

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS

**“SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES, COMPETITIVIDAD Y
CRECIMIENTO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE EL
SALVADOR”**

PRESENTADO POR:

CATALÁN CARRANZA, IRIS BEATRIZ	L10803
CHACÓN VENTURA, HAZEL STEFFANY	L10803
PALACIOS DE FUNES, PATRICIA CAROLINA	L10803

JULIO 2025

CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: MSC.JUAN ROSA QUINTANILLA
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA
SECRETARIO GENERAL: LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANA: LIC. CELINA AMAYA DE CALDERÓN
SECRETARIO: LIC. JUAN PABLO MARÍN
COORDINADOR GENERAL DE
PROCESOS DE GRADO: MAF. RONALD EDGARDO GÁLVEZ RIVERA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

COORDINADOR DE LA ESCUELA: MSC. ABRAHAM VÁZQUEZ SÁNCHEZ
COORDINADOR DE PROCESOS DE
GRADO DE LA ESCUELA: LIC. DAVID MAURICIO LIMA JACO
DOCENTE ASESORA: LIC. RUTH DEL MILAGRO R. DE TORRES
TRIBUNAL EVALUADOR: MAF. JOHANNA MIRELY RIVERA BASAGOITIA
LIC.SEGISMUNDO HEDILBERTO CHACÓN
LIC. RUTH DEL MILAGRO R. DE TORRES

JULIO 2025

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMERICA

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi agradecimiento a Dios, por permitirme concluir una etapa más en mi vida, a mi familia, por su amor y apoyo incondicional, que han sido mi soporte y motivación constante.

Y, a todas aquellas personas que de una u otra manera hicieron posible la realización de este trabajo.

Iris Catalán

En primer lugar, quiero expresar mi agradecimiento a Dios por las abundantes bendiciones y la oportunidad de completar mi carrera universitaria. Agradezco profundamente a todas las personas que me han apoyado en este camino, especialmente a mi familia, cuyo respaldo ha sido fundamental. También quiero reconocer a los docentes que, a lo largo de la carrera, me guiaron y prepararon con sus conocimientos y experiencia. Agradezco a quienes hicieron posible la realización de la especialización en finanzas, en particular a la Licenciada Johanna Mirely Rivera y a nuestra asesora, la Licenciada Ruth Rodríguez, por su orientación constante. Finalmente, agradezco a mi equipo de trabajo por su apoyo, dedicación y compromiso.

Hazel Chacón

Por culminar esta etapa de mi formación expreso mi agradecimiento a Dios, por ser parte vital de mi vida, a mis hijos y esposo por apoyarme, motivarme y ser un soporte trascendente a lo largo de la carrera. A mis padres al ver sus ojitos llenos de alegría y orgullo al ver a su hija esforzarse por sus metas, a familia y amigas cercanas que han significado mucho, siempre mostrándome su alegría y buenos deseos por mis logros. Por supuesto a todos los catedráticos que han sido parte de mi formación y a nuestra asesora Lic. Ruth Rodríguez por su apoyo y aporte invaluable para culminar este proceso

Patricia Palacios

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES, COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE EL SALVADOR	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2 Enunciado del problema	2
1.5 Marco teórico	3
1.5.1 Definición de Servicios Financieros Digitales	3
1.5.2 Importancia de los Servicios Financieros Digitales	3
1.5.3 Evolución de los Servicios Financieros Digitales a nivel mundial	4
1.5.4 Evolución de los Servicios Financieros Digitales en El Salvador	6
1.5.5 Plataformas disponibles de servicios financieros digitales en El Salvador	7
1.5.5.1 Sistema Bancario Digital.	7
1.5.5.2 Plataformas de financiamiento alternativo	9
1.5.5.3 Pasarelas de Pago	10
1.5.5.4 Gestión de finanzas empresariales	11
1.5.5.5 Servicios Financieros Digitales implementados por el Gobierno de El Salvador	11
1.5.6 Ventajas y desventajas de los Servicios Financieros Digitales	13
1.5.7 Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en El Salvador	15
1.5.7.1 Definición de PYMES en El Salvador	15
1.5.7.2 Importancia de las PYMES en la economía salvadoreña	15
1.5.7.3 Desafíos que enfrentan las PYMES en El Salvador	16
1.5.8 Competitividad en las PYMES	16
1.5.8.1 Concepto de competitividad en las empresas	16
1.5.8.2 Criterios de evaluación de competitividad	17
1.5.8.3 Factores que influyen en la competitividad de las PYMES en El Salvador	18
1.5.9 Crecimiento empresarial	19

1.5.9.1 Definición de crecimiento empresarial	19
1.5.9.2 Criterios de evaluación del crecimiento de las PYMES	20
1.5.9.3 Factores que impulsan el crecimiento en las PYMES	22
1.5.10 Retos y desafíos	23
1.5.10.1 Obstáculos para la adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES	23
1.5.10.2 Riesgos asociados a los Servicios Financieros Digitales.	25
1.5.11 Oportunidades	26
1.5.11.1 Potencial de crecimiento de las PYMES a través de la digitalización financiera	26
1.5.11.2 Innovaciones tecnológicas y tendencias que podrían beneficiar a las PYMES salvadoreñas	27
1.5.12 Base legal y técnica	29
1.5.12.1 Base legal	29
1.5.12.2 Base técnica	32

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTAGIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES, COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE EL SALVADOR

2.1 Metodología de la Investigación	40
2.1.1 Método científico	40
2.1.2 Métodos auxiliares o específicos	40
2.2 Fuentes de Investigación	40
2.2.1 Primarias	40
2.2.2 Secundarias	41
2.3 Técnicas de investigación	41
2.3.1 Encuesta	41
2.4 Instrumentos de investigación	42
2.4.1 Cuestionario	42
2.5 Tipo de Estudio	42
2.5.1 De acuerdo con el objetivo de investigación	42
2.5.2 Según el alcance	42

2.6	Unidad de Análisis	43
2.7	Universo y Muestra	44
2.8	Análisis de datos	46
2.8.1	Pequeñas y Medianas Empresas	46
2.8.2	Instituciones Financieras	49
2.8.3	Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica	51
CAPÍTULO III. APOORTE DE LA INVESTIGACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES, COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE EL SALVADOR		54
3.1	Análisis teórico y contextualización a la realidad investigada.	54
3.1.1	Funciones de las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica	54
3.1.2	Relación y contraste de opiniones entre Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica, instituciones financieras y PYMES	60
3.1.2.1	Instituciones Financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica	60
3.1.2.2	Instituciones Financieras y PYMES	64
3.2	Catalogo de servicios financieros digitales como aporte a la investigación	67
CONCLUSIONES		68
RECOMENDACIONES		69
REFERENCIAS		70

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Presupuesto de Gastos

Anexo 2. Tipos de Crowdfunding

Anexo 3. Uso de Canales Financieros 2022

Anexo 4. Instrumento dirigido a Instituciones Financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Anexo 5. Instrumento dirigido a Pequeñas y Medianas Empresas

Anexo 6. Tabulación de datos del cuestionario dirigido a Pequeñas y Medianas Empresas

Anexo 7. Tabulación de datos del cuestionario dirigido a Instituciones Financieras

Anexo 8. Tabulación de datos del cuestionario dirigido a Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Anexo 9. Tríptico de catálogo de plataformas de servicios financieros digitales

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ventajas y Desventajas de los Servicios Financieros Digitales

Tabla 2. Clasificación de las PYMES

Tabla 3. Base Legal de Servicios Financieros Digitales

Tabla 4. Rango de edad de colaboradores de Pequeñas y Medianas Empresas

Tabla 5. Cargos que más se relacionan con Servicios Financieros Digitales en las PYMES.

Tabla 6. Conocimiento de la existencia de Servicios Financieros Digitales por empresas

Tabla 7. Servicios Financieros Digitales que utilizan las PYMES

Tabla 8. FINTECH utilizadas en las PYMES

Tabla 9. Uso de Servicios Financieros Digitales implementados por el Gobierno

Tabla 10. Importancia la adopción de Servicios Financieros Digitales en las empresas

Tabla 11. Ventajas que experimentan las empresas con la adopción de Servicios Financieros Digitales

Tabla 12. Desventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales

Tabla 13. Barreras o desafíos en la adopción e implementación de Servicios Financieros Digitales

Tabla 14. Apoyo recibido por parte de las Instituciones Financieras para la adopción de SFD

Tabla 15. Nivel de efecto de los SFD en la Competitividad y Crecimiento de las empresas

Tabla 16. Efecto en la competitividad con la adopción de Servicios Financieros Digitales en la empresa

Tabla 17. Crecimiento económico de las empresas tras la adopción de Servicios Financieros Digitales

Tabla 18. Necesidad de capacitación sobre el uso de Servicios Financieros Digitales

Tabla 19. Nivel de efecto en las empresas con la adopción continua de tecnologías

Tabla 20. Cambios que se podrían implementar en los servicios para beneficiar a las PYMES

Tabla 21. Rango de edad de colaboradores– Instituciones

Tabla 22. Cargo que desempeña en la Institución

Tabla 23. Servicios Financieros Digitales que ofrecen las Institución Financieras

Tabla 24. Servicios Financieros Digitales más utilizados por las PYMES

Tabla 25. Importancia de la adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES

Tabla 26. Ventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales, según Instituciones Financieras

Tabla 27. Desventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales

Tabla 28. Barreras en la adopción e implementación de SFD

Tabla 29. Promoción de la implementación de Servicios Financieros Digitales por parte de las Instituciones Financieras

Tabla 30. Nivel de efecto en la competitividad según las Instituciones Financieras

Tabla 31. Efecto en la competitividad según las Instituciones Financieras

Tabla 32. Efecto en el crecimiento económico según Instituciones Financieras

Tabla 33. Familiarización de las empresas con el uso de los Servicios Financieros Digitales disponibles.

Tabla 34. Necesidad de capacitación en las empresas según Instituciones Financieras

Tabla 35. Rango de Edad de colaboradores - Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Tabla 36. Cargo que desempeña en la Institución

Tabla 37. Servicios Financieros Digitales que ofrecen las Instituciones Financieras

Tabla 38. Servicios Financieros Digitales más utilizados según Instituciones Gubernamentales

Tabla 39. Importancia de la adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES según Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Tabla 40. Ventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales – Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Tabla 41. Desventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales - Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Tabla 42. Barreras o desafíos en la adopción e implementación de Servicios Financieros Digitales

Tabla 43. Promoción de la adopción de Servicios Financieros Digitales por parte de las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Tabla 44. Nivel de efecto en la Competitividad y Crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas

Tabla 45. Efecto en la competitividad con la adopción de SFD en las Pequeñas y Medianas Empresas

Tabla 46. Efecto que percibe el crecimiento económico de las empresas con la adopción de Servicios Financieros Digitales

Tabla 47. Familiarización de las Pequeñas y Medianas Empresas con el uso de los SFD

Tabla 48. Necesidad de Capacitación para el uso de Servicios Financieros Digitales

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Importancia de los Servicios Financieros Digitales

Figura 2. Evolución de los SFD en El Salvador

Figura 3. SFD del Sistema Bancario Digital

Figura 4. Criterios de evaluación del crecimiento económico de las PYMES

Figura 5. Riesgos asociados a los SFD

Figura 6. Funciones de la SSF

Figura 7. Funciones del BCR (Banco Central de Reserva)

Figura 8. Funciones del Ministerio de Hacienda

Figura 9. Funciones de CONAMYPE

Figura 10. Relación entre Instituciones Financieras y Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica Pt1

Figura 11. Relación entre Instituciones Financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica. Pt2

Figura 12. Relación entre Instituciones Financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica. Pt3

Figura 13. Relación entre Instituciones Financieras y PYMES pt1

Figura 14. Relación entre Instituciones Financieras y PYMES pt2

Figura 15. Relación entre Instituciones Financieras y PYMES pt3

Figura 16. Rango de edad de colaboradores de Pequeñas y Medianas Empresas

Figura 17. Cargos que más se relacionan con Servicios Financieros Digitales en las PYMES

Figura 18. Conocimiento de la existencia de Servicios Financieros Digitales por empresas

Figura 19. Servicios Financieros Digitales que utilizan las PYMES

Figura 20. FINTECH utilizadas en las PYMES

Figura 21. Uso Servicios Financieros Digitales implementados por el Gobierno

Figura 22. Importancia la adopción de Servicios Financieros Digitales en las empresas

Figura 23. Ventajas que experimentan las empresas con la adopción de Servicios Financieros Digitales

Figura 24. Desventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales

Figura 25. Barreras o desafíos en la adopción e implementación de Servicios Financieros Digitales

Figura 26. Apoyo recibido por parte de las Instituciones Financieras para la adopción de SFD

Figura 27. Nivel de efecto de los SFD en la Competitividad y Crecimiento de las empresas

Figura 28. Efecto en la competitividad con la adopción de Servicios Financieros Digitales en la empresa

Figura 29. Crecimiento económico de las empresas tras la adopción de Servicios Financieros Digitales

Figura 30. Necesidad de capacitación sobre el uso de Servicios Financieros Digitales

Figura 31. Nivel de efecto en las empresas con la adopción continua de tecnologías

Figura 32. Cambios que se podrían implementar en los servicios para beneficiar a las PYMES

Figura 33. Rango de edad de colaboradores– Instituciones

Figura 34. Cargo que desempeña en la Institución

Figura 35. Servicios Financieros Digitales que ofrecen las Institución Financieras

Figura 36. Servicios Financieros Digitales más utilizados por las PYMES

Figura 37. Importancia de la adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES

Figura 38. Ventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales, según Instituciones Financieras

Figura 39. Desventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales

Figura 40. Barreras en la adopción e implementación de SFD

Figura 41. Promoción de la implementación de Servicios Financieros Digitales por parte de las Instituciones Financieras

Figura 42. Nivel de efecto en la competitividad según las Instituciones Financieras

Figura 43. Efecto en la competitividad según las Instituciones Financieras

Figura 44. Efecto en el crecimiento económico según Instituciones Financieras

Figura 45. Familiarización de las empresas con el uso de los Servicios Financieros Digitales disponibles.

Figura 46. Necesidad de capacitación en las empresas según Instituciones Financieras

Figura 47. Rango de Edad - Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Figura 48. Cargo que desempeña - Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica.

Figura 49. Servicios Financieros Digitales que ofrecen las Instituciones Financieras

Figura 50. Servicios Financieros Digitales más utilizados según Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Figura 51. Servicios Financieros Digitales más utilizados según Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Figura 52. Ventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales - Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Figura 53. Desventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales - Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Figura 54. Barreras o desafíos en la adopción e implementación de Servicios Financieros Digitales

Figura 55. Promoción de la adopción de Servicios Financieros Digitales por parte de la Institución

Figura 56. Nivel de efecto en la Competitividad y Crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas

Figura 57. Efecto en la competitividad con la adopción de SFD en las Pequeñas y Medianas Empresas

Figura 58. Efecto en la competitividad con la adopción de SFD en las Pequeñas y Medianas Empresas

Figura 59. Familiarización de las Pequeñas y Medianas Empresas con el uso de los SFD

Figura 60. Necesidad de Capacitación para el uso de Servicios Financieros Digitales

Figura 61. Reverso de tróptico

Figura 62. Parte interna del tróptico

INDICE DE SIGLAS

AFP: Administradoras de Fondos de Pensiones

ASAFINTECH: Asociación Salvadoreña de Fintech

BCR: Banco Central de Reserva

BH: Banco Hipotecario

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

CIEX: Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones

COVID-19: *Coronavirus disease* (enfermedad del coronavirus)

CONAMYPE: Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

FINTECH: Tecnología Financiera (Financial Technology)

FONAVIPO: Fondo nacional de vivienda popular

FDE: Fondo de desarrollo económico

FGR: Fiscalía general de la República

FSG: Fondo Salvadoreño de garantías

FSV: Fondo social de vivienda

ISSS: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

MIPYMES: Micro, pequeñas y medianas empresas

MH: Ministerio de Hacienda

OCDE: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico

PYMES: Pequeñas y medianas empresas

SFD: Servicios Financieros Digitales

SSF: Superintendencia del Sistema Financiero

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación surge por la necesidad de conocer el efecto que tiene la digitalización de los servicios del sector financiero en la competitividad y crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de El Salvador.

Debido al aumento del uso de tecnología y la continua adopción de Servicios Financieros Digitales (SFD), se hace necesario conocer cuáles son las herramientas que están siendo utilizadas por las PYMES y cómo impactan en su desempeño.

Los objetivos principales se basan en identificar los Servicios Financieros Digitales y su relación con el crecimiento y la competitividad de las Pequeñas y Medianas Empresas de El Salvador. Además, identificar los tipos de Servicios Financieros Digitales disponibles, su uso e importancia, así como su efecto en las operaciones de las PYMES.

La metodología de investigación implementada para recolectar la información se basa en el método científico, utilizando métodos auxiliares como el análisis y síntesis que permite conocer a detalle cada factor que envuelve el uso de Servicios Financieros digitales y como afectan en competitividad y crecimiento de las PYMES. Mediante consultas, utilizando técnica de encuesta e instrumento el cuestionario realizado a diez PYMES, cuatro Instituciones Financieras y cuatro Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica; se obtiene una percepción sobre los SFD y el nivel de efecto que han obtenido en su competitividad y crecimiento.

Los resultados obtenidos mostraron que los SFD más utilizados son la banca en línea, las transferencias, pagos electrónicos y banca móvil, así como aplicaciones de empresas FINTECH de las cuales la más destacada fue Wompi. Además, Transfer 365, implementados por el gobierno de El Salvador como promotor de la innovación financiera.

Las PYMES aprecian a los SFD por la facilitación de la gestión financiera, simplificación de proceso y ahorro de tiempo. Además de presentar ventajas como el aumento de eficiencia, reducción de costos y acceso a financiamiento. Sin embargo, también presentan desventajas que incluyen el trato impersonal con los clientes y falta de control de ciberseguridad. Asimismo, se presentan barreras como la falta de conocimientos tecnológicos, falta de capacitación y problemas de conectividad.

Las Instituciones Financieras han sido clave en la promoción de la digitalización mediante programas de capacitación y la simplificación y reducción de procesos en los trámites de adopción; ya que benefician tanto en la competitividad y el crecimiento con un efecto significativamente positivo en las empresas. Los beneficios se ven reflejados en el incremento de la productividad, eficiencia del uso de recurso, innovación y reducción de costos. En cambio, en el crecimiento, los beneficios se ven reflejados en el flujo de caja, rentabilidad y liquidez.

Por lo anterior, se concluye que los Servicios Financieros Digitales han tenido un efecto positivo en las PYMES de El Salvador al simplificar y agilizar sus operaciones financieras, mejorar la toma de decisiones y optimizar la gestión de recursos. Las empresas que adoptan SFD experimentan mejoras en flujo de caja, liquidez y rentabilidad, mientras que también incrementa su competitividad en un entorno empresarial digitalizado y en constante cambio.

Las Instituciones Financieras deben fomentar la adopción de Servicios Financieros Digitales mediante campañas de concientización sobre sus beneficios, y que ofrecer capacitación a las PYMES a través de talleres enfocados en la gestión de flujo de caja, liquidez y rentabilidad. Además, seguir simplificando los trámites de adopción y ofrecer soporte continuo para facilitar la transición hacia un entorno digital.

Es crucial implementar programas de educación continua que incluyan las últimas tecnologías, así como establecer redes de apoyo para resolver dudas. También es necesario desarrollar estudios de casos de PYMES exitosas en la adopción de SFD y analizar ejemplos de empresas que los hayan utilizado para identificar buenas prácticas y estrategias que fortalezcan la competitividad y crecimiento empresarial.

INTRODUCCIÓN

La vida moderna se ha transformado debido a los cambios digitales de los últimos años, incluyendo el sector financiero, donde los Servicios Financieros Digitales han surgido como clave para el crecimiento económico. En el caso específico de El Salvador, las Pequeñas y Medianas Empresas desempeñan un papel fundamental en la generación de empleo y economía, por lo que es necesario comprender como estas entidades pueden beneficiarse de las nuevas tecnologías financieras.

Esta investigación se enfoca en explorar como los Servicios Financieros Digitales están configurando el panorama empresarial para las PYMES en El Salvador. A través de un análisis del marco teórico, conceptual, técnico y legal.

La investigación se compone de tres capítulos, que se describen a continuación:

El capítulo uno presenta el planteamiento del problema, enunciado y delimitación del problema, justificación de la investigación, objetivos y marco teórico, dentro del cual se describe la definición, importancia y evolución de los servicios financieros digitales, así como sus ventajas y desventajas. Asimismo, se expone la importancia, desafíos y factores que influyen en la competitividad de las Pequeñas y Medianas Empresas en El Salvador, conjuntamente se aborda el concepto de competitividad, crecimiento empresarial, los retos, desafíos y oportunidades que enfrentan las Pequeñas y Medianas Empresas en El Salvador con la implementación de la digitalización financiera, concluyendo con la base legal y técnica que sustenta la investigación.

En el capítulo dos se aborda la metodología de la investigación, el enfoque y tipo de estudio, así como la unidad de análisis, las técnicas de la investigación y el instrumento empleado finalizando con el análisis de datos obtenidos.

El capítulo tres muestra el aporte de la investigación el análisis teórico y contextualización a la realidad investigada, a la vez se presenta el catálogo de servicios financieros digitales como aporte a la investigación el cual funciona como una guía práctica y concisa de cuáles son los servicios financieros digitales disponibles y que inciden en la competitividad de las Pequeñas y Medianas Empresas en El Salvador. Para finalizar, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES, COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE EL SALVADOR

1.1. Planteamiento del problema

Los Servicios Financieros han estado presentes por mucho tiempo satisfaciendo las necesidades financieras de las empresas, se vinculan directamente con la gestión del dinero y ejerce funciones esenciales, tales como la facilitación de transacciones, ahorro e inversiones. Sin embargo, con el avance tecnológico de las últimas décadas estos servicios han tenido una transformación hacia la digitalización, transformando la manera en que las empresas realizan transacciones, ofreciendo soluciones financieras a través de plataformas digitales y dispositivos móviles.

Las Pequeñas y Medianas Empresas de El Salvador, han estado principalmente vinculadas a los Servicios Financieros convencionales, los que a menudo implican largos procesos, plazos de espera y barreras de acceso que dificulta el crecimiento y competitividad de las PYMES.

Durante la pandemia del COVID-19¹, la importancia de los Servicios Financieros Digitales se hizo evidente, ya que, debido al cierre total de las actividades presenciales, las empresas se vieron obligadas a tomar diversas medidas y adoptar nuevas tecnologías para mantener sus operaciones a flote de manera remota. Fue durante este periodo que muchas empresas comenzaron a experimentar de forma más directa sus beneficios.

El Estado junto a otras instituciones, apuestan por la transformación tecnológica de las PYMES y la modernización, permitiendo simplificar trámites, así como automatizar procesos. Dentro de este marco de digitalización, se lanza Transfer 365 (También opera en Centro América y RD), Transfer 365 Business y Chivo Wallet.

¹ La pandemia de COVID-19, conocida también como pandemia de coronavirus, es una pandemia derivada de la enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2. Es una enfermedad respiratoria que causa fiebre, tos y dificultad respiratoria, pero se pueden presentar muchos otros síntomas (Bethesda (MD): Biblioteca Nacional de Medicina (EE. UU.), 2023)

Adicionalmente, se ha visto un incremento de las “Fintech”² que se define como una innovación financiera tecnológica y se utiliza para referirse a las empresas que proporcionan servicios financieros en línea. (Banco Central de Reserva, 2018). Y, que según el Lic. Otto Boris Rodríguez, vicepresidente del BCR³ en 2020, brindan un mayor potencial de ventas, pagos digitales y una mejora en la reducción de costos. (Banco Central de Reserva, 2020)

A pesar de los avances en la digitalización financiera en El Salvador, las PYMES aún enfrentan desafíos importantes como la falta de acceso debido a limitaciones tecnológicas, resistencia al cambio y falta de educación financiera. Según la encuesta nacional de acceso al financiamiento de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES), refleja que a finales del 2019 tan solo el 7% de las empresas hacían uso de Servicios Financieros Digitales. (Banco Central de Reserva, 2020).

A largo plazo, si no se aborda de manera efectiva, la falta de adopción de Servicios Financieros Digitales podría limitar el crecimiento económico de las empresas y su capacidad para competir en un entorno global cada vez más tecnológico.

Además, la falta de educación financiera y resistencia al cambio podrían continuar siendo obstáculos para su crecimiento. Abordar esta problemática es fundamental para promover la integración tecnológica y mejorar las perspectivas de desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas de El Salvador.

1.2 Enunciado del problema

Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) desempeñan un papel muy importante en el país, pues son generadoras de empleo y contribuyen al crecimiento económico. Sin embargo, se enfrentan al reto de crecer y ser competitivas en un entorno donde los cambios e innovaciones, así como las necesidades de los clientes, son constantes.

La adopción de Servicios Financieros Digitales (SDF) por parte de las PYMES puede mejorar la eficiencia operativa, expandirse a nuevos mercados y mejorar su capacidad de competir en un entorno cada vez más digital.

² Por sus siglas en inglés Finance and Technology: Empresas que proporcionan Servicios Financieros Digitales. (Banco Central de Reserva, 2018)

³ Se refiere al Banco Central de Reserva

Estos servicios convierten en una herramienta útil y necesaria para las empresas, ya que hacen posible la obtención de reportes, alertas y transacciones en tiempo real de la organización.

Por lo tanto, surge la interrogante: ¿Cuáles son los Servicios Financieros Digitales que inciden en la competitividad y crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas de El Salvador?

1.5 Marco teórico

1.5.1 Definición de Servicios Financieros Digitales

Los **Servicios Financieros** son todos aquellos que ofrecen los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito, aseguradoras, corredoras de bolsa, y cajas de crédito supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero u otra institución gubernamental (Superintendencia del Sistema Financiero, 2014, pág. 1).

“Los Servicios Financieros Digitales incluyen métodos para almacenar y transferir fondos electrónicamente; para ordenar y recibir pagos; para solicitar préstamos, ahorrar, contratar seguros e invertir; así como para gestionar las finanzas de una persona o una empresa” (Glosario de los servicios financieros digitales, 2017, pág. 8)

1.5.2 Importancia de los Servicios Financieros Digitales

Los Servicios Financieros Digitales se han vuelto de gran importancia en la actualidad debido a la capacidad que tienen para transformar y mejorar la forma en que las PYMES pueden acceder y gestionar sus transacciones.

Según Hermes Castañón y Christian Subero, en la Revista Delineando Estrategias, establecen que la importancia de los SDF radica en: Gestión Financiera, Simplificación de procesos, Toma de decisiones y seguridad.

Los Servicios Financieros Digitales son importantes ya que facilitan la gestión financiera, agilizan los procesos, proporcionan herramientas de análisis y datos en tiempo real. Esto permite a las empresas incrementar su eficiencia y expandirse a nuevos mercados. (Subero, 2020, pág. 7) (*Vea Figura 1. Importancia de los Servicios Financieros Digitales*).

Figura 1.*Importancia de los Servicios Financieros Digitales*

Fuente: Elaboración propia con base en (Subero, 2020, pág. 7)

1.5.3 Evolución de los Servicios Financieros Digitales a nivel mundial

La evolución de los sistemas financieros digitales a nivel mundial ha sido un proceso acelerado en los últimos 23 años, impulsado por el desarrollo de nuevas tecnologías y la creciente demanda de servicios financieros más accesibles y eficientes.

En sus inicios, la digitalización de estos sistemas se centró en pagos electrónicos, con el desarrollo de tecnologías como las tarjetas de crédito y débito, así como sistemas de transferencia de fondos. No obstante, en los últimos años, con la Industria 4.0 o cuarta revolución industrial, este proceso ha ido más allá de los pagos, abarcando otras áreas como la banca, la inversión y los seguros.

Este proceso de digitalización ha tenido un efecto significativo en el sector financiero, con la aparición de las empresas FinTech, y el cambio de las dinámicas de competencia. Las principales tendencias que están impulsando la evolución de los sistemas financieros digitales son las siguientes:

- El desarrollo de nuevas tecnologías está permitiendo crear nuevos productos y servicios más innovadores y eficientes.
- La creciente demanda de servicios más accesibles y eficientes: La digitalización ofrece soluciones que pueden satisfacer estas demandas, como la banca móvil y los servicios financieros en línea.
- La aparición de las empresas FinTech, que ofrecen servicios financieros innovadores a través de plataformas digitales.

La creciente demanda de servicios más accesibles y eficientes seguirá impulsando la digitalización del sector financiero.

1.5.4 Evolución de los Servicios Financieros Digitales en El Salvador

Figura 2.

Evolución de los SFD en El Salvador



Fuente: Elaboración propia con base en (Cerna Valladares & Cruz Castro, 2003, pág. 10) y (ASAFINTECH)

1.5.5 Plataformas disponibles de servicios financieros digitales en El Salvador

1.5.5.1 Sistema Bancario Digital.

Figura 3.

SFD del Sistema Bancario Digital



Fuente: Elaboración propia con base en los principales Bancos de El Salvador.

De los bancos más importantes y populares como Banco Agrícola, Banco Cuscatlán, BAC Credomatic, Banco Promerica, Banco Davivienda y Banco Hipotecario, se hace una recopilación de los Servicios Financieros Digitales ofrecidos por estas entidades, entre los cuales se encuentran:

- ❖ **Banca en línea:** Con esta herramienta, las empresas pueden:
 - Acceder a sus cuentas para realizar consultas de saldos, verificar transacciones y obtener conciliaciones bancarias.
 - Realizar transferencias entre cuentas de la empresa y a terceros con el mismo o diferente banco, locales e internacionales; lo que permite realizar pagos a proveedores, nóminas, pagos de impuestos, pago de ISSS⁴ y AFP⁵. Esto simplifica el proceso de pago y reduce la necesidad de emitir cheques físicos.

⁴ Instituto Salvadoreño del Seguro Social

⁵ Administradoras de Fondo de Pensiones

- Proporciona herramientas a las empresas para gestionar su liquidez, en las que se incluye la capacidad de establecer transferencias automáticas, inversiones y líneas de crédito.
- Para las empresas que realizan transacciones internacionales, la banca en línea ofrece servicios como pagos internacionales, pago de CIEX⁶.

Comisión por uso:

El uso de la Banca en Línea es gratuito, pero algunas operaciones pueden tener comisiones. Se sugiere revisar la tabla de aranceles y comisiones vigente en el sitio web de la institución financiera correspondiente.

- ❖ **Banca Móvil:** Es similar a la banca en línea, pero diseñada específicamente para dispositivos móviles, lo que permite realizar transacciones desde sus teléfonos.
- ❖ **Pagos electrónicos:** Permiten a las empresas aceptar pagos en línea de sus clientes a través de sitios web y aplicaciones móviles. Dentro de las opciones de pagos electrónicos disponibles en el país se encuentran: pagos con tarjetas de crédito, débito y transferencias.

Además de los Servicios Financieros Digitales tradicionales descritos anteriormente, han surgido un nuevo tipo de instituciones financiera tecnológicas denominadas “Fintech” que permiten y potencian la aparición de nuevas plataformas.

Las **Fintech** por sus siglas en inglés (Finance Technology), engloban a todas aquellas entidades que ofrecen productos y servicios financieros mediante la innovación tecnológica⁷ (Banco Central de Reserva, 2018, pág. 4).

