Universidad Dr. Andrés Bello

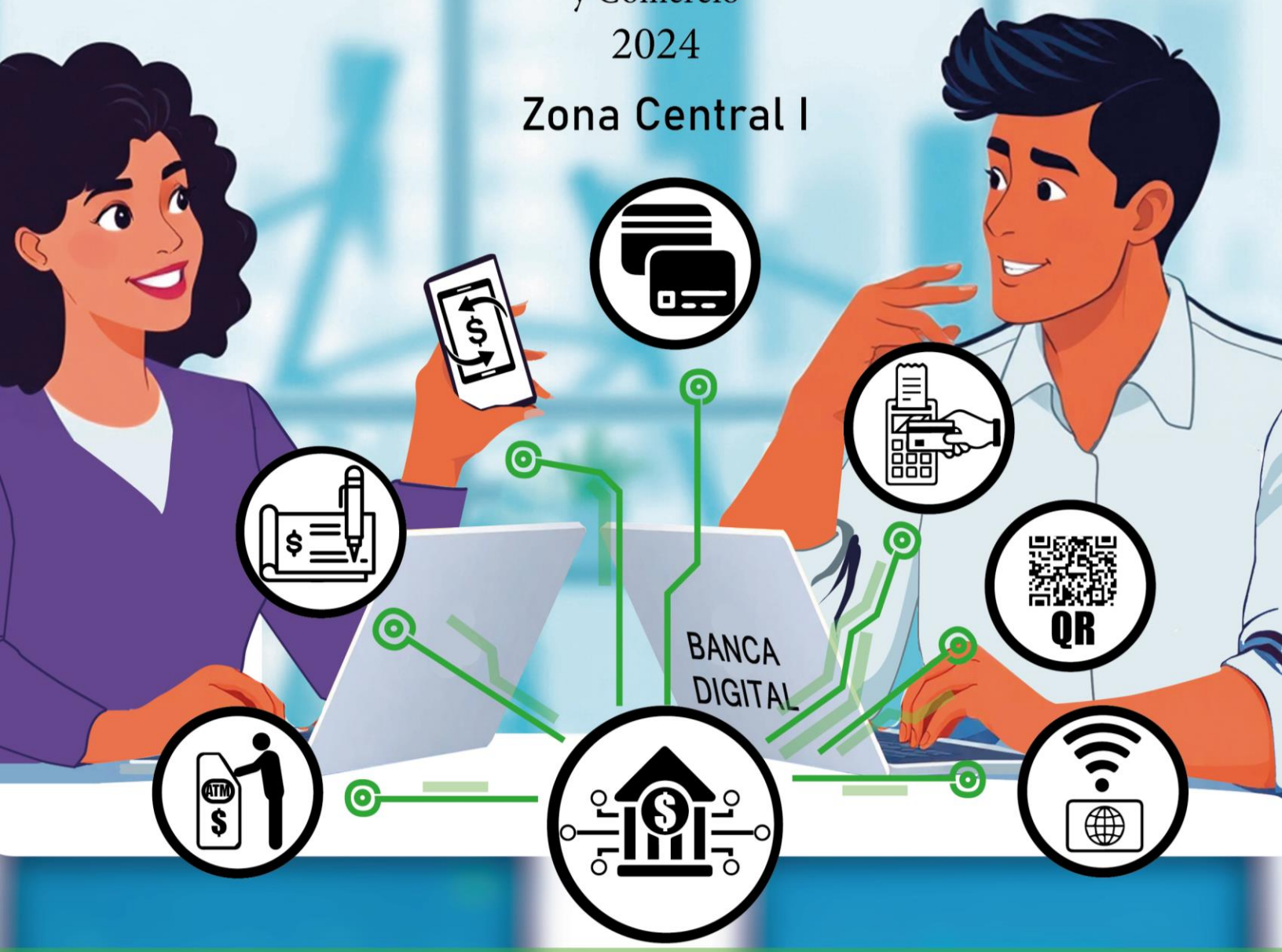
La Universidad de la innovación

LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL SECTOR BANCARIO Y SU INCIDENCIA EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE EL SALVADOR

Área de Economía, Administración y Comercio

2024

Zona Central I



Dirección Nacional de Investigación y Proyección Social
Departamento de Intercambio Científico y Cultural

UNIVERSIDAD DOCTOR ANDRÉS BELLO

LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL SECTOR BANCARIO Y SU INCIDENCIA EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE EL SALVADOR

ZONA CENTRAL II

ÁREA DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

Dirección Nacional de Investigación y Proyección Social

Departamento de Intercambio Científico y Cultural

2024

Fin Institucional
Hacer de la investigación el medio idóneo para el descubrimiento sistemático de nuevos conocimientos que tiendan a enriquecer la realidad científica y social en su dimensión nacional e internacional.

Director Nacional
José Roberto Hernández Rauda*
Correo electrónico:
roberto.rauda@unab.edu.sv

Dirección
1a Calle Poniente y 39 Avenida Norte,
No. 2128, Col. Flor Blanca, San Salvador.

Contacto
Tel.: (+503) 2510-7455 y (+503) 2510-7429
https://www.unab.edu.sv/

***** A quien debe dirigirse la correspondencia.

Este es un informe segregado, extracción de la publicación monográfica original.
Zona central I

Cualquier reproducción total o parcial está permitida, solo deberá hacerse citando de forma correcta la fuente.

El sello editorial no se responsabiliza de los contenidos de las páginas web enlazadas o referenciadas a esta publicación.

Informacion de la Publicacíon

Titulo:
La innovación tecnológica en el sector bancario y su incidencia en la inclusión financiera de El Salvador.

Autor:
Maritza Yanira Linares García
(Investigadora Principal).

Cooperación técnica:
Mario René Rivas Domínguez
Mauricio Dagoberto Deleon Villagrán

Colaboración académica:
José Roberto Hernández Rauda

Diseño de portada:
Edson Hamed Alvarado Alvarado

ISBN <E-Book >: 978-99961-65-63-4
SCDD 21 332.1

Primera Edición.
© 2025, Universidad Doctor Andrés Bello.
Código Institucional: 4CR/INV/H/2024.
Área de Investigación: Economía digital
Línea de Investigación: Innovación y digitalización financiera,

Para su citación:
Linares García, M.Y. (2024). *La innovación tecnológica en el sector bancario y su incidencia en la inclusión financiera de El Salvador* [E-Book]. Universidad Dr. Andrés Bello.
https://www.unab.edu.sv/books/?wbg_title_s=&wbg_category_s=Ciencias+Econ%C3%B3micas&wbg_published_on_s=2025

Índice

Prólogo 9

Resumen 11

Introducción 13

Objetivos 15

Objetivo general 15

Objetivos específicos 15

Metodología 16

Tipo de estudio y el diseño del mismo 16

Modelo o enfoque de la Investigación 16

1. Marco Teórico 18

1.1. Teoría de Drucker y la innovación 18

1.2. La transformación digital de los servicios financieros 19

1.3. Participantes del sistema financiero 20

2. Resultados 22

2.1. Panorama general del sistema financiero-bancario 22

2.1.1. Evolución de los Sistemas de pagos 22

2.1.2. Nivel de sucursales y corresponsales financieros 38

2.1.3. Nivel de usuarios de banca por internet 39

2.1.4. Nivel de cuentas de ahorro 40

2.1.5. Nivel de cuentas corrientes 42

2.1.6. Nivel de tarjetas de débito y crédito 43

2.1.7. Nivel de los Puntos de Ventas-POS 47

2.1.8. Nivel de cajeros automáticos 49

2.2. Zona Central I 51

2.2.1. Nivel de población con cuenta de ahorro y su uso 51
2.2.2. Medios financieros usados para movimientos en las cuentas bancarias 52
2.2.3. Nivel de tarjetas de débito y crédito 54
2.2.4. Nivel de personas que usan los canales financieros 55
2.2.5. Acceso a celular inteligente con internet 55
2.2.6. Adquisición de producto o servicios financieros por medios digitales 56
Discusión 58
Conclusiones 59
Recomendaciones 60
Bibliografía 61

Índice de Tablas

Tabla 1: Composición de departamentos por zona y muestra en la encuesta de inclusión financiera 17
Tabla 2: Número de operaciones y valor monetario 34
Tabla 3 Operaciones en los cajeros y el valor monetario del retiro en efectivo 50
Tabla 4: Frecuencia de depósitos o retiros de dinero que se hacen en la cuenta de ahorro en el mes 52
Tabla 5: Ideas de utilizar el celular para manejar dinero u operaciones financieras 56
Tabla 6: Productos y servicios financieros adquiridos por medios digitales 57

Índice de Figuras

Figura 1: Participantes del sector bancario de El Salvador, 2024 21
Figura 2: Evolución del Sistema de Pago de El Salvador, 2003 a 2024 22
Figura 3: Número de cheques pagados en ventanilla y en compensación, 2018-2023 25

Figura 4: Monto de los cheques pagados en ventanilla y en compensación, 2018-2023, en millones US$ 26
Figura 5: Monto y número de operaciones del sistema LBTR, 2022 a septiembre de 2024 27
Figura 6: Monto y operaciones del SCLV, enero de 2022 a septiembre de 2024 29
Figura 7: Monto y número de operaciones del ACH, enero de 2022 a septiembre de 2024, en miles y millones USD 30
Figura 8: Proceso de transacción en el sistema ACH 31
Figura 9: Proceso de la transacción en el SIPA 33
Figura 10: Nivel de operaciones y monto en El Salvador por medio del SIPA 34
Figura 11: Monto y número de operaciones realizadas en el SPM, 2013-2017, en millones USD 35
Figura 12: Nivel de operaciones del SPM y monto monetario, enero de 2022 a septiembre de 2024 36
Figura 13: El proceso una transacción con el Transfer365-SPM 37
Figura 14: Nivel de sucursales y corresponsales financieros en el Salvador, 2019-2023 .. 38
Figura 15: Número de usuarios en banca por internet a nivel nacional, 2019-2023 40
Figura 16: Número de cuentas de ahorro, 2019-2023 41
Figura 17: Número y saldo de cuentas corrientes, 2019-2023 42
Figura 18: Nivel de tarjetas de débito en El Salvador, 2020-2023 43
Figura 19: Nivel de operaciones en las tarjetas de débitos y su valor monetario, 2020-2023 44
Figura 20: Nivel de tarjetas de créditos en El Salvador, 2020-2023 45
Figura 21: 46
Figura 22: Nivel de POS en El Salvador, 2020-2023 47
Figura 23: Nivel de operación de los POS en redes propias, en otras redes y su valor monetario, 2020-2023 48
Figura 24: Número de cajeros en El Salvador, 2020-2023 49
Figura 25 Posesión de una cuenta de ahorro de la población central I 51
Figura 26: Realización de depósito o retiro en la cuenta de ahorro, zona central I 51
Figura 27: Medios financieros utilizados para realizar depósitos en cuenta de ahorro 53

Figura 28: Medios financieros utilizados para realizar retiro de dinero en cuentas bancarias 54
Figura 29: Nivel de personas sobre el uso de los canales financieros..... 55
Figura 30: Nivel de personas que han adquirido productos o servicios financieros a través de medios digitales 56

Prólogo

El sector bancario es el componente principal del sistema financiero y este es esencial para promover el crecimiento económico, ya que canaliza el ahorro y la inversión por medio de los ahorrantes que deciden entregar su dinero a cambio de una rentabilidad. Para ello, las entidades ponen disposición los fondos a quienes necesitan financiamiento para llevar a cabo proyectos de corto o largo plazo.

Para lograr y mantener un sistema financiero sostenible requiere de muchas estrategias entre ellas la innovación tecnológica, pues países desarrollados como Estados Unidos, Suecia, Suiza, Singapur, entre otros, han demostrado que su implementación tecnológica en este sector ha permitido una mayor seguridad, eficiencia y accesibilidad en los servicios que brindan; esto conlleva a una reducción de costos y tiempo al momento de utilizarlos, siendo el objetivo de la inclusión financiera.

Esta investigación es importante para la población, el mismo sector y autoridades gubernamentales, pues destaca las innovaciones que se han implementado en el sistema financiero y el nivel de población que usan servicios y productos innovadores y otros aspectos que son considerados en inclusión financiera como el acceso a una cuenta bancaria, a tarjetas de débito y créditos.

Sin lugar a duda, la innovación genera efectos positivos en el dinamismo económico, pues contribuye a la inclusión financiera que busca el bienestar social de la población vulnerable en ingresos, con ello podrán planificar y ejecutar proyectos de vida. Sin embargo, el país tiene retos para adoptar innovaciones tecnológicas y que sean aceptados por la población, en primer lugar, porque se requiere de inversión, es decir financiamiento propio o préstamos; en cuanto al segundo reto es porque entre los resultados de la investigación se encontró que las personas tienen preferencias por presentarse a una agencia financiero para hacer sus operaciones financieras, a pesar que, hay otro medios innovados para hacerlo: como cajeros, corresponsales financieros, banca móvil y por internet.

MBA. Iveth Escobar de Umanzor
Rectora
Universidad Doctor Andrés Bello

Resumen

El sector bancario es quien tiene la mayor participación en captar fondos públicos mediante los depósitos efectivos que realizan las personas, pero en esta investigación se retoman las estadísticas de los sistemas de pagos, que incluyen datos de las otras instituciones que están autorizadas y supervisadas legalmente. Los sistemas pagos del país han evolucionado con nuevas innovaciones incorporadas, mejorando los procesos de pagos que se hacen en el país, que implica reducción costo y tiempo para las personas. Los sistemas innovados más destacables en los últimos cuatros años están: el Sistema de Compensación de Cheques (SICOM) y el Sistema de Pagos Masivos (SPM), el primero se innovó para que los cheques presentados a una institución financiera (que no es la emisora del cheque) se liquiden el mismo día; en el segundo sistema se implementó la plataforma Transfer365, con el objetivo que las personas bancarizadas puedan transferir fondos sin condiciones de tiempo, días, costo y entidad financiera. Las operaciones y el valor monetario de esta plataforma muestran una tendencia alcista desde su implementación.

El nivel de personas que tienen una cuenta de ahorro en una entidad financiera es bajo, solo el 27.9% en promedio lo tienen; y buena parte de esta población hacen movimientos en sus cuentas, es decir, hacen retiro y depósitos. Las entidades financieras tienen diferentes medios/canales financieros para que las personas puedan utilizarlo, pero la mayoría de la población solo utilizan las agencias para sus necesidades financieras. Aunado a ello, la idea de utilizar el celular administrar dinero no es muy considera por las personas, pues solo el 25% indica que es útil y confiable.

