engorroso para el cliente porque tendría que andar el efectivo.	Beneficios operativos	Impacto
M7	En costo y tiempo,	Beneficios operativos	Impacto
M8	Ahorro	Beneficios operativos	Impacto
M9	EN TIEMPO ES 100% Y EN COSTOS	Beneficios operativos	Impacto
M3	Ahorro en tiempo y desplazamiento	Beneficios operativos	Impacto
M4	trasladarse de forma presencial para poder acceder a estos servicios, nos ahorra tiempo, y costos	Beneficios operativos	Impacto
M2	Siempre hay algo que pagar y las comisiones que cobran los bancos son altas	Costos Operativos	Impacto
M5	No hay que trasladarse a una sucursal	Eficiencia operativa	Impacto
M7	Agilidad, comodidad, disponibilidad	Eficiencia operativa	Impacto
M8	Comodidad, rapidez en verificación de transacciones.	Eficiencia operativa	Impacto
M1	comodidad, disponibilidad	Eficiencia operativa	Impacto
M1	Más eficiencia, sin necesidad de ir a la agencia	Eficiencia operativa	Impacto
M2	Facilidad, accesibilidad, rapidez	Eficiencia operativa	Impacto
M3	Facilidad para trámites bancarios y con terceros	Eficiencia operativa	Impacto
M4	Accesibilidad, y la disponibilidad 24/7	Eficiencia operativa	Impacto
M4	ahorra tiempo	Eficiencia operativa	Impacto
M2	Si, falta de servicio al cliente y cobros indebidos.	Errores	Impacto
M6	porque las ventas se incrementan	Mejora financiera	Impacto
M9	RAPIDEZ, AHORRO EN COSTOS DE TIEMPO EN PERSONAL	Mejora financiera	Impacto
M7	alla la plataforma del banco ya sea porque se ha caído o le están dando mantenimiento	Retos operativos	Impacto
M9	SE CAE EL SISTEMA DE UN BANCO	Retos operativos	Impacto

Participante	Cita textual	Código	Categoría
M2	cargos que realizan a veces que no son los acordados y no hay personas que den respuesta con rapidez	Retos operativos	Impacto
M5	esgo que no llegara a tiempo al banco	Riesgo y demora	Impacto
M8	Largos tiempos de espera	Riesgo y demora	Impacto
M4	uso de esos fondos de forma casi inmediata,	Riesgo y demora	Impacto
M4	robo de información	robo de información	Impacto
M7	Por el momento no he tenido que solventar una situación problemática	sin problemas	Impacto
M1	No	sin problemas	Impacto
M9	AGOS A TERCEROS EN OTROS PAISES	Transacciones Internacionales	Impacto
M3	Si, la recepción de un pago desde el extranjero	Transacciones Internacionales	Impacto
M1	Manuales interactivos	manuales interactivos, Material Interactivo	Manuales
M5	más fácil de rastrear y rápido	Agilidad operativa	Motivación
M7	Es ágil	Agilidad operativa	Motivación
M9	LA RAPIDEZ DE LA TRANSACCION	Agilidad operativa	Motivación
M1	Agilidad	Agilidad operativa	Motivación
M4	procesos mas agiles	Agilidad operativa	Motivación
M4	acciones de forma inmediata	Agilidad operativa	Motivación
M6	más conveniente para ello	Comodidad y accesibilidad	Motivación
M2	Facilitar procesos sin salir de casa o la oficina.	Comodidad y accesibilidad	Motivación
M3	Facilidad y comodidad	Comodidad y accesibilidad	Motivación

Participante	Cita textual	Código	Categoría
M8	Pandemia	Factores externos (Pandemia)	Motivación
M5	ay bancos en los que sí deben realizarse más pasos para el mismo tipo de acción	Simplificación de procesos	Motivación
M1	Simplifican los procesos	Simplificación de procesos	Motivación
M4	Sin contratiempos	Simplificación de procesos	Motivación

ANEXO 3

Propuesta de Ferias Financieras que se Enfoquen en las Herramientas Digitales

Institución	Convocatoria	Ubicación, según coordinador	Frecuencia	Contenidos
CONAMYPE	Envío masivo de correos a las empresas inscritas con la institución	Primer nivel, o en estacionamiento de las oficinas centrales.	La periodicidad recomendada para estos eventos es de manera cuatrimestral o semestral, para no saturar a las instituciones mencionadas y dar espacio para que las empresas que surjan entre cada feria puedan asistir.	La institución organizadora orientará con la base legal que respalda a las microempresas al estar dentro del sistema financiero. Cada banco deberá contar con un stand donde presenten todos los servicios a los que las microempresas puedan sacar provecho para un manejo más eficiente de su negocio, haciendo uso de herramientas digitales de pago y cobro.
Alcaldía Municipal	Desde redes sociales y haciendo perifoneo en zonas concurridas	El parque central, más concurrido de la Municipalidad. Por ejemplo, Plaza Gerardo Barrios, si es en San Salvador Centro)		
BCR	Uso de sus redes sociales, sitio web institucional.	Lobby del edificio ubicado en la Alameda Juan Pablo II.		
SSF	Replicar las publicaciones de BCR sobre el evento	N/A		
Bancos y Cooperativas Participantes	Uso de redes sociales y envío masivo de correos a sus clientes	N/A		

ANEXO 4

Listado de Siglas

AFI: Alliance for Financial Inclusion (Alianza para la Inclusión Financiera)

BBVA: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria

BCR: Banco Central de Reserva

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

BFA: Banco de Fomento Agropecuario

BRI: Banco de Reserva de India

CONAMYPE: Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

CNIEF: Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera

DUI: Documento Único de Identidad

ENEF: Estrategia Nacional de Educación Financiera

ESCO: Agencia de El Salvador para la Cooperación Internacional

GPF: Global Policy Forum (Foro de Políticas Globales)

IGD: Instituto de Garantía de Depósitos

LRITF: Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera de México

MIF: Mesa de Innovación Financiera de Honduras

MINEC: Ministerio de Economía

MINED: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología

MPOS: Mobile Point of Sale

MYPES: Micro y Pequeña Empresa

NPE: Número de Pago Electrónico

OIT: Organización Mundial del Trabajo

PNIF: Política Nacional de Inclusión y Educación Financiera

PNUD: Programa de las Naciones Unidas por el Desarrollo

PYMES: Pequeña y Mediana Empresa

POS: Point Of Sale (Sistema de Punto de Venta, en inglés)

SINPE: Sistema Nacional de Pagos Electrónicos de Costa Rica

SPDE: Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico

SSF: Superintendencia del Sistema Financiero

UCA: Universidad Centroamericana José Simeón Cañas

KOICA: Cooperación Internacional de Corea (Korea International Cooperation Agency, en inglés)