Según la Asociación Fintech de El Salvador (ASAFINTECH, 2024), operan 27 empresas asociadas y más de 85 Fintech en el ecosistema, que se dividen en diversas categorías, que pueden ser plataformas de financiamiento alternativo, crowdfunding, métodos de pago en línea, seguros, remesas, transferencias.

⁶ Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones

⁷ Se refiere a las Tecnologías de Información y Comunicación

1.5.5.2 Plataformas de financiamiento alternativo

Estas plataformas ofrecen opciones de financiamiento para PYMES fuera del sistema bancario tradicional. Dentro de esta categoría se encuentra:

- ❖ **Crowdfunding:** Describe la práctica de obtener financiamiento para un proyecto o solicitar un préstamo empresarial o personal en línea mediante la recopilación de pequeñas sumas de dinero de numerosas personas u organizaciones. (Avilés Jovel & Mena, 2021, pág. 3)

Puede dividirse en:

- **Crowdfunding no financiero:** en este se incluyen las donaciones en donde el donador aporta fondos a un proyecto sin recibir nada a cambio. Y recompensas en donde a cambio por los fondos aportados, el que otorga el financiamiento obtiene una retribución o regalo que no es generalmente monetaria, sino más bien, descuentos, promociones o el producto que ayuda a financiar.
- **Crowdfunding Financiero:** El inversor brinda financiamiento a un proyecto empresarial, a cambio de obtener beneficios o ingresos del proyecto, participaciones, acciones, bonos u otros tipos de valores emitidos por el titular de la empresa. (Avilés Jovel & Mena, 2021, pág. 3)
- ❖ **Factoraje:** Según la SSF, una alternativa financiero-administrativa es el Factoraje o Factoring, que “permite al empresario, cualquiera que sea su actividad, ceder su cartera por vencer y obtener a cambio de ésta, anticipos financieros sin crear endeudamiento, así como también los servicios administrativos de gestión y cobranza, posibilitándole un adecuado manejo de sus flujos de caja.” (Supertintendencia del Sistema Financiero, 2009)

| La Asociación Salvadoreña de Empresas de Factoraje (ASEFAC), registra 7 empresas que ofrecen esta opción de financiamiento, entre la cuales se mencionan: C-Presta, Pentágono, Factotal S.A de C.V., Factoraje Plus, Óptima Servicios Financieros, Opercom S.A. de C.V. y Quedex. Dichas empresas, además ofrecen líneas de créditos, que puede solicitarse a través de un formulario en línea.

Según (Avilés Jovel & Mena, 2021) del Banco Central de Reserva establece que, el sector bancario también brinda el servicio de Factoraje, entre los que se encuentran: Banco Agrícola, Banco Hipotecario, Banco Davivienda, Banco Azul, Sistema Fedecrédito, Constelación, Banco de América Central Credomatic, y Banco G&T Continental. (Avilés Jovel & Mena, 2021, p. 20)

1.5.5.3 Pasarelas de Pago

Las pasarelas de pago simplifican la capacidad de las empresas para elevar la excelencia de sus servicios hacia sus clientes. Tanto las empresas pequeñas como las grandes que han trasladado sus operaciones de venta al mundo en línea deben contemplar una alternativa de pago que, a su vez, sea sencilla de utilizar y garantice la seguridad y confiabilidad necesarias para proteger la información personal de sus clientes. (Observatorio Mype, 2021)

Entre las Fintech de pago más utilizadas están:

- **Tiankii:** Con esta app se pueden crear enlaces, botones de pago y aceptar Bitcoin.

Comisión por uso:

- Servicio de utilización de la pasarela Tiankii App hasta un monto máximo de \$599.99 de transacciones al mes, es de (0%).
- Tiankii Business (POS, Links, Buttons, API a partir de un monto de \$600.00 de transacciones al mes (0.6%) sobre cada transacción realizada.

- **DitoBanx:** Es una billetera digital Bitcoin. Además de ser una app de pago, ofrece también créditos tradicionales para empresas basadas en flujo de efectivo.

Comisión por uso:

- Las tarifas establecidas para el uso y acceso a la plataforma son del 1% de comisión sobre el monto digitado en la terminal más IVA sobre el monto de comisión que haya sido cobrado.

- **Cubo:** App de pago con la que las empresas pueden crear links, código QR y aceptar pagos Bitcoin.

Comisión por uso:

- \$35 + envío por la compra del Cubo Pos.
- Se aplica una comisión por transacción exitosa del 5.57% con impuestos incluidos. Si el comercio es contribuyente le entregan Comprobante de Crédito Fiscal por lo que la tasa efectiva baja a 4.93%.

- **Pagadito:** Brinda servicios de pago mediante links y pagos recurrentes.

Comisión por uso:

- El porcentaje por transacción es del 5% + \$0.25 + IVA local sin importar el monto de la venta.
- **Wompi:** Permite crear y personalizar enlaces de pago, en forma de Links cortos o Códigos QR o mediante botones de pago electrónicos.

Comisión por uso:

- La comisión por el uso de Wompi en El Salvador es de 2.85% por cada transacción.

1.5.5.4 Gestión de finanzas empresariales

Este tipo de Fintech, ofrecen servicios de facturas electrónicas, administración contable y financiera. Entre las cuales se destacan:

- **NICO:** Además de ser una aplicación de pago en línea, facilita a las empresas medir los resultados del negocio, llevar control de ventas, consolidar el inventario y proporcionar el servicio de facturación electrónica.

Comisión por uso:

- Costo de terminal Pos: \$4.99, La comisión de NICO es un valor porcentual que se calcula sobre el monto total de cada una las transacciones realizadas a través de los Servicios que ofrece.
- **Tigo Business:** Permite realizar desembolsos masivos hacia empleados, proveedores, vendedores y socios estratégicos, directamente a la billetera de una cuenta de Tigo Money.

Comisión por uso:

- Depende del servicio y plan contratado. Tigo Business ofrece soluciones empresariales con tarifas y opciones personalizables.
- **Money Box:** Ofrece servicios de factura electrónica bajo la normatividad del Ministerio de Hacienda, nóminas y contabilidad.

1.5.5.5 Servicios Financieros Digitales implementados por el Gobierno de El Salvador

El Gobierno de El Salvador busca modernizar y digitalizar procesos que ayuden a realizar trámites más ágiles. Por ello, diversas Instituciones de la Cartera del Estado, han lanzado diversos sistemas, entre los cuales podemos mencionar:

- **Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)**

El Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones (CIEX El Salvador), es administrado por el Banco Central de Reserva (BCR), a través del cual, la VUCE centraliza, agiliza y simplifica las gestiones establecidas para el registro, autorización y emisión de documentos.

Los servicios que se ofrecen son: Permisos para importar, visados de importación, autorizaciones para exportar, documentos aduaneros para exportar, certificados de origen, documentos de transporte y Pagos electrónicos. Con este sistema, la obtención y autorización de los documentos mencionados anteriormente, se realiza electrónicamente y en un tiempo promedio de 37 segundos. (CIEX)

- **Firma Electrónica**

Una firma electrónica es una herramienta que utiliza mecanismos de autenticación y permite firmar documentos electrónicos, con una certeza jurídica equivalente a la firma autógrafa. (Banco Central de Reserva, 2023).

Con esta implementación, se busca eliminar barreras geográficas, mejorar la interacción, facilitar el acceso a la información, reducir costos, procesos más rápidos, integridad de la información, respaldo legal, seguridad de documentos y trámites, confiabilidad.

Los proveedores registrados por el Ministerio de Economía para la firma electrónica son: **UANATACA** y **PBS El Salvador S.A. de C.V.** Ambas emiten certificados digitales, firma electrónica y sellado de tiempo.

- **Chivo Wallet (Bitcoin)**

El 07 de septiembre de 2021, se aprobó la Ley Bitcoin, con la cual se implementa el Bitcoin como moneda de curso legal en El Salvador, a su vez, se creó una billetera digital llamada “Chivo Wallet”. Con esta aprobación se obtienen ventajas, tales como:

Apertura a mercados internacionales, ya que, al ser una moneda global, se puede usar en cualquier parte del mundo, Ahorro en envío de remesas, Inversión

extranjera, Compra y venta en comercios, Sin comisiones. (Ministerio de Hacienda, 2021)

- **Transfer365 y Transfer Business**

A partir del 05 de junio de 2021 se lanzó Transfer365, que es un sistema de pagos masivos que facilita las transferencias de fondos y realización de pagos de forma inmediata. Se interconecta con todos los bancos, bancos cooperativos, federaciones, Ministerio de Hacienda y es accesible desde cualquier lugar y hora.

Provee beneficios como: realizar pagos entre instituciones participantes de planillas, préstamos, tarjetas de crédito, acreditación inmediata en las cuentas, proceso 100% electrónico y automatizado.

El 27 de junio de 2022, se pone a disposición el Transfer365 Business, que es un servicio enfocado al sector empresarial, y permite realizar transferencias interbancarias de alto valor y de alta urgencia.

Con este sistema, las empresas obtienen mayor eficiencia en la liquidación de AFP's y accesibilidad a realizar operaciones mayores a \$120,000.00. (Banco Central de Reserva, 2021)

1.5.6 Ventajas y desventajas de los Servicios Financieros Digitales

La adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES ofrece una serie de ventajas y desventajas que pueden influir en la forma en que las empresas gestionan sus finanzas. (*Véase Tabla 1.*

Ventajas y Desventajas de los Servicios Financieros Digitales).

Los SFD pueden proporcionar importantes beneficios para las PYMES como un acceso más fácil al financiamiento y una mayor eficiencia en la gestión financiera. Sin embargo, también presentan desafíos por lo que las empresas deben evaluar las ventajas y desventajas en función de sus necesidades y recursos específicos antes de adoptar Servicios Financieros Digitales. (Banco Central de Reserva, 2018) (Castañón & Subero, 2020, pág. 11)

La adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES ofrece una serie de ventajas y desventajas que pueden influir en la forma en que las empresas gestionan sus finanzas. (Véase *Tabla 1*.

Ventajas y Desventajas de los Servicios Financieros Digitales).

Tabla 1.

Ventajas y Desventajas de los Servicios Financieros Digitales

Ventajas	Desventajas
Aumento de la competitividad.	Falta de controles, lo que puede derivar en lavado de dinero y de activos y financiación del terrorismo o vulnerables a ataques cibernéticos.
Atracción de nuevos clientes.	No existe trato personal con los clientes.
Las innovaciones crean nuevas características de productos, servicios, estrategias y canales de comercialización.	Algunas PYMES pueden carecer de habilidad técnicas necesarias para utilizar plenamente los servicios digitales.
Aumento de la eficiencia en sistemas de pago	
Creación de nuevas oportunidades de inversión.	
Acceso conveniente desde cualquier lugar con conexión a internet.	
Reducción de costos	
Mayor transparencia, ya que se cuenta con visibilidad total y en tiempo real de las transacciones realizadas.	
Eficiencia en la gestión de facturación, contabilidad y gestión de pagos	
Acceso a Financiamiento.	
Acceso a mercados globales	

Fuente: *Elaboración propia con base en (Subero, 2020) y (Banco Central de Reserva, 2018)*

Los SFD pueden proporcionar importantes beneficios para las PYMES como un acceso más fácil al financiamiento y una mayor eficiencia en la gestión financiera. Sin embargo, también presentan desafíos por lo que las empresas deben evaluar las ventajas y desventajas en función de sus necesidades y recursos específicos antes de adoptar Servicios Financieros Digitales. (Banco Central de Reserva, 2018) (Castañón & Subero, 2020, pág. 11)

1.5.7 Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en El Salvador

1.5.7.1 Definición de PYMES en El Salvador

Tabla 2.

Clasificación de las PYMES

Clasificación	Número de empleados	Ventas brutas anuales
Pequeña empresa	De 11 hasta 50	Hasta \$1,000,000
Mediana Empresa	De 51 hasta 100	Hasta \$7,000,000

Fuente: *Comisión nacional de la micro y pequeña empresa CONAMYPE*

La Pequeña y Mediana Empresa está clasificada de acuerdo con el número de empleados y a las ventas brutas anuales. (*Véase Tabla 2. Clasificación de las PYMES*) De acuerdo con la última publicación del directorio de unidades económicas 2011-2012, la Pequeña y Mediana Empresa en El Salvador estaba distribuida de la siguiente forma, de un total de 161,934 unidades económicas, siendo de la pequeña empresa un total de 5,153 y la mediana empresa 575, tomando mayor relevancia los sectores de agroindustria, comercio, construcción, electricidad, industria, servicios y transporte. A través de los últimos 10 años las pymes han mostrado un crecimiento acelerado, de acuerdo con lo expresado por el presidente de CONAMYPE, Paul Steiner, en una entrevista en el programa de canal 21, “Diálogo con Ernesto López”, actualmente se encuentran inscritas 20,000 empresas pequeñas y 1,680 medianas.

1.5.7.2 Importancia de las PYMES en la economía salvadoreña

Las Pequeñas y Medianas Empresas desempeñan un papel crucial en el desarrollo económico y social de un país, ya que son importantes actores económicos que contribuyen significativamente al éxito del sector privado. Representan una parte considerable de la actividad productiva de la nación y generando empleos. Las PYMES están presentes en diversos sectores de la economía destacándose en el sector comercio.

1.5.7.3 Desafíos que enfrentan las PYMES en El Salvador

De acuerdo con los datos de la última encuesta de la MYPE en El Salvador (2017), las pequeñas empresas expresaron que necesitan capital de trabajo para continuar con sus operaciones, muchas de estas mantienen como acreedor a una institución del sistema financiero, mientras que otras pequeñas empresas no tiene ningún acreedor, es un familiar o amigo u obtiene los recursos de otras fuentes. (CONAMYPE, 2021, pág. 9)

Con esto se evidencia que no todas las PYMES pueden obtener financiamiento para capital de trabajo a través del sistema financiero tradicional, lo cual podría ser un elemento determinante para la sobrevivencia de ellas.

Por otro lado, según el BCR, el 68% de las MYPYMES ha empleado servicios de instituciones financieras como bancos, cooperativas y sociedades de ahorro y crédito. Asimismo, el 29% han utilizado líneas de créditos o prestamos como productos financieros y el 54% ha obtenido créditos o prestamos, quienes señalaron que acceder al crédito destinado a la inversión es un proceso complicado. (Banco Central de Reserva, 2020, pág. 31)

Entre las dificultades a las que las empresas se enfrentan están:

- Requisitos que no se ajustan a la realidad de las empresas.
- Exceso de trámites
- Tasas de interés elevadas
- Garantías exigidas estrictas como fiduciarias o hipotecarias.

Dentro de este contexto de dificultades, la promoción de nuevos modelos como el Crowdfunding, Factoraje u otro Servicio Financiero Digital, cobra mayor relevancia, ya que fomenta e impulsa el crecimiento del mercado.

1.5.8 Competitividad en las PYMES

1.5.8.1 Concepto de competitividad en las empresas

“La competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar. Las compañías ganan ventaja sobre los mejores competidores del mundo debido a la presión y al reto. Se benefician de tener fuertes rivales nacionales, agresivos proveedores con base en su país y clientes locales exigentes” (Porter, 1990, p.12).

“Capacidad de producir bienes y servicios que pueden competir en los mercados internacionales acompañada de una tendencia al alza y sostenible en el largo plazo en el nivel de vida de los miembros de la sociedad” (Haque, 1995, p. 65)

“La competitividad viene marcada por “la capacidad de un país o empresa para, proporcionalmente, generar más riqueza que sus competidores en los mercados mundiales”. (World Economic Forum, 1994)

La competitividad empresarial puede ser comprendida de distintas maneras; pero, en general, hace referencia a un conjunto de herramientas que, combinadas entre sí, facilitan liderar el mercado y vencer a los competidores del medio. Su importancia radica en el incremento de la productividad mediante el uso de recursos, pues saber administrarlos de manera óptima, permite, además, estar siempre prestos a responder con rapidez a los requerimientos del mercado. (INNOVA Research Journal, 2020, pág. 147)

1.5.8.2 Criterios de evaluación de competitividad

La competitividad puede representar el factor determinante para el fracaso o éxito de las organizaciones y, además, para mantenerse en el mercado es importante vencer a la competencia mediante la creación de una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

Este concepto desarrollado por Porter (1980) permite entender la importancia del desarrollo de una o varias estrategias que necesariamente deberán tener comportamientos determinados. (INNOVA Research Journal, 2020, pág. 148).

Para evaluar la competitividad, se toman en cuenta ciertos factores, tales como:

➤ Productividad

Se entiende como la mejora del proceso productivo, en el que se compara la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. (Carro Paz & González Gómez, p. 1)

Uno de los factores que mejora la productividad es el uso de tecnologías, pues reduce el tiempo de realización de tareas. (Codero, 2018)

➤ Eficiencia

Se refiere a la capacidad de utilizar los recursos de manera óptima, desarrollando mejores productos con mayor rapidez. (Porter, 2011, p. 101)

➤ Reducción de costos

Es la eficiencia con la que la empresa utiliza sus recursos para producir bienes o brindar servicios a un costo competitivo.

Se logra mediante: la eliminación de actividades que no generan valor, la reducción de tiempo y esfuerzo para desempeñar las actividades. (Morillo, 2001, p. 43)

➤ Innovación

Se entiende como la capacidad de las empresas para desarrollar o adoptar nuevas ideas, tecnologías y procesos que generen ventaja competitiva. (García Gelvez, 2016, pp. 2-3)

1.5.8.3 Factores que influyen en la competitividad de las PYMES en El Salvador

Los factores que influyen de manera desfavorable en la competitividad de una empresa generalmente son los mismos que al ser corregidos, representan aumento en la capacidad dentro del mercado.

De acuerdo con la publicación de CEPAL “El Salvador: Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME)” en el año 2002, Hay tres distintos niveles de realidad para identificar los factores específicos del sector y los rasgos imperantes en el contexto cuya presencia está condicionando, directa o indirectamente, la transformación productiva y la competitividad del sector. Esto es así porque su presencia constituye internalidades o externalidades de distinto signo que afecta la estructura de costos de producción o de transacción de bienes y servicios a largo plazo, la formación de precios de las mercancías, la rentabilidad relativa de la actividad productiva, el acceso a los mercados entre los consumidores. Por ende, el examen en cuestión se llevará específicamente a niveles de las unidades productivas, de las instituciones propias del sector y del país en su conjunto.

En materia de innovación tecnología la mayoría de las PYMES presenta un patrón de comportamiento caracterizado por:

- Carencia de una trayectoria en desarrollo o mejora continua de producto y procesos.
- Poca o ninguna experiencia en el campo de gestión de los cambios tecnológicos.
- Aversión al cambio de tecnologías porque lo perciben como un incremento de riesgo en sus operaciones.
- Crónica falta de acceso a fuentes de financiamiento.

- Oposición al establecimiento de relaciones de cooperación con otras unidades productivas para trabajar en equipo. (CEPAL, 2022, p. 9)

De igual forma se mencionan los factores limitantes para las PYMES en la publicación de CONAMYPE, en la sesión II. políticas públicas para la promoción de la inclusión financiera de las MIPYMES en América latina y el caribe.

- Baja capacidad de innovación.
- Bajo uso de tecnologías de información y comunicaciones.
- Limitado acceso al financiamiento adecuado.
- Problemas para comercializar sus productos.
- Obtención de insumos
- Formalización

1.5.9 Crecimiento empresarial

1.5.9.1 Definición de crecimiento empresarial

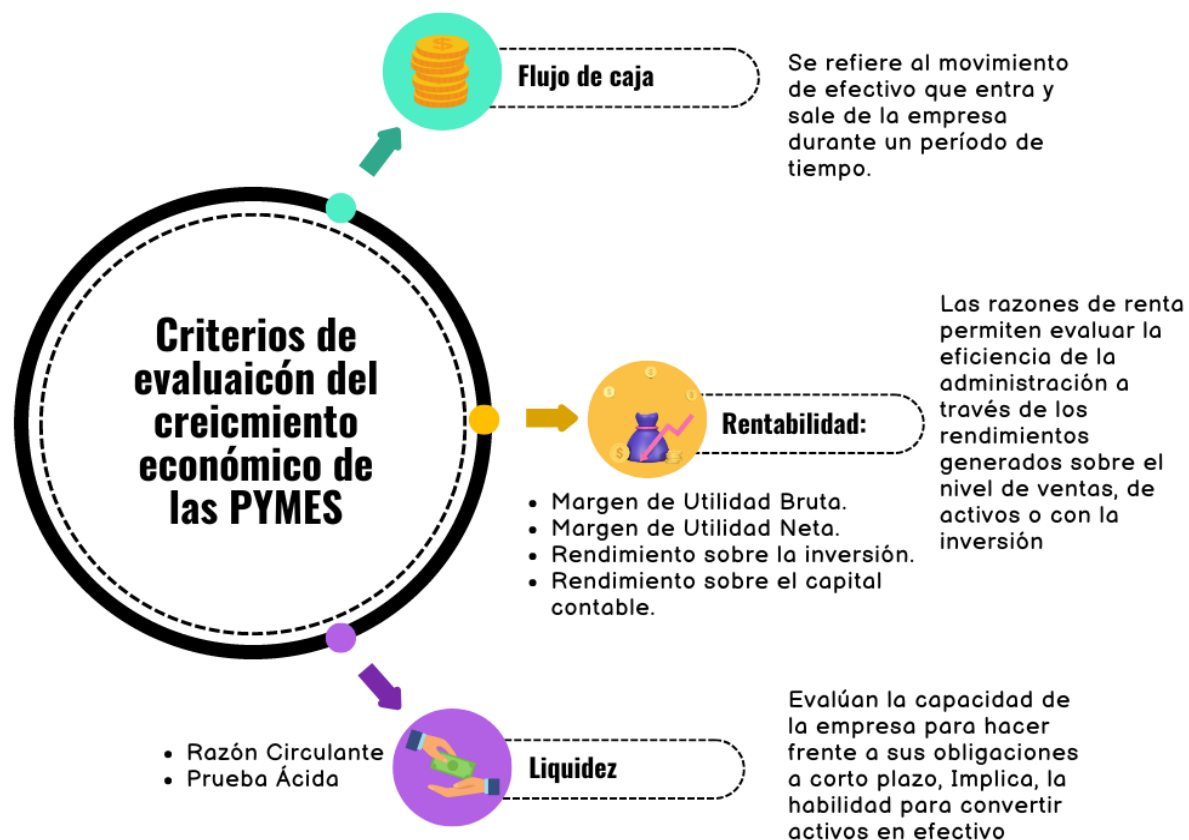
“El proceso de adaptación a los cambios exigidos por el entorno o promovidos por el espíritu emprendedor del directivo, según el cual, la empresa se ve compelida a desarrollar o ampliar su capacidad productiva mediante el ajuste o adquisición de nuevos recursos, realizando para ello cambios organizacionales que soporten las modificaciones realizadas; todo lo cual debe venir avalado por la capacidad financiera de la empresa que permita, a través de dicho proceso, obtener una competitividad perdurable en el tiempo.” (Blázquez Santana, Dorta Velásquez, & Verona Martel, 2006, p. 187)

“Un índice de comportamiento dinámico de la empresa que mide su aptitud para ensanchar sus posibilidades comerciales, financieras y técnicas en mercados con alto grado de dinamismo tecnológico y, en consecuencia, con altas dosis de incertidumbre, lo que obliga a las empresas que quieran mantener la paridad competitiva con sus más directos rivales, a igualar, al menos, la generación de recursos para desarrollar sus estrategias de inversión en I+D, marketing y nuevos equipos productivos, asegurando con ello la supervivencia.” (Fernandez Garcia , García Rodríguez, & Ventura Victoria, 1988, p. 3)

1.5.9.2 Criterios de evaluación del crecimiento de las PYMES

Figura 4.

Criterios de evaluación del crecimiento económico de las PYMES



Fuente: Elaboración propia con base en (Instituto Mexicano de Contadores Público, 1984, p. 257)

Según la CEPAL, el promedio de crecimiento anual de las Micro y Pequeñas Empresas es de 0,8% a pesar de que su aporte a las economías de América Latina es del 25%. Observatorio MYPE ha señalado reiteradamente, que, para El Salvador, su importancia es todavía mayor: aproximadamente el 40% del PIB de El Salvador, es generado por las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales generan trabajo para el 70% de la Población en Edad de Trabajar, PEA. (Observatorio MYPE, 2021)

El crecimiento de las empresas se puede medir con ratios financieros, que muestran la realidad económica actual, entre los cuales se encuentran: (*Véase Figura 4. Criterios de evaluación del crecimiento económico de las PYMES*)

➤ **Flujo de caja.**

Se refiere al movimiento de efectivo que entra y sale de la empresa durante un período de tiempo. Es vital para comprender la liquidez de la empresa a través de los siguientes aspectos: (Instituto Mexicano de Contadores Público, 1984, p. 257)

- Capacidad para generar efectivo a través de sus operaciones normales.
- Manejo de las inversiones y financiamientos a corto y a largo plazo.

Se compone de secciones fundamentales que se dividen en:

- Flujo de efectivo generado por (o destinado a) la operación
- Financiamiento y otras fuentes de efectivo
- Inversiones y otras aplicaciones de efectivo
- Incremento (o decremento) neto en el efectivo

➤ **Rentabilidad.**

Las razones de renta permiten evaluar la eficiencia de la administración a través de los rendimientos generados sobre el nivel de ventas, de activos o con la inversión. (Gitman, 2000, pp. 126-129)

Dentro de las razones de rentabilidad se encuentran:

- Margen de utilidad bruta: Mide el porcentaje de cada dólar de ventas de quede después de que la empresa pagó sus productos.

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

- Margen de utilidad neta: Calcula el porcentaje de cada dólar de ventas que queda después de deducir todos los costos y gasto, incluyendo los intereses e impuestos.

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta después de impuestos}}{\text{Ventas}}$$

- Rendimiento sobre la inversión (Rendimiento sobre activos): determina la eficacia de la gerencia para obtener utilidades con sus activos disponibles.

$$\text{Rendimiento sobre la inversión} = \frac{\text{Utilidad neta después de impuestos}}{\text{Activo total}}$$

- Rendimiento sobre el capital contable: Estima el rendimiento obtenido de la inversión de los propietarios de la empresa.

$$\text{Rendimiento sobre el capital contable} = \frac{\text{Utilidad neta después de impuestos}}{\text{Capital contable}}$$

➤ **Liquidez.**

Evalúan la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, Implica, la habilidad para convertir activos en efectivo. (Gitman, 2000, pp. 119-120)

- Razón Circulante: determina la capacidad de la empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo.

$$\text{Razón circulante} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$$

- Prueba Ácida: es similar a la razón circulante excepto porque excluye el inventario, el cual es el menos líquido de los activos.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corrientes}}$$

1.5.9.3 Factores que impulsan el crecimiento en las PYMES

De acuerdo con McKinsey Global Institute, para que las MYPES logren consolidar un crecimiento sano del 3,5 %, es importante que se activen procesos de transformación digital, para que de esa forma puedan competir, producir más, incluso expandirse y llegar a nuevos mercados. McKinsey, afirma que la tecnología puede jugar un rol fundamental en el crecimiento inclusivo en la región. (Observatorio MYPE, 2021)

De acuerdo con la publicación por la OIT con base a la opinión de los autores, los factores determinantes a tomar en cuenta para el crecimiento de una PYME son los siguientes:

Wiklund et al. (2009)

- Orientación emprendedora: voluntad de innovar, asumir riesgos para probar productos, servicios y mercados nuevos e inciertos, proactividad hacia nuevas oportunidades de mercado.
- Ajuste estratégico: la estrategia y la gestión basadas en las características de la empresa se adaptan al entorno
- Recursos: acceso a capital financiero, mejora en el capital humano, recursos de la red empresarial

Ipinnaiye et al. (2017)

- Estrategia empresarial: comercio internacional; las empresas que importan y exportan se benefician del volumen de negocios. La inversión I+D tiene un efecto positivo en el volumen de negocios, la capacitación tiene un efecto positivo en volumen de negocios y el empleo

Lafuente et al. (2020)

- Estrategia empresarial: los recursos y capacidades son fuente de estrategia de creación de valor y ventaja competitiva.
- Índice de competitividad empresarial: tecnología, capital humano, productos, mercado interno, redes, mercado internacional, presencia en línea, marketing, toma de decisiones y estrategia.

(Organización Internacional de Trabajo, 2021, pp. 10-14)

1.5.10 Retos y desafíos

1.5.10.1 Obstáculos para la adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES

En América Latina las brechas relacionadas con el uso de los Servicios Financieros Digitales en las PYMES son evidentes en comparación con países de ingresos altos, algunos de los factores relacionados a la adopción de estas tecnologías podemos destacar los siguientes:

- El nivel de conocimiento que poseen las PYMES acerca de los diferentes servicios digitales que están disponibles para su uso.
- La inversión que implica para las PYMES adquirir algunos servicios financieros, esto relacionado a deficiencias en la infraestructura de conectividad para el correcto uso de estos.
- Escasez de capital humano calificado para el correcto uso la diversidad de servicios financieros que están a disponibles para las PYMES.
- Falta de financiamiento hacia las PYMES
- Implementar una visión más estratégica respecto a la priorización del uso de estas tecnologías como oportunidad de crecimiento y desarrollo para las PYMES.

De acuerdo con los obstáculos mencionados podemos destacar que uno de los factores críticos para la adopción de nuevas tecnologías digitales es la experiencia previa. De esta forma, parece existir un vínculo entre la edad de las empresas y su grado de avance en la adopción de tecnologías maduras, es decir su trayectoria digital previa importa.

La falta de conocimiento y las capacidades en área digital son los principales obstáculos para la transformación digital y que, por lo tanto, es importante crear mecanismos para generar una mejor comprensión de las potencialidades de estas tecnologías en las empresas. El tipo de acción, sin embargo, no puede ser genérica o de información o sensibilización sobre la utilidad de las tecnologías digitales, sino una labor específica de acompañamiento que, especialmente en las PYMES, estimule y sostenga un proceso de redefinición estratégica de la empresa. El acceso a financiamiento también es un aspecto importante, sobre todo en las empresas que se encuentran en una etapa inicial del proceso de adopción de Servicios Financieros Digitales ya que esto les permitirá a las PYMES incursionar en el uso de estas tecnologías como Banca digital entre otro. (Dini, Gligo, & Patiño, 2021, p. 41)

En los últimos años El Salvador ha registrado avances con la implementación de normas habilitantes para la provisión de Servicios Financieros Digitales, pero existen área de oportunidad en el marco que regula algunos de los Servicios Financieros Digitales por ejemplo la firma y las transacciones electrónicas para facilitar el desarrollo de productos y Servicios Financieros Digitales. La regulación actual enfoca en el uso de firmas electrónicas certificadas, y no en el uso de firmas electrónicas simples. Reconsiderar un funcionamiento más costo-eficiente de la firma electrónica, lineamientos claros para su uso por la industria y con el poder judicial para confirmar la validez de las transacciones y contratos electrónicos, se hacen necesarios.

Lo mismo se aplica a la validez de estas normas para el cumplimiento de temas de prevención de lavado de dinero y financiamiento de terrorismo. No se permite el almacenamiento de información en la nube, no existe un marco de protección de datos y la regulación en relación con el manejo y seguridad de las transacciones a través de canales electrónicos es fragmentada. En El Salvador la utilización de la nube para la prestación de servicios financieros se encuentra en discusión y evaluación. Además, las normas para la protección de datos y las que regulan la utilización de canales electrónicos son dispersas, y discriminan por producto o actores, lo que puede entrar

en conflicto con una mayor eficiencia y la tendencia a la digitalización de servicios financieros. (Inclusión y Educación Financiera, p. 27).