Palabras claves: Innovación financiera, sistema de pagos, productos y servicios financieros

Introducción

La innovación financiera es necesaria hoy en día por los beneficios que genera a la población usaría de los servicios y productos que brindan las entidades financieras, a la vez permite que estos se expandan en todos los lugares del país con el objetivo que más personas puedan acceder a ellos, lo que se incide en la inclusión financiera. Esta es la idea principal que se aborda en la investigación, pero primero expone el objetivo principal y específicos, así como la metodología utilizada.

El marco teórico que se retoma para el estudio son los aspectos relevantes de la Teoría de Drucker sobre la innovación, la cual la considera esencial para la empresa/institución porque puede aprovecharse de las oportunidades que genera al implementarse y satisfacer las necesidades de los clientes. Así mismo se hace un análisis de la transformación digital de los servicios financieros de forma general. A la vez se expone los participantes del sistema financieros del país.

La parte esencial son los resultados, los cuales se han dividido en cinco partes, siendo el primero el panorama general del sistema financiero, en el que se presenta la evolución de los sistemas de pagos del país y como estos han impactado en las estadísticas de las operaciones y su respectivo valor monetario de cada uno de los sistemas; así como, en el nivel de sucursales y corresponsales financieros, nivel de usuarios de banca por internet, nivel de cuenta de ahorro, cuenta corriente, nivel de tarjetas de débito y crédito, número de POS y cajeros automáticos. En las siguientes cuatro partes, se exponen datos sobre la inclusión financiera en el país de manera segregada, es decir, por zona occidental, central I, central II y oriente, datos como: nivel de población con cuenta ahorro y su uso, medios financieros usados para movimientos en las cuentas bancarias, nivel de población con tarjetas de débitos y crédito, nivel de personas que usan los canales financieros, el acceso a celular inteligente con internet y la adquisición de productos o servicios financieros por medios digitales.

También se hace una breve discusión dónde se contrasta los resultados con estudios relacionados a la investigación. Posteriormente, se hacen las respectivas conclusiones, siendo una de ella es que la población salvadoreña no se adapta a la innovación financiera, pues hay preferencia de uso de las agencias que los otros canales financieros que brindan las entidades financieras y la mayoría de la población no consideran utilizar el celular para manejar sus

finanzas personales, están a la negatividad de hacerlo; así mismo se hacen recomendaciones relacionadas a dar publicidad continua de cierta plataformas innovadas en ciertas partes estratégicas con el propósito de llevar la inclusión y educación financiera a nivel nacional.

Objetivos

Objetivo general

Indagar las innovaciones tecnológicas implementada en el sector bancario y su contribución en la inclusión financiera de El Salvador

Objetivos específicos

- Describir las innovaciones tecnológicas implementadas en los sistemas de pagos y su tendencia en el nivel de operaciones y valor monetario de cada sistema.
- Caracterizar los servicios financieros que ofrece el sector bancario y los medios de acceso requerido.
- Conocer la inclusión financiera del país mediante el nivel de personas que tienen acceso y uso de los servicios y productos financieros que brindan las entidades financieras.

Metodología

Tipo de estudio y el diseño del mismo

a. **Descriptiva:** la investigación describe de manera detallada los sistemas de pagos y las innovaciones que se le han incorporado para que sea eficiente y de mayor uso para la población, así como los servicios y productos financieros que brinda las entidades financieras-bancarias.
b. **Exploratoria:** debido a que la inclusión financiera es muy poca conocida en las personas de países en vías de desarrollo, por lo que se pretende indagar cómo la innovación influye en ella mediante el acceso y uso que las personas tienen de los servicios y productos que brindan las entidades financieras.

Modelo o enfoque de la Investigación

El enfoque que se aplicó en la investigación es cuantitativo porque para exponer los resultados se han utilizado bases de datos de fuentes primarias, entre las bases están: estadísticas de las operaciones y valor monetario de los sistemas de pagos, así como de las tarjetas de débito y crédito, operaciones en los canales financieros y cuentas ahorro, y la base de los resultados de la encuesta de inclusión financiera.

Método de la investigación

El método usado es el deductivo, pues se comienza analizar las estadísticas financieras consolidadas, es decir, es información que proviene de todas las entidades financieras están legalmente autorizadas por las entidades supervisoras; posteriormente se va a lo particular, es decir, a los resultados que expone la población sobre el nivel de acceso a la inclusión financiera.

Descripción de las técnicas e instrumentos utilizados

Las principales técnicas utilizadas ha sido el análisis documental, la encuesta realizada por el Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) y el portal web de esta misma institución, por ser uno de los entes supervisores y concentrar datos financieros de todas las entidades financieras que están sujeta a dicha institución. En cuanto a los instrumentos son los informes sobre sistemas de pagos, Decretos Legislativos, bases de datos de los sistemas de pagos, de

los medios de pagos minoristas y la base de datos de la encuesta del BCR realizada a finales de 2022, la cual ha sido nombrada como Resultados de la Encuesta Nacional Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieras, siendo importante porque aborda las partes esenciales de la inclusión financiera y que es parte de esta investigación.

Procesamiento de la información

Teniendo el acceso de cada una de las bases de datos para el desarrollo de la investigación, se procedió a limpiarla en el sentido de elegir que datos tomar, posterior a ellos pasar la información seleccionada a una nueva base de datos, la cual concentra datos que son propias de la investigación. De la misma manera sucedió con la base de la encuesta del BCR, pues se eligió resultados de las preguntas de interés para la investigación y se extrajo para la nueva base de datos, quedando limpia y ordenada. Es importante destacar que esta encuesta evidencia que ha sido procesada por un software, debido a que tiene cruces de variables, la cual facilita el uso de los resultados, por lo que no se consideró usar un software estadístico.

A continuación, se presenta la muestra de la encuesta de manera segregada, ya que la base de datos permite ese tipo de filtrado y la cual ha permitido presentar los resultados de la investigación de tal manera.

Tabla 1:

Composición de departamentos por zona y muestra en la encuesta de inclusión financiera

Zonas	**Departamento**	**Muestra**
Zona occidente	Santa Ana, Ahuachapán y Sonsonate	1,193
Zona central I	La Libertad y San Salvador	1,378
Zona central II	Chalatenango, Cuscatlán, La Paz, San Vicente y Cabañas	1,531
Zona oriente	Usulután, San Miguel, Morazán y La Unión	1,367
Total		5,469

Nota: Elaboración propia con base a información de la encuesta del BCR (2022), sobre la inclusión financiera.

1. Marco Teórico

1.1.Teoría de Drucker y la innovación

Peter Drucker es considerado como el padre de la administración de empresas y destaca que la innovación tiene un papel crucial en las empresas y es lo que define al verdadero empresario del que no lo es, ya que mejora la eficiencia y la productividad de la misma (Universidad Veracruzana, s.f.). Al centrase en la innovación, las organizaciones pueden adaptarse rápidamente a los cambios del entorno empresarial y mantenerse relevantes en el mercado (Hernández Gutiérrez, 2024). Las empresas deben de mantener la vanguardia para desarrollar productos y servicios que satisfagan las necesidades cambiantes de los consumidores/clientes, ya que actualmente estamos en constantes cambios tecnológicos.

Según Drucker (citado en Blacutt Olmos, 2021), la innovación sistemática consiste en la búsqueda organizada y con un objetivo, de cambios y en el análisis sistemático de las oportunidades que ellos pueden ofrecer para la innovación social o económica. De acuerdo con la Oficina de Estadísticas de las Comunidad Europea y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (EUROSTAT y OCDE, 2007), "la innovación en la empresa hace referencia a los cambios planeados en sus actividades que la misma realiza con el objetivo de mejorar sus resultados" (p. 37). A la vez se define la innovación como "la introducción de un producto (bien o servicio) o de un proceso, nuevo o significativamente mejorado, o la introducción de un método de comercialización o de relaciones externas" (p. 49).

Drucker destaca siete oportunidades de la innovación, pero las importantes para las empresas son cuatro, ya que suceden dentro de la misma Blanco (2023) y García Manjón (2023):

- Cambios en la industria y mercado: estos cambios permiten la entrada a nuevas necesidades de clientes y que se tienen que cubrir y atender, incluso incide en la distribución de actividades y reestructuración de la organización.
- Necesidades de procesos: por los mismos cambios tecnológicos, los procesos de las empresas van evolucionando al igual que la propia entidad, por lo que hay una demanda constante de innovación.

- Incongruencias: está relacionado a las expectativas de las empresas versus la realidad, es decir, lo que planifica la empresa y el resultado que obtiene al final.
- Sucesos inesperados: se refiere al fracaso o éxito de un producto o servicio, dependiendo el resultado las empresas pueden adaptarse y obtener información nueva de los consumidores/clientes de tales productos o servicios.

1.2.La transformación digital de los servicios financieros

Hoy en día, hay muchas definiciones sobre la transformación digital, para López López (s.f.) el término hace referencia al proceso de repensamiento de la visión y de la estrategia, del negocio y de su cultura, así como de los equipos que son necesarios para competir de manera óptima en el nuevo mercado usando como clave la tecnología. Aunque este concepto es muy general, se puede decir que la transformación digital se refiere a la integración de tecnología de un negocio/empresa para brindar soluciones digitales en todas las áreas posibles, con ello se tendrá un escalamiento y mayor competitividad en el mercado, ya que día a día es cambiante debido a que los consumidores/cliente demanda mayor calidad en los servicios y productos.

Para Asmundson (2011), un servicio financiero no es el bien financiero en sí, sino que podría definirse como el proceso de adquirir el bien financiero, es decir, es la transacción necesaria para obtenerlo. Mientras que un producto financiero es todo servicio de financiación que las entidades ponen a disposición a sus clientes por medio de fondos precisos para el desarrollo de su actividad y cobertura de sus necesidades de inversión (Asociación de Jóvenes Empresarios de Zaragoza [AJE] et al., 2009). De acuerdo con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA, s.f.a), los productos financieros son instrumentos que dan la posibilidad de obtener un rendimiento del dinero a través del ahorro e inversión, que son emitidos por instituciones financieras o bancarias.

Entonces la transformación digital es importante en la mayoría de las empresas, principalmente en las entidades financieras, pues estas prestan servicios a los usuarios de diferentes zonas del país, por lo que dichos servicios deben ser innovados o transformados para las personas que aún no tienen acceso por lo complejo de su uso, tiempo, distancia o costo económico que requiere. La transformación en los servicios financieros es una solución relevante para generar impactos claves con todos los grupos de interés, la transformación

debe ser continua para mejorar la optimización en los procesos financieros y mejorar la confianza de los clientes para mayor uso de los servicios, con ello se podrá reducir los costos de la misma institución y a su vez permitirá mantenerse estable en el mercado financiero (Castañón y Subero, 2020).

Las entidades bancarias deben estar alertas a los cambios tecnológicos con el propósito de ser competitivos en el mercado financiero, con ello se evita los riesgos internos y externos a los cuales están sujetos de la innovación tecnológica. Un ejemplo de competitividad para los bancos son las Fintech, el cual es un sector integrado por empresas que utilizan tecnología con la finalidad de brindar servicios y procesos financieros 100% digitales, convirtiéndose en un canal digital que sin duda reduce ciertos obstáculos del sector bancario (Larios, 2023).

Las Fintech, es un claro ejemplo de la innovación tecnológica, en el país este ecosistema es reciente, ya que surgió en el período post pandemia, sus servicios digitales evitan el contacto físico entre las personas (cliente y vendedor), situación que es recomendable para evitar el contagio covid-19. De acuerdo con la Oficina de Innovación Financiera de El Salvador (2023), las Fintech son los medios para facilitar el acceso de los servicios financieros, y con la tecnología utilizada fomenta la inclusión financiera de las personas que aún no se encuentra bancarizados.

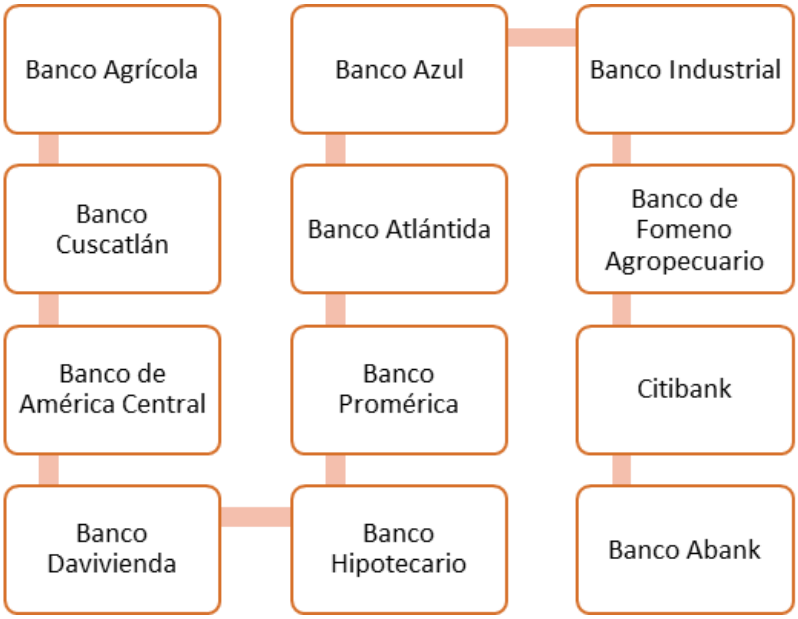
1.3.Participantes del sistema financiero

En El Salvador el mercado financiero hay una variedad de participantes tales como: entidades bancarias, sociedades bursátiles, entidades previsionales, almacenes generales de depósitos, bancos cooperativos, instituciones públicas de créditos, sociedades de seguro, sociedades de garantía recíproca, casa de cambio en moneda extranjera (Banco Central de Reserva de El Salvador [BCR], 2021). Estas instituciones financieras están supervisadas por entidades gubernamentales que son parte de la estructura del sistema financiero, la cueles son: BCR, Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), Superintendencia de Valores, Superintendencia de Pensiones y el Instituto de Garantía de Depósitos.

La investigación se centrará en los servicios y productos financieros de los participantes del sector bancario, Bancos Cooperativos, Sociedades de Ahorro y Crédito. A continuación, se

presenta las entidades bancarias, son las que tiene la mayor parte de captación de fondos públicos:

Figura 1*:*
Participantes del sector bancario de El Salvador, 2024



Nota: A finales del 2024, se incorporó el Banco Integral, es decir, será supervisado por el BCR y SSF. Elaboración propia con base a la Asociación Bancario Salvadoreño ([ABANSA], 2024).

De acuerdo con Gobat (2012), un banco "es una institución que pone en relación a ahorristas y prestatarios y contribuye al buen funcionamiento de la economía" (p. 38). Contribuye a la economía debido a que procesan pagos por diferentes métodos como: cheque, efectivos, tarjetas y online. A la vez estos son procesados a través de los sistemas de pagos que existen en cada país, en el caso de El Salvador son 6: Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR), Sistema de Compensación (SICOM), Sistemas de Pagos Masivos (SPM), Sistema de Compensación Automatizada (ACH), Sistema de Interconexión de Pagos (SIPA) y el Sistema de Compensación y Liquidación de Valores (SCLV).