El uso de medios electrónicos para acceder a servicios financieros es aún limitado lo que significa que existe una gran oportunidad para avanzar en la inclusión de los Servicios Financieros Digitales los salvadoreños optan por efectuar sus operaciones financieras mayormente en una Agencia o sucursal o hacer uso de los cajeros automáticos que el hacer uso de las tecnologías digitales.

Con respecto a la infraestructura en temas de conectividad todo lo relacionado con la red de telecomunicaciones y accesibilidad de aparatos electrónicos que permiten el acceso a Servicios Financieros Digitales, la penetración de Banda ancha fija (7,7%) y Banda ancha móvil (54,5%) en El Salvador es de las más baja de Latinoamérica y está lejos de la media de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (33,7% y 121,1% respectivamente), lo que dificulta el acceso a Servicios Financieros Digitales debido a un limitado nivel de infraestructura digital. (Secretaría de Innovación de la Presidencia, 2020-2030, p. 10)

1.5.10.2 Riesgos asociados a los Servicios Financieros Digitales.

El uso de tecnologías en los servicios financieros conlleva a un importante riesgo operativo, pudiendo ocasionar problemas de gran magnitud dentro del sistema y sobre todo afectando a los usuarios finales. Los riesgos asociados al uso de los Servicios Financieros Digitales se describen en la figura 5.

Por lo que resulta importante generar las regulaciones financieras necesarias para atacar estas debilidades, aunque esta normativa por parte del regulador debe realizarse de manera equilibrada, buscando un punto de equilibrio que permita mitigar eficientemente estos riesgos, pero a la vez que no frene el crecimiento de las nuevas entidades en el sistema financiero debido al alto costo que el cumplimiento de estas regulaciones podría significar. (Pineda, 2017, p. 20) (*Véase Figura 5. Riesgos asociados a los SFD*)

Figura 5.*Riesgos asociados a los SFD*

Fuente: Elaboración propia con base en (Rodríguez, 2014, pp. 5-9)

1.5.11 Oportunidades

1.5.11.1 Potencial de crecimiento de las PYMES a través de la digitalización financiera

“Tener un crecimiento mucho más lento, la pérdida de competitividad y hasta el cierre del negocio son algunos de los riesgos que las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) pueden correr si no apuestan por el uso de soluciones digitales en sus negocios”, Por ello, es importante que las PYMES adopten soluciones digitales que les ayuden no solo a mejorar sus procesos internos, sino también a ofrecer productos y servicios cada vez más personalizados. (Forbes Staff, 2021)

La nueva normalidad tras la pandemia del COVID-19 transformó diversos aspectos empresariales incluyendo los modelos de negocios que las PYMES utilizaban el cual tenía que adaptarse a las necesidades actuales de ahí que los Servicios Financieros Digitales representaron un medio para impulsar el negocio.

El año 2020 marcó un efecto en las Pequeñas y Medianas Empresas en El Salvador, pero también aceleró la tecnología y el acceso a los Servicios Financieros Digitales ya que a través de estas herramientas se mantuvo la continuidad del negocio lo cual trajo consigo ventajas competitivas promoviendo un potencial crecimiento en las PYMES

Los Servicios Financieros Digitales pueden generar oportunidades de mejora en todas las áreas de negocios de las empresas facilitando la gestión en actividades de gestión de recursos humanos, Compras, Operaciones, marketing y ventas entre otras áreas. Los principales beneficios potenciales se enfocan en tres ámbitos empresariales: La organización, la tecnología productiva y la capacidad de aprendizaje, los Servicios Financieros Digitales contribuyen a dar mayor visibilidad, mejor acceso a la información, posibilidad de mitigar barreras tradicionales al comercio y sobre todo facilitar las transacciones financieras mejorando así los procesos de desempeño, crecimiento y expansión empresarial.

1.5.11.2 Innovaciones tecnológicas y tendencias que podrían beneficiar a las PYMES salvadoreñas

El uso de los Servicios Financieros Digitales representa un gran beneficio para las PYMES salvadoreñas en la realización de sus actividades empresariales la expansión de la globalización y el desarrollo de nuevas tecnologías han obligado a los bancos a poner en marcha nuevos canales para buscar ventajas competitivas para mejorar sus Servicios Financieros Digitales y facilitar el acceso y así aumentar la fidelidad de sus clientes.

Las PYMES se han adaptado rápidamente a los cambios en la tecnología para mejorar su eficiencia y la calidad del servicio y así lograr atraer nuevos clientes lo que implica que los bancos tienen claro que deben innovar y actualizar sus productos constantemente para retener a sus clientes exigentes y así proporcionar servicios de calidad y sobre todo que sean confiables de la mano de las últimas tendencias tecnológicas

La innovación y mejora en los servicios financieros posibilita que las entidades proporcionen un valor agregado a sus clientes permitiendo que las PYMES puedan acceder a una variedad de servicios financieros sin necesidad de acercarse a un punto

de atención físico como una agencia bancaria para poder realizar sus transacciones lo que conlleva al fortalecimiento de las PYMES dentro del país.

Actualmente ha incrementado el número de empresas que ofrecen Servicios Financieros Digitales quienes constantemente se encuentran en una línea de competitividad para ofrecer las mejores innovaciones tecnológicas.

Por la rápida evolución de estas herramientas empresas regionales buscan establecerse algunas de las empresas que recientemente han incursionado en El Salvador ofreciendo alternativas financieras totalmente digitales son las siguientes:

- **Monifai:** Recientemente inició operaciones en el país y ofrecerá servicios de crédito en línea con una plataforma 100% digital .

Comisiones: Las tasas de interés van desde un 28% anual para préstamo personal no se cobra comisión de desembolso.

- **Rocket POS:** En alianza con Mastercard, desde marzo de 2022, facilita las transacciones de pago de los dueños de tiendas populares y a su vez, les da otros productos financieros para manejar de una manera más ordenada sus finanzas.

Comisiones: Cobro con tarjeta (POS): 3.5% + \$0.15 + IVA , pago de servicio: 3.5% + comisión RocketPOS + IVA.

- **Kash:** Transferencias rápidas y seguras permite recibir y transferir dinero en tiempo real 24 horas al día los 7 días de la semana sin comisiones hasta por \$1,500.00 diarios.

Comisiones: No posee todos los envíos de dinero son gratuitos

- **Niu:** Es una aplicación que permite a los usuarios administrar su dinero de forma digital.

Es decir, realizar y recibir transacciones a través de un proceso simple, sin colas y en minutos.

Comisiones: Todas las transacciones en Niu App son gratis al usar el saldo de la Cuenta de Ahorro vinculada o utilizando tarjetas de crédito o débito de Banco Cuscatlán.

Este tipo de innovaciones financieras digitales permite a las PYMES salvadoreñas realizar transacciones financieras desde su celular desde solicitar créditos para capital de trabajo, pagar servicios públicos hasta pago a proveedores y gestionar sus finanzas empresariales a través de estas herramientas.

1.5.12 Base legal y técnica

1.5.12.1 Base legal

Tabla 3.

Base Legal de Servicios Financieros Digitales

LEY	DECRETO Y VIGENCIA	OBJETIVO	INSTITUCIÓN REGULADORA
Constitución de la República de El Salvador	Decreto legislativo N°38, publicada en el diario oficial el 16 de diciembre de 1983, entró en vigencia el 20 de diciembre del mismo año	Norma la vida de un pueblo jurídicamente organizado, estableciendo la forma de Estado y de Gobierno, y un régimen de obligaciones, derechos y garantías que permiten la instauración y el mantenimiento de un orden jurídico, apto para propiciar el bienestar individual y colectivo.	Órgano Ejecutivo Órgano Legislativo Órgano Judicial
Ley de fomento, protección y desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa	Decreto legislativo N°667, publicada en el diario oficial el 20 de mayo de 2014 y entró en vigencia el 28 de mayo del mismo año	Fomentar la creación, protección, desarrollo y fortalecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas y contribuir a fortalecer la competitividad de las existentes, a fin de mejorar su capacidad generadora de empleos y de valor agregado a la producción.	Ministerio de Economía CONAMYPE
Ley del Sistema Financiero para el Fomento al Desarrollo	Decreto legislativo No 847, publicada en el diario oficial el 21 de octubre de 2011 y entró en vigencia el 21 de enero de 2012	Promover el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos.	BANDESAL, FDE, FSG BFA, BH, FSV, FONAVIPO

LEY	DECRETO Y VIGENCIA	OBJETIVO	INSTITUCIÓN REGULADORA
Ley del Banco de Desarrollo de la República de El Salvador	Decreto N°847, publicada en el diario oficial el 21 de octubre de 2011 y entró en vigencia el 21 de enero de 2012.	Promover, con apoyo financiero y técnico, el desarrollo de proyectos de inversión viables y rentables de los sectores productivos del país.	BANDESAL
Ley para facilitar la inclusión financiera	Decreto N°72, publicada en el diario oficial el 3 de septiembre del año 2015, y entra en vigencia el 11 de septiembre del mismo año	Propiciar la inclusión financiera, fomentar la competencia en el sistema financiero, así como reducir costos para los usuarios y clientes del referido sistema, estableciendo las regulaciones mínimas	SSF
Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero	Decreto N°592, publicada en el diario oficial el 2 de febrero del 2011, y entró en vigencia el 2 de agosto del mismo año	Preservar la estabilidad del sistema financiero y velar por la eficiencia y transparencia de este, así como velar por la seguridad y solidez de los integrantes del sistema financiero de acuerdo con lo que establece esta Ley.	SSF BCR
Ley de comercio electrónico	Decreto N°463, publicada en el diario oficial el 10 de febrero del 2020, y entró vigencia el 10 de febrero de 2021	Establecer un marco legal de las relaciones electrónicas de índole comercial, contractual, realizadas por medios digitales, electrónicos o tecnológicamente equivalentes.	Defensoría del consumidor
Ley de firma electrónica	Decreto N°133, publicada en el diario oficial el 26 de octubre del 2015 y entró en vigencia el 26 de abril del año 2016	Equiparar la Firma Electrónica con la Firma Autógrafa, otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a los servicios de confianza, documentos electrónicos y mensajes de datos, así como regular y fiscalizar a los proveedores autorizados por la Unidad de Firma Electrónica.	Ministerio de economía

Ley del Sistema de Garantías Recíprocas para La Micro y Pequeña Empresa	Decreto N°553, publicada en el diario oficial el 22 de octubre del 2001 y entró en vigencia el 22 de noviembre del mismo año.	Regular el Sistema de Sociedades de Garantía Recíproca y sus operaciones, para facilitar el acceso de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa al financiamiento y a las contrataciones y adquisiciones públicas o privadas	SSF
Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito	Creada bajo el decreto N°849, publicada en el diario oficial el 31 de marzo del 2000 y entró en vigencia el 1 de julio del 2001.	Regular la organización, el funcionamiento y las actividades de intermediación financiera que realizan los bancos cooperativos y las sociedades de ahorro y crédito que se indican en la presente Ley, con el propósito de que cumplan con sus objetivos económicos y sociales, y garanticen a sus depositantes y socios la más eficiente y confiable administración de sus recursos.	SSF
Ley contra el lavado de dinero y otros activos	Creada bajo decreto N°498, publicada en el diario oficial el 23 de diciembre de 1998 y entra en vigencia el 2 de junio de 1999	Prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y de activos, así como su encubrimiento	FGR (Unidad de investigación financiera)

Fuente: *Elaboración propia con base en las diversas leyes que rigen los Servicios Financieros Digitales en El Salvador*

1.5.12.2 Base técnica

➤ Código de Comercio

Tiene como objetivo regular las actividades de índole mercantil entre personas naturales o jurídicas.

“Los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles se regirán por las disposiciones contenidas en este código y en las demás leyes mercantiles, en su defecto, por los respectivos usos y costumbres, y a falta de éstos, por las normas del código civil.” (Código de Comercio Art. 1)

➤ Normas internacionales de información financiera para Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF PARA PYMES)

Tienen como objetivo proporcionar lineamientos específicos que permitan presentar estados financieros homogenizados para una adecuada interpretación a nivel global.

Se pretende que se utilice por las pequeñas y medianas entidades, es decir que no tienen obligación pública de rendir cuentas, y publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. (NIIF para las PYMES – julio 2009).

➤ Normas técnicas para la evaluación y clasificación de créditos otorgados por el Banco de Desarrollo de la República de El Salvador.

“Las presentes Normas tienen por objeto, establecer lineamientos para el otorgamiento de créditos, así como regular la evaluación y clasificación de dichos créditos, según la calidad de los deudores especialmente su comportamiento y capacidad de pago y exigir la constitución de reservas mínimas de saneamiento de los respectivos créditos. Las presentes normas complementan a las disposiciones establecidas en las Normas Técnicas para la Gestión del Riesgo Crediticio, Límites en la Asunción de Riesgos y Créditos a Personas relacionadas del Banco de Desarrollo de la República de El Salvador, así como con el marco normativo y legal aplicable y con las buenas prácticas internacionales de gestión de riesgo crediticio. (Normas técnicas para la evaluación y clasificación de créditos otorgados por el banco de desarrollo de la República de El Salvador. Art. 1)

“El Banco de Desarrollo de la Republica de El Salvador está obligado al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas, en lo que no contradiga a su ley de creación y a lo dispuesto por la Corte de Cuentas.” (Normas técnicas para la

evaluación y clasificación de créditos otorgados por el banco de desarrollo de la República de El Salvador. Art. 2).

➤ Norma Técnica para facilitar la participación de las entidades financieras en el ecosistema Bitcoin

“Las presentes Normas tienen por objeto regular los sujetos que ofrezcan servicios basados en bitcoin a sus clientes, ya sean personas naturales o jurídicas, y pudiendo estos servicios ser ofertados directamente o a través de un Proveedor de Servicios de Bitcoin. Los sujetos pueden participar en la prestación de servicios de billetera con custodia o sin custodia basados en bitcoin, servicios de intercambio, procesamiento de pagos, entre otros servicios, así como ofrecer el conjunto completo de sus servicios bancarios a un Proveedor de Servicios de Bitcoin. Las presentes Normas no aplican a los Proveedores de Servicios de Bitcoin que se registren de conformidad con lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 27 de fecha 27 de agosto de 2021 que contiene el Reglamento de la Ley Bitcoin, a menos que estos sean considerados entidades según las presentes Normas.” (Norma Técnica para facilitar la participación de las entidades financieras en el ecosistema Bitcoin Art.1)

“Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son los Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, Proveedores de Dinero electrónico.” (Norma Técnica para facilitar la participación de las entidades financieras en el ecosistema Bitcoin Art.2)

➤ Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros físicos, digitales y móviles, y de administradores de corresponsales financieros.

“Las presentes Normas tienen como objeto establecer las disposiciones sobre los procedimientos y requisitos que deberán cumplir los sujetos listados en el artículo 2 de las presentes Normas, para realizar operaciones y prestar servicios ya sea por medio de corresponsales financieros físicos, digitales y/o móviles o por medio de administradores de corresponsales financieros, que actúan por cuenta y bajo la responsabilidad de los sujetos, así como las características, condiciones y prohibiciones aplicables a los referidos corresponsales financieros.” (Art.1)

“Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son: a) Los bancos constituidos o creados por Ley en el país; b) Las sucursales de bancos extranjeros establecidos en el país, en lo pertinente; c) Las sociedades de ahorro y crédito; y d) Los bancos cooperativos.” (Art.2)

- Normas para constituir y operar sociedades de garantía recíproca y reafianzadoras de sociedades de garantía recíproca.

“Las presentes Normas tienen por objeto desarrollar los requisitos y los trámites, tanto legales como administrativos, para constituir y operar las Sociedades de Garantía Recíproca y las Reafianzadoras de Sociedades de Garantía Recíproca sujetas a la Ley del Sistema de Garantías Recíprocas para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Rural y Urbana. Sujetos y términos.” (Art.1)

“Son obligados al cumplimiento de estas Normas las personas interesadas en constituir Sociedades de Garantía Recíproca y las Reafianzadoras de Sociedades de Garantía Recíproca que se encuentren comprendidas en la Ley del Sistema de Garantías Recíprocas para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Rural y Urbana.” (Art.2)

- Normas técnicas para autorizar cooperativas de ahorro y crédito para la captación de ahorros del público y para la adaptación gradual de cooperativas que superen el límite de depósitos y aportaciones.

“Las presentes normas tienen por objeto establecer el procedimiento a seguir ante la Superintendencia del Sistema Financiero para la autorización de la captación de depósitos del público a los Bancos Cooperativos, así como la adaptación gradual de las cooperativas de ahorro y crédito que alcancen la cifra establecida en la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.” (Capítulo I. Art.1)

“Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son: a) Las cooperativas de ahorro y crédito constituidas, que soliciten la autorización ante la Superintendencia del Sistema Financiero para captar depósitos del público; y b) Las cooperativas de ahorro y crédito cuyos depósitos y aportaciones alcancen la cifra establecida en el artículo 2 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, la cual es actualizada cada dos años de conformidad con el artículo 173 de la citada Ley.” (Capítulo I. Art. 2)

- Normas técnicas temporales sobre medidas de ciberseguridad e identificación de los clientes en canales digitales.

“El objeto de las presentes normas es reforzar las medidas de ciberseguridad en los sistemas informáticos de las entidades financieras mediante los cuales se recopila, procesa, transmite y se almacena la información de los productos y servicios financieros que las entidades financieras ofrecen a sus clientes, así como también la implementación de medidas para la correcta identificación de los clientes. (Cap. I, Art 1)

“Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son los siguientes: a) Los bancos constituidos en El Salvador; b) Las sucursales de bancos extranjeros establecidas en El Salvador; c) Las sociedades de ahorro y crédito; d) Los bancos cooperativos; y e) Las federaciones conformadas por bancos cooperativos y también por sociedades de ahorro y crédito regulados por la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.” (Cap. I, Art 2)

➤ Normas técnicas de gobierno corporativo

“Las presentes Normas tienen como objeto establecer las regulaciones relativas a los órganos de gobierno corporativo de las entidades sujetas a su aplicación; así como las políticas y procedimientos que deberán emitir, con el fin de asegurar la adopción de sanas prácticas de gobierno corporativo y la adopción de un marco adecuado de transparencia y protección de los intereses de los accionistas, clientes de la entidad, de conformidad a las leyes aplicables y las mejores prácticas internacionales en la materia, acorde con la naturaleza y escala de sus actividades. Cada entidad diseñará, implementará y evaluará su marco de gobierno corporativo, considerando las leyes que le resultan aplicables, el tamaño, la estructura de propiedad y la naturaleza jurídica de la entidad, así como el alcance y la complejidad de sus operaciones, la estrategia corporativa, el perfil de riesgo que la entidad esté dispuesta a asumir y el potencial efecto de sus operaciones sobre terceros.” (Art.1)

“Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son: a) Agentes Especializados en Valuación de Valores; b) Almacenes Generales de Depósito; c) Banco de Desarrollo de la República de El Salvador, en lo que no contradiga a su Ley de creación; d) Banco de Fomento Agropecuario, en lo que no contradiga a su Ley de creación; e) Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.; f) Bancos constituidos en El Salvador y sus subsidiarias en el extranjero; g) Bancos Cooperativos, las Sociedades de Ahorro y Crédito y las Federaciones reguladas por la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, en lo pertinente; h) Bolsas de Productos y Servicios; i) Bolsas de Valores; j) Casas de Corredores de Bolsa; k) Fondo Social para la Vivienda y el Fondo Nacional de Vivienda Popular, en lo que no contradiga a sus leyes de creación; l) Gestoras de Fondos de Inversión; m) Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones; n) Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada, en lo que no contradiga a su Ley de creación; o) Sociedades Clasificadoras de Riesgo; p) Sociedades de Seguros constituidas en el país y Asociaciones Cooperativas de Seguros constituidas en el país,

en lo que no contradiga a su respectiva Ley; q) Sociedades Especializadas en el Depósito y Custodia de Valores; r) Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico; s) Sucursales de Bancos Extranjeros establecidos en el país, en lo pertinente; t) Sucursales de Sociedades de Seguros Extranjeras establecidas en el país, en lo pertinente; y u) Titularizadoras; v) Las personas jurídicas que realizan operaciones de envío o recepción de dinero sistemática o sustantivamente, por cualquier medio, a nivel nacional e internacional; w) Las Sociedades de Garantía Recíproca y sus reafianzadoras locales; x) Las Sociedades Administradoras u Operadoras de Sistemas de Pagos y de Liquidación de Valores; y) Las Casas de Cambio de Moneda Extranjera; y z) Las Sociedades que ofrecen servicios complementarios a los servicios financieros de los integrantes del sistema financiero.

Aquellas entidades que administran fondos de terceros deberán establecer una adecuada segregación de funciones y responsabilidades que les permita un adecuado manejo de conflictos de interés en la administración de dichos fondos.

Las entidades listadas en los literales n) y r) del presente artículo, son responsables de demostrar a la Superintendencia del Sistema Financiero la efectividad de su marco de gobierno corporativo y de indicar los aspectos que, por sus propias características y su naturaleza, no le sean aplicables, con las debidas justificaciones.” (Art.2)

➤ Reglamento de Ley de firma electrónica.

“El presente Reglamento tiene por objeto la aplicación y desarrollo de las disposiciones establecidas en la Ley de Firma Electrónica, a efecto que se cumpla con sus finalidades.”

(Capítulo 1 Art. 1.)

“El presente reglamento será de aplicación y de obligatorio cumplimiento para los particulares, servidores públicos, los proveedores de servicios de certificación y almacenamiento de documentos electrónicos, públicos y privados, así como la Unidad de Firma Electrónica, en adelante denominada la Unidad.” (Capítulo 1 Art. 3).

➤ Reglamento técnico salvadoreño. Tecnología de la información. Firma electrónica. Requisitos técnicos para acreditación de prestadores de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos.

“Establecer los requisitos técnicos que debe reunir toda persona jurídica, nacional o extranjera para ser acreditados como prestadores de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos que deberán cumplir los prestadores de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos o toda persona natural o jurídica,

nacional o extranjera para ser acreditado como almacenador de documentos electrónicos propios en virtud de la Ley de Firma Electrónica.” (Numeral 1)

“Aplica a toda persona jurídica registrada en el territorio nacional, público o privado, nacional o extranjera, que solicite acreditarse como Prestador de Servicios de Almacenamiento de Documentos Electrónicos o a aquellas personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras que realicen por cuenta propia el almacenamiento de documentos electrónicos con el interés que dichos documentos tengan el valor legal otorgado por la Ley.” (Numeral 2)

- Reglamento Ley de fomento, protección y desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa.

“La presente Ley tiene por objeto fomentar la creación, protección, desarrollo y fortalecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas, en adelante también denominadas MYPE, y contribuir a fortalecer la competitividad de las existentes, a fin de mejorar su capacidad generadora de empleos y de valor agregado a la producción; promover un mayor acceso de las mujeres al desarrollo empresarial en condiciones de equidad, y constituye el marco general para la integración de las mismas a la economía formal del país, mediante la creación de un entorno favorable, equitativo, incluyente, sostenible y competitivo para el buen funcionamiento y crecimiento de este sector empresarial.”(Art.1)

- Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos

“El presente reglamento tiene por objeto facilitar y asegurar la aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, en adelante “la Ley”. (Art.1), aplicable a todos los mencionados en el Art.2 de la ley contra el Lavado de Dinero y de Activos.

- Reglamento para operar sistemas electrónicos de pago tipo ACH

“Establecer las reglas generales de administración y funcionamiento de los sistemas de cámara de compensación de transacciones electrónicas de pago, así como regular los derechos y obligaciones del operador y de las entidades financieras participantes en dicho sistema, de forma que los pagos sean seguros y eficientes, de conformidad con los principios internacionales de sistemas de pagos.” (Numeral 2)

“Las disposiciones del presente Reglamento deberán ser cumplidas por los operadores que administran sistemas de cámara de compensación de transacciones electrónicas de pago y por las instituciones financieras que participen en dichos sistemas de pagos.” (Numeral 1.3)

➤ Lineamientos para la autorización del funcionamiento de la plataforma tecnológica de servicios con bitcoin y dólares

“Los presentes Lineamientos tienen como objetivo establecer las disposiciones aplicables para la autorización del funcionamiento de las plataformas tecnológicas de los servicios con Bitcoin y dólares de los Estados Unidos de América, que deseen proveer los sujetos obligados a sus clientes, sean estos personas naturales o jurídicas.” (Numeral 1)

“Sujetos Los presentes Lineamientos serán de aplicación para los Bancos, Bancos Cooperativos, Sociedades de Ahorro y Crédito y Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico del país, que deseen proveer servicios con Bitcoin y dólares, que para estos efectos serán denominados Administradores de Servicios con Bitcoin y dólares, en adelante Administradores. Los Administradores, podrán prestar servicios relacionados a Billeteras Digitales para Bitcoin y dólares, casas de intercambio digital o exchange, plataformas, pasarelas o procesadores de pagos, entre otros.” (Numeral 2)

➤ Instructivo para el Sistema de Control de Dinero Electrónico, CODE.

El objetivo es “Establecer las reglas de administración y funcionamiento del Sistema de Control de Dinero Electrónico, así como regular los derechos y obligaciones del administrador y de los Proveedores de Dinero Electrónico, dentro del referido sistema.” (Numeral 2)

“El contenido en el presente instructivo es de estricto cumplimiento para el Banco Central de Reserva de El Salvador en su calidad de administrador del Sistema de Control de Dinero Electrónico y para las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero como Proveedores de Dinero Electrónico”. (Numeral 1.3)

➤ Encuesta nacional de la Micro y Pequeña Empresa 2017

Tiene como principal objetivo presentar datos actualizados sobre la dinámica económica de la Micro y Pequeña Empresa en el país, que permitan la construcción de políticas y estrategias, así como un referente para proyectar acciones tendientes a cumplir compromisos internacionales como son los Objetivos de Desarrollo Sostenibles vinculados a lograr avances en la dinámica económica de las comunidades, de los territorios y en el acceso a nuevos mercados y de esa forma posicionar a la MYPE en un estatus superior al actual.

(Encuesta nacional de la Micro y Pequeña Empresa 2017)

➤ Estrategia Nacional de Educación Financiera de El Salvador

Busca el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades financieras de la población salvadoreña y con esto lograr mejores condiciones de vida, por medio del desarrollo de cultura del ahorro, mejor comprensión de productos y servicios financieros. (Estrategia Nacional de Educación Financiera de El Salvador)

➤ Política nacional para el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa.

El principal objetivo es elevar la competitividad, productividad, sostenibilidad y asociatividad de las MYPE, a fin de mejorar su capacidad generadora de empleos y de valor agregado a la producción. (Política nacional para el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa).

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES, COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE EL SALVADOR

2.1 Metodología de la Investigación

2.1.1 Método científico

Es un procedimiento estructurado y lógico para desarrollar un análisis profundo y fundamentado sobre los Servicios Financieros Digitales, Competitividad y Crecimiento en las Pequeñas y Medianas Empresas de El Salvador. Este método permite la recopilación, análisis y síntesis de información relevante.

2.1.2 Métodos auxiliares o específicos

➤ Análisis

Para abordar la complejidad del tema, se utiliza el método analítico que permite examinar cada uno de sus elementos esenciales. Permite examinar detalladamente la evolución de los servicios a nivel mundial y en El Salvador, identificar los diferentes tipos de SFD existentes y disponibles en el país, de igual forma conocer las diferentes plataformas que los ofrecen. Además, facilita determinar las ventajas, desventajas y oportunidades que representan al implementarlos, describiendo factores como la competitividad y el crecimiento de las PYMES.

➤ Síntesis

Al integrar los distintos factores relacionados a la implementación de los Servicios Financieros Digitales, se genera una comprensión más completa y detallada que facilita identificar su efecto en la Competitividad y Crecimiento en las PYMES.

2.2 Fuentes de Investigación

2.2.1 Primarias

Mediante la consulta realizada a 10 PYMES (5 Pequeñas Empresas y 5 Medianas Empresas) se obtiene información de primera mano sobre su experiencia con los Servicios Financieros Digitales en cuanto a la adopción de estas tecnologías, beneficios percibidos, barreras enfrentadas, así como el efecto en su competitividad y crecimiento, permitiendo conocer la realidad y perspectiva de las PYMES.

Además, con las consultas realizadas a expertos de 4 Instituciones Financieras y de 4 Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica, como, SSF, CONAMYPE, BCR y MH, se obtiene otra perspectiva que permite comparar resultados para un análisis profundo de la investigación.

2.2.2 Secundarias

Estas fuentes proporcionan un contexto más amplio y antecedentes que ayudan a comprender mejor el panorama general de los Servicios Financieros Digitales y su efecto en las PYMES.

Incluyen una variedad de investigaciones, artículos, boletines, revistas y entrevistas publicadas por Entidades Gubernamentales, así como tesis y libros especializados que abordan la competitividad y crecimiento de las empresas.

2.3 Técnicas de investigación

Para recopilar datos y obtener información relevante, se hace uso de la técnica de:

2.3.1 Encuesta

Mediante la Encuesta se obtiene información verídica de los sectores que regulan, fomentan, ofrecen y utilizan los SFD, siendo clave para capturar la perspectiva directa de los actores involucrados en el tema.

Se dirige a Instituciones Financieras, Pequeñas y Medianas Empresas, en la cual se abordan a través de preguntas cerradas, aspectos como los tipos de Servicios Financieros utilizados, barreras y beneficios que se obtienen en su adopción.

Además, se dirige también, a Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica, tales como: Ministerio de Hacienda, Superintendencia del Sistema Financiero y Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), con el objetivo de obtener una visión diferente sobre los mismos aspectos desde la perspectiva de los expertos

2.4 Instrumentos de investigación

Los instrumentos complementan a las técnicas, permiten la captación de datos los cuales posteriormente serán analizados, por lo que están vinculados directamente a cada técnica implementada. El instrumento utilizado es:

2.4.1 Cuestionario

Estructurado y diseñado para recopilar datos sobre las experiencias y percepciones de las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica, Instituciones Financieras, Pequeñas y Medianas Empresas en relación con los Servicios Financieros Digitales, Competitividad y Crecimiento, el cual se realizó por medio de un enlace de FORMS y con preguntas cerradas que facilitan el análisis de los datos.

2.5 Tipo de Estudio

2.5.1 De acuerdo con el objetivo de investigación

Descriptivo

Este tipo de estudio se emplea con el propósito de identificar y proporcionar una detallada descripción de los Servicios Financieros Digitales, así como de destacar sus ventajas y las distintas plataformas que se encuentran a disposición de las Pequeñas y Medianas Empresas de El Salvador.

2.5.2 Según el alcance

Cualitativo

El presente estudio se sustenta en información obtenida de fuentes bibliográficas provenientes de instituciones de renombre, entre las que se incluyen el Banco Central de Reserva, la Superintendencia del Sistema Financiero, la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Economía, así como en publicaciones especializadas en el campo de la economía.

Bibliográfica

Se sustenta en datos previamente analizados acerca de los Servicios Financieros Digitales, obtenidos de una variedad de fuentes que incluyen revistas especializadas, entrevistas en páginas web y documentos oficiales de instituciones gubernamentales.