La seguridad y la solidez de los bancos es de suma importancia para la política pública, por lo que los gobiernos deben de tomar medidas para limitar las quiebras bancarias y pánicos que pueden causar (Gobat, 2012).

2. Resultados

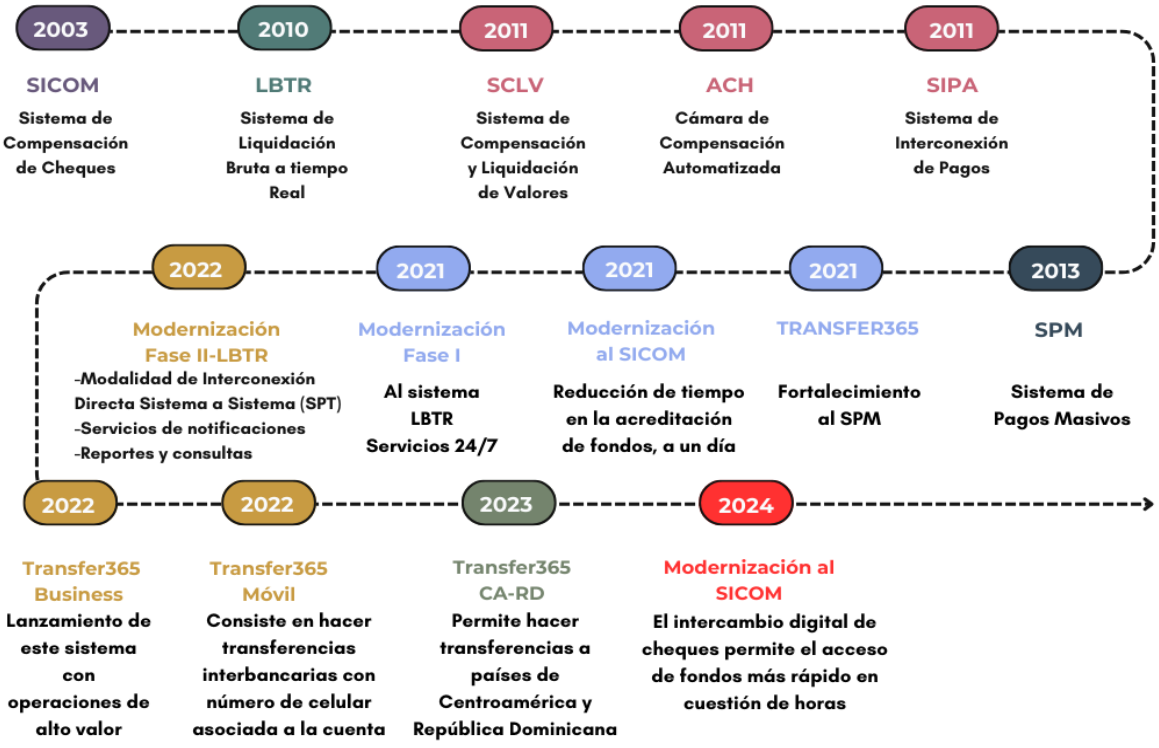
2.1.Panorama general del sistema financiero-bancario

2.1.1. Evolución de los Sistemas de pagos

Los sistemas de pagos son un conjunto de instrumentos, procedimientos y normas para transferir recursos financieros entre sus participantes, que en el transcurso del tiempo se han innovado con tecnología avanzada para mejorar el acceso de servicios y productos financieros (BCR, 2021). A la vez, esta mejora de acceso permite una mayor movilización del dinero en la economía, ya que hoy en día las personas pueden usar estos servicios o productos financieros para realizar diferentes operaciones interbancarias, tales como: deposito, envío de remesa local, pago de tarjetas, pago de escolaridad, pago de servicios básicos, etc.

Figura 2:

Evolución del Sistema de Pago de El Salvador, 2003 a 2024



Nota: Elaboración propia con base a información destacada en el portal web del BCR (s.f.a).

De acuerdo a la información destacada en la figura 2, El Salvador cuenta con cinco sistemas de pagos siendo los siguientes: Sistema de Compensación de Cheques (SICOM), Sistema de Liquidación Bruta a Tiempo Real (LBTR), Sistema de Compensación y Liquidación de Valores (SCLV), Sistema/Cámara de Compensación Automatizada (ACH) y Sistema de Interconexión de Pagos (SIPA); los cuales se han ido incorporando en el transcurso del tiempo y se han ido innovando/modernizando para mejorar el acceso a los servicios y productos financiero y la circulación del dinero.

2.1.1.1.Sistema de Compensación de Cheques-SICOM

El SICOM ha sido el primero en ser parte del sistema de pago en el país, ya que el cheque se ha usado por décadas y hoy en día es el segundo instrumento de pago. Este sistema consiste en liquidar los cheques que son presentados por los clientes en los bancos que no han sido los remitentes de esos cheques sino otra entidad bancaria.

Según información destacada en el sitio web del BCR (s.f.a), en el año 2003 se modernizó el SICOM con el objetivo de normar el proceso de compensación y liquidación electrónica de cheques, con ello se logrará su uso y obtención/asignación de fondos sea accesible y rápido para el usuario/beneficiario. La modernización permitió que los datos del cheque (emisor y receptor) se compartieran de manera electrónica a la entidad que emitió el cheque para comprobar dicha información; pero para su liquidación (los cheques) era necesario tenerlos en físico en el BCR. El tiempo para realizar el pago de cheques a los clientes se estableció de tres días para realizar los siguientes procesos (Instructivo para Operar la Compensación Electrónica de Cheques, 2004):

- El primero, es el día en que es depositado el cheque en el banco por el cliente
- El segundo día, el cheque es presentado en el BCR para su respectiva revisión y liquidación;
- El tercer día es para que los bancos liberen los fondos a los clientes del cheque.

Después de 18 años el SICOM tuvo otra modernización, en el que el sistema migró de un proceso de intercambio y compensación de cheques físicos a un proceso de intercambio de datos e imágenes de cheques entre los bancos participantes, pero siempre se mantuvo el intercambio en físico de cheques para su liquidación; sin embargo, permitió una reducción

de tiempo en cuanto a la entrega/asignación de fondos a los clientes, pasando de tres días a un día hábil después de haber presentado el cheque (BCR, 2021). Esta mejora ayuda a que el sistema financiero sea eficiente y estable, lo que contribuye a la dinamización de la economía por la circulación del dinero ante la rápida entrega de fondo al cliente.

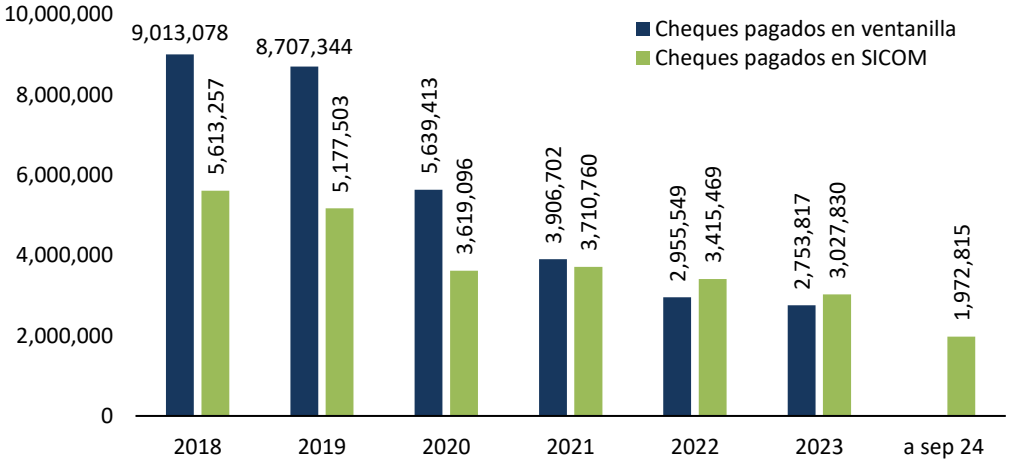
La última modernización que ha tenido el SICOM es la del 2024, aprobada por medio del Decreto Legislativo No. 972 denominado "Reformas al Código de Comercio", en el que se adiciona los artículos 838-A, 838-B, 838-C, 838-D y 838-E para hacer referencia al "Truncamiento de Cheques" en el país, que se entiende al "procedimiento por el cual el intercambio físico del cheque que se reduce o se elimina como condición previa para la liberación de fondos a los cheques, para su procesamiento o transmisión automática" (artículo 838-A).

De acuerdo con la Asamblea Legislativa (2024), con la reforma antes mencionada se logra que los usuarios/beneficiarios del cheque pueden cobrar sus fondos el mismo día, pues se trata que el procedimiento de intercambio sea de manera digital, es decir que, los bancos tendrán que intercambiar imágenes del cheque de manera electrónica para que sea procesada y transmitida a través del sistema de pagos. Con esta modernización El Salvador ha sido el primer país de Latinoamérica en liberar fondos en cuestión de horas, las personas que presente cheques en días hábiles (lunes a viernes) entre 8:00 am y 11:00 am, tendrán sus fondos en sus cuentas a la 12:45 pm del mismo día (BCR, 2024).

A continuación, se presenta la figura 3 que muestra los cheques pagados por las entidades bancarias en El Salvador. Hay dos maneras para hacer el respectivo cobro/pago, los que son pagados por la misma entidad que lo emitió conocidos como pagos en ventanilla, lo cual permite que los fondos sean entregados instantáneamente, ya que el banco emisor puede verificar la información que contiene el cheque y si no hay ningún problema libera los fondos en el momento al cliente. El número de cheques pagados en ventanilla ha venido disminuyendo, según las estadísticas del BCR, ha pasado de 9 millones en 2018 a 2.7 millones en el 2023, una reducción de más de 6 millones cheques por medio de este pago; mientras que el dato del 2023 representa el 30.6% de lo que pago en el 2018, sin duda alguna han sido sustituido parcialmente por transacciones bancarias.

Figura 3:

Número de cheques pagados en ventanilla y en compensación, 2018-2023



Nota: Elaboración propia con base a las operaciones de medios de pago distinto al efectivo (BCR, s.f.b).

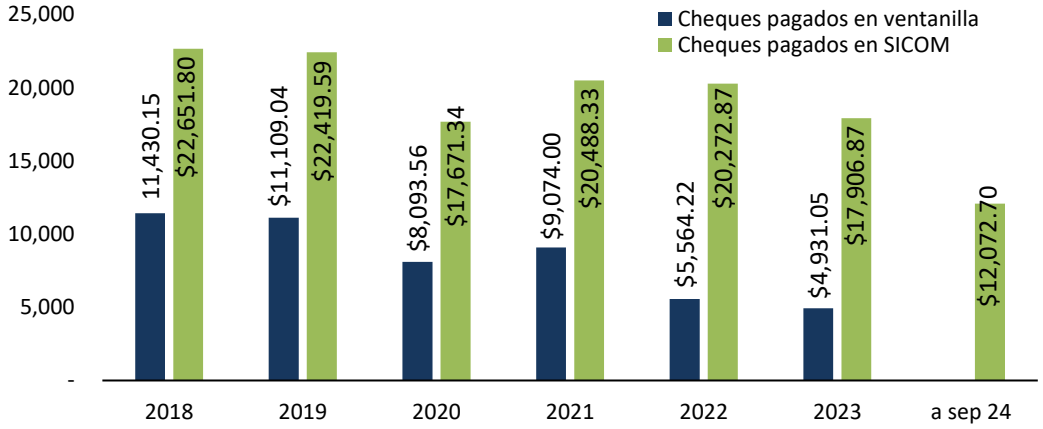
La otra forma de cobrar los cheques es por compensación o los que son procesados por SICOM, lo que significa que las personas que le paguen por medio de cheque o reciban donaciones por este medio pueden presentarlo a cualquier institución bancaria que sean participantes del SICOM, ya que internamente liquidaran estos cheques, tal como se ha explicado anteriormente de cómo funciona el SICOM. Para los primeros tres años, se observa que el número de cheques pagados en compensación es mucho menor a lo que se pagó en ventanilla, con diferencias de 3 millones y 2 millones. Al mes de septiembre de 2024 se reporta cerca de los 2 millones cheques procesados por el SICOM

La pandemia covid-19 afectó tanto al pago de cheque en ventanilla como el de compensación, este último presentó una disminución cerca de 2 millones en 2020 con respecto a 2018 y 1.5 millones con relación 2019, pues la pandemia demandó evitar el contacto en físico entre personas para no contagiarse del virus y provocó caída económica al igual que en el nivel de empleo tanto el sector formal como informal, por lo que las personas naturales o jurídicas que recibían pago por cheques se vieron afectadas por tal situación, en algunos casos sus contratos fueron suspendido o si lo mantuvieron, en su mayoría, el pago lo hicieron por transferencias bancarias. Mientras que en el 2021 se muestra un leve aumento mismo año en que se modernizó este sistema, que redujo el tiempo para liberar los fondos, pasando de tres días a un día.

En la siguiente figura 4 se puede visualizar cuanto equivale monetariamente el número de cheques pagados en ventanilla y en compensación. Se observa que el monto de los cheques pagados en compensación o los que procesa el SICOM son altos comparados a los de ventanilla, la diferencia en promedio es de US$11,616.72 millones, contrario a la tendencia del número de operaciones, lo cual se relaciona a que muchas personas jurídicas son proveedores de bienes y servicios y reciben su pago por medio de cheques, pero el cobró lo hacen en la institución donde poseen cuenta bancaria, además, los montos son altos, miles de dólares. Al mes de septiembre del 2024, el monto monetario procesado en el SICOM ascendía a más US$12 millones.

Figura 4:

Monto de los cheques pagados en ventanilla y en compensación, 2018-2023, en millones US$



Nota: Elaboración propia con base a las operaciones de medios de pago distinto al efectivo (BCR, s.f.b).

En el caso de los montos de los cheques pagados en ventanilla han mostrado una tendencia a la baja, durante el periodo ha tenido una caída del 56.9%, lo que equivale a US$6,499.10 millones menos. Muchas de las personas naturales que trabajan como servicios profesionales, deciden cobrar por este medio, ya que obtiene los fondos al momento y los montos son mucho menor de los que pueden tener los proveedores.