2.6 Unidad de Análisis

Como parte de la unidad de análisis de las encuestas realizadas a PYMES, se encuentran:

Gerente Financiero: Son responsables de la gestión financiera, por lo tanto, proporcionan información valiosa sobre la adopción y uso de Servicios Financieros Digitales. Además, al comprender su percepción de las barreras y beneficios reflejados, se identifican áreas de mejora. Esta información es esencial para evaluar como los SFD influyen en la Competitividad y Crecimiento de las empresas.

Jefaturas: Como líderes tienen una visión integral de los procesos y pueden identificar como los SFD impactan en la Competitividad y Crecimiento de la empresa. Tienen conocimiento amplio de como las decisiones financieras y digitales pueden afectar positiva o negativamente a la empresa, lo que permite obtener una perspectiva completa y precisa de la influencia que tienen los SFD.

Contadores y tesoreros: Tienen una visión detallada de la gestión financiera y operativa de la empresa. Como parte de sus actividades se implican la supervisión de los flujos de caja, administración de recursos, entre otros, que permiten observar como el efecto de los Servicios Financieros Digitales en competitividad y crecimiento se reflejan en los reportes y estados de cuentas.

De las encuestas realizadas a Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica, se tienen como unidades de análisis:

Técnica de Asesoría Financiera (CONAMYPE): Tiene conocimiento especializado de las necesidades y desafíos que tienen las PYMES. Se enfoca en asesorar sobre los recursos financieros y proporcionar herramientas que mejoren la competitividad y crecimiento. Por lo tanto, proporciona información de que Servicios Financieros Digitales están siendo adoptados por las empresas, que barreras enfrentan en su implementación y los beneficios que generan.

Especialista de Estabilidad Financiera (BCR): Tiene conocimiento sobre los riesgos y cambios en los Servicios Financieros Digitales y como estos pueden afectar la estabilidad de la economía de las empresas.

Supervisor Jurídico (MH): Tiene una perspectiva (basado en políticas públicas y gubernamentales) que fomentan la competitividad y crecimiento mediante la digitalización financiera, por lo que la información brindada aporta recomendaciones para promover un entorno financiero en las PYMES.

Jefe de departamento de estadística (SSF): Tiene acceso a datos del sector económico y financiero, por lo que, puede proporcionar datos más exactos que ayudan a evaluar el efecto de los Servicios Financieros Digitales en la competitividad y crecimiento de las PYMES.

2.7 Universo y Muestra

Determinación del universo

Para la determinación del universo de acuerdo con la investigación se tuvieron diferentes tipos de población, cada una de las unidades de análisis tenían aspectos particulares que no necesariamente cumplían como una calificación cuantitativa.

Se definió la muestra no probabilística en donde la elección de los sujetos no dependía de que todos tuvieran la misma probabilidad de ser elegidos, sino del criterio del grupo de investigadores. Como lo menciona Roberto Sampieri “**no requiere tanto de representatividad de elementos de una población, sino de una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características**” (Perfil profesional en administración de empresas de la Universidad de El Salvador, 2011)

Se utilizaron los siguientes criterios:

- PYMES
 - Conocimiento y uso de Servicios Financieros Digitales
 - Cuales plataformas de Servicios Financieros Digitales utilizan
- Instituciones Financieras
 - Son las que ofertan Servicios Financieros digitales para las PYMES y conocen de primera mano cuales son las plataformas mas utilizadas.
- Instituciones Gubernamentales
 - Son las que regulan y promueven el uso de Servicios Financieros Digitales y proporcionan herramientas para las PYMES.

Determinación de la muestra

Unidad de análisis	Universo	Muestra
<p>1. Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica</p>	<p>Se contó con los encargados de las áreas de interés y se tomó 1 de cada institución.</p>	<p>SSF: jefe de departamento de estadística BCR: Especialista de Estabilidad Financiera MH: Supervisor Jurídico CONAMYPE: Técnica de asesoría financiera</p>
<p>2. Instituciones Financieras</p>	<p>Se tomó en cuenta a los encargados de las áreas de interés y se tomó 1 de cada institución financiera.</p>	<p>De acuerdo con las Instituciones Financieras encuestadas, los especialistas en cuanto al tema de SFD, se toman: Coordinadora de Agencia Jefe de Agencia Analista</p>
<p>3. Pequeñas y Medianas Empresas</p>	<p>Se tomó 5 pequeñas empresas y 5 mediana empresa</p>	<p>A solicitud de los encargados, las empresas participantes se mantienen en confidencialidad</p>

2.8 Análisis de datos

2.8.1 Pequeñas y Medianas Empresas

El desarrollo económico de El Salvador tiene como aporte de mucha importancia a las Pequeñas y Medianas , lo que hace relevante evaluar su percepción y el uso de los Servicios Financieros Digitales. En un estudio realizado con 10 empresas, se observa que el 90 % de los encuestados son menores de 40 años (Anexo 6, tabla 4).

Además, los cargos predominantes son contadores y otros puestos clave que gestionan directamente los datos financieros. (Anexo 6, tabla 5). Es significativo que el 100% reporten el uso de Servicios Financieros Digitales. (Anexo 6, tabla 6).

Los Servicios Financieros Digitales cada vez captan mayor interés en el ámbito empresarial siendo entre estos los más utilizados el servicio de banca en línea, las transferencias y pagos electrónicos.(Anexo 6, Tabla 7). Aunque otros servicios digitales son utilizados en menor medida, siguen siendo de gran importancia y aportan beneficios significativos en su implementación.

Las FINTECH son empresas que brindan servicios financieros a través de plataformas en línea, y, pueden ser ofrecidos tanto por entidades financieras tradicionales como por empresas no bancarias. Estas plataformas presentan importantes oportunidades a las PYMES. Según los datos, las plataformas más utilizadas son Transfer 365 y Wompi, destacándose por su alto nivel de uso. (Anexo 6, tabla 8). Esta preferencia se debe a la conveniencia que ofrecen al permitir realizar transferencias entre diferentes entidades sin restricciones de horarios o días.

De acuerdo con la apreciación de los representantes de las PYMES la adopción de Servicios Financieros Digitales es importante debido a que Facilitan la Gestión Financiera, Simplifican procesos y mayor ahorro de tiempo (Anexo 6, tabla 9). Beneficios con los que se permiten disminución en uso de recursos administrativos, mejorando la eficiencia operativa de las empresas.

Al implementar SFD la empresa puede identificar factores positivos como negativos .

El aumento de la eficiencia, la reducción de costos y el acceso a financiamiento, son las ventajas más representativas, estos factores son el 66.67% del total global (Anexo 6, tabla 10) y, el resto de las ventajas tienen una influencia menor.

La reducción de tiempos de espera, la eliminación de la necesidad de desplazarse y la posibilidad de dedicar mayor tiempo a actividades propias de la empresa, pueden ser unos de los motivos del aumento de la eficiencia.

Indudablemente, también existen desventajas en su implementación. Las principales desventajas identificadas son la interacción limitada con los clientes y la falta de controles de ciberseguridad que en conjunto representan el 70 % del total global. (Anexo 6, tabla 11). La interacción limitada con los clientes se destaca como el factor más significativo, ya que puede llevar un trato más impersonal y meramente transaccional, afectando la retroalimentación y la experiencia personalizada del cliente. El factor de temor por falta de controles de ciberseguridad puede también generar inseguridad y malas experiencias.

Además, las empresas se ven frente a barreras o desafíos que dificultan la implementación de SFD, que, de acuerdo con la opinión de los encuestados, las principales dificultades según el 70% de ellos, son la falta de conocimientos en el área digital, seguido por falta de capacitación con 60% y problemas de conectividad (Anexo 6, tabla 12).

Muchos de estos inconvenientes podrían mejorarse mediante el acceso a información disponible o solicitada, ya que las empresas a menudo se ven limitadas en el uso de estas herramientas debido a factores internos o externos.

El apoyo de las instituciones es definitivo para la implementación efectiva de Servicios Financieros Digitales, debido a que proporciona seguridad y facilita el proceso de adopción. En este sentido, se refleja que las PYMES reciben colaboración en la simplificación y reducción de procesos en los trámites de adopción, así como en Programas de capacitación, siendo estos el 70% respecto a frecuencia relativa (Anexo 6, tabla 13).

La implementación de los SFD permite que la empresa se vea beneficiada tanto en la competitividad como en el crecimiento, con un efecto moderada y significativamente positivo (Anexo 6, tabla 14), lo cual deja identificar su potencial de influir en la capacidad e innovación de implementar factores que permitan satisfacer necesidades externas e internas de la empresa, lo que permite el desarrollo de las PYMES y sobre todo como País.

El efecto en la competitividad tras la adopción de SFD se ve reflejado en diferentes aspectos en la empresa como el incremento en la productividad, eficiencia del uso de recursos, Innovación y reducción de costos, estos representados en orden

de incidencia (Anexo 6, tabla 15). Estos beneficios permiten posicionar la empresa en el mercado como relevante y adaptable a los cambios que se generen en el mismo.

El efecto en el crecimiento económico tras la adopción de SFD se refleja por el incremento en flujo de caja, mejora de rentabilidad, aumento de liquidez, factores que en conjunto representan el 90% del total (Anexo 6, tabla 16). Los SFD representan un soporte fundamental para la mejora en eficiencia de procesos debido a que se integran actividades financieras, contables, controles administrativos, así como ahorro de costos y tiempo para ser implementado en otras actividades.

Tomando estos factores como representativos en competitividad como en crecimiento se comprueba que los SFD tienen un efecto positivo en la PYMES generando beneficios económicos.

Contar con la capacitación adecuada es pertinente para lograr una correcta integración de los SFD a las PYMES, y de acuerdo con lo expresado por el 80% se requiere poca capacitación (Anexo 6, tabla 17), lo que deja ver en las empresas ya poseen un buen nivel de conocimiento de los servicios.

Los sistemas están en cambio continuo, lo que implica que las empresas deben mantenerse al día con las tecnologías emergentes para obtener mejoras y, en consecuencia, beneficios económicos. En relación con este aspecto, en términos de Competitividad y Crecimiento, el 60% considera que se tiene un efecto moderado y significativamente positivo (Anexo 6, tabla 18), lo que afirma que el camino de adoptar nuevas tecnologías es el idóneo para la mejora empresarial.

Los SFD representan beneficios para las empresas y de acuerdo con eso, también consideran que es necesario implementar mejoras en el sistema financiero que permitan potencializarlos. Como son: difusión de tecnologías digitales y sus beneficios, apoyo financiero y técnico para la adopción, capacitaciones gratuitas, focalización de la digitalización por sectores y tamaño, presentados en orden de mayor incidencia (Anexo 6, tabla 19).

En síntesis, los datos y opiniones recopiladas destacan que los Servicios Financieros Digitales son un factor importante que permite que las Pequeñas y Medianas Empresas obtengan beneficios económicos que les permiten crecer, de igual forma, incrementen su competitividad y aprovechar nuevas oportunidades económicas.

2.8.2 Instituciones Financieras

Las Instituciones financieras cumplen un rol importante en el país como los principales facilitadores de Servicios Financieros Digitales a sus clientes, estas entidades se han integrado a la innovación tecnológica dando como resultado diversidad de herramientas digitales. Una consulta realizada a cuatro instituciones financieras revela que el 56 % de los representantes tienen entre 41 y 50 años, siendo el 44% menores de 40 años (Anexo 7, tabla 20) representando a un grupo que ha evolucionado en conjunto con los Servicios Financieros los cuales desempeñan cargos de jefaturas, coordinación de Agencias y Analistas; lo que les permite un trato directo con las diferentes empresas que utilizan estos servicios. (Anexo 7, tabla 21)

Las instituciones financieras ofrecen servicios de Banca en Línea, pagos electrónicos, banca móvil y transferencias se posicionan como sus principales representantes siendo estos los más utilizados por las PYMES. Además, en menor proporción, prestan servicios como control de finanzas, gestión de inversiones y Crowdfunding. (Anexo 7, tabla 22).

Los SFD más utilizados por las pymes de acuerdo con la opinión recopilada de las instituciones financieras son; la banca en línea, pagos electrónicos y transferencias, también hacen uso de banca en móvil pero con menos incidencia. (Anexo 7, tabla 23).

Desde la perspectiva de los encuestados de las Instituciones Financieras, la adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES es beneficioso e importante debido a que elimina la necesidad de visitas físicas a sucursales para acceder a los diferentes servicios financieros, y, facilita la gestión financiera, simplificando procesos, optimizando tiempo y recursos. Los representantes de estas instituciones destacan que los SFD permiten la obtención de datos en tiempo real, favoreciendo la toma de decisiones a través de canales considerados seguros. (Anexo 7, tabla 24).

Con el uso de Servicios Financieros Digitales las entidades financieras consideran que las PYMES gozan de ventajas tales como la reducción de sus costos como uno de los principales beneficios adicional destacan el aumento de la eficiencia

e innovación en sus procesos lo que atrae nuevos clientes generando oportunidades de inversión, acceso a financiamiento y crecimiento económico. (Anexo 7, tabla 25).

Aunque , también se identifican desventajas, como la interacción limitada con los clientes, lo que puede restringir el conocimiento de todos los beneficios de los SFD, y la falta de habilidades tecnológicas en algunas empresas, lo cual limita una adopción efectiva. Además, la escasez de información sobre ciberseguridad puede representar un riesgo para la empresa. (Anexo 7, tabla 26).

Con la implementación de Servicios Financieros Digitales, desde el punto de vista de las Instituciones Financieras, los principales desafíos provienen de la falta de conocimiento y capacitación en el área digital para el uso eficiente de estos ya que consideran que implica una alta inversión para cubrir limitantes como la conectividad para lo cual no se cuenta con financiamiento adecuado que las PYMES destinen para superar estas barreras. (Anexo 7, tabla 27).

Un factor clave para la adopción de SFD, es la promoción sobre su uso. Las entidades financieras buscan simplificar y reducir los trámites pertinentes al adoptar un Servicio Financiero Digital, de manera que sea un proceso amigable para las PYMES con requisitos que se adapten a las necesidades y capacidades de las empresas, esto lo ejecutan a través de programas de capacitación que le permiten a las PYMES familiarizarse con el uso de estos servicios. (Anexo 7, tabla 28).

El uso de SFD influye en la competitividad y el crecimiento económico de las PYMES, ya que las entidades financieras expresan de forma conjunta que la influencia es significativamente positiva, versus un 25% que considera que no existe un efecto en la competitividad y crecimiento. (Anexo 7, tabla 29).

Implementar Servicios Financieros Digitales tiene efecto directo en el uso eficiente de los recursos de las PYMES, lo que significa reducción de costos e incremento en la productividad, posicionando a las PYMES en una perspectiva más innovadora. (Anexo 7, tabla 30).

De acuerdo a lo expresado por los representantes de las instituciones financieras, el uso de los SFD genera mejora en la rentabilidad , así como incremento en el flujo

de caja y aumento de su liquidez (Anexo 7, tabla 31). Por otra parte, estos beneficios están al alcance de las PYMES que están familiarizadas con el uso adecuado de los servicios disponibles en el país, ya que, de acuerdo con la consulta y desde la perspectiva de las instituciones, un 75% consideran que las PYMES sí están inmersas en el uso adecuado y eficiente. (Anexo 7, tabla 32).

La formación de las PYMES derivado de la capacitación que estas tienen con respecto al uso de los Servicios Financieros Digitales es un factor clave para la empleabilidad de estos dentro de las actividades empresariales pero visto desde la percepción de las Instituciones Financieras existe en un 75% una escasa capacitación que limita a las empresas el hacer uso de los SFD (Anexo 7, tabla 33).

2.8.3 Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Con el propósito de conocer la percepción de las Instituciones que desempeñan la función de seguimiento, regulación y dirección con relación a los Servicios Financieros Digitales se efectuó la consulta a cuatro Instituciones, Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR), Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), Ministerio de Hacienda (MH) y la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) encargadas de normar y vigilar el sistema financiero, entre las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica encuestadas, el 42% está compuesto por personas de entre 31 y 40 años (Anexo 8, Tabla 34), quienes ocupan posiciones de Especialista de estabilidad financiera, jefe de departamento de estadística, Supervisor jurídico y Técnico de asesoría financiera. (Anexo 8, Tabla 35)

De acuerdo con la consulta se determina que los Servicios Financiero que las Instituciones gubernamentales ofrecen lideran el servicio de pagos electrónicos, y en el caso de otras no prestan ningún servicio financiero debido a que proporcionan otro tipo de apoyo a las pymes, siendo estas las principales promotoras de estos servicios. (Anexo 8, Tabla 36)

Según lo informado por las instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica, los Servicios Financieros Digitales más empleados por las pymes son los pagos electrónicos, las transferencias y la banca móvil, que en conjunto suman el 75 % del uso total global, ya que favorecen y facilitan la gestión empresarial. En menor medida, se utiliza la banca en línea (Anexo 8, Tabla 37)

Desde el punto de vista de las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica, consideran importante el que las PYMES puedan adoptar los SFD, pues, facilitan en gran medida su gestión financiera, simplificando procesos, ahorrando tiempo y optimizando recursos, contribuyendo al logro de objetivos y toma de decisiones empleando herramientas digitales que les brinden seguridad ya que existe una regulación previa. (Anexo 8, Tabla 38)

La digitalización financiera puede ser una ventana de oportunidad para las PYMES abriendo paso a múltiples beneficios de los cuales las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica consideran que el aumento en la competencia, innovación y reducción de costos son los principales, siendo el 75% en promedio, de los encuestados que coinciden en los aspectos mencionados, ya que, le abren paso al acceso a financiamiento, aumento de la eficiencia y atracción de nuevos clientes. (Anexo 8, Tabla 39)

Las pocas habilidades tecnológicas suponen el 100% de encuestados como la principal desventaja que experimentan las PYMES para adoptar los Servicios Financieros Digitales. (Anexo 8, Tabla 40)

El sector financiero ha experimentado un constante proceso de avance tecnológico, pero, aún existen barreras o desafíos que limitan a las PYMES el poder adoptar los SFD. Desde el punto de vista de las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica, esto puede deberse a la falta de conocimientos en el área digital de acuerdo a la opinión del 100% y a la falta de capacitación. (Anexo 8, Tabla 41)

Las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica buscan promover la inclusión y educación financiera mediante programas de capacitación, a la vez que buscan en las Instituciones financieras puedan ofrecer requisitos que se adapten a las necesidades y capacidades de las PYMES lo que les permitan simplificar los trámites para la adopción de los SFD. (Anexo 8, Tabla 42)

El efecto que tienen los Servicios Financieros Digitales en la competitividad y crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas de acuerdo con lo indicado por las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica suponen en un 75%, es significativamente positivo para las PYMES ya que les permite formar parte de un ecosistema financiero digital. (Anexo10, Tabla 43)

La eficiencia del uso de recurso, la innovación y reducción de costos, son factores que constituyen el 75% de igualdad de opiniones del efecto en la

competitividad que experimentan las PYMES con la adopción de los Servicios Financieros Digitales. (Anexo 8, Tabla 44)

El uso de los Servicios Financieros Digitales es importante para el crecimiento de la economía de las PYMES salvadoreñas ya que les brinda herramientas y soluciones que mejoran sus actividades empresariales lo cual se ve directamente reflejado en una mejora de la rentabilidad e incremento en flujo de caja por el bajo costo que la empleabilidad de estos servicios representa. (Anexo 8, Tabla 45)

Instituciones como el BCR y la SSF son los principales promotores del uso de Servicios Financieros Digitales a través de programas y capacitaciones que fortalecen el conocimiento de las PYMES por lo que consideran en un 75% que las empresas probablemente si están familiarizadas con el uso correcto y eficiente de estos servicios por otra parte un 25% se encuentra indeciso con respecto a afirmar que las empresas están totalmente familiarizadas con el uso de los Servicios Financieros Digitales (Anexo 8, Tabla 46), sin embargo, también sostienen que en un 50% si existe una buena capacitación para las PYMES ya que estas Instituciones se ven involucradas directamente en la formación ofertada para que las empresas puedan utilizar estos servicios desde un entorno seguro y confiable (Anexo 8, Tabla 47).

CAPÍTULO III. APOORTE DE LA INVESTIGACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES, COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE EL SALVADOR

3.1 Análisis teórico y contextualización a la realidad investigada.

Los Servicios Financieros Digitales, que incluyen la banca en línea, banca móvil, pagos electrónicos; han revolucionado al ofrecer mayor accesibilidad y flexibilidad en la gestión de sus finanzas.

La implementación de SFD, permiten a las PYMES tanto oportunidades como desafíos. Las oportunidades incluyen la optimización de recursos, reducción de costos y mejora de la eficiencia operativa.

Sin embargo, también presentan desafíos como la falta de habilidades tecnológicas y falta de capacitación, además de barreras de conectividad. Por lo que, se deben proporcionar directrices claras, apoyo y capacitación para ayudar a las PYMES a superar los obstáculos y aprovechar al máximo los beneficios.

En el contexto económico actual, debido a la creciente transformación hacia la digitalización de los servicios financieros, se vuelve de vital importancia garantizar su seguridad.

Para ello, son necesarios entes reguladores que normen, regulen y supervisen las políticas para mitigar riesgos, proteger a los consumidores, promover la transparencia y la integridad del mercado, así, abordar nuevos desafíos y oportunidades, como la ciberseguridad y protección de datos.

3.1.1 Funciones de las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica desempeñan un papel importante en el sistema financiero, asegurando la estabilidad, transparencia y eficiencia. En El Salvador, entidades como la Superintendencia del Sistema Financiero, el Banco Central de Reserva y el Ministerio de Hacienda cumplen funciones fundamentales que impactan directamente en la adopción y regulación de los Servicios Financieros Digitales.

- La **Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)** es responsable de supervisar y regular a las entidades financieras, garantizando que operen de

acuerdo con la leyes y normativas establecidas. (*Ver Figura 1. Funciones de la SSF*)

- El **Banco Central de Reserva (BCR)** Tiene la responsabilidad generar el marco regulatorio del sistema financiero y de supervisar el sistema de pagos y la estabilidad del sistema financiero. (*Ver Figura 2. Funciones del BCR*)
- El **Ministerio de Hacienda (MH)** es el encargado de definir y dirigir la política fiscal que propicie la estabilidad y sostenibilidad de las finanzas, contribuyendo a la eficiencia y modernización del sistema tributario. (*Ver Figura 3. Funciones del Ministerio de Hacienda*)
- La **Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE)** de El Salvador tiene como objetivo impulsar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del país.

Figura 6.

Funciones de la SSF



Nota: SSF por sus siglas Superintendencia del Sistema Financiero

Fuente: Elaboración propia con base en el sitio oficial de la Superintendencia del Sistema Financiero

Figura 7.

Funciones del BCR (Banco Central de Reserva)



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio oficial del Banco Central de Reserva

Figura 8.

Funciones del Ministerio de Hacienda



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio oficial del Ministerio de Hacienda

Figura 9.

Funciones de CONAMYPE



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio oficial CONAMYPE

3.1.2 Relación y contraste de opiniones entre Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica, instituciones financieras y PYMES

3.1.2.1 Instituciones Financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Las Instituciones Financieras son un pilar fundamental del sistema económico del país, las cuales desempeñan un rol esencial en la intermediación financiera y facilitación de flujo de capital. Dentro de estas se incluyen bancos comerciales, cooperativas de ahorro y crédito, entidades financieras no bancarias (FINTECH), que ofrecen diversos servicios y especialidades.

La relación entre Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica y Financieras es una colaboración esencial que asegura un sistema financiero seguro.

Las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica establecen las normas y supervisan el cumplimiento, mientras que las Instituciones Financieras las aplican. Juntas, crean un entorno financiero seguro, eficiente y adaptable, que no solo facilita el funcionamiento diario del sistema, sino que también impulsa el desarrollo económico y la innovación en un mundo cada vez más digitalizado.




Figura 10.

Relación entre Instituciones Financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica PtI

Relación y contraste de apreciaciones entre las instituciones financieras (Bancos y cooperativas) e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica (SSF,BCR,MH,CONAMYPE)

Los resultados de la consulta realizada a empleados de diversos cargos en instituciones financieras (bancos y cooperativas), así como en instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica (SSF, BCR, MH, CONAMYPE), sobre la aplicación de Servicios Financieros Digitales en la Pequeña y Mediana Empresa, concluyen que los servicios más utilizados son; la banca en línea, transferencias, pagos electrónicos y banca móvil.

En relación con otros factores involucrados en su implementación, se revela que los aspectos de mayor importancia según la valoración de los consultados, son los siguientes:

 ✓ Importancia	 ✓ Ventajas	 ✗ Desventajas
Ahorro de recursos	Reducción de costos	Interacción limitada con los clientes
Ahorro de tiempo	Innovación	Falta de controles de ciberseguridad
Facilita la gestión financiera	Atracción de clientes	Pocas habilidades tecnológicas
Datos en tiempo real	Aumento de eficiencia	Falta de conocimientos en área digital
Simplificación de procesos		Falta de capacitación

Impacto en Crecimiento y Competitividad

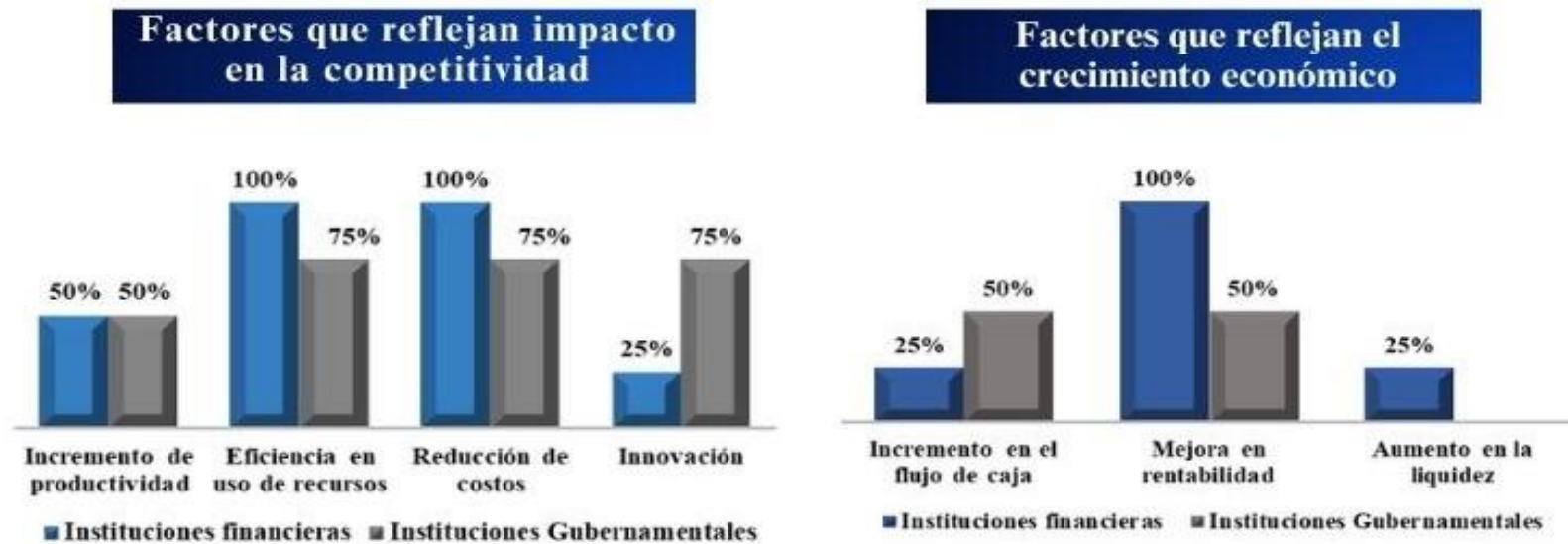
Ambos grupos de instituciones consultadas consideran que implementar los Servicios Financieros Digitales, genera efectos positivos en el crecimiento y competitividad de la Pequeña y Mediana Empresa



Fuente: *Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la consulta a instituciones financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica.*

Figura 11.

Relación entre Instituciones Financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica. Pt2

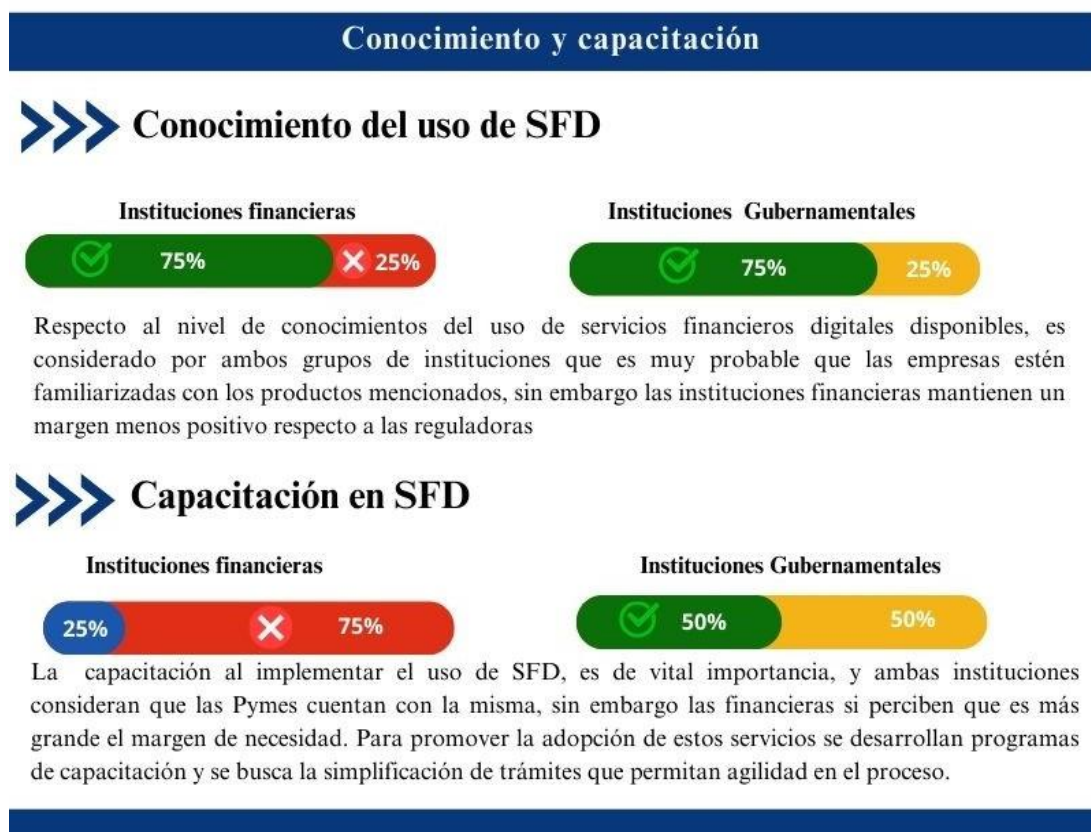


De acuerdo con las opiniones vertidas según la frecuencia relativa, indica que en la competitividad y el crecimiento influenciados por el uso de SFD, las instituciones coinciden en los mismos factores de incidencia, aunque dejan ver un margen de discordancia marcada respecto a la liquidez.

Fuente: *Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la consulta a instituciones financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica.*

Figura 12.