2.1.1.2.Sistema de Liquidación Bruta a Tiempo Real-LBTR

De acuerdo con el BCR (s.f.a), el sistema LBTR inició operaciones a inicios de 2010 y actualmente cuenta con 36 instituciones participantes tanto públicas como privadas. Es un sistema donde los participantes realizan transacciones de fondos entre sí en las cuentas de

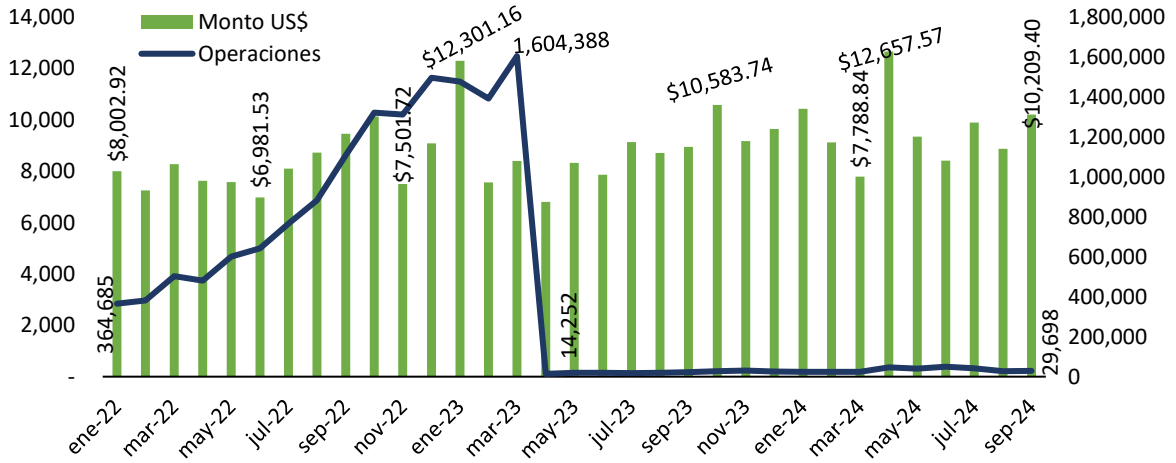
liquidación que maneja el BCR, ya que es la institución quien administra dicho sistema, por lo que los participantes deben tener una cuenta en tal institución para liquidar las transacciones de fondos que son autorizadas, las cuales se hacen de forma individual una vez que sean recibida y son irrevocables. Además, este sistema permite liquidar los demás sistemas de pagos: SICOM, SPM, SIPA, ACH, y SCLV, por lo que se considera un sistema de pago muy importante para el país porque moviliza fondos de alto valor, millones de dólares, entre las cuentas de los participantes que administra el BCR.

En el 2021 se modernizó el sistema LBTR, sin embargo, su plan o proyecto inició en noviembre de 2020, el cual consistió en una versión nueva/actualizada bajo la modalidad de interconexión directa Sistema a Sistema, su finalidad era eliminar los procesos manuales y convertirlos en automáticos para disminuir los riesgos operativos entre los participantes, esto permite mejorar en la inclusión financiera, con ello se brinda acceso a servicios financieros digitales a la población (BCR, s.f.c).

Para el 2022, se continuó con la modernización en el sistema LBTR, pues se implementó el *servicio de notificaciones*, el cual permite a los participantes contar con un mejor control y monitoreo automatizado del procesamiento de las instrucciones de pago, de esta manera se tiene la certidumbre del estado de trazabilidad de sus operaciones por medio de notificaciones en tiempo real. En la siguiente figura se muestra las operaciones y el monto del sistema LBTR.

Figura 5:

Monto y número de operaciones del sistema LBTR, 2022 a septiembre de 2024



Nota: Elaboración propia con base a las operaciones sistema pago (BCR, s.d.).

Según las estadísticas del BCR (s.f.d), las operaciones mensuales del sistema LBTR han sido elevadas durante el periodo de enero de 2022 a marzo de 2023, teniendo una tendencia creciente, tal como se refleja en la figura 5; sin embargo, el mes siguiente del periodo mencionado se muestra una caída drástica en las operaciones del 99.1%, pasó de 1.6 millones de transacciones en marzo de 2023 a solo registrar 14,252 transacciones en abril del mismo año. Esta situación afectó en términos monetarios, con una caída del 19%, lo que equivale a US$1,596.07 millones, un monto muy significativo para le economía del país, pero posteriormente tiende a crecer. En lo que va del año 2024, el mes de abril registra el mayor monto monetario con US$12.6 mil millones. Los montos mensuales que reporta en promedio los que reporta el SICOM anualmente, por lo que sistema LBTR tiene la capacidad de procesar altos valores.

2.1.1.3.Sistema de Compensación y Liquidación de Valores-SCLV

De acuerdo con el BCR (s.f.e), el SCLV ejecuta el proceso de compensación y liquidación monetaria de valores, es decir, gestionan las transferencias de valores y los pagos correspondientes a las transacciones que se efectúan en dichos mercados. Este sistema es administrado por la Central de Depósitos de Valores (CEDEVAL), sus participantes son casas de corredores de bolsa, bancos, AFP, etc.; los cuales deben de informar en qué banco harán los respectivos cobros o pagos, por lo que se le recomienda mantener cuentas en todos los bancos del sistema financiero (Bolsa de Valores de El Salvador, s.f.).

Para poder hacer la liquidación de valores se ha identificado dos tipos de participantes en este sistema: el primero son los participantes que tiene cuenta en el BCR y el segundo, los participantes que no posee una cuenta en dicha entidad se le conoce como particulares. Entonces las fases de liquidación de valores son de la siguiente manera (Bolsa de Valores de El Salvador, s.f.):

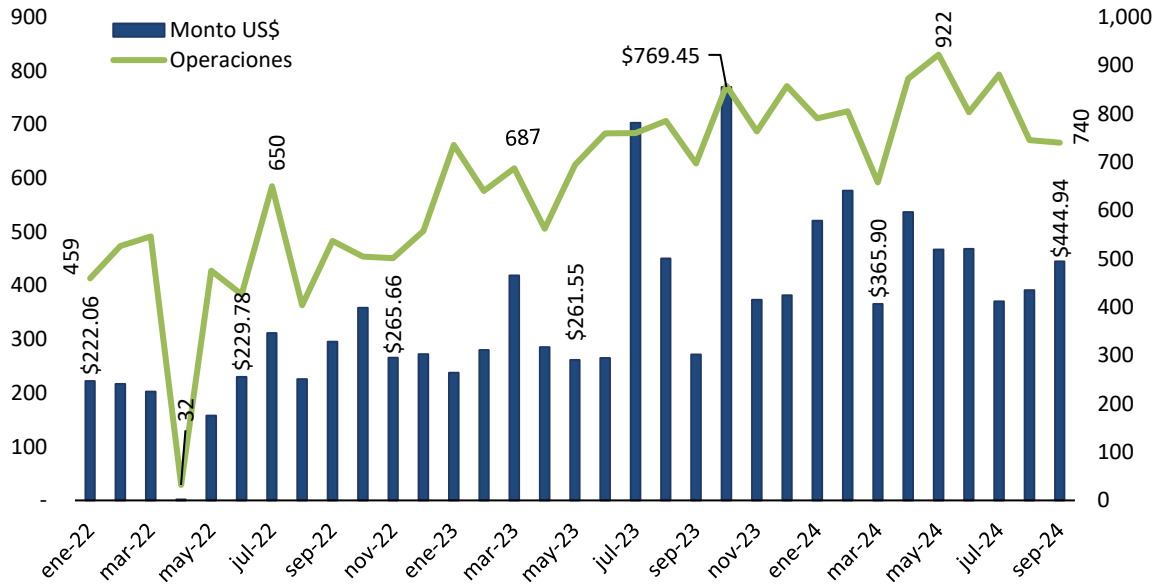
- **Cobro a bancos y entidades no bancarias:** en el caso de los bancos, hacen sus respectivos pagos a la cuenta de CEDEVAL que tienen en el BCR, la cual es una cuenta de liquidez; para ello, se revisan los saldos a cobrar y sus saldos a pagar, entonces el valor a cobrar es el neteo de estos saldos. Para las entidades no bancarias, su proceso de pago lo hace a la casa de corredores de bolsa que efectuó la operación, y la casa hace el pago a CEDEVAL, haciendo la misma operación de neteo de saldo.

- **Pago a favor de entidades no bancarias:** esto se da cuando el neteo de las operaciones es a favor de lasas, por lo que CEDEVAL da instrucciones para el pago de dicho valor, utilizando las cuentas de liquidez de los bancos.
- **Pago a bancos:** realizada las operaciones, el saldo es a favor del banco.

Las estadísticas que reporta el BCR acerca del SCLV, muestra que el número de operaciones es bajo comparado a los demás sistemas, lo cual se debe a que los participantes son pocos, ya que es un mercado para inversionistas donde se colocan títulos valores para ser vendido y comprados por los mismos participantes. Durante el periodo presentado, las operaciones tienen una tendencia creciente, sin embargo, en periodos cortos se muestran caídas y crecimientos. Un ejemplo de lo anterior, es el caso del mes de abril de 2022 que registra una caída tanto en las operaciones como términos monetarios, del 94.1% y 99.29%, respectivamente, en términos absolutos, en dicho mes solo se liquidaron 32 operaciones equivalente a US$1.46 millones; sin embrago, en el siguiente mes, se observa una pronta recuperación.

Figura 6:

Monto y operaciones del SCLV, enero de 2022 a septiembre de 2024



Nota: Elaboración propia con base a las operaciones sistema pago (BCR, s.f.d).

El mes de octubre de 2023 reporta el mayor monto monetario alcanzando US$769.45 millones, en cuanto el mayor número de operaciones, se ha dado en el mes de mayo de 2024 con 922.

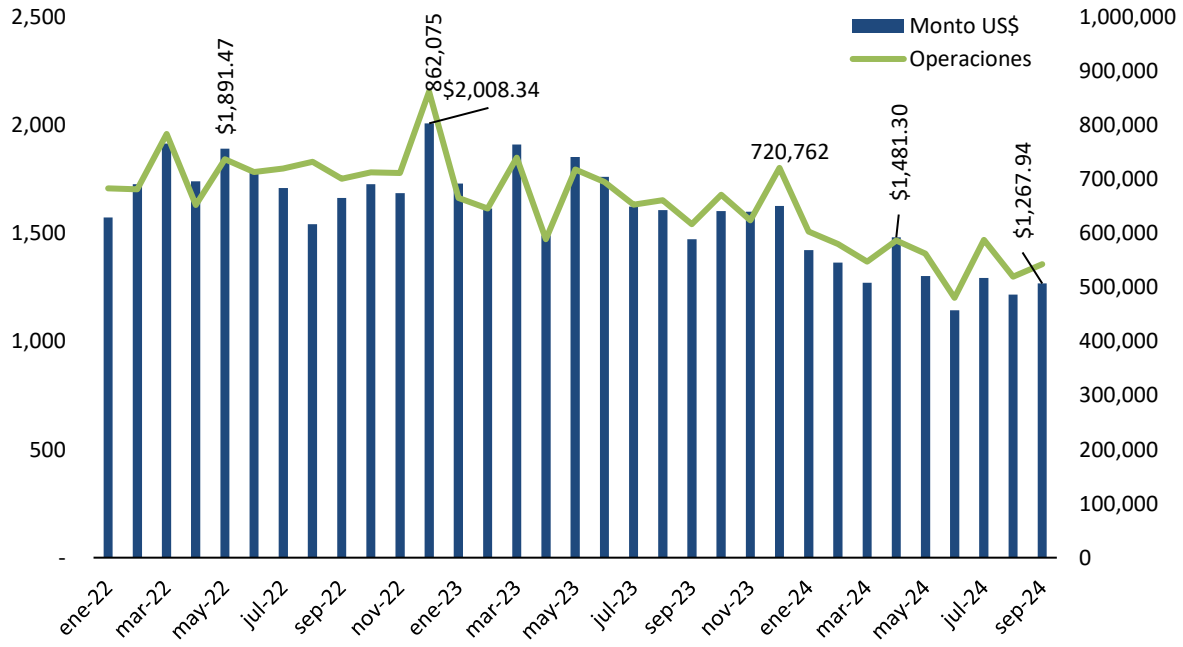
2.1.1.4.Sistema/Cámara de Compensación Automatizada-ACH

De acuerdo con el BCR (s.f.f), el ACH se implementó en el año 2011, el cual es desarrollado y administrado por un operador privado, el sistemas es una red electrónica que conecta instituciones financieras de la mayoría de países del mundo, con el objetivo que estas instituciones brinden a los usuarios el servicio de pagos automáticos y transferencia de dinero desde y hacia las cuentas bancarias de manera automática afectando sus cuentas de débito o crédito, sin necesidad que ingresen a la banca móvil cada vez que se quiere hacer el pago o la transacción.

A continuación, se presenta las operaciones de este sistema y su equivalencia monetaria para el periodo de enero de 2022 a septiembre de 2024.

Figura 7:

Monto y número de operaciones del ACH, enero de 2022 a septiembre de 2024, en miles y millones USD



Nota: Elaboración propia con base a las operaciones sistema pago (BCR, s.f.d).

Las operaciones del ACH que reporta el BCR, muestra que el mes de diciembre de 2022 registra el mayor volumen de operaciones y valor monetario, con 862,075 y US$2,0008.34 millones, respectivamente. Posterior a esta fecha, se muestra una tendencia a la baja tanto de las operaciones como del monto monetario, siendo el mes de junio de 2024 en registrar el menor número operaciones al igual que su equivalencia monetaria, con 480,600 y US$1,143.27 millones, respectivamente.

En la siguiente figura se visualiza como es el proceso de la transacción del ACH para su respectivo registro en las bases de dato que brinda mensualmente el BCR.

Figura 8:
Proceso de transacción en el sistema ACH

Nota: imagen tomada de la página web del BCR (s.f.e), Cámara de Compensación Automatizada.

2.1.1.5.Sistema de Interconexión de Pagos-SIPA

El SIPA es una iniciativa del Consejo Monetario Centroamericano (CMCA) para modernizar, fortalecer e interconectar los sistemas de pagos de los estados miembros de dicho consejo, el sistema fue inaugurado el 25 febrero de 2011 en República Dominicana e inició operaciones tres días después de esa fecha, el Banco Central de dicho país es el responsable gestor institucional del SIPA, lo que significa que liquida todas las operaciones regionales, o sea de los países miembros del CMCA: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rita y República Dominicana (Banco Central de República Dominicana [BCRD], s.f.). Además, EL BCRD tiene las siguientes funciones como gestor principal del sistema:

- ❖ Registro y control de las operaciones
- ❖ Información diaria del resultado de operaciones
- ❖ Administración del sistema central de las operaciones
- ❖ Control de saldos, cobro y pago de las correspondientes tarifas
- ❖ Gestión de cuenta en banco corresponsal
- ❖ Gestión de flujos de mensajería, seguridad, riesgos y usuarios, etc.