Relación entre Instituciones Financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica. Pt3

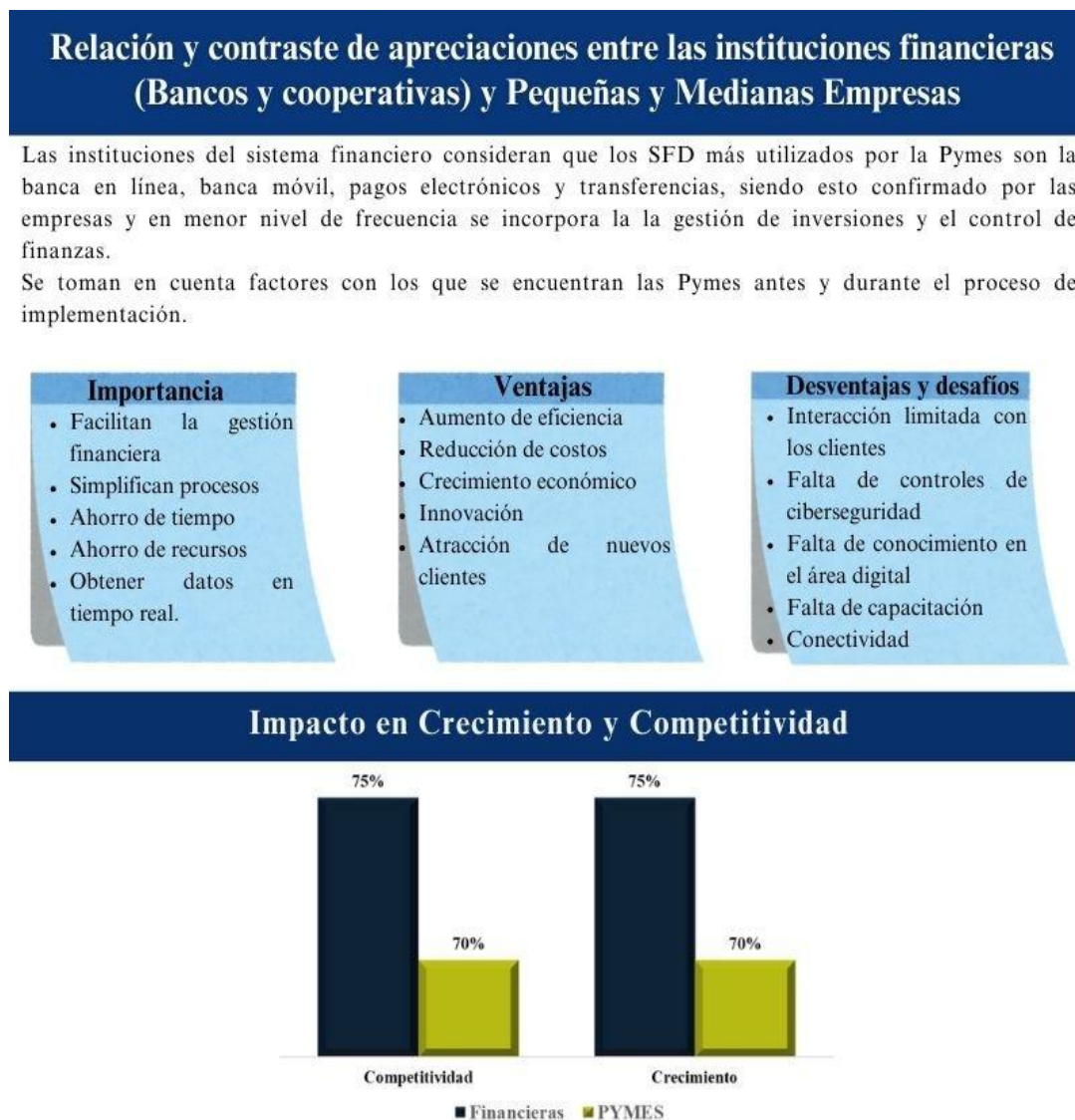


Fuente: *Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la consulta a instituciones financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica.*

3.1.2.2 Instituciones Financieras y PYMES

Figura 13.

Relación entre Instituciones Financieras y PYMES pt1

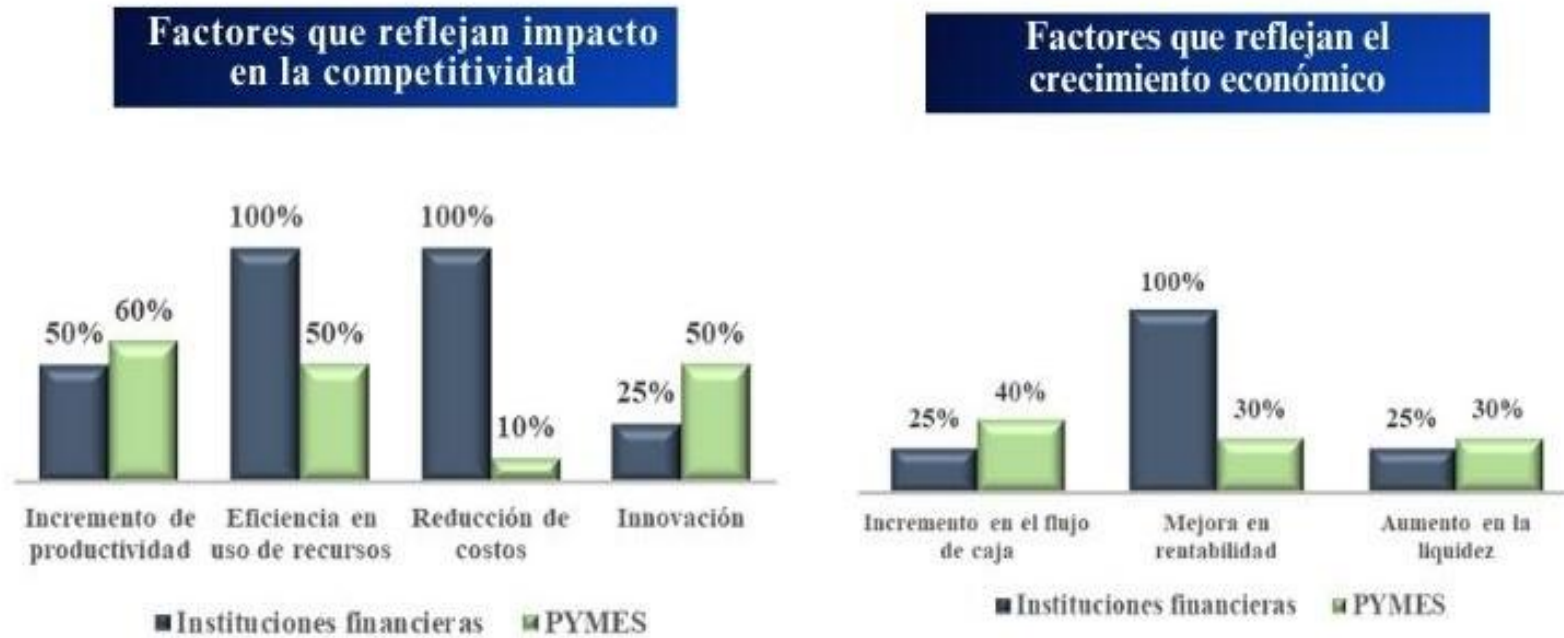


De acuerdo a la apreciación de los consultados el impacto de la implementación de los SFD es significativamente positivo en la competitividad y el crecimiento de las Pymes.

Fuente: *Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la consulta a instituciones financieras y PYMES*

Figura 14.

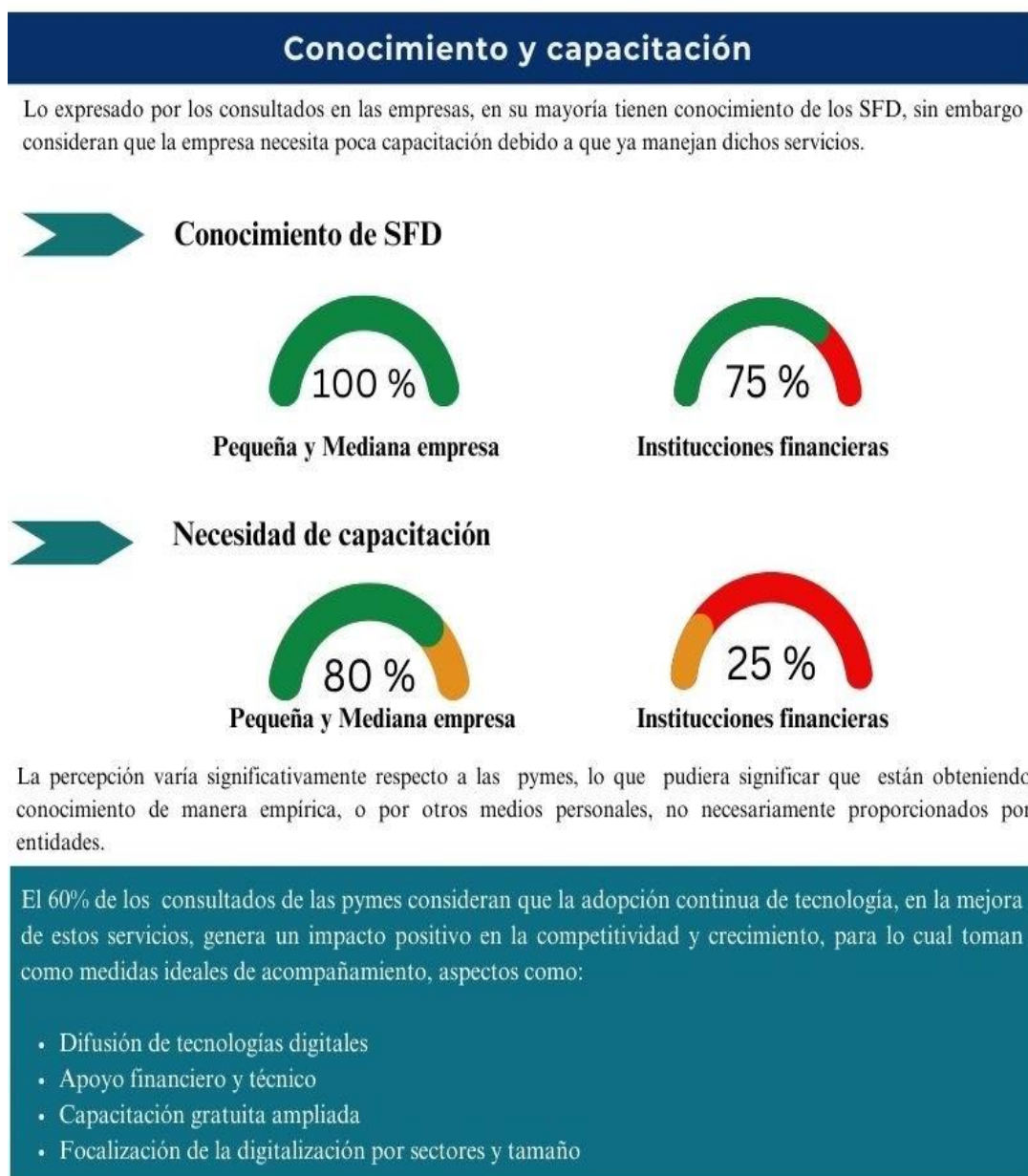
Relación entre Instituciones Financieras y PYMES pt2



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la consulta a instituciones financieras y PYMES

Figura 15.

Relación entre Instituciones Financieras y PYMES pt3



Fuente: *Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la consulta a instituciones financieras y PYMES*

Los resultados obtenidos de la consulta realizada, que permite conocer la realidad de las pymes en cuanto al uso de servicios financieros digitales, y de igual forma la percepción de las instituciones financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica en cuanto a las pymes sobre el uso de estos servicios, permiten identificar que:

- Las opiniones vertidas en la comparativa de instituciones financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica (figuras 10 pt1 y 11 pt 2), respecto a la percepción del uso de SFD en las pymes dejan ver que tienen concordancia respecto a la mayor parte de los factores abordados, estos con diferencias porcentuales evidentemente pero que se inclinan en la misma dirección. Por otra parte, se observan marcadas diferencias de opinión respecto a los factores que reflejan el crecimiento económico ya que para las instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica no se presenta aumento en liquidez, en el conocimiento de los SFD y capacitación, existe una diferencia significativa debido a que la percepción de las instituciones financieras está por debajo de la de las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica.
- La comparativa de las instituciones financieras y las pymes (figuras 12 pt1 y 13 pt 2), en relación a la percepción del uso de SFD en las pymes refleja que existe correspondencia en los factores abordados, indudablemente con valores porcentuales diferentes pero que reflejan la incidencia marcada a dichos aspectos. Aunque puede observarse discrepancia de opiniones en relación al nivel de conocimiento y necesidad de capacitación para el uso de SFD, para lo cual la opinión de las instituciones financieras tiene una apreciación más negativa respecto a la de las pymes.
- La valoración de las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica respecto al uso de SFD en las pymes, tiene concordancia en casi todos los aspectos y en relación con el nivel de conocimiento y necesidad de capacitación (que difiere con las instituciones financieras), tiene más concordancia con la apreciación de las pymes.

3.2 Catalogo de servicios financieros digitales como aporte a la investigación

Descripción

Se elabora un tríptico informativo en el que se destaca la importancia de los Servicios Financieros Digitales y presenta los tipos de plataformas disponibles en el país. Se incorpora un código QR que dirige a un catálogo digital en el que se detallan las diferentes plataformas que prestan servicios financieros en línea, cada una de ellas se acompaña de una breve explicación de su funcionamiento, ventajas, limitantes y datos de contacto, con el propósito de facilitar a los usuarios el acceso a más información o la solicitud de estos servicios. A su vez se agregaron enlaces que dirigen al usuario a los sitios web oficiales y redes sociales de su plataforma de interés. (Ver anexo 9)

Objetivo

Brindar a las Pequeñas y Medianas Empresas de El Salvador una herramienta informativa que les permita conocer y acceder eficientemente a los principales servicios financieros digitales disponibles en el país que inciden en su competitividad y crecimiento.

Alcance

Se presenta mediante un catálogo, los principales servicios financieros digitales disponibles en El Salvador, incluyendo los ofrecidos por instituciones bancarias, empresas Fintech, pasarelas de pago y gestión financiera, con el propósito de facilitar la información y el acceso a herramientas y soluciones financiera que les permitan a las PYMES mejorar su competitividad y crecimiento.

Limitaciones

Es una herramienta informativa por lo que no contempla capacitaciones o una solución a problema de conectividad. Se limita a dar a conocer los servicios financieros digitales disponibles.

CONCLUSIONES

1. La adopción de Servicios Financieros Digitales demuestra tener un efecto positivo en la competitividad y crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas de El Salvador ya que su uso incrementa la productividad, optimiza procesos y contribuyen a la eficiencia del uso de recursos.
2. Las Pequeñas y Medianas Empresas que usan Servicios Financieros Digitales experimentan crecimiento en flujo de caja, liquidez y rentabilidad, gracias a la reducción de costos permitiendo que la empresa obtenga mayores beneficios con el mismo nivel de ingresos.
3. Los Servicios Financieros Digitales impulsan el crecimiento y competitividad de las PYMES al facilitar sus operaciones comerciales proporcionando herramientas innovadoras y accesibles para su desarrollo.
4. Se identifica que muchas Pequeñas y Medianas Empresas han comenzado a utilizar servicios financieros digitales, pero la adopción de estas tecnologías varía debido a factores como el costo y la falta de conocimientos especializados, lo que puede afectar la rapidez y el alcance de su implementación en las empresas.
5. La adopción de los servicios financieros digitales ha tenido un efecto positivo en la productividad de las empresas, al optimizar procesos internos y el uso de recursos. Esta transformación no solo apoya la competitividad de las empresas, sino que también les permite ser más innovadoras y adaptarse eficazmente a los cambios del mercado.
6. El uso de servicios financieros digitales se ha vuelto fundamental para la mayoría de las empresas, ya que mejora la toma de decisiones al proporcionar acceso seguro a datos en tiempo real. Esta modernización tecnológica permite a las empresas trabajar de manera más efectiva, posicionándolas en un ambiente comercial competitivo.
7. De acuerdo con los datos obtenidos se establece que las pequeñas y medianas empresas necesitan mayor abordaje en cuanto a la información que reciben de las diferentes plataformas que prestan servicios financieros digitales.

RECOMENDACIONES

1. Se insta a las Pequeñas y Medianas Empresas de El Salvador a incorporar el uso de Servicios Financieros Digitales ya que estos representan un factor clave para mejorar su competitividad y fomentar su crecimiento. Estas herramientas digitales no solo impulsan la productividad y optimizan los procesos internos, sino que también permiten un uso más eficiente de los recursos.
2. Se sugiere diseñar estrategias que promuevan el acceso a productos y servicios digitales adaptados a las necesidades específicas de las PYMES y así estas puedan maximizar su efecto en la reducción de costos y potenciar su capacidad de obtener mayores beneficios con recursos existentes.
3. Con el objetivo de impulsar el crecimiento y competitividad de las PYMES en diversos sectores económicos se recomienda efectuar investigaciones adicionales para identificar las barreras que limitan la utilización de servicios financieros digitales y desarrollar estrategias que faciliten su adopción.
4. Enfocado puntualmente en el costo que implica implementar el uso de algunos servicios financieros digitales se recomienda identificar y promover aquellos servicios de bajo costo pero que de igual forma favorecen el desarrollo y la competitividad de las PYMES.
5. Se debe promover la capacitación continua de los empleados en el uso de servicios financieros digitales ya que esto mejorara la capacidad las empresas de mantenerse competitivas en un entorno empresarial en constante cambio.
6. Se recomienda desarrollar un análisis de ejemplos de PYMES que han utilizado los servicios financieros digitales con efectividad para determinar las estrategias que estas han utilizado y los resultados obtenidos en cuanto a competitividad y crecimiento.
7. Se invita a las entidades correspondientes promover la difusión de los servicios financieros digitales disponibles para las Pequeñas y Medianas Empresas a través del tríptico y el catálogo propuesto, de manera que puedan identificar y seleccionar aquellos que mejor se adapten a sus necesidades.

REFERENCIAS

- Supertintendencia del Sistema Financiero. (noviembre de 2009). *Glorasio Bursátil*.
Obtenido de Supertintendencia del Sistema Financiero:
https://ssf.gob.sv/descargas/html_general/glosario.html#top
- Unión postal universal. (2017). *Glosario de los servicios financieros digitales*.
Obtenido de Grupo de regulación y normas UPU:
<https://www.upu.int/upu/media/upu/publications/digitalfinancialservicesglossaries.pdf>
- Aguilera Castro, A., & Puerto Becerra, D. (junio de 2012). *Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social*. Obtenido de Pensamiento y Gestión:
[https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/download/3977/3864?inline=1#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Canals%20\(2000\)%2C%20se,nuevas%20regiones%2C%20incluso%20nuevos%20pa%C3%ADses](https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/download/3977/3864?inline=1#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Canals%20(2000)%2C%20se,nuevas%20regiones%2C%20incluso%20nuevos%20pa%C3%ADses)
- Arco, E. P. (24 de Febrero de 2016). *¿Cómo nació la tarjeta de crédito? El dinero de plástico que surgió de un olvido?* Obtenido de El Economista:
<https://www.economista.es/empresas-finanzas/consumo/noticias/7373612/02/16/Como-nacio-la-tarjeta-de-credito-El-dinero-de-plastico-que-surgio-de-un-olvido.html>
- Argudo, C. (27 de junio de 2023). *¿Qué es la competitividad empresarial?* Obtenido de Emprende Pyme: <https://emprendepyme.net/que-es-la-competitividad-empresarial.html>
- ASAFINTECH. (2024). *Ecosistema Fintech*. Obtenido de ASAFINTECH:
<https://www.asafintech.org/ecosistema-2/>
- ASEFAC. (s.f.). *Asociación Salvadoreña de Factoraje*. Obtenido de <http://asefac.com/>

- Avilés Jovel, L., & Mena, G. (Octubre de 2021). *Crowdfunding y Factoraje como financiamiento para las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE)*. Obtenido de Banco Central de Reserva: <https://www.bcr.gob.sv/documental/Inicio/vista/4cc8648e4c9f7df801a03929fc88cf59.pdf>
- BAC Credomatic. (s.f.). *Empresas*. Obtenido de <https://www.baccredomatic.com/es-sv/empresas>
- Banco Agrícola. (s.f.). *e-banka Empresarial*. Obtenido de <https://www.bancoagricola.com/e-banca-empresarial>
- Banco Central de Reserva. (2014). Banca Electrónica - Boletín Económico. San Salvador, El Salvador. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/documentos/Banca-Electronica.pdf>
- Banco Central de Reserva. (2018). *Sistema Financiero y Teconologías: La era de las Fintech*. Obtenido de Sistema Financiero y Teconologías: La era de las Fintech: https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/documentos/Sistema_Financiero_y_Tecnologias_La_Era_de_las_Fintechs.pdf
- Banco Central de Reserva. (06 de Noviembre de 2020). *BCR presenta resultados de la Encuesta Nacional de Acceso al Financiamiento de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas*. Obtenido de Noticias BCR: <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1100384661.pdf>
- Banco Central de Reserva. (06 de Noviembre de 2020). *Instituciones públicas digitalizan sus procesos a través de CIEX El Salvador para agilizar los trámites de importación y exportación*. Obtenido de Noticias BCR: <https://www.bcr.gob.sv/2020/11/06/instituciones-publicas-digitalizan-sus->

procesos-a-traves-de-ciex-el-salvador-para-agilizar-los-tramites-de-importacion-y-exportacion/

Banco Central de Reserva. (09 de 11 de 2020). *Noticias BCR*. Obtenido de ¿Cómo las FinTech pueden ayudar al desarrollo de las PyME's en El Salvador?: <https://www.bcr.gob.sv/2020/11/09/como-las-fintech-pueden-ayudar-al-desarrollo-de-las-pymes-en-el-salvador/>

Banco Central de Reserva. (07 de junio de 2021). *SISTEMA DE PAGOS MASIVOS – TRANSFER365*. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/sistema-de-pagos-masivos/>

Banco Central de Reserva. (07 de Diciembre de 2022). *Portal de Transparencia*. Obtenido de Memoria de Labores: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/bcr/documents/memorias-de-labores#:~:text=BCR%20Banco%20Central%20de%20Reserva%20de%20El%20Salvador,Banco%20elaborar%20una%20Memoria%20sobre%20las%20actividades%20del>

Banco Central de Reserva. (24 de 07 de 2023). *Banco Central de Reserva lanza servicio de emisión de firma electrónica certificada*. Obtenido de Noticias BCR: <https://www.bcr.gob.sv/2023/07/24/banco-central-de-reserva-lanza-servicio-de-emision-de-firma-electronica-certificada/#:~:text=Ta%20como%20lo%20establece%20la%20Ley%20de%20Firma,equivalente%20a%20la%20firma%20aut%C3%B3grafa.%20Publicado%20el%2024-07-2023>

Banco Cuscatlán. (s.f.). Obtenido de Banca PYME: <https://www.bancocuscatlan.com/assets/v1/pyme>

Banco Hipotecario. (s.f.). *Banca Empresas*. Obtenido de <https://www.bancohipotecario.com.sv/nuestros-productos-y-servicios/banca-empresas/>

Banco Mundial. (29 de Marzo de 2022). *La inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad*. Obtenido de [Inclusión Financiera: https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/inclusion-financiera](https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/inclusion-financiera)

Banco Promérica. (s.f.). Obtenido de *Banca Empresas*: <https://www.promerica.com.sv/banca-de-empresas/banca-empresarial/>

BBVA. (14 de mayo de 2021). *La pandemia ha provocado una aceleración de la digitalización financiera en la vida cotidiana*. Obtenido de Sostenibilidad y Banca Responsable: <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/la-pandemia-ha-provocado-una-aceleracion-de-la-digitalizacion-financiera-en-la-vida-cotidiana/>

BCR. (2022). *Encuesta Nacional de acceso y uso de Productos y Servicios Financieros (Inclusión Financiera)*. Obtenido de <https://cdn.inclusionfinanciera.gob.sv/wp-content/uploads/2022/12/Encuesta-Inclusion-Financiera-2022.pdf>

BCR. (s.f.). *Política Nacional de Inclusión Financiera para El Salvador (PNIF-SLV)*. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/387473516.pdf>

Bethesda (MD): Biblioteca Nacional de Medicina (EE. UU.). (22 de 2 de 2023). *Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19)*. Obtenido de Medline Plus: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/007768.htm>

- Blázquez Santana, F., Dorta Velásquez, J., & Verona Martel, M. (22 de junio de 2006). *Concepto, perspectivas y medida de crecimiento empresarial*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v19n31/v19n31a07.pdf>
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (s.f.). *Productividad y Competitividad*. Obtenido de Universidad Nacional de Mar del Plata: https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Castañon, H., & Subero, C. (2020). *Transformación digital de los servicios financieros*. Obtenido de KPMG: https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/cr/pdf/DE-transformacion-servicios-financieros_2020.pdf
- CEPAL. (29 de MAYO de 2022). *El Salvador: Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME)*. Obtenido de Repositorio CEPAL: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/7f70df21-29d5-442b-8346-f9f56c47fad0/content>
- Cerna Valladares, C. J., & Cruz Castro, L. C. (25 de Septiembre de 2003). *Origen y Evolución de las Tarjetas de Crédito*. Obtenido de Universidad Dr. José Matías Delgado Biblioteca Virtual Matías: <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCS0000761/C1.pdf>
- Chivo Wallet. (s.f.). Obtenido de <https://www.chivowallet.com/index.html#bitcoin>
- CIEX. (s.f.). *Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones*. Obtenido de <https://www.ciexelsalvador.gob.sv/ciexelsalvador/quienes-somos/>
- Codero, R. (23 de marzo de 2018). *Competitividad, Rentabilidad, Productividad e Innovación*. Obtenido de Innovación y Emprendimiento, motores del cambio:

<https://rodrigocordero.org/competitividad-rentabilidad-productividad-e-innovacion/>

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL). (28 de Diciembre de 2001). *REVALORAR LA AGRICULTURA Y EL DESARROLLO RURAL PARA LA SUSTENABILIDAD*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/d69ae1f8-b61b-4a0c-9889-47dde8baeb53/content>

COMISIÓN NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (CONAMYPE). (20 de Mayo de 2014). Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa. San Salvador, El Salvador. Obtenido de <https://www.conamype.gob.sv/wp-content/uploads/2013/04/Ley-MYPE-web.pdf>

Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE). (Julio de 2018). Encuesta Nacional de la Micro y Pequeña Empresa 2017. San Salvador, El Salvador. Obtenido de <https://www.bing.com/search?q=CONAMYPE%2C+%E2%80%9CEncuesta+Nacional+de+la+Micro+y+Peque%C3%B1a+Empresa+2017%E2%80%9D&cvid=dc6ec46e0aa04cb9b4839d1789f6275a&aqs=edge..69i57.273j0j9&FORM=ANAB01&PC=HCTS>

Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa. (16 de Noviembre de 2021). *BITCOIN: Inclusión financiera para las MYPE*. Obtenido de CONAMYPE: <https://www.conamype.gob.sv/blog/2021/11/16/bitcoin-inclusion-financiera-para-las-mype/>

Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa. (s.f.). *Marco Institucional*.

Obtenido de CONAMYPE: <https://www.conamype.gob.sv/marco-institucional/>

CONAMYPE. (marzo de 2021). *Consolidado de las MYPE durante la cuarentena por*

COVID-19 y la reapertura económica del país en el 2021. Obtenido de

CONAMYPE: <https://www.conamype.gob.sv/download/consolidado-mype-durante-cuarentena-y-reapertura-economica/>

CONAMYPE. (s.f.). *SESIÓN II. POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA PROMOCION*

DE LA INCLUSION FINANCIERA DE LAS MIPYMES EN AMERICA

LATINA Y EL CARIBE. Obtenido de CONAMYPE:

<http://s017.sela.org/media/2759638/mipymes-en-el-salvador.pdf>

Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera. (s.f.). *Bitcoin en El Salvador*.

Obtenido de Inclusión y Educación Financiera:

<https://inclusionfinanciera.gob.sv/bitcoin-en-el-salvador/>

Cubo. (s.f.). Obtenido de <https://www.cubopago.com/SV#hero>

DAVIVIENDA. (s.f.). Obtenido de Empresas:

<https://www.davivienda.com.sv/#/empresas>

Dini, M., & Stumpo, G. (Abril de 2019). *MIPYMES en América Latina. Un Frágil*

desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. Obtenido de

CEPAL:

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44603/1/S1900091_es.p](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44603/1/S1900091_es.pdf)

[df](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44603/1/S1900091_es.pdf)

Dini, M., Gligo, N., & Patiño, A. (2021). *Transformación digital de las MIPYMES:*

elementos para el diseño de políticas. Obtenido de Comisión Exonómica para

América Latina y el Caribe CEPAL:

https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/47183/S2100372_es.pdf

Dirección General de Estadísticas y Censos. (Septiembre de 2012). Directorio de Unidades Económicas 2011-2012. San Salvador, El Salvador. Obtenido de <https://www.bing.com/search?q=DIGESTYC%2C+%E2%80%9CDirectorio+de+unidades+econ%C3%B3micas+2011-2012%E2%80%9D&cvid=1d915a1a05ba440db9982e0f24038abe&aqs=edge..69i57.402j0j9&FORM=ANAB01&PC=HCTS>

DitoBanx. (s.f.). Obtenido de <https://www.ditobanx.com/>

Fernandez Garcia , A., García Rodríguez, R., & Ventura Victoria, J. (1988). *Análisis del crecimiento sostenible por los distintos sectores empresariales*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4093711>

Forbes Staff. (28 de Abril de 2021). *Estos son los riesgos para las Pymes al no sumarse a la ola digital*. Obtenido de Forbes México: https://www.forbes.com.mx/estos-son-los-riesgos-para-las-pymes-al-no-sumarse-a-la-ola-digital/?__cf_chl_tk=GRaYM8aNbMe7Z8bGq7I1ZGH7LCbD3XsJKixSl8wEfOI-1695843926-0-gaNycGzNEPs

Frankel, R. S. (04 de Agosto de 2021). *Cuándo se inventaron las tarjetas de crédito: la historia detrás de los plásticos*. Obtenido de Forbes: <https://www.forbesargentina.com/money/a-fondo-cuanto-representan-impuestos-precio-nafta-n39292>

Funcas. (10 de Noviembre de 2022). *BITCOIN EN EL SALVADOR UN AÑO DESPUÉS*. Obtenido de ODF – Funcas: <https://www.funcas.es/odf/bitcoin-en-el-salvador-un-ano->

- Gonzalez Díaz, F. N. (2020). *Fintech en el mundo: La revolución digital de las finanzas ha llegado*. Obtenido de Superintendencia del Sistema Financiero: [https://siab.ssf.gob.sv/materiales.php?idobra=4226&q= Fintech en el Mundo:](https://siab.ssf.gob.sv/materiales.php?idobra=4226&q=Fintech%20en%20el%20Mundo) La Revolucion Digital de las Finanzas ha llegado a Mexico.
- GSMA. (Mayo de 2015). *Servicios Financieros Móviles en América Latina y El Caribe. Situación actual, modelos comerciales y enfoques regulatorios*. (M. Almazán, & J. Frydrych, Edits.) Londres, Londres. Obtenido de https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2015/11/2015_MMU_Servicios-financieros-moviles-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf
- Inclusión y Educación Financiera. (s.f.). *Política nacional de inclusión financiera para El Salvador (PNIF-SLV)*. <https://cdn.inclusionfinanciera.gob.sv/wp-content/uploads/2021/01/El-Salvador-PNIF-Version-VFinal-Nov-2020.pdf>.
- INFOCIEX. (05 de Septiembre de 2019). *Banco Central de Reserva*. Obtenido de Factura Electrónica: <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/452132105.pdf>
- Iniciative, F. A. (01 de febrero de 2021). *Servicios financieros digitales en América Latina*. Obtenido de Blog del FinDev: <https://www.findevgateway.org/es/blog/2021/02/servicios-financieros-digitales-en-america-latina>
- INNOVA Research Journal. (21 de Octubre de 2020). *La Competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones*. (G. Diaz Muñoz, M. Quintana Lombeida, & D. G. Fierro Mosquera, Edits.) Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878906>

Instituto Mexicano de Contadores Público. (1984). *Principio de Contabilidad generalmente aceptados*. octubre: Instituto Mexicano de Contadores Público.

Kash. (s.f.). Obtenido de <https://kashlatam.com/sv/>

López, J. F. (03 de mayo de 2018). *Fintech*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/fintech.html>

Ludeña, J. A., & Westreicher, G. (01 de Octubre de 2021). *Cámara de Compensación Automatizada (ACH)*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/camara-de-compensacion-automatizada-ach.html#:~:text=En%201972%2C%20se%20crea%20en,el%20resto%20del%20territorio%20estadounidense.>

m. (s.f.).

Ministerio de Hacienda. (2021). *Gobierno apuesta por la inclusión financiera a través del Bitcoin como estrategia para el desarrollo económico*. San Salvador. Obtenido de <https://www.mh.gob.sv/gobierno-apuesta-por-la-inclusion-financiera-a-traves-del-bitcoin-como-estrategia-para-el-desarrollo-economico/>

Ministerio de Hacienda. (s.f.). *El Salvador lanza el Sistema de Facturación Electrónica*. Obtenido de Noticias: <https://www.mh.gob.sv/el-salvador-lanza-el-sistema-de-facturacion-electronica/>

Money Box. (s.f.). Obtenido de <https://www.facturaelectronica.sv/>

Monifai. (s.f.). Obtenido de <https://monifai.com/>

Morillo, M. (junio de 2001). *Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos*. Obtenido de Actualidad Contable Faces: <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>

- Mundo, B. (28 de Junio de 2021). *La curiosa historia de cómo nació el cajero automático*. Obtenido de El Economista: <https://www.eleconomista.net/economia/La-curiosa-historia-de-como-nacio-el-cajero-automatico-20210628-0007.html>
- n1co. (s.f.). Obtenido de <https://n1co.com/>
- NIU. (s.f.). Obtenido de <https://www.niuapp.io/sv>
- Observatorio MYPE. (s.f.). *Boletín 10: Éxito de las MYPES dependerá de su capacidad de aprovechamiento de la tecnología*. Obtenido de Observatorio MYPE: <https://observatoriomype.org/sv/b10-a2-exito-de-las-mypes-dependera-de-su-capacidad-de-aprovechamiento-de-la-tecnologia/>
- Observatorio Mype. (s.f.). *Pasarelas de pago: Herramientas que posibilitan la ampliación del negocio*. Obtenido de Observatorio Mype: https://observatoriomype.org/sv/pasarelas-de-pago-herramientas-que-posibilitan-la-ampliacion-del-negocio/?related_post_from=12172
- Organización Internacional de Trabajo. (Noviembre de 2021). *Factores internos y externos para el éxito de las PYMES: lo que las organizaciones Empresariales deben saber para promover empresas más competitivas*. Obtenido de Oficina de Actividades para los Empleadores (ACT/EMP): https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_829958.pdf
- Pagadito. (s.f.). Obtenido de <https://www.pagadito.com/>
- Págala. (s.f.). Obtenido de <https://pagala.net/>
- PBS Soluciones. (s.f.). Obtenido de <https://www.pbssoluciones.com/firmaelectronica/>
- Peña Molina, J. (junio de 2017). *Estudio sobre la caracterización del mercado de prestación de servicios financieros a las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE)*

en *El Salvador*. Obtenido de Supertintendencia de Competencia:
http://www.sc.gob.sv/uploads/est_26_inf.pdf

Pineda, G. M. (2017). *Regulación financiera: Expectativas y desafíos de cara al 2017*.

Obtenido de Banco Central de Reserva:
<https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/documentos/Regulacion-Financiera.pdf>

Porter, M. E. (diciembre de 2011). *¿Que es la estrategia?* Obtenido de Harvard

Business Review: <https://sambodhipr.com/wp-content/uploads/2019/03/HBR-Que-es-la-estrategia-2.pdf>

Rivera, K. (23 de Febrero de 2021). DeComercio. *En El Salvador operan 13 «fintech»,*

según la SSF. Obtenido de <https://diarioelsalvador.com/en-el-salvador-operan-13-fintech-segun-la-ssf/46398/>

Robots, R. d. (08 de junio de 2023). *Industria 4.0. Qué es la Industria 4.0 y para qué*

sirve con ejemplos. Obtenido de Revista de Robots:
<https://revistaderobots.com/industria/industria-4-0/?cn-reloaded=1&cn-reloaded=1>

Rochac, Z. (Junio de 2021). *Enlaces - Revista de Negocios*. Obtenido de Universidad

Tecnológica de El Salvador:
https://www.utec.edu.sv/enlaces/admine/uploads/ediciones/1666131401EDI_enlaces59.pdf

Rocket. (s.f.). Obtenido de <https://www.rocketpos.app/>

Rodríguez, M. E. (2014). *Banca Electrónica*. Obtenido de Boletín económico:

<https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/documentos/Banca-Electronica.pdf>

S, J. (12 de Septiembre de 2021). *Como nacen las criptomonedas*. Obtenido de E3

TV: <https://economia3.com/como-nacen-las-criptomonedas/>

- Secretaría de Innovación de la Presidencia. (2020-2030). *Plan de conectividad nacional*. Obtenido de Agenda Digital: file:///C:/Users/Irisc/Downloads/Plan_de_conectividad_nacional.pdf
- Secretaría de Innovación de la Presidencia. (s.f.). *Innovación Financiera*. Obtenido de Fintech: <https://www.innovacion.gob.sv/fintech.php>
- Subero, H. C. (2020). *Transformación digital de los servicios financieros*. Obtenido de KPMG: https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/cr/pdf/DE-transformacion-servicios-financieros_2020.pdf
- Superintendencia del Sistema Financiero. (s.f.). Obtenido de Sistema de planilla única: <https://ssf.gob.sv/planilla-unica-2/>
- Superintendencia del Sistema Financiero. (febrero de 2014). *Ventajas de Usar Servicios Financieros Formales*. Obtenido de Portal de Transparencia: https://ssf.gob.sv/descargas/tasas_int/tasas_0214.pdf
- Tiankii. (s.f.). Obtenido de <https://www.tiankii.com/es/index>
- Tigo Money. (s.f.). *Tigo Business*. Obtenido de <https://www.tigo.com.sv/medianas/tigo-money#pagos-masivos>
- UANATACA. (s.f.). Obtenido de <https://web.uanataca.com/sv/>
- Unión Postal Universal (UPU). (2017). *Glosario de los Servicios Financieros Digitales*. Obtenido de Publicación conjunta de la Unión postal universal y la Unión Internacional de telecomunicaciones: <https://www.upu.int/UPU/media/upu/files/UPU/activities/PostalFinancialServices/digitalFinancialServicesGlossaryEs.pdf>
- Wompi. (s.f.). Obtenido de <https://wompi.sv/Home>

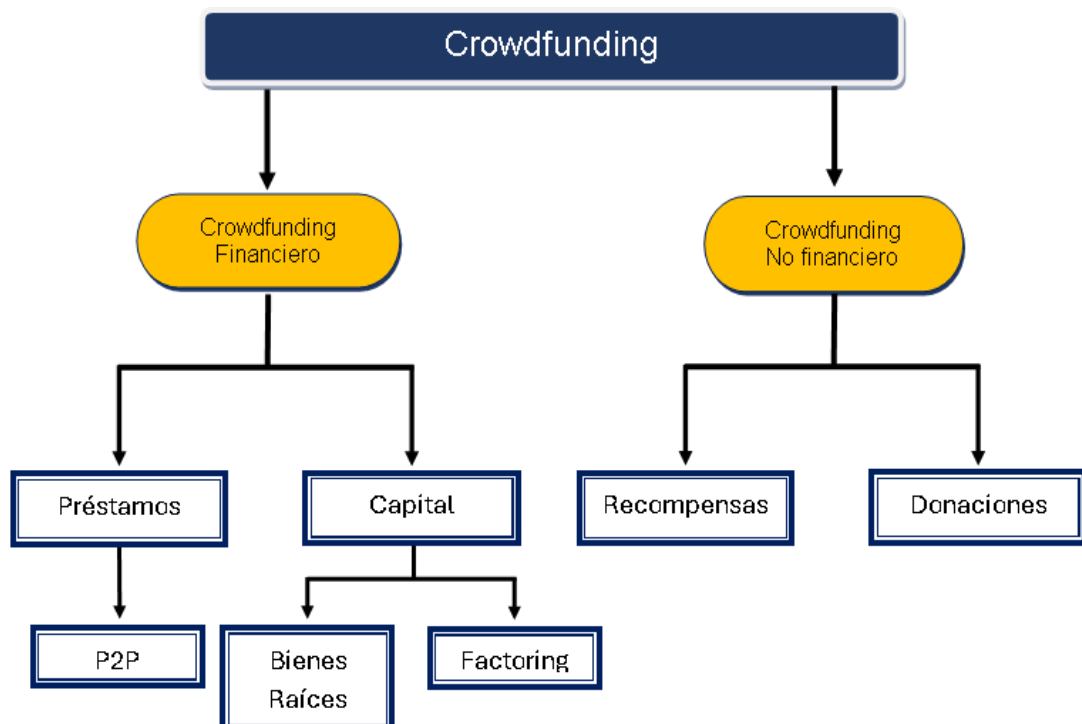
ANEXOS

Anexo 1. Presupuesto de Gastos

PRESUPUESTO DE GASTOS DEL PROYECTO MONOGRÁFICO

Categoría	Elementos	Cantidad	Costo estimado	Costo estimado total
PAPELERÍA	IMPRESIONES	120	\$ 0.25	\$ 30.00
INTERNET	SERVICIO INTERNET	3	\$ 30.00	\$ 90.00
OFFICE	PAQUETE OFFICE PARA DOCUMENTOS COMPARTIDOS	1	\$ 79.99	\$ 79.99
VIATICOS	TRANSPORTE Y ALIMENTACION	3	\$ 10.00	\$ 30.00
ANILLADO	ANILLADO	1	\$ 2.00	\$ 2.00
EMPASTADO	EMPASTADO DE ENTREGA FINAL	1	\$ 10.00	\$ 10.00
IMPREVISTOS		1	\$ 40.00	\$ 40.00
Total			\$ 172.24	\$ 281.99

Anexo 2. Tipos de Crowdfunding



Fuente: Elaboración propia con base en Crowdfunding y Factoraje como financiamiento para las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE), del Banco Central de Reserva.

Anexo 3. Uso de Canales Financieros 2022

Uso de canales en los últimos 12 meses



Fuente: Encuesta Nacional de acceso y uso productos y servicios financieros, 2022

Anexo 4. Instrumento dirigido a Instituciones Financieras e Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A INSTITUCIONES FINANCIERAS

Tema: “Servicios Financieros Digitales, competitividad y crecimiento en las Pequeñas y Medianas Empresas de El Salvador”

Objetivo: Recopilar información sobre el efecto que los Servicios Financieros Digitales tienen en la competitividad y el crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), así como comprender los desafíos y oportunidades asociados con su adopción, e identificar estrategias efectivas que hayan contribuido al éxito empresarial.

Indicaciones: Responda de acuerdo con su experiencia, y si lo considera pertinente, ilustre su respuesta con ejemplos específicos. Puede elegir una o más opciones.

A continuación, encontrará doce preguntas elaboradas para conocer su percepción sobre la importancia, uso, ventajas y desventajas de los Servicios Financieros Digitales en relación con la adopción de estos en el ámbito de la competitividad y crecimiento de las PYMES.

I. Datos Generales

Nombre: _____

Edad:

Institución: _____

Cargo que desempeña: _____

II. Servicios Financieros Digitales

1. ¿Qué Servicios Financieros Digitales ofrece la institución en la que labora?
 - a) Banca en línea
 - b) Banca móvil
 - c) Pagos electrónicos
 - d) Transferencias
 - e) Crowdfunding
 - f) Factoraje
 - g) Gestión de Inversiones
 - h) Control de Finanzas
 - i) Otros
 - j) Ninguno
2. ¿Cuáles son los Servicios Financieros Digitales más utilizados por las empresas?
 - a) Banca en línea
 - b) Banca móvil
 - c) Pagos electrónicos
 - d) Transferencias
 - e) Crowdfunding
 - f) Factoraje
 - g) Gestión de Inversiones
 - i) Control de Finanzas
 - k) Otros
3. ¿Por qué considera que es importante la adopción de Servicios Financieros Digitales en las empresas?
 - a) Facilitan la gestión financiera
 - b) Simplifican procesos
 - c) Obtención de datos en tiempo real
 - d) Ahorro de tiempo
 - e) Ahorro de recursos
 - f) Toma de decisiones
 - g) Seguridad

III. Ventajas y Desventajas de los Servicios Financieros Digitales

4. ¿Cuáles son las principales ventajas que las PYMES experimentan con la adopción de Servicios Financieros Digitales?

- a) Aumento de la competencia
- b) Atracción de nuevos clientes
- c) Innovación
- d) Aumento de la eficiencia
- e) Oportunidades de inversión
- f) Reducción de costos
- g) Acceso a Financiamiento
- h) Crecimiento económico

5. ¿Cuáles son las principales desventajas que las PYMES experimentan con la adopción de Servicios Financieros Digitales?

- a) Pocas habilidades tecnológicas
- b) Falta de controles de ciberseguridad
- c) Interacción limitada con los clientes
- d) Otros

IV. Barreras y desafíos

6. ¿Qué barreras o desafíos encuentran las empresas en la adopción e implementación de Servicios Financieros Digitales?

- a) Alta inversión
- b) Falta de conocimientos en el área digital
- c) Falta de capacitación
- d) Falta de financiamiento
- e) Conectividad

7. ¿Cómo promueve su institución la adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES?

- a) Mediante programas de capacitación.
- b) Simplificando y reduciendo los trámites y procesos para facilitar la adopción.
- c) Estableciendo requisitos que se adapten a las necesidades y capacidades de las empresas.

IV. Competitividad y Crecimiento

8. ¿En qué medida considera que los Servicios Financieros Digitales impactan en la competitividad y crecimiento de las PYMES?

- a) Impacta significativamente negativo
- b) Impacta moderadamente negativo
- c) Neutro / Sin efecto
- d) Afecta moderadamente positivo
- e) Afecta significativamente positivo

9. ¿Como se refleja el efecto en la competitividad con la adopción de Servicios Financieros Digitales en las Pequeñas y Medianas Empresas?

- a) Incremento de la Productividad
- b) Eficiencia del Uso de Recursos
- c) Reducción de Costos
- d) Innovación

10. ¿Qué efecto percibe el crecimiento económico de las empresas mediante la adopción de Servicios Financieros Digitales? (marque todas las que considere)

- a) Incremento en Flujo de Caja
- b) Mejora de Rentabilidad
- c) Aumento de liquidez
- d) Otras

V. **Conocimiento y capacitación**

11. ¿Considera que las Pequeñas y Medianas Empresas están familiarizadas con el uso de los Servicios Financieros Digitales disponibles en el país?

- a. Definitivamente no
- b. Definitivamente si
- c. Indeciso
- d. Probablemente no
- e. Probablemente si

12. ¿En qué medida considera que las Pequeñas y Medianas Empresas cuentan con la capacitación adecuada para el uso de Servicios Financieros Digitales?

- a. Ninguna capacitación
- b. Escasa capacitación
- c. Buena capacitación
- d. Excelente capacitación

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

Tema: “Servicios Financieros Digitales, competitividad y crecimiento en las Pequeñas y Medianas Empresas de El Salvador”

Objetivo: Adquirir conocimientos que permitan analizar el papel de los Servicios Financieros Digitales en la mejora de la competitividad y el crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES); y, conocer los desafíos y oportunidades que enfrentan al adoptarlos, así como registrar las estrategias efectivas que han llevado al éxito empresarial.

Indicaciones: Marque una o varias opciones que considere pertinentes de acuerdo con su experiencia, y si lo considera oportuno, ilustre su respuesta con ejemplos específicos.

Seguidamente cuenta con catorce interrogantes planteadas para indagar sobre su percepción sobre la relevancia, utilización, beneficios y desventajas de los Servicios Financieros Digitales en relación con su incorporación en la competitividad y crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES).

I. Datos Generales

Nombre: _____

Edad:

Institución: _____

Cargo que desempeña: _____

II. Servicios Financieros Digitales

1. ¿Conoce sobre los Servicios Financieros Digitales existentes?
 - a) Sí
 - b) No
2. ¿Qué Servicios Financieros Digitales utilizan actualmente en su empresa?
 - a) Banca en línea
 - b) Banca móvil
 - c) Pagos electrónicos
 - d) Transferencias
 - e) Crowdfunding
 - f) Factoraje
 - g) Gestión de Inversiones
 - h) Control de Finanzas
 - i) Otros
3. ¿Utiliza la empresa alguna de estas empresas proveedoras de Servicios financieros (FINTECH)?
 - a) C-Presta
 - b) Pentágono
 - c) Optima
 - d) Quedex
 - e) Opercom
 - f) Tiankii
 - g) DitoBanx
 - h) Cubo
 - i) Pagadito
 - j) Wompi
 - k) NICO
 - l) Págala
 - m) Tigo Money
 - n) Money Box
 - o) Chivo Wallet
 - p) Transfer 365
 - q) Transfer Business
 - r) Ninguna
 - s) Otras

4. ¿Por qué considera que es importante la adopción de Servicios Financieros Digitales para su empresa?
 - a) Facilitan la gestión financiera
 - b) Simplifican procesos
 - c) Obtención de datos en tiempo real
 - d) Ahorro de tiempo
 - e) Ahorro de recursos
 - f) Toma de decisiones
 - g) Seguridad

III. **Ventajas y Desventajas de los Servicios Financieros Digitales**

5. ¿Cuáles son las principales ventajas que ha experimentado con la adopción de Servicios Financieros Digitales?
 - a) Aumento de la competencia
 - b) Atracción de nuevos clientes
 - c) Innovación
 - d) Aumento de la eficiencia
 - e) Oportunidades de inversión
 - f) Reducción de costos
 - g) Acceso a Financiamiento
 - h) Crecimiento económico
6. ¿Cuáles son las principales desventajas que ha experimentado con la adopción de Servicios Financieros Digitales?
 - a) Pocas habilidades tecnológicas
 - b) Falta de controles de ciberseguridad
 - c) Interacción limitada con los clientes
 - d) Otros

IV. Barreras y Desafíos.

7. ¿Qué barreras o desafíos enfrentaron en la adopción e implementación de Servicios Financieros Digitales?
- h) Alta inversión
 - i) Falta de conocimientos en el área digital
 - j) Falta de capacitación
 - k) Falta de financiamiento
 - l) Conectividad
8. ¿Qué tipo de apoyo ha recibido por parte de las instituciones financieras para la adopción de Servicios Financieros Digitales?
- a) Programas de capacitación.
 - b) Simplificación y reducción de procesos en los trámites
 - c) Estableciendo requisitos que se adapten a las necesidades y capacidades de las empresas.
 - d) Ninguno

V. Competitividad y Crecimiento

9. ¿En qué medida considera que los Servicios Financieros Digitales han impactado en la competitividad y crecimiento de la empresa?
- a) Impacta significativamente negativo
 - b) Impacta moderadamente negativo
 - c) Sin efecto
 - d) Afecta moderadamente positivo
 - e) Afecta significativamente positivo
10. ¿Como se ha reflejado el efecto en la competitividad con la adopción de Servicios Financieros Digitales en la empresa?
- a) Incremento de la Productividad
 - b) Mejora en la Eficiencia del Uso de Recursos
 - c) Reducción de Costos
 - d) Innovación

11. ¿Cómo ve reflejado el crecimiento económico de la empresa tras la adopción de Servicios Financieros Digitales?
- a) Incremento en Flujo de Caja
 - b) Mejora de Rentabilidad
 - c) Aumento de liquidez
 - d) Otras

VI. Conocimiento y Capacitación

12. ¿Considera que la empresa requiere mayor capacitación sobre el uso de Servicios Financieros Digitales?
- a) Necesita mucha capacitación
 - b) Necesita poca capacitación
 - c) Está totalmente capacitada
13. ¿En qué medida cree que la adopción continua de Tecnologías afectará a su empresa?
- a) Impacta significativamente negativo
 - b) Impacta moderadamente negativo
 - c) Sin efecto
 - d) Impacta moderadamente positivo
 - e) Impacta significativamente positivo
14. ¿Qué cambios se podrían implementar en estos servicios para beneficiar a las Pequeñas y Medianas Empresas?
- a) Difusión de tecnologías digitales y sus beneficios
 - b) Apoyo financiero y técnico para la adquisición
 - c) Capacitaciones gratuitas
 - d) Focalizar la digitalización por sectores y tamaño

Anexo 6. Tabulación de datos del cuestionario dirigido a Pequeñas y Medianas Empresas

I. Datos Generales

1- Edad

Tabla 4.

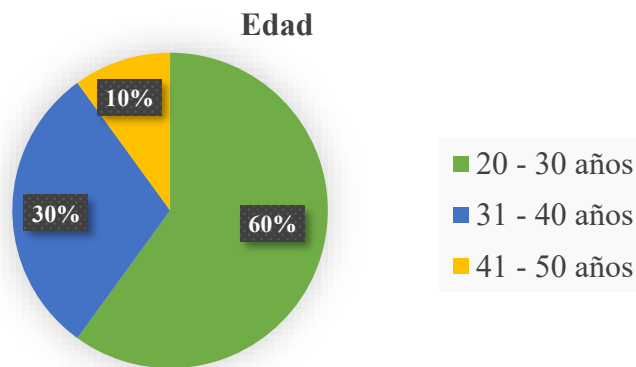
Rango de edad de colaboradores de Pequeñas y Medianas Empresas

Rango de edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
20 - 30 años	6	60.0%
31 - 40 años	3	30.0%
41 - 50 años	1	10.0%
Total encuestados	10	100%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 16.

Rango de edad de colaboradores de Pequeñas y Medianas Empresas



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Estos resultados reflejan una mayor aceptación y conocimiento de los Servicios Financieros Digitales entre los jóvenes que ocupan posiciones gerenciales en las Pequeñas y Medianas Empresas.

2- Cargo que desempeña en la empresa

Tabla 5.

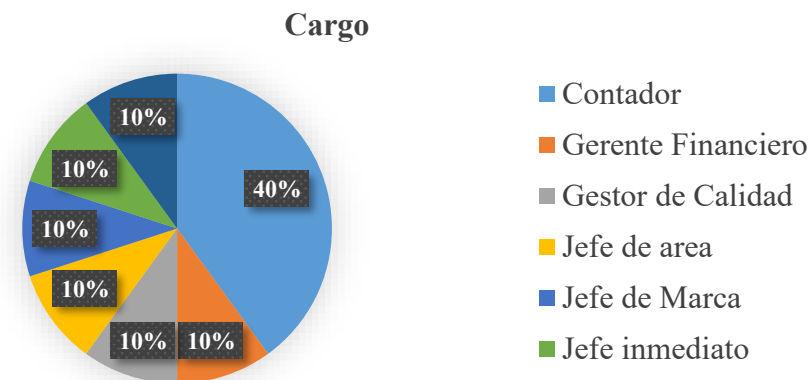
Cargos que más se relacionan con Servicios Financieros Digitales en las PYMES.

Cargo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Contador	4	40%
Gerente Financiero	1	10%
Gestor de Calidad	1	10%
Jefe de área	1	10%
Jefe de Marca	1	10%
Jefe inmediato	1	10%
Tesorero	1	10%
Total encuestados	10	100%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 17.

Cargos que más se relacionan con Servicios Financieros Digitales en las PYMES



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Los resultados sugieren que los contadores desempeñan un papel importante en la integración y aplicación de los SDF, y, son responsables de gestionar la información sobre los desafíos y beneficios que aportan a la competitividad y crecimiento de la empresa.

II. Servicios Financieros Digitales

1- ¿Conoce sobre los Servicios Financieros Digitales existentes?

Tabla 6.

Conocimiento de la existencia de Servicios Financieros Digitales por empresas

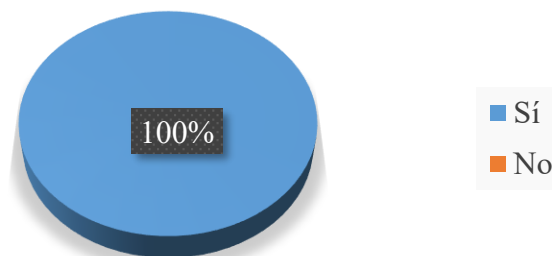
Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	10	100%
No	0	0%
Total encuestados	10	100%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 18.

Conocimiento de la existencia de Servicios Financieros Digitales por empresas

¿Conoce sobre los Servicios Financieros Digitales existentes?



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, todas las Pequeñas y Medianas Empresas consultadas, conocen la diversidad de Servicios Financieros Digitales disponibles para su uso según sus requerimientos y necesidades.

2- ¿Qué Servicios Financieros Digitales utilizan actualmente en su empresa?

Tabla 7.

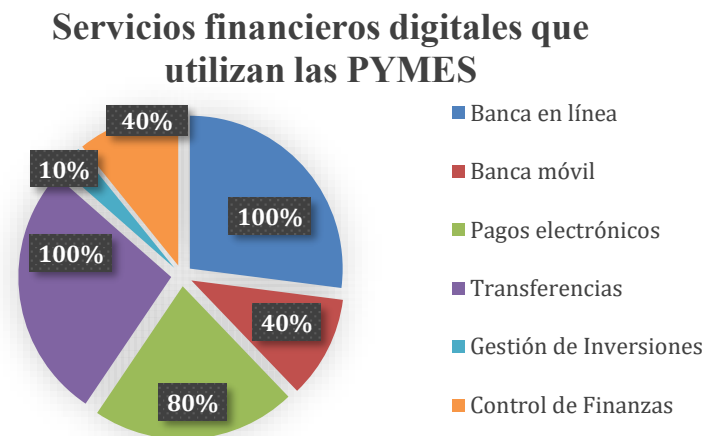
Servicios Financieros Digitales que utilizan las PYMES

Servicios Financieros Digitales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Banca en línea	10	100.00%
Banca móvil	4	40.00%
Pagos electrónicos	8	80.00%
Transferencias	10	100.00%
Gestión de Inversiones	1	10.00%
Control de Finanzas	4	40.00%
Total encuestados	10	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 19.

Servicios Financieros Digitales que utilizan las PYMES



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Conforme a lo expresado por las Pequeñas y Medianas Empresas consultadas, la Banca en Línea lidera como uno de los Servicios Financieros Digitales más utilizados, en conjunto con el servicio de transferencias y de los pagos electrónicos, los cuales, en mayor medida, están enfocados en satisfacer las necesidades de la Pequeña y Mediana Empresa.

3- ¿Utiliza la empresa alguna de estas empresas proveedoras de Servicios financieros (FINTECH)?

Tabla 8.

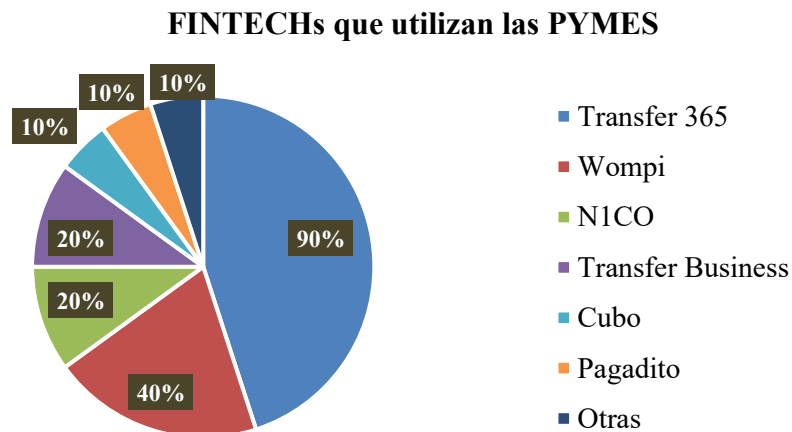
FINTECH utilizadas en las PYMES

FINTECHs que utilizan las PYMES	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Transfer 365	9	90%
Wompi	4	40%
NICO	2	20%
Transfer Business	2	20%
Cubo	1	10%
Pagadito	1	10%
Otras	1	10%
Total encuestados	10	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 20.

FINTECH utilizadas en las PYMES



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Transfer 365 lidera como el Servicio Financiero Digital más utilizado por las PYMES debido a su conveniencia para realizar transferencias entre diferentes bancos en cualquier momento del día. Además, servicios como Wompi, NICO, Cubo y Pagadito simplifican la gestión de pagos electrónicos y aumentando sus ventas.

4 - ¿Por qué considera que es importante la adopción de Servicios Financieros Digitales para su empresa?

Tabla 9 .

Importancia la adopción de Servicios Financieros Digitales en las empresas

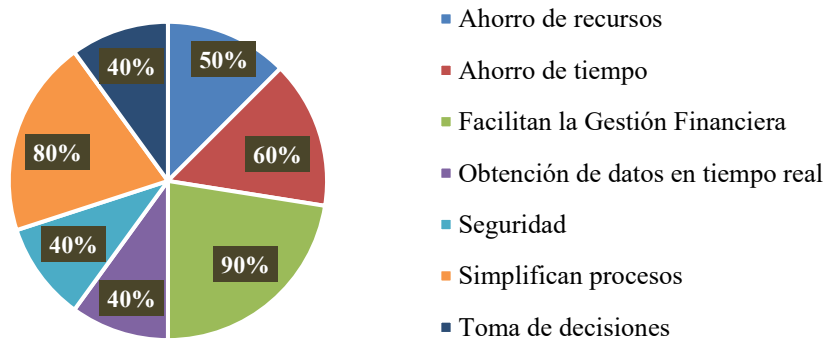
Importancia de los Servicios Financieros Digitales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Ahorro de recursos	5	50%
Ahorro de tiempo	6	60%
Facilitan la Gestión Financiera	9	90%
Obtención de datos en tiempo real	4	40%
Seguridad	4	40%
Simplifican procesos	8	80%
Toma de decisiones	4	40%
Total encuestados	10	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 21.

Importancia la adopción de Servicios Financieros Digitales en las empresas

Importancia de los Servicios Financieros Digitales



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: La mayoría de las empresas considera esencial la adopción de SFD, ya que facilitan la gestión financiera, simplifican procesos, ahorran tiempo y recursos, y mejoran la toma de decisiones con acceso seguro a datos en tiempo real.

III. Ventajas y Desventajas de los Servicios Financieros Digitales

5 - ¿Cuáles son las principales ventajas que ha experimentado con la adopción de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 10.