Entonces, el SIPA permite a los usuarios de las entidades bancarias participantes hacer transferencias en los países de Centroamérica y República Dominicana, ya que el sistema es operado/administrado por cada uno de los Bancos Centrales de estos países (Secretaria Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano [SECMCA], s.f.). Las operaciones que se pueden hacer con el SIPA son: transferencias entre Bancos Centrales, remesas, pago de importaciones y pago de facturas. Es importante mencionar que las operaciones se liquidan en dólares de los Estado Unidos (BCRD, s.f). En cuanto el costo de la transacción en el SIPA depende de cada Banco Central, no es el mismo costo para todos los países miembros.

En el caso de El Salvador, el Banco Central de Reserva lanzó en junio de 2023 el servicio Transfer365 Centroamérica y República Dominicana (Transfer365 CA-RD), el cual mejora aún más el SIPA, pues tiene el propósito que el envío de transferencia a estos países sea fácil, rápido y aún bajo costo para los usuarios de las entidades bancarias internas; este servicio lo brindan las entidades que son participantes del sistema en El Salvador, para ello, los usuarios/clientes deben acceder a la banca digital o desde la app móvil, contrario a lo que se hacía antes, pues solo se podían hacer en las agencia bancarias; en cuanto, el costo por transferencia es de US$1.00 más el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y la prestación de servicios (IVA), el cual es un alivio para la población porque previo a este servicio el costo rondaba entre $35 a $70 por transacción (BCR, 2023).

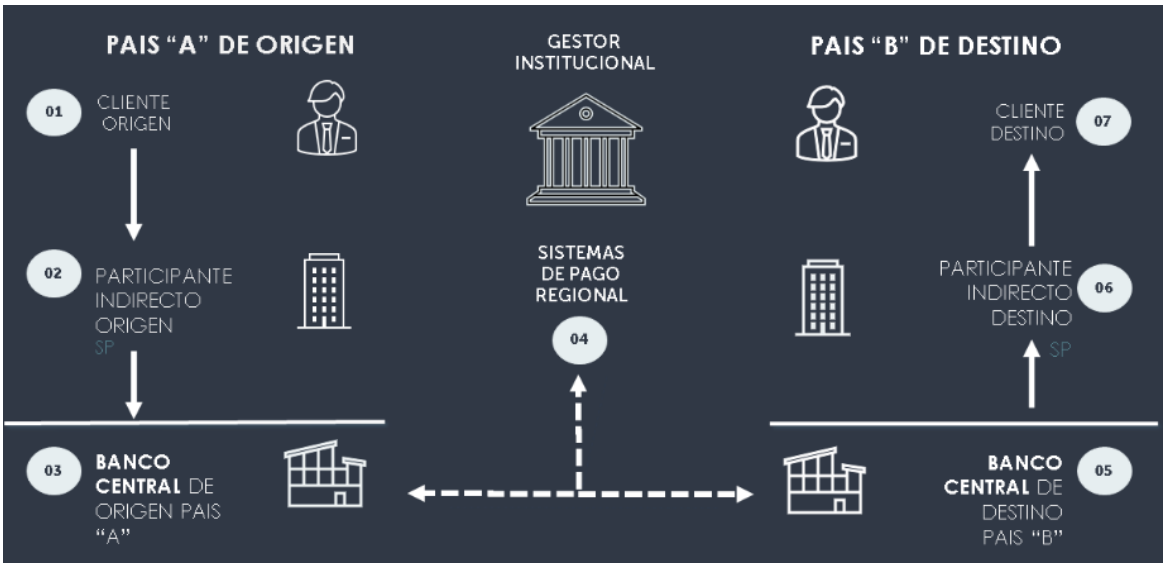
Sin duda, esta innovación mejora la inclusión financiera del país debido a que el servicio se ha expandido de manera directa al usuario sin necesidad de qué se presente a una agencia bancaria sino desde el celular, Tablet o computadora, siempre y cuando cliente tenga acceso a la app o banca digital. Además, el número de instituciones participante que brindan el servicio es muy significativo para el nivel de población que hay en el país, pues son 20 instituciones de las cuales sabemos que hay agencias en diferentes partes del país, siendo la

siguientes las que brinda el servicio: Banco de Fomento Agropecuario (BFA), Banco Atlántida, Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito del Colegio Médico (COMEDICA), Multiinversiones mi Banco, Banco Industrial, Banco Hipotecario, Primer Banco de los Trabajadores, Sociedad de Ahorro y Crédito Constelación, Banco Azul, Banco Abank, Banco Cuscatlán, Banco de América Central, Banco Promerica, Banco de Davivienda, Banco Agrícola, Sucursal Citibank, Sociedad de Ahorro y Crédito Credicomer, Banco Cooperativo Visionario (BANCOVI), Banco de los Trabajadores Salvadoreños (BTS) y Sociedad de Ahorro y Crédito Multimoney (SECMCA, s.f.).

La figura 9 muestra cómo es el proceso de una transacción en el SIPA, la cual se observa que pasa por varias instituciones involucradas debido a que se destinan y liquidan a fuera del país.

Figura 9:

Proceso de la transacción en el SIPA



Nota: imagen tomada de la página web del BCR (s.f.g), Sistema de Interconexión de Pagos.

Según el SECMCA (s.f.), a septiembre de 2024, El Salvador ha enviado transferencia a estas regiones por un total de 25,991 operaciones equivalente a US$135.66 millones, siendo el país con mayor transferencia y valor monetario, tal como se visualiza en la tabla siguiente. Así mismo, se observa que el número de operaciones ha venido aumentando cada vez más, con los datos que se tienen al mes de septiembre de 2024, indican que dicho año el crecimiento será por arriba de las 30 mil operaciones con respecto al 2020. Mientras que, el valor monetario no ha podido recuperarse desde el 2021, ya que en el siguiente año mostró una

caída del 33.47%, hasta la fecha no se ha podido alcanzar el monto que se registró en el 2021, pero en lo que del año se estima que se alcance dicho monto.

Tabla 2:

Número de operaciones y valor monetario

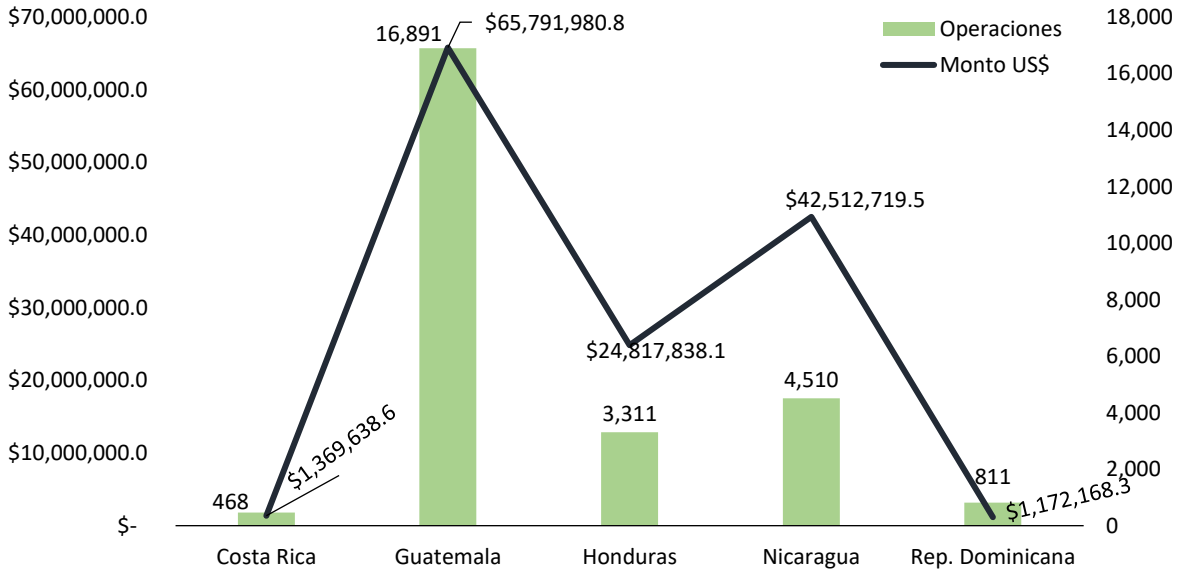
País	2020		2021		2022		2023		2024	
	# operaci.	Monto $	# operaci.	Monto $	# operaci.	Monto $	# operaci.	Monto $	# operaci.	Monto $
Costa Rica	96	$ 5,803,252.8	237	$ 7,347,697.1	272	$ 6,524,872.6	604	$ 13,589,685.2	945	$ 19,709,843.6
Honduras	407	$ 30,321,287.7	476	$133,376,431.7	684	$ 47,713,399.9	542	$ 30,066,264.8	425	$ 23,824,014.3
Nicaragua	142	$ 1,384,417.6	221	$ 3,658,872.2	202	$ 4,100,662.1	215	$ 3,795,005.6	132	$ 1,617,247.2
Rep. Domini.	1,978	$ 21,050,766.9	2,410	$ 39,674,925.8	2,857	$ 56,968,196.9	3,230	$ 54,494,639.4	2,615	$ 40,691,224.2
El Salvador	663	$ 46,796,509.0	567	$ 80,866,180.9	472	$ 60,961,367.0	8,556	$ 97,103,344.2	25,991	$135,664,345.3
Guatemala	12	$ 22,057.9	12	$ 518,435.0	10	$ 339,604.6	14	$ 44,252.5	49	$ 9,722,651.7
Total	**3,298**	**$105,378,291.9**	**3,923**	**$265,442,542.7**	**4,497**	**$176,608,103.0**	**13,161**	**$199,093,191.7**	**30,157**	**$231,229,326.3**

Nota: Elaboración propia con base a las estadísticas del SIPA en el SECMCA (s.f.).

Por otra parte, las estadísticas indican que El Salvador envía dinero a todas las regiones miembros del CMCA, siendo Guatemala con la mayor recepción de estas transacciones por medio del SIPA, por ende, el valor monetario es el mayor. Mientras que, Costa Rica es el que menos transacciones se destinan desde El Salvador, aunque el valor monetario no es el menor, sino que le corresponde a Republica Dominicana.

Figura 10:

Nivel de operaciones y monto en El Salvador por medio del SIPA



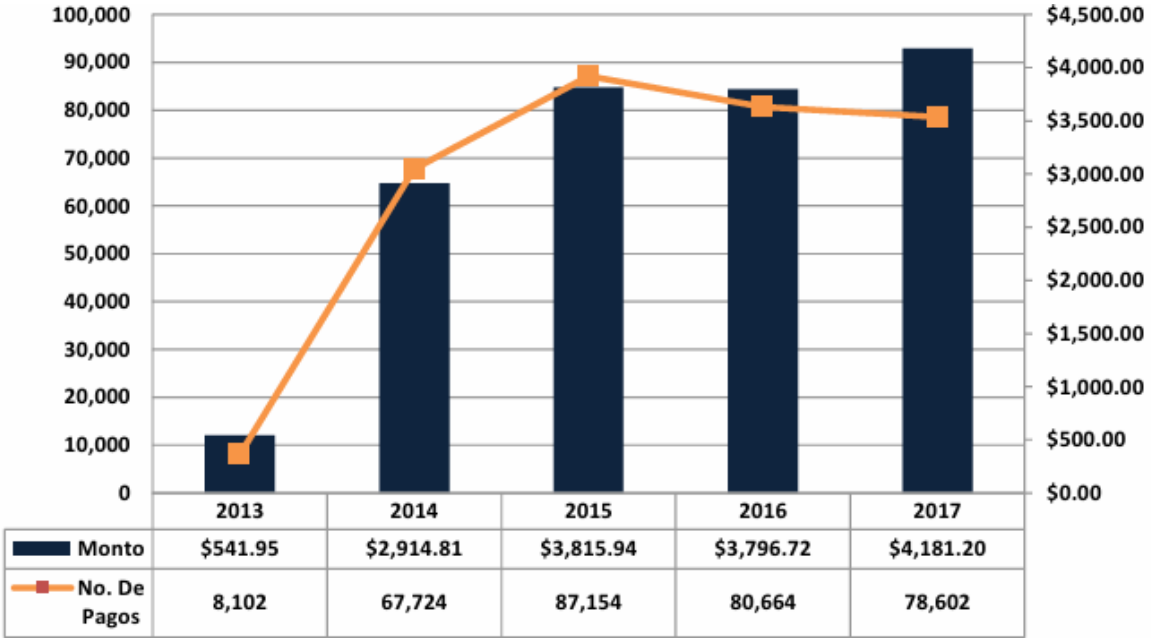
Nota: Elaboración propia con base a las estadistas de la SECMCA (s.f.).

2.1.1.6.Sistema de Pagos Masivos-SPM

El SPM fue implementado en 2013 por el BCR para realizar pagos a los proveedores y planillas de salario del Gobierno, por medio del Ministerio de Hacienda (BCR, 2022). El número de participantes en su inicio fue de 14, de los cuales 12 eran bancos, según las estadísticas presentadas por el BCR en la presentación denominada Modernización de la compensación de cheques y fortalecimiento del Sistema de Pagos Masivos-SPM, el número de operaciones y respectivo valor monetario crecieron durante el periodo de 2013 a 2017, las cuales se puede visualizar la siguiente figura.

Figura 11:

Monto y número de operaciones realizadas en el SPM, 2013-2017, en millones USD



	2013	2014	2015	2016	2017
Monto	$541.95	$2,914.81	$3,815.94	$3,796.72	$4,181.20
No. De Pagos	8,102	67,724	87,154	80,664	78,602

Nota: imagen tomada de la presentación denominada Modernización de la compensación de cheques y fortalecimiento del Sistema de Pagos Masivos-SPM (BCR, 2018)

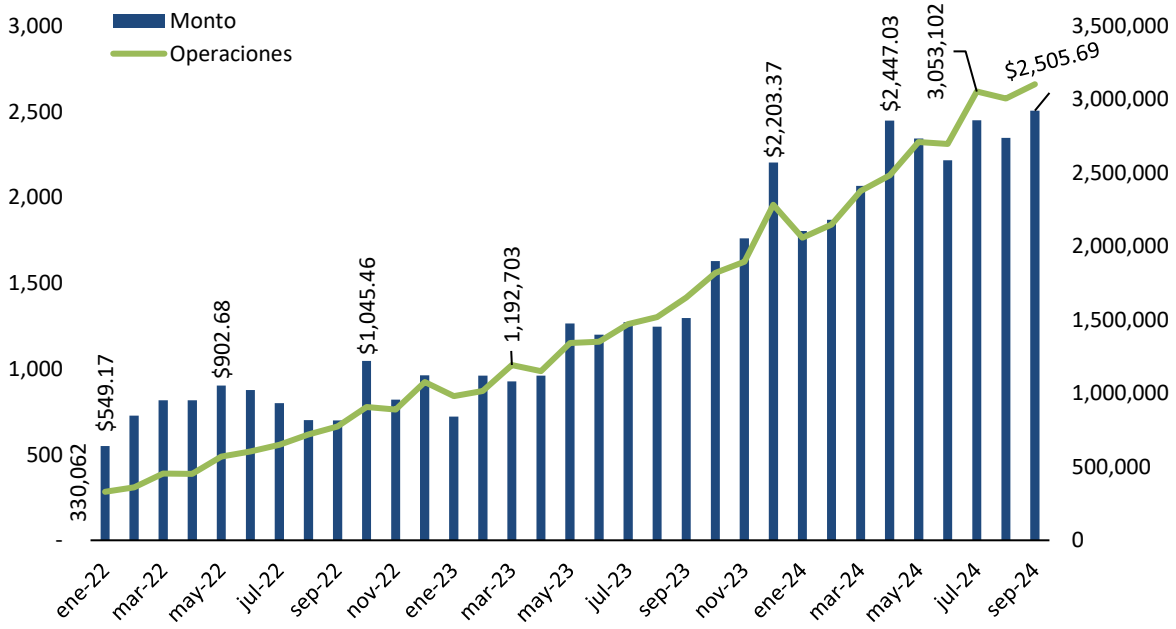
En el primer año de lanzamiento del sistema, se refleja que las operaciones ascendieron a más de 8 mil con un monto equivalente de US$541.95 millones, el siguiente año se evidencia el acelerado crecimiento que tuvo las operaciones en este sistema al igual que lo monetario, un aumento de más de 2 mil millones de dólares y cerca de 60 mil operaciones; posteriormente el crecimiento ha sido en los siguientes años.

Para el 2018, el BCR comenzaba planificar el proyecto de modernización del SPM para mejorar el procesamiento de los pagos del gobierno, lo cual permitiría realizar los pagos con eficiencia y seguridad; operar con mayores niveles de confiabilidad e integridad; fortalecimiento de la Cuenta Única del Tesoro (CUT); y que el Ministerio de Hacienda pueda compensar la recaudación tributaria por parte de los bancos contra las obligaciones de pago del Gobierno, previo acuerdo entre las partes.

Fue hasta junio de 2021 que el BCR modernizó el SPM, incorporando la plataforma Transfer365, el cual es brindado por las entidades bancarias y bancos cooperativos, facilita las transferencias de fondos y realización de pagos de forma inmediata entre las mismas instituciones participantes, desde cualquier parte del país y a cualquier día de la semana, en el horario de 00:01 am hasta las 10:00 pm (BCR, s.f.h; BCR, 2022). Esta plataforma ha permitido que el país progrese en la innovación, pues el proceso de dicho servicio financiero es totalmente digital y automatizado, eliminando fronteras interbancarias y una mayor bancarización en la población, ya que previo a ello, hacer una transferencia tenía sus limitantes como altas comisiones, en horarios específicos y días hábiles.

Figura 12:

Nivel de operaciones del SPM y monto monetario, enero de 2022 a septiembre de 2024



Nota: Elaboración propia con base a las operaciones sistema pago (BCR, s.f.d)

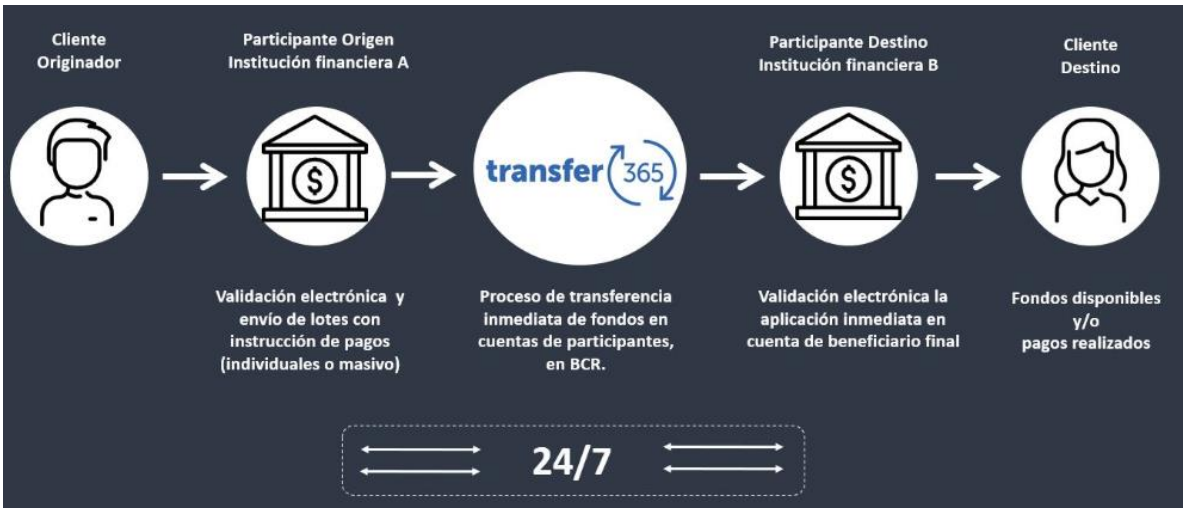
Las estadísticas del SPM que muestra el BCR en su página web son datos que inician desde el mes de enero de 2022 a septiembre de 2024, en la que se observa una tendencia creciente tanto para las operaciones como su valor monetario. Las operaciones han pasado de 300 mil en enero de 2022 a más de 3 millones al mes de septiembre del corriente año y su respectivo monto pasaron de $549.17 millones a $2,505.69 millones, en esa misma fecha. El acelerado crecimiento se debe a que este servicio es muy usado por los usuarios naturales y jurídicos de las diferentes entidades participantes porque no solo se puede realizar transferencia a cuentas o terceros, sino que las siguientes operaciones:

- Realizar pagos entre instituciones participantes de planilla
- Pagos de préstamos
- Abonos/pagos de tarjetas de créditos de diferentes bancos

Dichas operaciones se pueden hacer desde la APP móvil o banca en linea que brinda cada entidad financiera, al día de hoy son 26 participantes, y lo más importante que su costo es cero; lo cual evita presentarse a agencias de manera física, por lo que las personas se ahorran tiempo y dinero. En la siguiente figura se muestra el proceso de una operación con el Transfer365.

Figura 13:

El proceso una transacción con el Transfer365-SPM



Nota: imagen tomada de la página web del BCR (s.f.h), Sistema de Pagos Masivos-Transfer365.

Con el objetivo que el envío de transferencias de fondos sea fácil, sin mayor complicación, entre los usuarios financieros; el BCR lanzó dos plataformas a finales de julio de 2022, el primero se llama Transfer365 móvil, que permite a los usuarios hacer transferencias interbancarias utilizando el número de celular asociado a una cuenta bancaria, sin necesidad de agregar el número de cuenta de ahorro o corriente (BCR, s.f.h). Entonces para asociar el número telefónico, se puede hacer manera digital o presentarse a una agencia financiera de la cual es usuario. En cuanto el horario y días disponibles son los mismo que se destacan con la plataforma Transfer365. Es importante destacar que el número de participantes es de 19, menor con relación al anterior servicio similar. El monto máximo transferencia de fondos de este servicio y del transfer365 es de US$120 mil

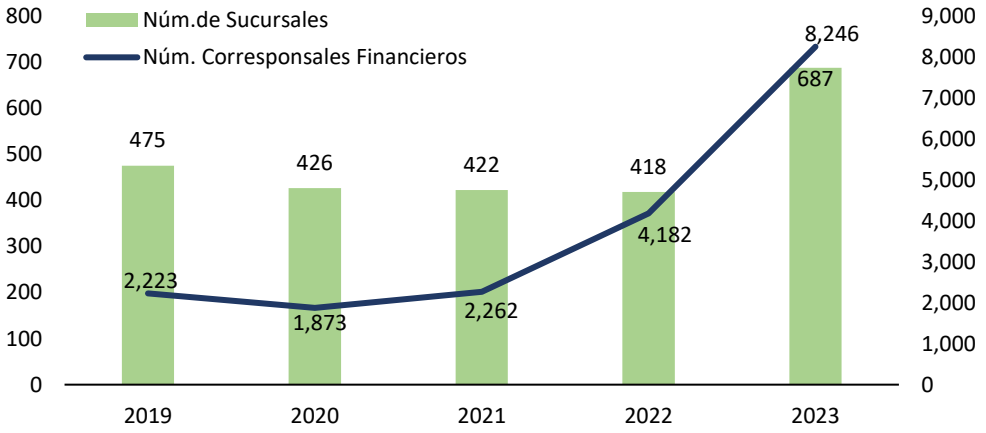
En cuanto se el segundo se llama Transfer365 Business, el cual está orientado a las empresas para la ejecución de pagos de altos montos monetario, pues en esta plataforma las empresas pueden enviar transferencias de fondos arriba de los US$120 mil.

2.1.2. Nivel de sucursales y corresponsales financieros

A nivel nacional, las entidades financieras (Bancos, Bancos cooperativos, Federaciones y Sociedades de Ahorro y Crédito) suman un total de sucursales de 8,246 para el 2023, teniendo un incremento acelerado del 64.35% con respecto año anterior, debido a que en este año se incorporaron 15 entidades para ser supervisadas, (BCR, s.f.i).

Figura 14:

Nivel de sucursales y corresponsales financieros en el Salvador, 2019-2023



Nota: Elaboración propia con base a datos del BCR (s.f.i), Instrumentos de Pago Minoristas.

Este incremento de sucursales en el país es muy significativo e importante para la población, ya que los servicios financieros están más cerca y a disposición de ellos; además, puedan decidir qué institución financiera le conviene de acuerdo a sus necesidades financieras. Previo al incremento, el promedio de sucursales se mantuvo en 435 a nivel nacional, aunque hay otras cooperativas en el país, pero que no son supervisadas por el BCR y la SSF, por lo que no brindan ciertos servicios como el transfer365, transfer365 móvil, transfer Business.

Hoy en día las entidades financieras han optado por expandir algunos de sus servicios financieros en lugares donde no hay presencia de una agencia o sucursal financiera cercana, a los cuales se denominan corresponsales financieros, en su mayoría están ubicados en comercios con el propósito que las personas puedan acceder a ellos. Con esta distribución de corresponsales, se impulsa la inclusión financiera, ya que se está garantizando la cobertura del sistema financiero a nivel nacional, específicamente en zonas de difícil acceso financiero. De acuerdo con las estadísticas que reporta el BCR (s.f.i), para el 2023 el país contaba con 8,246 corresponsales financieros, siendo un número mayor con relación a lo que se reportaba en el año anterior, por lo que representa un incremento del 97.18%. Durante el periodo presentado, se observa que los corresponsales financieros muestran una tendencia creciente, lo cual es bueno porque más personas de bajos ingresos podrán bancarizarse y utilizar los servicios financieros cuando sea necesario para ellos.

2.1.3. Nivel de usuarios de banca por internet

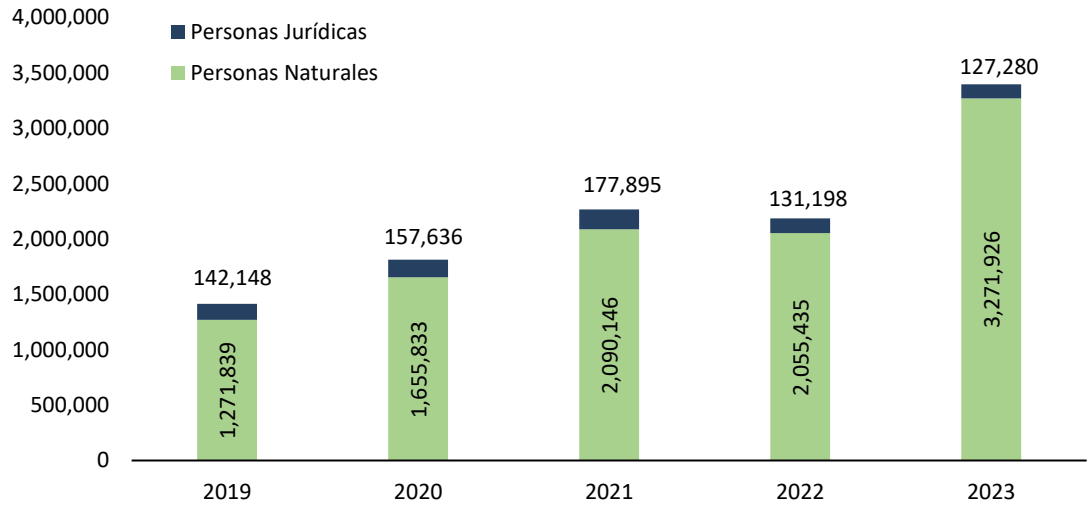
La transformación tecnológica ha permitido que las entidades financieras brinden sus servicios a sus usuarios/clientes en diferentes plataformas, siendo una de ellas, la banca por internet, en la cual los clientes pueden acceder desde una Tablet o computadoras con su información personal (usuario y contraseña) y podrán hacer transferencias de fondos, pagos de préstamos, pagos de servicios básicos, pagos de tarjetas de créditos del misma entidad como de otra, depósito a plazo fijo, entre otros servicios.

Los datos que reporta el BCR en el portal web indica que el número de usuarios en la banca por internet asciende a 3.4 millones para el 2023, mostrando un incremento del 55.5% con respecto al año anterior, lo que es equivalente a 1.2 millones de usuarios adicionales. La mayor parte de los usuarios son personas naturales, lo que indica que cada vez más las

personas se están familiarizando con la banca por internet por los diferentes servicios que se pueden hacer, sin mayor costo económico y de tiempo.

Figura 15:

Número de usuarios en banca por internet a nivel nacional, 2019-2023



Nota: Elaboración propia con base a los datos de los instrumentos de pagos minorista del BCR (s.f.i).

Los usuarios de personería jurídica se han reducido en el uso de la banca por internet, en los dos últimos años, con una disminución de 46,697 y 3,918, en 2022 y 2023 respectivamente, lo que se traduce en una caída de 26.2% y 3%, respectivamente.