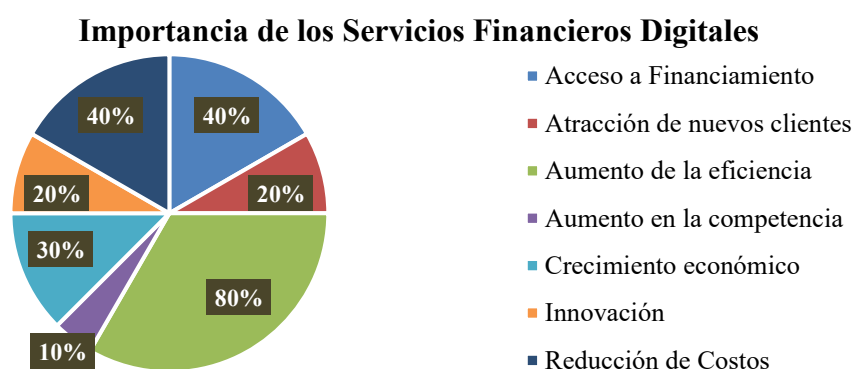
Ventajas que experimentan las empresas con la adopción de Servicios Financieros Digitales

Ventajas de los Servicios Financieros Digitales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Acceso a Financiamiento	4	40%
Atracción de nuevos clientes	2	20%
Aumento de la eficiencia	8	80%
Aumento en la competencia	1	10%
Crecimiento económico	3	30%
Innovación	2	20%
Reducción de Costos	4	40%
Total encuestados	10	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 22.

Ventajas que experimentan las empresas con la adopción de Servicios Financieros Digitales



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Las empresas señalan que los SFD aumentan la eficiencia al simplificar procesos y reducir costos. Además, el acceso al financiamiento es otra ventaja importante, ya que impulsa su crecimiento económico y atrae nuevos clientes.

6- ¿Cuáles son las principales desventajas que ha experimentado con la adopción de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 11.

Desventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales

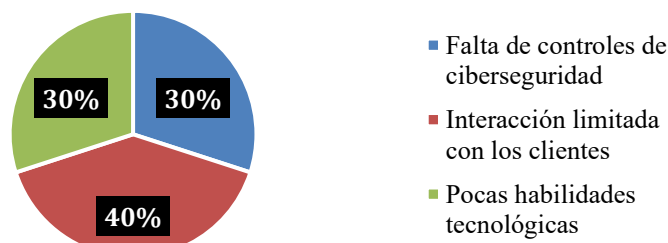
Desventajas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Falta de controles de ciberseguridad	3	30.00%
Interacción limitada con los clientes	4	40.00%
Pocas habilidades tecnológicas	3	30.00%
Otras	0	0.00%
Total	10	100.00%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 23.

Desventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales

Desventajas en la adopción de los SFD



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, las Pequeñas y Medianas Empresas indican en su mayoría que la principal desventaja que han percibido con el uso de los Servicios Financieros Digitales deriva de la interacción limitada que tienen con sus clientes, ya que frena el primer contacto con el usuario, reduciendo una experiencia personalizada. Mientras que un porcentaje de las empresas consultadas consideran que la falta de controles de ciberseguridad y las pocas habilidades tecnológicas es un factor importante para considerar con la adopción de Servicios Financieros Digitales, ya que las empresas esperan que se garanticen medidas adecuadas de ciberseguridad para proteger la información financiera.

IV. Barreras y desafíos

7- ¿Qué barreras o desafíos enfrentaron en la adopción e implementación de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 12.

Barreras o desafíos en la adopción e implementación de Servicios Financieros Digitales

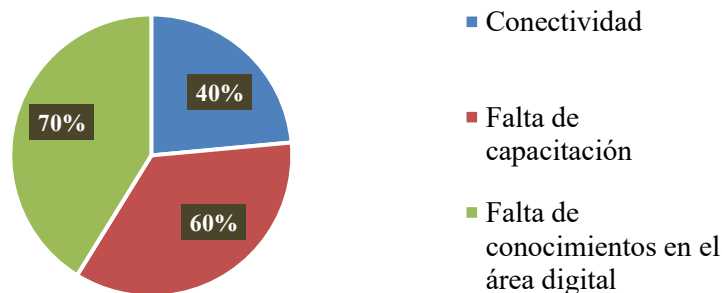
Barreras de los Servicios Financieros Digitales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conectividad	4	40%
Falta de capacitación	6	60%
Falta de conocimientos en el área digital	7	70%
Total encuestados	10	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 24.

Barreras o desafíos en la adopción e implementación de Servicios Financieros Digitales

Desventajas de los Servicios Financieros Digitales



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: La falta de conocimiento y capacitación en el área digital se posicionan como las principales barreras que las empresas señalan como desafíos para utilizar la diversidad de Servicios Financieros que están a su disposición, lo que genera que las PYMES se priven de conocer estas herramientas. Aunque algunas empresas apuntan a que la conectividad en muchos casos dificulta el aprovechamiento de estos Servicios Financieros.

8- ¿Qué tipo de apoyo ha recibido por parte de las instituciones financieras para la adopción de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 13.

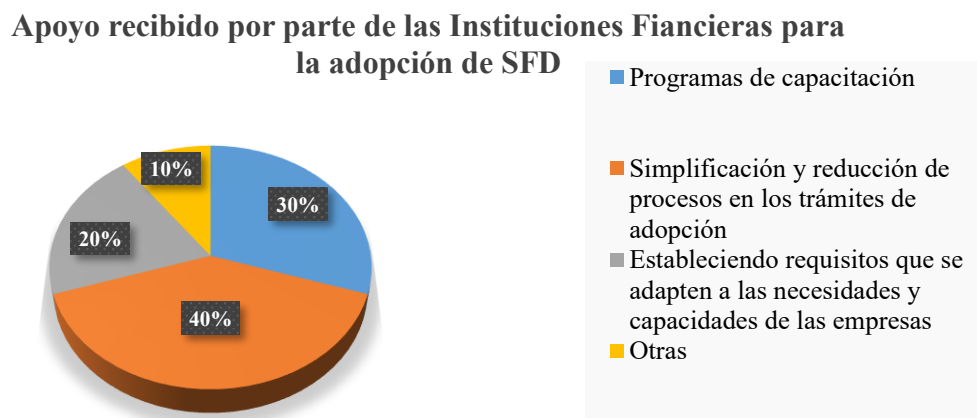
Apoyo recibido por parte de las Instituciones Financieras para la adopción de SFD

Apoyo recibido	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Programas de capacitación	3	30.0%
Simplificación y reducción de procesos en los trámites de adopción	4	40.0%
Estableciendo requisitos que se adapten a las necesidades y capacidades de las empresas	2	20.0%
Otras	1	10.0%
Total	10	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 25.

Apoyo recibido por parte de las Instituciones Financieras para la adopción de SFD



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Según lo expresado por las Pequeñas y Medianas Empresas consultadas, la simplificación y reducción de trámites para dar inicio al uso de Servicios Financieros Digitales es considerado como un factor de apoyo de las Instituciones Financieras hacia las PYMES para facilitar la implementación de estos Servicios adicional que se les ofrece programas de capacitación para familiarizarse con estas herramientas.

V. Competitividad y Crecimiento

9. ¿En qué medida considera que los Servicios Financieros Digitales han impactado en la competitividad y crecimiento de la empresa?

Tabla 14.

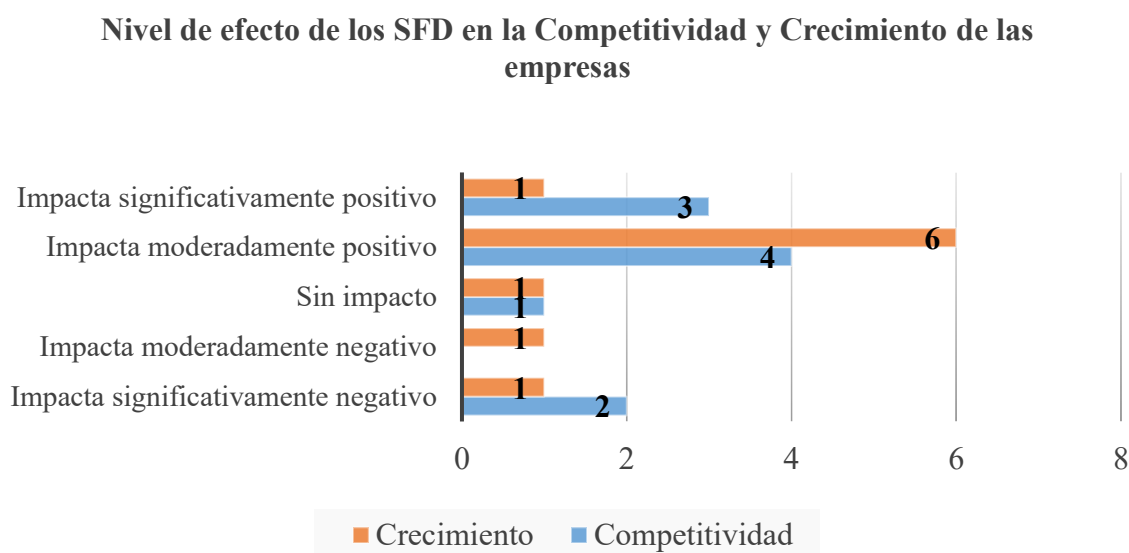
Nivel de efecto de los SFD en la Competitividad y Crecimiento de las empresas

Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa
	Competitividad	Crecimiento	Competitividad	Crecimiento
Impacta significativamente negativo	2	1	20.0%	10.0%
Impacta moderadamente negativo	0	1	0.0%	10.0%
Sin efecto	1	1	10.0%	10.0%
Impacta moderadamente positivo	4	6	40.0%	60.0%
Impacta significativamente positivo	3	1	30.0%	10.0%
Total	10	10	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 26.

Nivel de efecto de los SFD en la Competitividad y Crecimiento de las empresas



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Las empresas encuestadas manifestaron que los Servicios Financieros Digitales han impactado moderadamente de forma positiva en la competitividad y crecimiento de la empresa ya que el adaptarse al uso de los Servicios Financieros Digitales significa que la empresa cuenta con la capacidad e innovación para satisfacer las necesidades de sus clientes de una forma más efectiva. Por otra parte. Existe un grupo que considera que impacta negativamente tomando en cuenta las barreras o desafíos por falta de conocimiento y capacitación.

10- ¿Como se ha reflejado el efecto en la competitividad con la adopción de Servicios Financieros Digitales en la empresa?

Tabla 15.

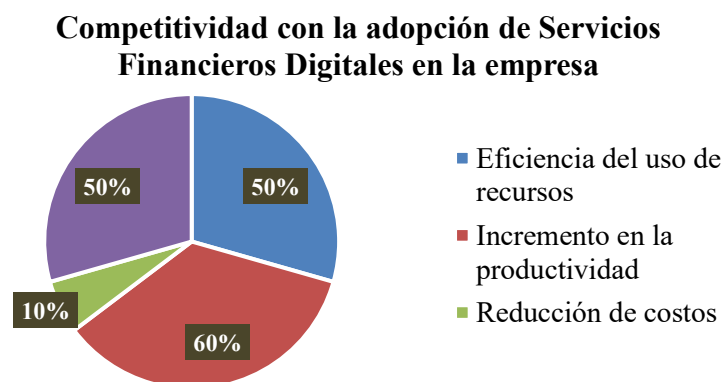
Efecto en la competitividad con la adopción de Servicios Financieros Digitales en la empresa

Efecto en la competitividad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Eficiencia del uso de recursos	5	50%
Incremento en la productividad	6	60%
Reducción de costos	1	10%
Innovación	5	50%
Total encuestados	10	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 27.

Efecto en la competitividad con la adopción de Servicios Financieros Digitales en la empresa



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Tras la adopción de los Servicios Financieros Digitales, las empresas indican que el efecto significativo se refleja en el incremento de la productividad. Optimizar los procesos internos y ser eficientes contribuye significativamente a la competitividad. Señalan que la eficiencia del uso de recursos e innovación permiten que la empresa sea relevante y adaptable a cambios en el mercado.

11- ¿Cómo ve reflejado el crecimiento económico de la empresa tras la adopción de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 16.

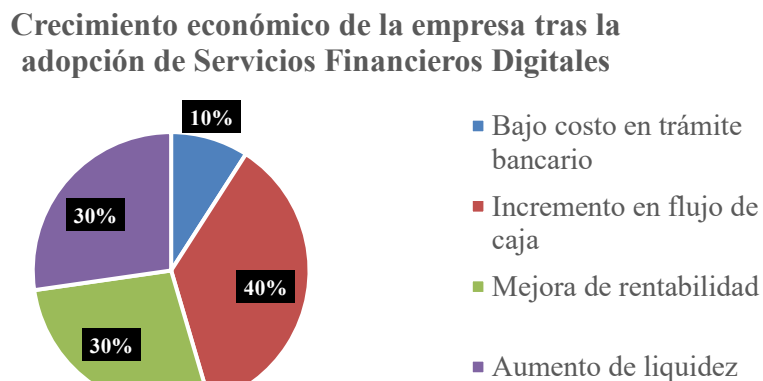
Crecimiento económico de las empresas tras la adopción de Servicios Financieros Digitales

Crecimiento económico	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Bajo costo en trámite bancario	1	10%
Incremento en flujo de caja	4	40%
Mejora de rentabilidad	3	30%
Aumento de liquidez	3	30%
Total encuestados	10	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 28.

Crecimiento económico de las empresas tras la adopción de Servicios Financieros Digitales



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, las empresas indican que con la adopción de Servicios Financieros Digitales perciben un crecimiento económico el cual ven reflejado con un incremento en su flujo de caja ya que estos Servicios representan un papel determinante para mejorar la eficiencia de los procesos ya que permiten integrar actividades financieras, contables, controles administrativos entre otros permitiendo mejorar la rentabilidad y aumentar la liquidez en términos de ahorro de costos y tiempo valioso para dedicar a administrar y hacer crecer su empresa.

VI. Crecimiento y capacitación

12. ¿Considera que la empresa requiere mayor capacitación sobre el uso de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 17.

Necesidad de capacitación sobre el uso de Servicios Financieros Digitales

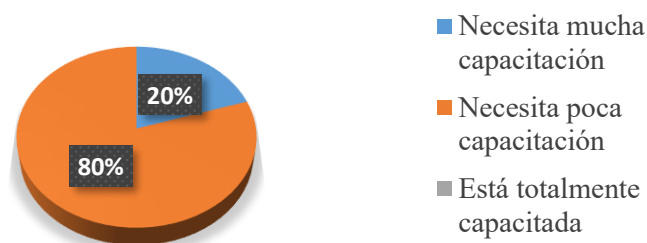
Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Necesita mucha capacitación	2	20.0%
Necesita poca capacitación	8	80.0%
Está totalmente capacitada	0	0.0%
Total	10	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 29.

Necesidad de capacitación sobre el uso de Servicios Financieros Digitales

Necesidad de capacitación sobre el uso de SFD



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: La mayoría de las empresas encuestadas indican que es poca la capacitación que requieren para hacer uso efectivo de los Servicios Financieros Digitales, ya que, actualmente consideran que posee el conocimiento necesario sobre ellos. Sin embargo, aún hay empresas que requieren un mayor grado de capacitación para incursionar en el uso de estos servicios y sacar el máximo provecho de ello.

13- ¿En qué medida cree que la adopción continua de Tecnologías afectará a su empresa?

Tabla 18.

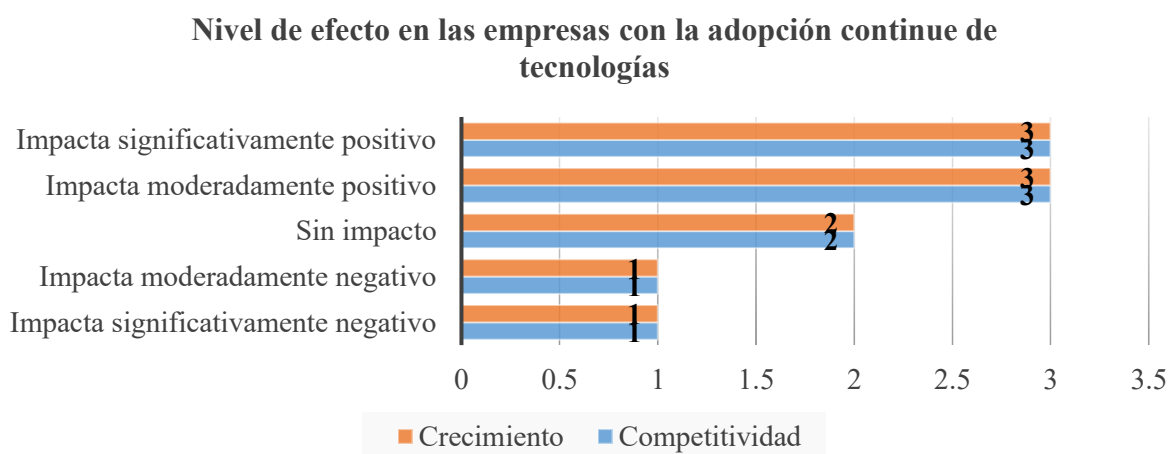
Nivel de efecto en las empresas con la adopción continua de tecnologías

Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa
	Competitividad	Crecimiento	Competitividad	Crecimiento
Impacta significativamente negativo	1	1	10.0%	10.0%
Impacta moderadamente negativo	1	1	10.0%	10.0%
Sin efecto	2	2	20.0%	20.0%
Impacta moderadamente positivo	3	3	30.0%	30.0%
Impacta significativamente positivo	3	3	30.0%	30.0%
Total	10	10	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 30.

Nivel de efecto en las empresas con la adopción continua de tecnologías



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: La adopción continua de tecnologías impacta moderadamente y significativamente de forma positiva a las empresas consultadas, ya que son conscientes de las ventajas que ofrecen el uso de estas herramientas, Sin embargo existe empresas que consideran que el efecto que conlleva el uso de estos servicios es moderadamente y significativamente negativo tomando en cuenta factores mencionados anteriormente como falta de conocimiento en el uso, conectividad o falta de capacitación para el correcto uso.

14- ¿Qué cambios se podrían implementar en estos servicios para beneficiar a las Pequeñas y Medianas Empresas?

Tabla 19.

Cambios que se podrían implementar en los servicios para beneficiar a las PYMES

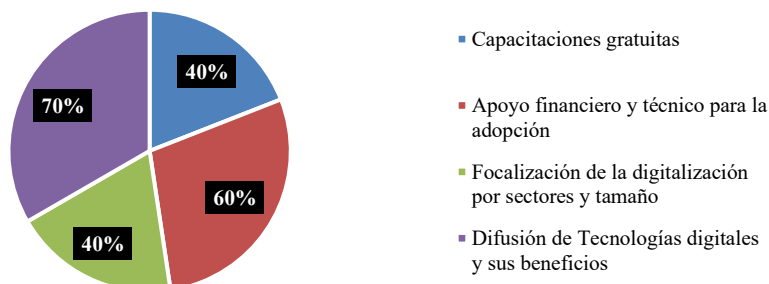
Cambios que se podrían implementar	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Capacitaciones gratuitas	4	40%
Apoyo financiero y técnico para la adopción	6	60%
Focalización de la digitalización por sectores y tamaño	4	40%
Difusión de Tecnologías digitales y sus beneficios	7	70%
Total encuestados	10	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas

Figura 31.

Cambios que se podrían implementar en los servicios para beneficiar a las PYMES

Cambios que se podrían implementar en los SFD para beneficiar a las PYMES



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Existen cambios que pueden implementarse con el objetivo de beneficiar a las PYMES con respecto al uso de Servicios Financieros Digitales, dentro de los cuales señalan, en mayor medida, la difusión de tecnologías digitales y sus beneficios para captar la atención de aquellas empresas que aún no hacen uso de estos servicios. Pero a la vez, las empresas indican que se requiere apoyo financiero y técnico, el cual puede ser brindado a través de capacitaciones gratuitas focalizadas en la digitalización de las PYMES.

Anexo 7. Tabulación de datos del cuestionario dirigido a Instituciones Financieras

I. Datos Generales

1- Edad

Tabla 20.

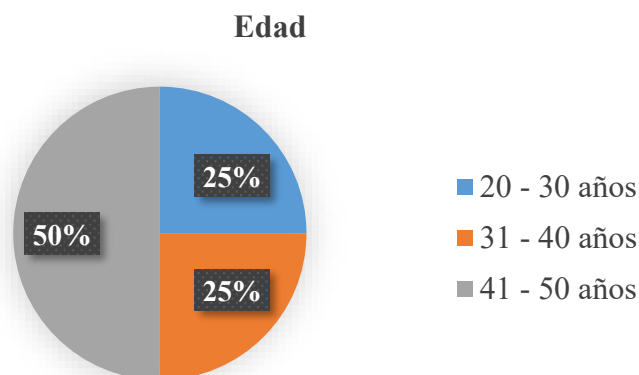
Rango de edad de colaboradores– Instituciones

Rango de edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
20 - 30 años	1	25%
31 - 40 años	1	25%
41 - 50 años	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 32.

Rango de edad de colaboradores– Instituciones



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Las Instituciones financieras se han sumado a la era de innovación tecnológica, ofertando diversas herramientas y plataformas digitales. De las cuales la mayor parte es representada por personas mayores, lo que sugiere que se están adaptando activamente a la tecnología y participando en la transformación digital del sector financiero, debido al reconocimiento de la importancia de la digitalización para la eficiencia y competitividad.

Tabla 21.

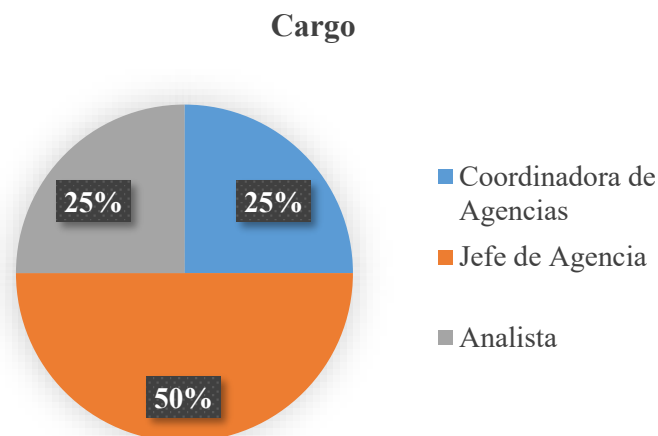
Cargo que desempeña en la Institución

Cargo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Coordinadora de Agencias	1	25%
Jefe de Agencia	2	50%
Analista	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 33.

Cargo que desempeña en la Institución



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Los cargos en las instituciones financieras, muestra un equilibrio entre roles de liderazgo y roles analíticos, con un notado énfasis en posiciones gerenciales. Esto permite una combinación de supervisión, coordinación y análisis, lo que es crucial para mejorar las operaciones en el sector financiero digital.

II. Servicios Financieros Digitales

1- ¿Qué Servicios Financieros Digitales ofrece la institución en la que labora?

Tabla 22.

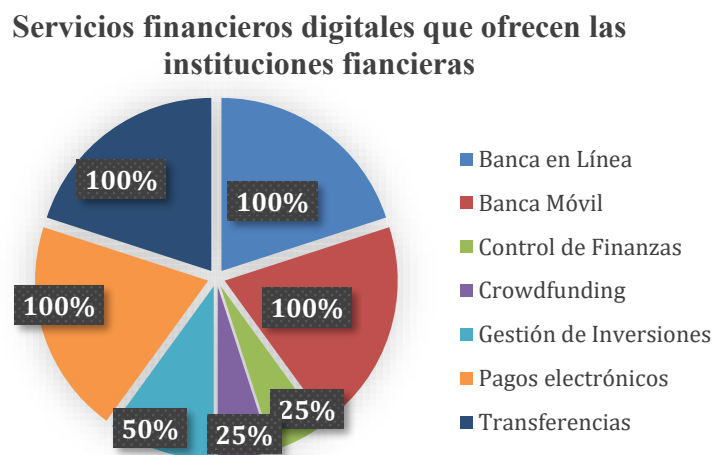
Servicios Financieros Digitales que ofrecen las Institución Financieras

SFD que ofrecen las Instituciones Financieras	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Banca en Línea	4	100%
Banca Móvil	4	100%
Control de Finanzas	1	25%
Crowdfunding	1	25%
Gestión de Inversiones	2	50%
Pagos electrónicos	4	100%
Transferencias	4	100%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 34.

Servicios Financieros Digitales que ofrecen las Institución Financieras



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Las Instituciones financieras desempeñan una función fundamental en el país al ser los principales proveedores de SFD ofreciendo una variedad de herramientas digitales. Entre estas, la más ofertada y con mayor aceptación esta la Banca en Línea y móvil, junto con los servicios de pagos electrónicos y transferencias, debido a que ayudan a las empresas a agilizar sus transacciones diarias.

2- ¿Cuáles son los Servicios Financieros Digitales más utilizados por las empresas?

Tabla 23.

Servicios Financieros Digitales más utilizados por las PYMES

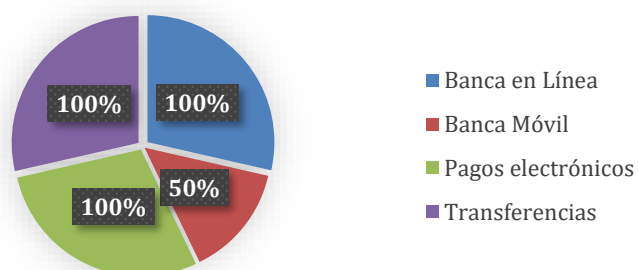
SFD que utilizan las PYMES según Instituciones Financieras	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Banca en Línea	4	100%
Banca Móvil	2	50%
Pagos electrónicos	4	100%
Transferencias	4	100%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 35.

Servicios Financieros Digitales más utilizados por las PYMES

SFD que utilizan las PYMES según Instituciones Financieras



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Según lo señalado por las Instituciones Financieras consultadas, la Banca en Línea se destaca como la más utilizada, junto con los servicios de pagos electrónicos y transferencias. Estos servicios son preferidos debido a su capacidad para ajustarse a las necesidades específicas de las PYMES.

3- ¿Por qué considera que es importante la adopción de Servicios Financieros Digitales en las empresas?

Tabla 24.

Importancia de la adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES

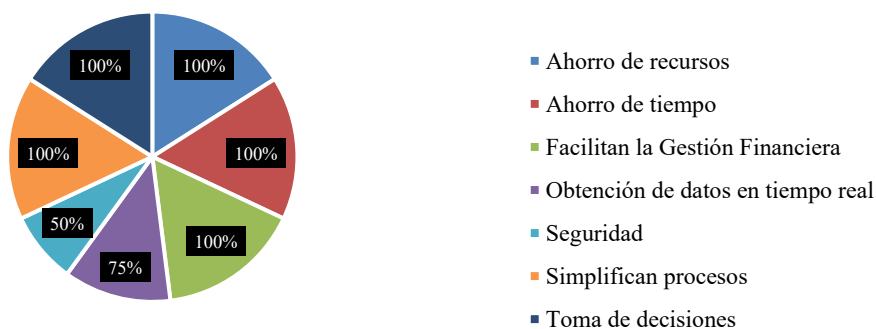
Importancia de los SFD según Instituciones Financieras	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Ahorro de recursos	4	100%
Ahorro de tiempo	4	100%
Facilitan la Gestión Financiera	4	100%
Obtención de datos en tiempo real	3	75%
Seguridad	2	50%
Simplifican procesos	4	100%
Toma de decisiones	4	100%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 36.

Importancia de la adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES

Importancia de los SFD según Instituciones Financieras



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: La implementación de Servicios Financieros Digitales en las Pequeñas y Medianas Empresas es ventajosa, ya que elimina la necesidad de que sus clientes acudan a una sucursal para acceder a los diversos servicios financieros que ofrecen. Desde la perspectiva de los representantes de las instituciones financieras, estos servicios facilitan en gran medida la gestión financiera al simplificar procesos, lo que resulta en una optimización del tiempo y los recursos. Además, permiten la obtención de datos en tiempo real, lo que favorece la toma de decisiones desde un canal que consideran seguro.

III. Ventajas y Desventajas de los Servicios Financieros Digitales

4. ¿Cuáles son las principales ventajas que las PYMES experimentan con la adopción de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 25.

Ventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales, según Instituciones Financieras

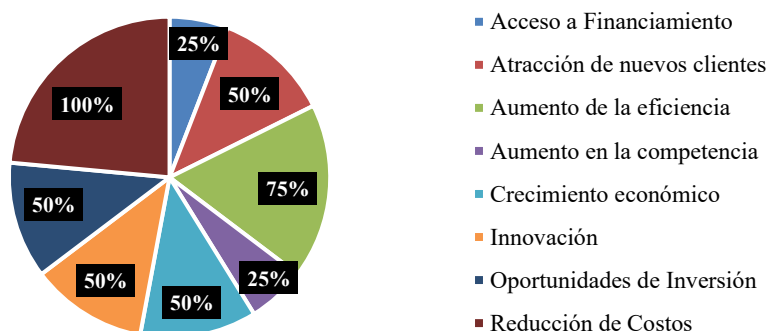
Ventajas de los SFD según Instituciones Financieras	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Acceso a Financiamiento	1	25%
Atracción de nuevos clientes	2	50%
Aumento de la eficiencia	3	75%
Aumento en la competencia	1	25%
Crecimiento económico	2	50%
Innovación	2	50%
Oportunidades de Inversión	2	50%
Reducción de Costos	4	100%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 37.

Ventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales, según Instituciones Financieras

Ventajas de los Servicios Financieros Digitales según Instituciones Financieras



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Con la implementación de Servicios Financieros Digitales, las entidades financieras consideran que las PYMES obtienen una serie de ventajas significativas. Entre estas, se destaca la reducción de costos, como uno de los principales beneficios. Además, resaltan el aumento de la eficiencia y la innovación en los procesos empresariales, lo que atrae a nuevos clientes y genera oportunidades de inversión, acceso a financiamiento y crecimiento económico.

5- ¿Cuáles son las principales desventajas que las PYMES experimentan con la adopción de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 26.

Desventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales

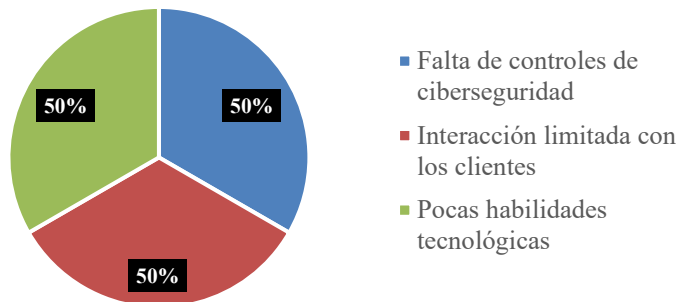
Desventajas de los SFD según Instituciones Financieras	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Falta de controles de ciberseguridad	2	50%
Interacción limitada con los clientes	2	50%
Pocas habilidades tecnológicas	2	50%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 38.

Desventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales

Desventajas de los SFD según Insituciones Financieras



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: La implementación también conlleva desafíos para las PYMES. Se presume que la falta de habilidades tecnológicas en algunas de ellas limita la adopción efectiva de estos servicios. Además, la escasez de información sobre ciberseguridad, debido a una interacción limitada con los clientes, puede suponer un riesgo para la empresa.

IV. Barreras y desafíos

6- ¿Qué barreras o desafíos encuentran las empresas en la adopción e implementación de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 27.

Barreras en la adopción e implementación de SFD

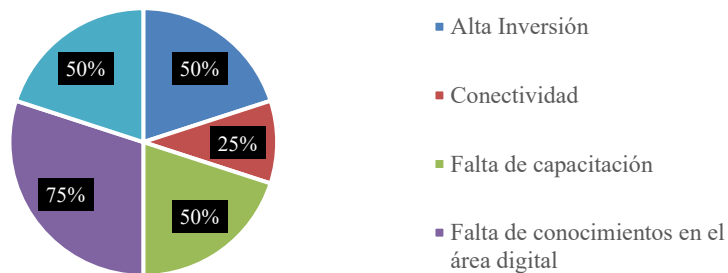
Barreras de los SFD según Instituciones Financieras	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Alta Inversión	2	50%
Conectividad	1	25%
Falta de capacitación	2	50%
Falta de conocimientos en el área digital	3	75%
Falta de financiamiento	2	50%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 39.

Barreras en la adopción e implementación de SFD

Barreras de los SFD según Instituciones Financieras



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: El uso de Servicios Financieros Digitales conlleva el surgimiento de barreras o desafíos. Desde la perspectiva de las instituciones financieras, estas barreras derivan principalmente de la falta de conocimiento y capacitación en el ámbito digital para el uso eficiente de estos servicios. Consideran que esto implica una inversión considerable para superar limitaciones como la conectividad, para la cual las PYMES no disponen del financiamiento adecuado.

7 ¿Cómo promueve su institución la adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES?

Tabla 28.

Promoción de la implementación de Servicios Financieros Digitales por parte de las Instituciones Financieras

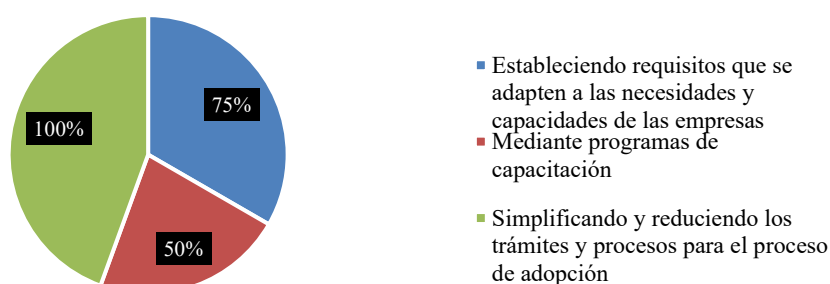
Promoción de la Institución para la adopción de SFD en las PYMES	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Estableciendo requisitos que se adapten a las necesidades y capacidades de las empresas	3	75%
Mediante programas de capacitación	2	50%
Simplificando y reduciendo los trámites y procesos para el proceso de adopción	4	100%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 40.

Promoción de la implementación de Servicios Financieros Digitales por parte de las Instituciones Financieras

Promoción de la Institución para la adopción de SFD en las PYMES



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Para promover el uso de Servicios Financieros Digital es importante destacar las ventajas que estos brindan para lo cual la simplificación y reducción de trámites y procesos destaca como la mayor promotora, además es importante establecer requisitos que se adaptan a las necesidades y capacidades de las empresas. Fomentar su uso es crucial para su adopción. Por esta razón, las entidades financieras disponen de programas de capacitación destinados a las PYMES. Estos programas permiten que las empresas se familiaricen con los servicios,

V. Competitividad y Crecimiento

8. ¿En qué medida considera que los Servicios Financieros Digitales impactan en la competitividad y crecimiento de las PYMES?

Tabla 29.

Nivel de efecto en la competitividad según las Instituciones Financieras

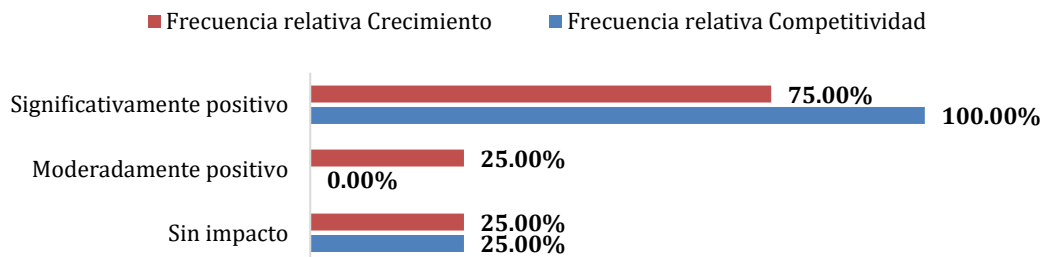
Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa
	Competitividad	Crecimiento	Competitividad	Crecimiento
Sin efecto	1	1	25.00%	25.00%
Moderadamente positivo	0	1	0.00%	25.00%
Significativamente positivo	4	3	100.00%	75.00%
Total de encuestados	4	4		

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 41.

Nivel de efecto en la competitividad según las Instituciones Financieras

Efecto de los SFD en la competitividad y crecimiento de las PYMES



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación En relación con el efecto que representa el uso de los Servicios Financieros Digitales en la competitividad y crecimiento de las PYMES, las entidades financieras reconocen de manera conjunta su influencia positiva, debido a las ventajas que estos ofrecen, como la reducción de costos, aumento de la eficiencia, innovación en los procesos empresariales, atracción de nuevos clientes, oportunidades de inversión, acceso a financiamiento y crecimiento económico.

9- ¿Como se refleja el efecto en la competitividad con la adopción de Servicios Financieros Digitales en las Pequeñas y Medianas Empresas?

Tabla 30.

Efecto en la competitividad según las Instituciones Financieras

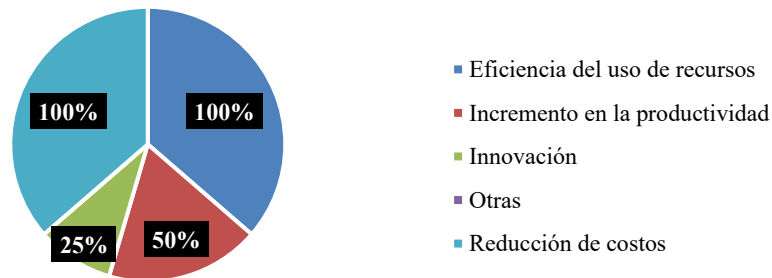
Efecto en la competitividad con la adopción de SFD en las PYMES	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Eficiencia del uso de recursos	4	100%
Incremento en la productividad	2	50%
Innovación	1	25%
Otras	0	0%
Reducción de costos	4	100%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 42.

Efecto en la competitividad según las Instituciones Financieras

Efecto en la competitividad con la adopción de SFD en las PYMES



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: De acuerdo con lo señalado por los representantes de las Instituciones Financieras, el efecto en la competitividad con el uso de Servicios Financieros Digitales se ve reflejado en la eficiencia del uso de recursos. Optimizar los procesos internos y ser eficientes contribuye significativamente a la reducción de costos, al incremento en la productividad e innovación, permitiendo que la empresa sea relevante y adaptable a cambios en el mercado.

10- ¿Qué efecto percibe el crecimiento económico de las empresas mediante la adopción de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 31.

Efecto en el crecimiento económico según Instituciones Financieras

Efecto en el crecimiento económico de las empresas con la adopción de SFD	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Aumento de liquidez	1	25%
Incremento en flujo de caja	1	25%
Mejora de rentabilidad	4	100%
Otras	0	0%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 43.

Efecto en el crecimiento económico según Instituciones Financieras

Efecto en el crecimiento económico de las empresas con la adopción de SFD



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Bajo la óptica de los representantes de las Instituciones financieras con el uso de los Servicios Financieros Digitales se puede percibir una mejora en la rentabilidad de las PYMES, así como un incremento en el flujo de caja a través de la integración de actividades financieras, contables, controles administrativos entre otros permitiendo así aumentar su liquidez, lo cual influye directamente en el crecimiento económico de las empresas.

VI. Conocimiento y capacitación

11- ¿Considera que las Pequeñas y Medianas Empresas están familiarizadas con el uso de los Servicios Financieros Digitales disponibles en el país?

Tabla 32.

Familiarización de las empresas con el uso de los Servicios Financieros Digitales disponibles.

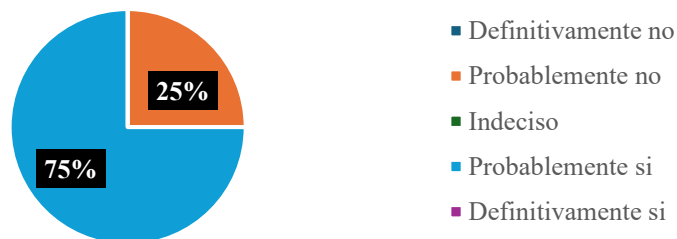
Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Definitivamente no	0	0.00%
Probablemente no	1	25.00%
Indeciso	0	0.00%
Probablemente si	3	75.00%
Definitivamente si	0	0.00%
Total	4	100.00%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 44.

Familiarización de las empresas con el uso de los Servicios Financieros Digitales disponibles.

Familiarización de las empresas con los SFD



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Las instituciones financieras consideran que las PYMES probablemente si están familiarizadas con los SFD. Sin embargo, algunas muestran poco entendimiento y uso eficiente de estos servicios, esto debido al escaso conocimiento sobre educación financiera y tienden a tener menor disposición a adoptar tecnología.

12- ¿En qué medida considera que las Pequeñas y Medianas Empresas cuentan con la capacitación adecuada para el uso de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 33.

Necesidad de capacitación en las empresas según Instituciones Financieras

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Buena Capacitación	0	0%
Escasa capacitación	3	75%
Excelente capacitación	0	0%
Ninguna capacitación	0	0%
No lo se	1	25%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 45.

Necesidad de capacitación en las empresas según Instituciones Financieras

Considera que las Pequeñas y Medianas Empresas cuentan con la capacitación adecuada para el uso de SFD



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Las instituciones financieras consideran que las PYMES cuentan con escasa capacitación, por lo cual es necesario brindar una adecuada orientación en cuanto al uso de Servicios Financieros Digitales, ya que la falta de ella limita su capacidad para aprovechar al máximo los beneficios que estos puedan ofrecer.

Anexo 8. Tabulación de datos del cuestionario dirigido a Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

I. Datos Generales

Tabla 34.

Rango de Edad de colaboradores - Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

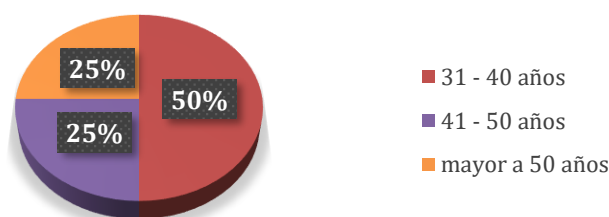
Rango de edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
20 - 30 años	1	25%
31 - 40 años	1	25%
41 - 50 años	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 46.

Rango de Edad - Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Rango de Edad



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Debido a que las instituciones financieras se han sumado a la era de innovación tecnológica, es importante tener entes reguladores que supervisen la oferta y aplicación de Servicios Financieros Digitales. De las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica encuestadas, se destaca que los especialistas en asesoramiento y estabilidad financiera rondan entre los 31 y 40 años, mostrando que los Millenials están adoptando tecnologías y desempeñando roles importantes en la regulación financiera.

2- Cargo que desempeña en la Institución

Tabla 35.

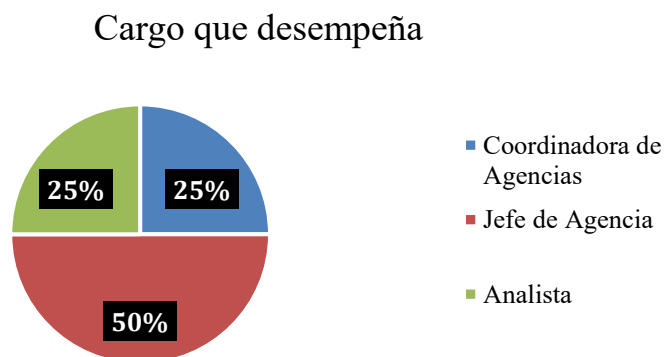
Cargo que desempeña en la Institución

Cargo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Coordinadora de Agencias	1	25%
Jefe de Agencia	2	50%
Analista	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 47.

Cargo que desempeña - Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica.



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Cada una de las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica encuestadas, cuenta con especialistas designados para supervisar y controlar la información financiera y estadística relacionada con la oferta y uso de Servicios Financieros Digitales. Incluyen diferentes roles que sugieren un enfoque integral y especializado en la regulación de los SFD, abordando aspectos como estabilidad, cumplimiento legal y asesoramiento financiero.

II. Servicios Financieros Digitales

1. ¿Qué Servicios Financieros Digitales ofrece la institución en la que labora?

Tabla 36.

Servicios Financieros Digitales que ofrecen las Instituciones gubernamentales

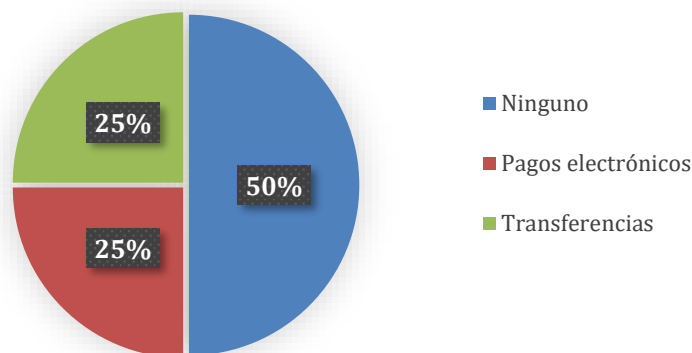
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Ninguno	2	50%
Pagos electrónicos	1	25%
Transferencias	1	25%
Total, general	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 48.

Servicios Financieros Digitales que ofrecen las Instituciones Financieras

Servicios financieros digitales que ofrecen las instituciones gubernamentales



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Con el propósito de conocer la percepción de las Instituciones que desempeñan la función de seguimiento, regulación y dirección con relación a los Servicios Financieros Digitales se efectuó la consulta a cuatro Instituciones, BCR, CONAMYPE, SSF, MH, para lo cual se determina que no ofrecen servicios financieros como tal, pero si pagos electrónicos y transferencias, son los principales servicios que promueven las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica.

2- ¿Cuáles son los Servicios Financieros Digitales más utilizados por las empresas?

Tabla 37.

Servicios Financieros Digitales más utilizados por las pymes, según Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

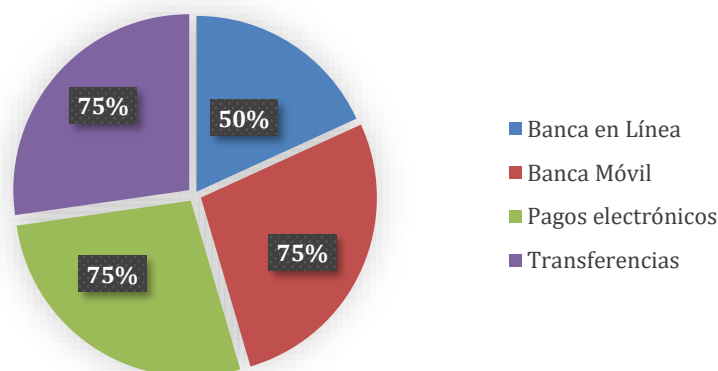
Servicio Financieros Digitales que utilizan las PYMES	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Banca en Línea	2	50%
Banca Móvil	3	75%
Pagos electrónicos	3	75%
Transferencias	3	75%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 49.

Servicios Financieros Digitales más utilizados según Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

SFD que utilizan las PYMES de acuerdo a instituciones reguladoras y de promoción



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Según las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica los Servicios Financieros Digitales más utilizados son los pagos electrónicos, transferencias y Banca en línea . Mientras que otros servicios como Control de Finanzas, Crowdfunding, Factoraje, Gestión de Inversiones no son comúnmente utilizados por las PYMES como herramientas para faciliten sus procesos administrativos.

3- ¿Por qué considera que es importante la adopción de Servicios Financieros Digitales en las empresas?

Tabla 38.

Importancia de la adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES según Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

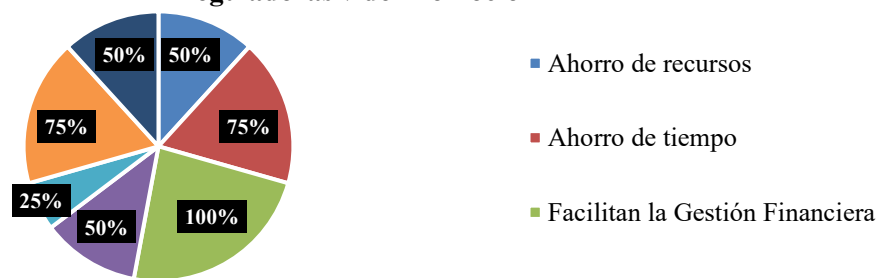
Importancia de los Servicio Financieros Digitales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Ahorro de recursos	2	50%
Ahorro de tiempo	3	75%
Facilitan la Gestión Financiera	4	100%
Obtención de datos en tiempo real	2	50%
Seguridad	1	25%
Simplifican procesos	3	75%
Toma de decisiones	2	50%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 50.

Servicios Financieros Digitales más utilizados según Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Importancia de los Servicio Financieros Digitales según Insituciones Regulatoras v de Promocion



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica señalan que, al adoptar Servicios Financieros Digitales, las PYMES facilitan en gran medida su gestión financiera, simplificando procesos, ahorrando tiempo y optimizando recursos, contribuyendo al logro de objetivos y toma de decisiones empleando herramientas digitales que les brinden seguridad.

III. Ventajas y desventajas de los Servicios Financieros Digitales

4- ¿Cuáles son las principales ventajas que las PYMES experimentan con la adopción de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 39.

Ventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales – Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

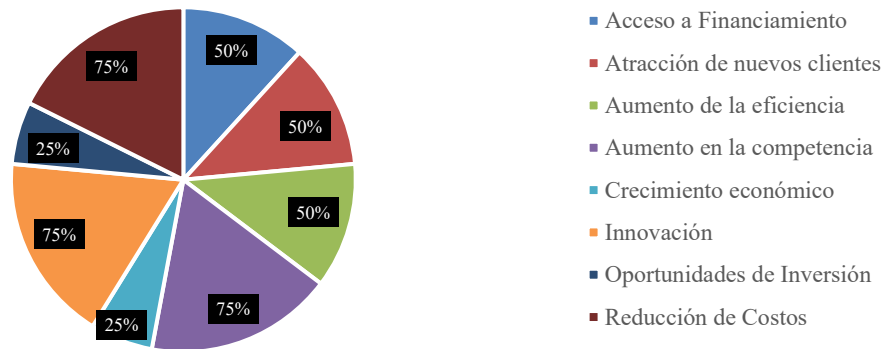
Ventajas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Acceso a Financiamiento	2	50%
Atracción de nuevos clientes	2	50%
Aumento de la eficiencia	2	50%
Aumento en la competencia	3	75%
Crecimiento económico	1	25%
Innovación	3	75%
Oportunidades de Inversión	1	25%
Reducción de Costos	3	75%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 51.

Ventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales - Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Ventajas de los Servicio Financieros Digitales segun Insituciones Reguladoras v de Promocion



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Según las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica, los principales beneficios que las PYMES obtienen al adoptar SFD son el aumento de la competencia, la innovación y la reducción de costos. Estos servicios le brindan acceso a financiamiento, lo que les permite atraer nuevos clientes a sus negocios y, de esta forma, aumentar su eficiencia, atrayendo oportunidades de inversión que derivan en crecimiento económico para las PYMES.

5- ¿Cuáles son las principales desventajas que las PYMES experimentan con la adopción de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 40.

Desventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales - Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Desventajas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Falta de controles de ciberseguridad	1	25%
Pocas habilidades tecnológicas	4	100%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 52.

Desventajas de la adopción de Servicios Financieros Digitales - Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

Desventajas de los Servicio Financieros Digitales



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: De acuerdo con lo señalado por las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica la principal desventaja es la poca habilidad tecnológica que las PYMES tienen con respecto al uso eficiente de los Servicios Financieros Digitales. La falta de controles de ciberseguridad es también un factor influyente que las PYMES califican como un riesgo potencial al adoptar de lleno la diversidad de Servicios Financieros Digitales.

IV. Barreras y desafíos

6. ¿Qué barreras o desafíos encuentran las empresas en la adopción e implementación de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 41.

Barreras o desafíos en la adopción e implementación de Servicios Financieros Digitales

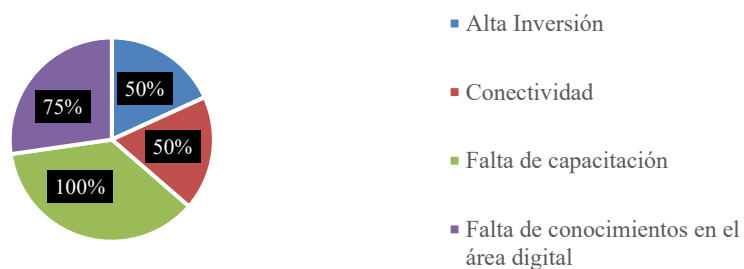
Barreras de los Servicios Financieros Digitales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Alta Inversión	2	50%
Conectividad	2	50%
Falta de capacitación	4	100%
Falta de conocimientos en el área digital	3	75%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 53.

Barreras o desafíos en la adopción e implementación de Servicios Financieros Digitales

Barreras de los Servicio Financieros Digitales segun Insituciones Reguladoras v de Promocion



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: La falta de capacitación y conocimiento son los principales desafíos que las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica identifican como una barrera para que las PYMES implementen plenamente el uso de SFD. Además, la necesidad de inversión para adquirir algunos servicios digitales, sumada a los problemas de conectividad también son considerados obstáculos para su uso óptimo.

7- ¿Cómo promueve su institución la adopción de Servicios Financieros Digitales en las PYMES?

Tabla 42.

Promoción de la adopción de Servicios Financieros Digitales por parte de las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica

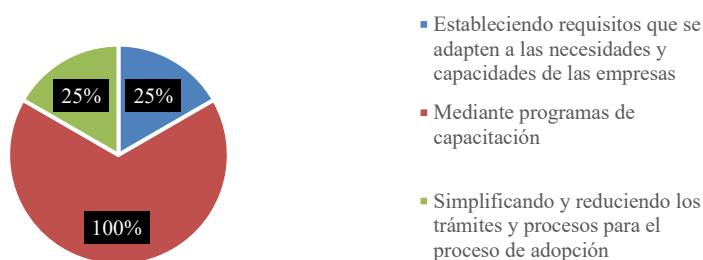
Promoción de la Institución en la adopción de SFD en las PYMES	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Estableciendo requisitos que se adapten a las necesidades y capacidades de las empresas	1	25%
Mediante programas de capacitación	4	100%
Simplificando y reduciendo los trámites y procesos para el proceso de adopción	1	25%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 54.

Promoción de la adopción de Servicios Financieros Digitales por parte de la Institución

Promoción de la Institución para la adopción de SFD en las PYMES



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: La forma más efectiva de promover el uso de los Servicios Financieros Digitales, de acuerdo con lo expresado por las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica, es mediante programas de capacitación, ya que esto les permite a las PYMES entender y familiarizarse con el uso de estas herramientas, empleando así las que mejor se adapten a las necesidades y capacidades de su empresa. Además, consideran que las Instituciones que ofrecen Servicios Financieros Digitales podrían simplificar los trámites y así facilitar la adopción de estos.

V. Competitividad y Crecimiento

8. ¿En qué medida considera que los Servicios Financieros Digitales impactan en la competitividad y crecimiento de las PYMES?

Tabla 43.

Nivel de efecto en la Competitividad y Crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas

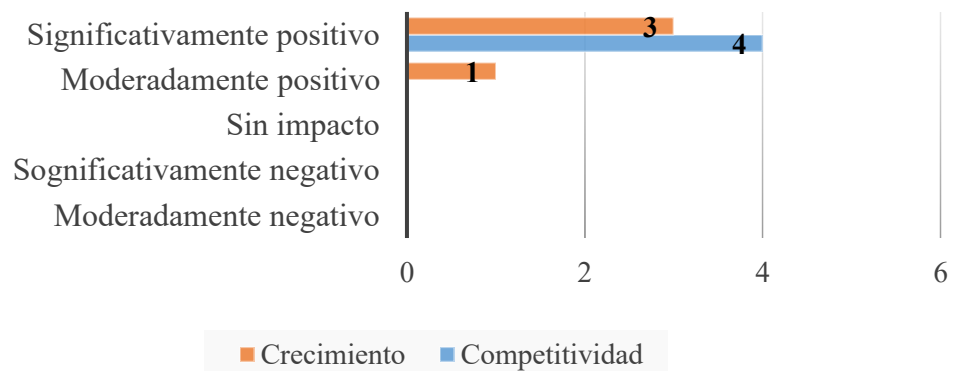
Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa
	Competitividad	Crecimiento	Competitividad	Crecimiento
Moderadamente positivo	0	1	0.0%	25.0%
Significativamente positivo	4	3	100.0%	75.0%
Total	4	4	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 55.

Nivel de efecto en la Competitividad y Crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas

Nivel de efecto en la Competitividad y Crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: La mayoría de las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica coinciden en que la implementación de Servicios Financieros Digitales tiene un efecto significativamente positivo en la competitividad y crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas. Esto se debe a que facilitan procesos y gestiones empresariales, mejorando la eficiencia y permitiendo acceder a nuevas oportunidades de inversión. Por otro lado, un grupo más pequeño considera que el efecto es moderadamente positivo, debido a que las empresas no están completamente capacitadas para su uso efectivo.

9- ¿Como se refleja el efecto en la competitividad con la adopción de Servicios Financieros Digitales en las Pequeñas y Medianas Empresas?

Tabla 44.

Efecto en la competitividad con la adopción de SFD en las Pequeñas y Medianas Empresas

Efecto en la competitividad con la adopción de SFD en las PYMES	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Eficiencia del uso de recursos	3	75%
Incremento en la productividad	2	50%
Innovación	3	75%
Otras	0	0%
Reducción de costos	3	75%
Total encuestados	4	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 56.

Efecto en la competitividad con la adopción de SFD en las Pequeñas y Medianas Empresas

Efecto en la competitividad con la adopción de Servicios Financieros Digitales en las Pequeñas y Medianas Empresas



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Según las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica, el crecimiento económico de las empresas se refleja en el flujo de caja, el cual puede experimentar un incremento con la adopción de los Servicios Financieros si son utilizados correctamente para gestionar la liquidez de la empresa, disminuir riesgos al manejar dinero electrónico y beneficiarse de promociones ofrecidas por las instituciones financieras. Esto refleja una notoria mejora en la rentabilidad de la empresa.

10- ¿Qué efecto percibe el crecimiento económico de las empresas mediante la adopción de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 45.

Efecto que percibe el crecimiento económico de las empresas con la adopción de Servicios Financieros Digitales

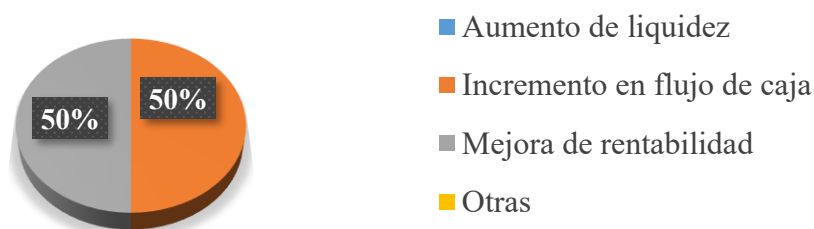
Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Aumento de liquidez	0	0.0%
Incremento en flujo de caja	2	50.0%
Mejora de rentabilidad	2	50.0%
Otras	0	0.0%
Total	4	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 57.

Efecto en la competitividad con la adopción de SFD en las Pequeñas y Medianas Empresas

Efecto en el crecimiento económico de las empresas con la adopción de Servicios Financieros Digitales



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Desde la perspectiva de las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica, el crecimiento económico de las empresas se refleja en el flujo de caja, el cual puede experimentar un incremento con la adopción de los Servicios Financieros si son utilizados correctamente para gestionar la liquidez de la empresa, disminuir riesgos al manejar dinero electrónico y beneficiarse de promociones ofrecidas por las instituciones financieras. Esto refleja una notoria mejora en la rentabilidad de la empresa.

VI. Conocimiento y capacitación

11. ¿Considera que las Pequeñas y Medianas Empresas están familiarizadas con el uso de los Servicios Financieros Digitales disponibles en el país?

Tabla 46.

Familiarización de las Pequeñas y Medianas Empresas con el uso de los SFD

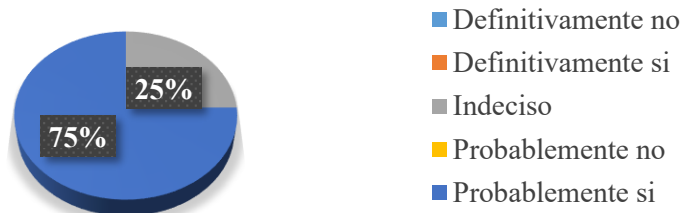
Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Definitivamente no	0	0.0%
Definitivamente si	0	0.0%
Indeciso	1	25.0%
Probablemente no	0	0.0%
Probablemente si	3	75.0%
Total	4	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 58.

Familiarización de las Pequeñas y Medianas Empresas con el uso de los SFD

Familiarización de las Pequeñas y Medianas Empresas con el uso de los Servicios Financieros Digitales disponibles en el país.



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: En cuanto al uso de Servicios Financieros Digitales, la mayoría de las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica creen que las PYMES están probablemente familiarizadas con la variedad de opciones disponibles. Sin embargo, una minoría de estas instituciones están indecisas sobre si las PYMES están adaptadas al uso de estos servicios para satisfacer sus necesidades.

12- ¿En qué medida considera que las Pequeñas y Medianas Empresas cuentan con la capacitación adecuada para el uso de Servicios Financieros Digitales?

Tabla 47.

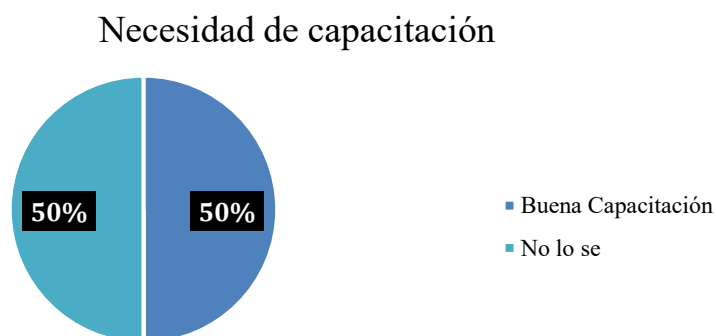
Necesidad de Capacitación para el uso de Servicios Financieros Digitales

Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Buena Capacitación	2	50.0%
Escasa capacitación	0	0.0%
Excelente capacitación	0	0.0%
Ninguna capacitación	0	0.0%
No lo se	2	50.0%
Total	4	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Figura 59.

Necesidad de Capacitación para el uso de Servicios Financieros Digitales



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación: Las Instituciones Gubernamentales de regulación y promoción económica perciben que las PYMES poseen una buena capacitación sobre el uso de Servicios Financieros Digitales, ya que muchas de ellas los utilizan para la operatividad diaria de sus negocios, sin embargo, otra parte de los consultados indica que desconoce con certeza si las PYMES cuentan con capacitación adecuada que les permita adoptar con facilidad los diferentes Servicios financieros que se encuentran disponibles.

Anexo 9. Tríptico de catálogo de plataformas de servicios financieros digitales

Figura 60.

Reverso de tríptico



Fuente: Elaboración propia

Figura 61.

Parte interna del tríptico



Fuente: Elaboración propia