2.1.4. Nivel de cuentas de ahorro

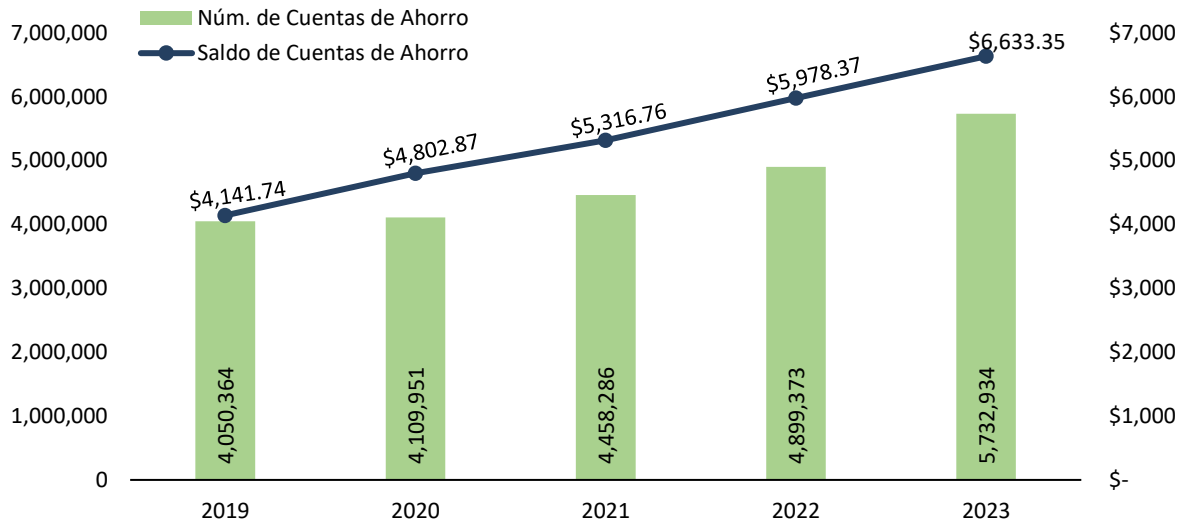
La cuenta de ahorro es un tipo de cuenta bancaria donde las personas pueden realizar depósitos y retiros en el momento que lo deseen sin importar las veces que lo hagan. Según el Banco Promerica de El Salvador (s.f.a), dicha cuenta está destinada para guardar dinero de forma periódica y se registran los movimientos, depósitos y retiros, en una libreta de ahorro que la misma entidad financiera proporciona al cliente.

El número de las cuentas de ahorro ha venido incrementándose, es decir, más personas han decido abrir este tipo de cuenta para ahorrar en la entidad financiera que le convenga, ya que su accesibilidad ha mejorado en cuanto el monto de apertura, cero comisiones por manejo de la cuenta y poca documentación; algunas entidades solicitan $25 de apertura y en otras no tienen monto de apertura, tales son los casos del Banco Promerica y Banco Atlántida,

respectivamente. En cuanto la documentación se requiere de tener DUI vigente, un recibo de agua o luz y una constancia de ingresos, está última es para la verificar la procedencia de los fondos. El 2023 ha sido el año en registrar el mayor incremento de cuentas con relación a los incrementos de años anteriores, siendo de 833,561 nuevas cuentas de ahorro; en términos monetarios se refleja un incremento de US$654.98 millones, lo que se induce que las nuevas cuentas han incidido en el incremento al igual que personas que ya cuentan con una, incrementado más sus ahorros. La tendencia de los saldos en las cuentas de ahorros alcista, es decir, que cada año se muestra incremento durante el periodo presentado.

Figura 16:

Número de cuentas de ahorro, 2019-2023



Nota: Los saldos de las cuentas de ahorro están expresados en millones de dólares. Elaboración propia con base a los datos de los instrumentos de pagos minorista del BCR (s.f.i).

Hoy en día la mayoría de entidades bancarias han facilitado la apertura de la cuenta de ahorro, ya que se puede hacer de manera digital, sin necesidad de presentarse a una agencia, solo es necesario un teléfono móvil o una computadora para abrir la cuenta y llenar la información que requiere el banco, incluso dichas entidades brindan en su portal web tutoriales de cómo crear este tipo de cuenta digital, como lo es: Banco Agrícola, Banco Promerica, Banco Cuscatlán, BAC, ente otros.

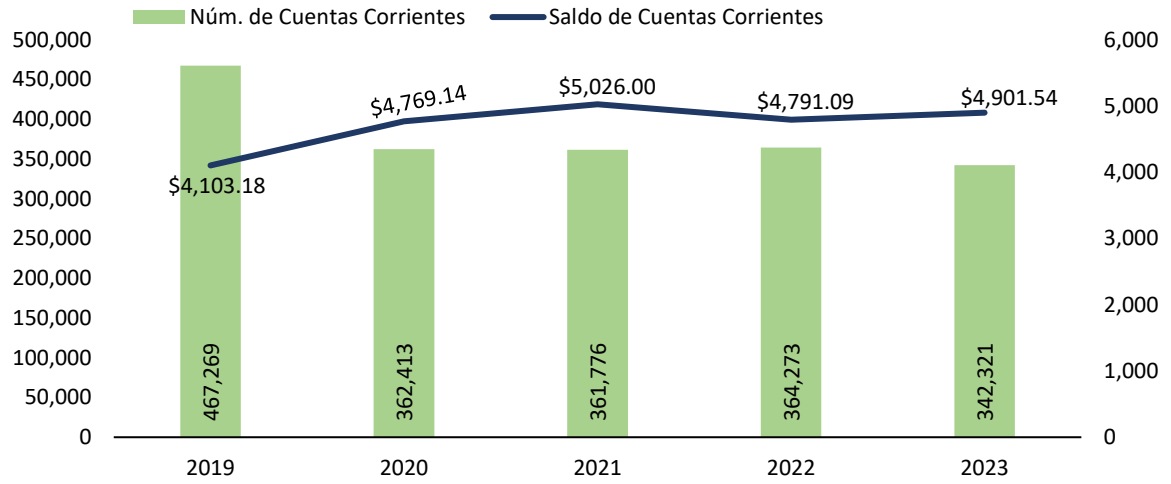
2.1.5. Nivel de cuentas corrientes

Es una cuenta similar a la de ahorro, pues se puede realizar depósitos y retiros en cualquier momento, pero con la diferencia que se puede manejar el flujo de dinero a través de cheques, tarjetas de débitos o medios electrónicos, entre otros. Esto le permite al cliente a acceder a todos los servicios y productos que la entidad financiera ofrece, otorgándole así mayor facilidad al cliente al momento de solicitar un crédito o tarjetas (Banco Promerica, s.f.b). Para acceder a esta cuenta es necesario ser mayor de edad; se requiere de un monto de apertura, el cual varia por institución llegando hasta $100; constancia laboral e ingresos, algunas entidades solicitan arriba de $500 mensuales de ingresos. Para el caso de personería jurídica solicitan, escritura social, credencial del representante legal, Número de Identificación Tributaria de la empresa (NIT), DUI y NIT del representante legal (Banco Promerica, s.f.b; Banco Agrícola, s.f.a).

Este tipo de cuenta es muy baja comparada a la del ahorro, así mismo, ha sido afectada por la pandemia, ya que durante y después de tal emergencia sanitaria, el número de esta cuenta ha disminuido, lo que significa que muchas empresas y personas naturales cerraron sus cuentas por falta de ingresos, para el 2023 continuaba disminuyendo, pues se registró 21,952 cuentas menos con relación al año anterior.

Figura 17:

Número y saldo de cuentas corrientes, 2019-2023



Nota: Los montos de los saldos de la cuenta corriente están expresados en millones de dólares. Elaboración propia con base a los datos de los instrumentos de pagos minorista del BCR (s.f.i).

En términos monetarios, la tendencia de los saldos ha sido alta durante la pandemia y en 2021, posterior a ello los saldos han sido menores con relación al 2021, lo que se relaciona con el bajo nivel de cuentas bancarias, entonces las personas naturales y jurídicas han decido cancelar sus cuentas bancarias.

2.1.6. Nivel de tarjetas de débito y crédito

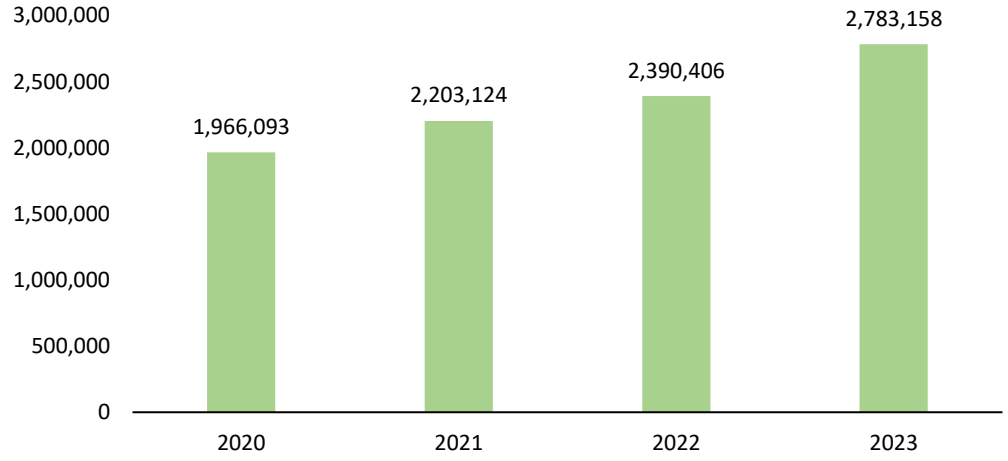
2.1.6.1.Tarjetas de debito

Es un plástico emitido por una entidad financiera con una banda magnética en el reverso y chip electrónicos que guarda información sobre los datos de acceso, el nombre y número de cuenta del titular (BBVA, 2024). Su fuente de financiamiento es a través de la cuenta de ahorro o corriente, por lo que es uno de los requisitos principales para obtenerla. Su función es realizar compras y retirar dinero en efectivo en un cajero automático, para obtener una es necesario que la persona tenga una cuenta de ahorro o corriente en una entidad financiera, de esa manera se podrá solicitarla.

Según el BCR (s.f.j), el número de tarjetas de débito ascendieron a 2.7 millones en 2023, reflejando un incremento del 16.4% con respecto al año anterior, es decir, que se emitieron 392,750 tarjetas de débitos adicionales.

Figura 18:

Nivel de tarjetas de débito en El Salvador, 2020-2023



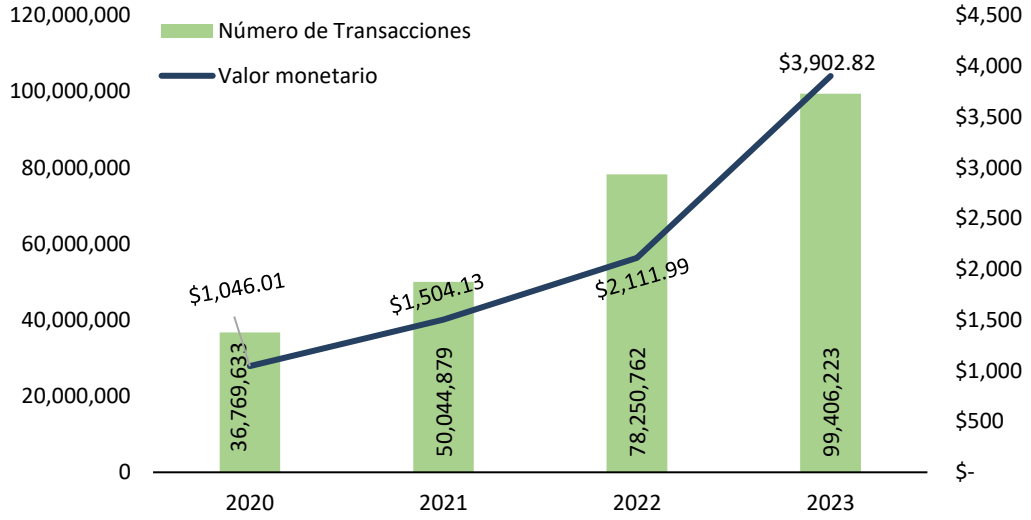
Nota: Elaboración propia con base a las operaciones de tarjetas de crédito y débito del BCR (s.f.j).

La tendencia de este tipo de tarjetas ha sido alcista, pues cada año se ha registrado un aumento en la emisión de tarjetas nuevas, esto da entender que más personas a nivel nacional están solicitando y accediendo a este tipo producto debido a los beneficios que implica entre ellos: el retiro de dinero en los cajeros automáticos; realizar compras en tienda físicas, siempre y cuando sean aceptada y realizar compras en líneas.

La mayoría de los bancos han innovado sus plataformas móviles y banca por internet, en el sentido que han habilitado a sus clientes la opción de generar una tarjeta de débito digital, el cual debe activarse y poder hacer las mismas transacciones que se hacen con la física, con la diferencia que será sin contacto con las personas, solo es necesario abrir la APP de la entidad financiera y acercar el teléfono inteligente en el POS del comercio para realizar el pago. Las personas que están interesadas en el uso de la tarjeta de débito digital podrán ver tutoriales que la misma entidad financiera brinda en su portal web sino se pueden acerca a una agencia o llamar a atención al cliente para una mejor información sobre las dudas o consultas que se tenga.

Figura 19:

Nivel de operaciones en las tarjetas de débitos y su valor monetario, 2020-2023



Nota: Los saldos de la tarjeta de débito están expresado en millones de dólares. Elaboración propia con base a las operaciones de tarjetas de crédito y débito del BCR (s.f.).

El nivel de operaciones que se han hecho con las tarjetas de débito se ha incrementado aceleradamente, precisamente en los años de 2021 y 2022, con el 36.1% y 56.4%,

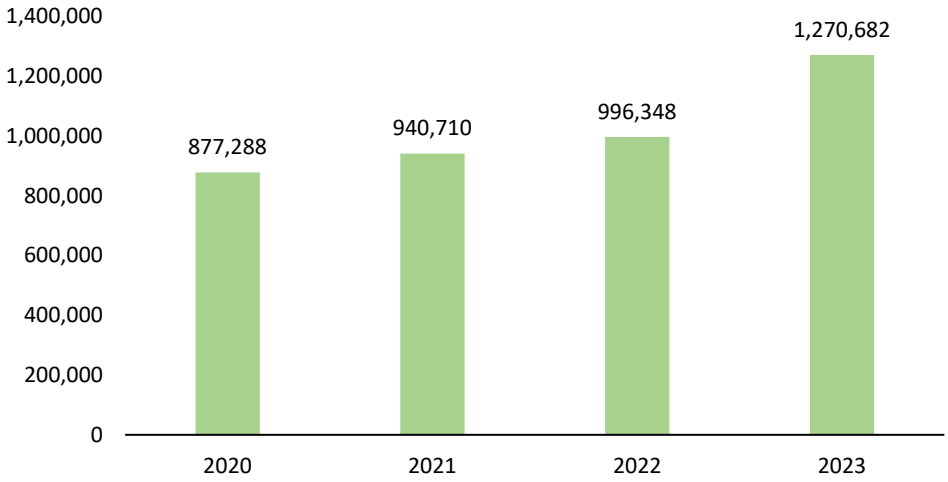
respectivamente. Sin duda, el uso de esta tarjeta se ha expandido a nivel nacional debido a la emergencia sanitaria del covid-19, pues su uso evita el contacto físico con las personas, el cual es lo recomendable para no contagiarse de dicha enfermedad. En términos monetarios, el valor también ha incrementado aceleradamente, los cuales han sido de US$458.12 millones, US$607.86 millones, US$1,790.83 millones en los años de 2021, 2022 y 20223, respectivamente; en el último año, el valor de las operaciones totales ha sido alto, ya que casi llegaron ser los 4 mil millones de dorales, el cual es tres veces más de lo que fue en el 2020.

2.1.6.2.Tarjeta de crédito

Es un instrumento financiero que las entidades financieras conceden a sus clientes por medio de una linea de crédito, automáticamente se convierte en medio de pago, pues con el monto autorizado a las personas podrán pagar en cualquier comercio que acepten tarjetas mediante un POS y aprovechar los beneficios que la misma entidad ofrece por su uso (BAC, s.f.).

Figura 20*:*

Nivel de tarjetas de créditos en El Salvador, 2020-2023



Nota: Elaboración propia con base a las operaciones de tarjetas de crédito y débito del BCR. Elaboración propia con base a las operaciones de tarjetas de crédito y débito del BCR (s.f.j).

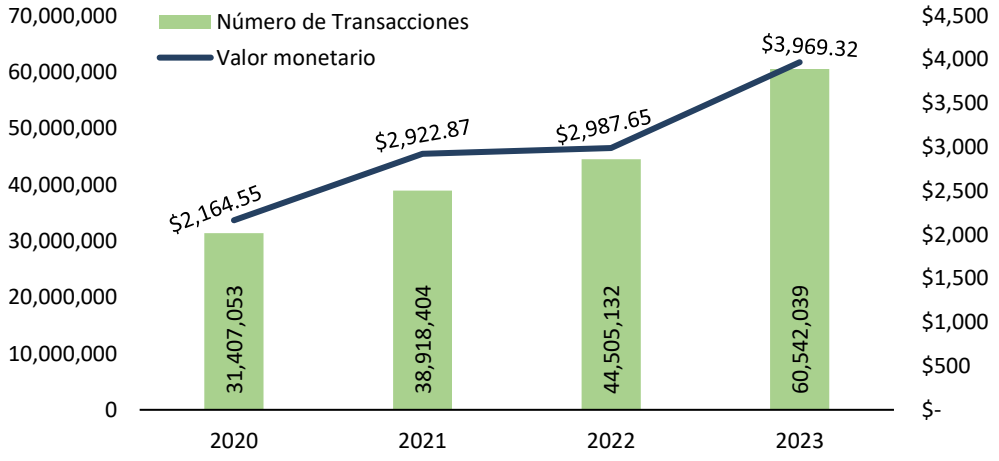
Para el 2023, el país contaba con 1.2 millones de tarjetas de crédito, lo que representa un incremento muy elevado comparado al año anterior, con el 27.5%, equivalente a 274,334 tarjetas de créditos nuevas. Este incremento está relacionado por la modificación que se hizo a la Ley del Sistema de Tarjetas de Créditos en el 2021, principalmente por la eliminación del cobro de membresía por un monto igual o inferior a $2,000.00, ya que si el monto

acreditado es superior a lo mencionada hay cobro de membresía. La mayoría de las personas que obtienen una tarjeta de crédito no pagan membresía porque las entidades les otorga un monto inferior a lo mencionado, además, el monto acreditado depende de su salario y récord crediticio, pero como se sabe que el salario promedio del país ronda por US$750.00, por lo que el monto de la tarjeta, en su mayoría serán menor a los dos mil.

En cuanto a las operaciones en las tarjetas de créditos ascienden a más de 60 millones al 2023, un aumento de más de 16 millones de operaciones, las operaciones son el doble de lo que fue en tiempos de pandemia, 2020, de 31 millones operaciones. Esto indica que más personas están utilizando las tarjetas de crédito para realizar compras en centros comerciales, farmacias, gasolineras o pagos en linea, las personas pueden tener dos tarjetas de crédito de la misma entidad bancaría, según le convenga; además, pueden solicitar tarjetas de los bancos y cooperativas que le sean de interés siempre y cuando cumplan con los requisitos que establece cada entidad financiera. Actualmente, las entidades bancarias están otorgando beneficios en fechas específicas para que la personas estén incentivadas para el uso de dichas tarjetas.

Figura 21:

Nivel de operaciones en las tarjetas de créditos y su valor monetario, 2020-2023



Nota: El valor monetario de las operaciones está expresado en millones de dólares. Elaboración propia con base a las operaciones de tarjetas de crédito y débito del BCR (s.f.j).

El valor de las operaciones de las tarjetas de créditos asciende a US$3 mil millones para el 2023, un poco mayor del valor de las tarjetas de débito por US$66.5 millones, esto nos

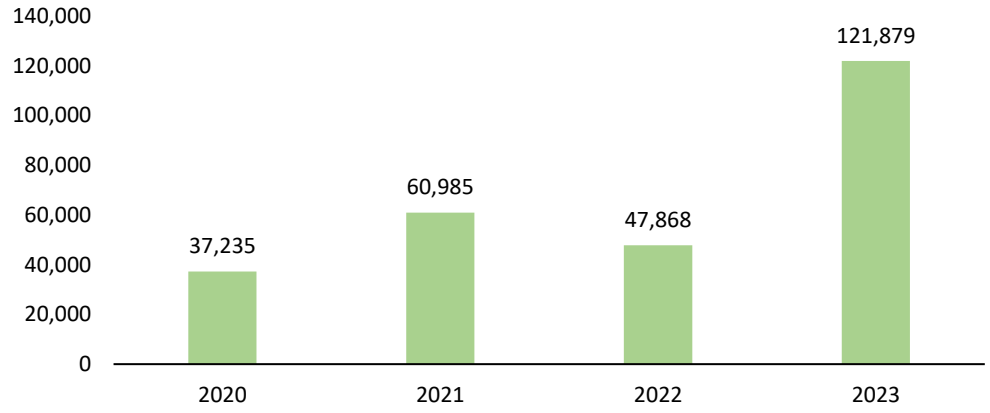
confirma que las personas están utilizando con mayor frecuencia las tarjetas de crédito, el buen uso puede generar beneficios a las personas, pero a la vez puede ser perjudicial para quienes utilizan sin contar capacidad financiera, lo que tendrá deuda con altos intereses por largos periodos. La tendencia del valor monetarios es creciente, es decir, cada año ha aumentado siendo el más alto el de 2023, tal como se muestra en la figura 21.

2.1.7. Nivel de los Puntos de Ventas-POS

POS es un dispositivo electrónico que se utiliza para el cobro de venta en un establecimiento o centro comercial, pero su sistema permite otras funcionalidades como: contar artículos, actualizar inventario, aplicar descuentos o incrementos y entregar un ticket como comprobante del cobro (Villamil, 2021). Hay tres formas de hacer pagos en los POS, pero depende del tipo que tenga el comercio: el primero es sin contacto, permite pagar la compra con solo acercar el tarjeta crédito o débito; el siguiente es por chip, es decir, que la parte donde se encuentra el chip debe ser insertada en la parte inferior del POS para realizar el cobro; finalmente está por banda magnética, la cual se puede deslizarse la banda de color negro que se encuentra en el reverso del plástico en la ranura lateral del POS (Banrural, s.f. y Banco Cuscatlán, s.f.).

Figura 22:

Nivel de POS en El Salvador, 2020-2023



Nota: Elaboración propia con base a las operaciones de tarjetas de crédito y débito del BCR (s.f.j).

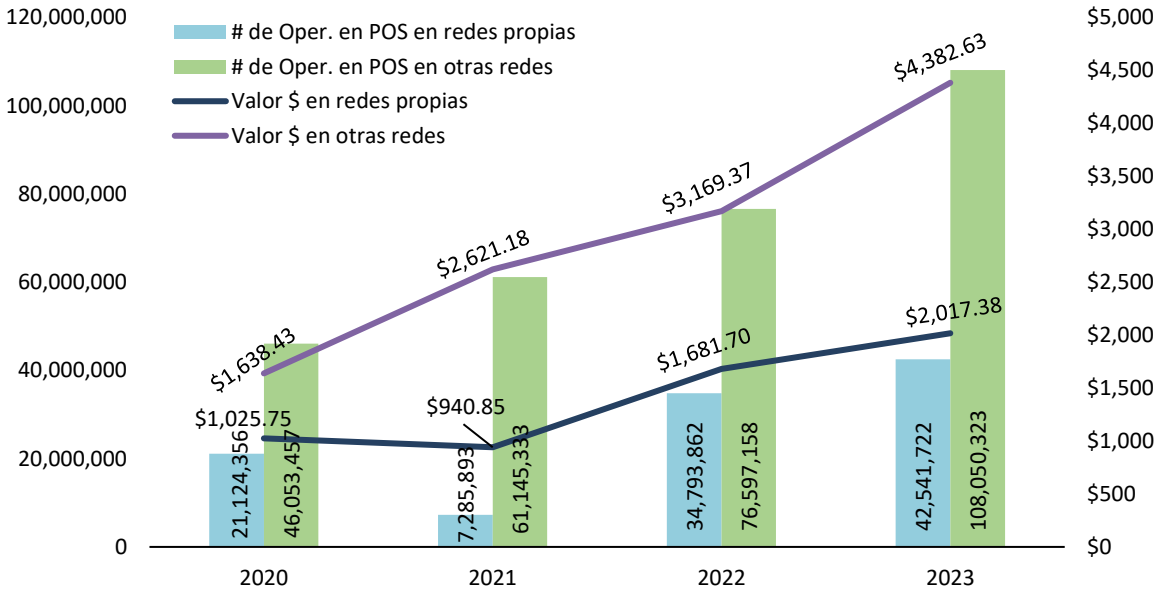
La tendencia del nivel de POS durante el periodo de 2020 a 2023, precisamente el último año refleja un incremento del 154.6% con relación al año anterior, equivalente a 74,011 POS

adicionales, lo cual se explica porque hoy en día la mayoría de las entidades bancarias tiene a disposición dichos dispositivos para que las empresas o negocios formales e informales puedan procesar pagos por medio de tarjeta de crédito o débito.

Las operaciones que se realizan en los POS en redes propias han crecido en los últimos dos años, 2022 y 2023, con el 377.6% y 22.3%, respectivamente. El valor monetario de estas operaciones de igual manera refleja un incremento del 78.7% y 20% para los mismos años respectivamente.

Figura 23:

Nivel de operación de los POS en redes propias, en otras redes y su valor monetario, 2020-2023



Nota: Las operaciones de los POS en redes propias se refiere a que tanto las tarjetas con que se hizo compra/pago y el POS que procesa la operación corresponden a la misma entidad bancaria; mientras que en otras redes significa que las tarjetas y POS son de diferentes entidades bancarias. Elaboración propia con base a las operaciones de tarjetas de crédito y débito del BCR (s.f.j).

En cuanto las operaciones de los POS en otras redes, el volumen es más alcista, pues cada año hay incremento de operaciones, esto se debe a que muchos comercios formales e informales procesan pagos con tarjetas que no de la misma entidad del POS que poseen, lo cual es beneficioso para todos los involucrados: el cliente, adquiere bienes y servicios sin contacto y sin efectivo; el comercio, vende sus bienes o servicios obteniendo el pago de

manera digital; las entidades bancarias que emite las tarjetas, el mayor uso de las tarjetas les permitirá brindar más a personas que aún no tienen acceso; y para el banco quien remite el POS, les permite acercarse a más comercio para que adquieren este dispositivos, permitiendo una mayor bancarización en la población e inclusión financiera.

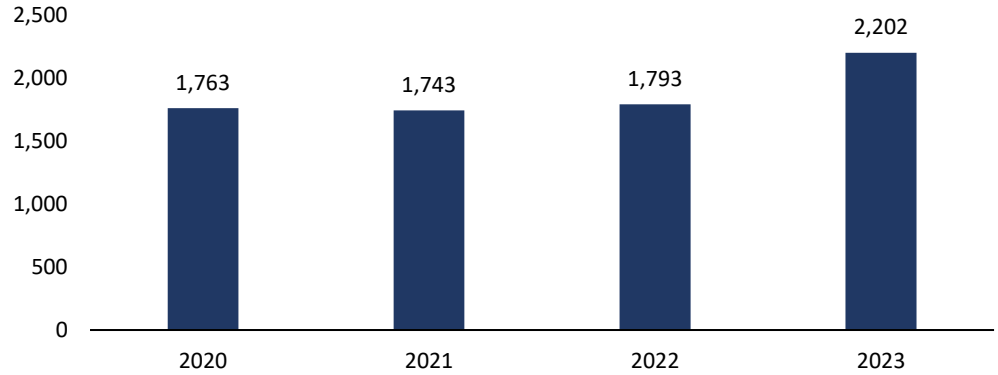
Al observar el número de operaciones de ambas redes, se puede decir que las personas que tienen tarjetas de crédito o de débito las están utilizando con mayor frecuencia, puede ser por las ventajas que tiene y los beneficios que brindan por su uso, tales como: comprar sin tener efectivo, brindan tarjetas que acumulan puntos por cada dólar, acumulación de cash back (dinero), reintegran fondos en el estado de cuenta, promociones con descuento en ciertos comercios con lo que tiene convenio.

2.1.8. Nivel de cajeros automáticos

Los cajeros automáticos son de utilidad en la actualidad debido a que permiten realizar ciertas operaciones financieras que no requiere de atención de un asesor o ejecutivo financiero, pero es necesario que el cliente/ usuario tenga una tarjeta de débito/crédito para ser insertada en el cajero y realizar las siguientes operaciones: retiro de dinero; consulta de saldo de cuenta corriente o de ahorro; realizar pagos de préstamos, tarjeta de créditos y servicios básicos; hacer transferencias entre cuentas, entre otras. Hay algunos cajeros que permiten hacer depósitos ya sea en la cuenta propia o a tercero, la cual se puede hacer insertando la tarjeta o digitando la cuenta bancaria para ser abonado el depósito (Banco Agrícola, s.f.b; Revista seguridad360, 2022).

Figura 24:

Número de cajeros en El Salvador, 2020-2023



Nota: Elaboración propia con base a las operaciones de tarjetas de crédito y débito del BCR.

Al 2023, el nivel de cajeros automáticos fue de 2,202 a nivel nacional, un crecimiento del 22.8% con relación al año anterior. Una parte de este incremento se debe a que 15 entidades financieras se incorporaron para ser supervisadas por las entidades financieras gubernamentales, por lo que los cajeros de estas mismas entidades pasaron a registrarse.

Según las estadísticas del BCR (s.f.j), las operaciones realizadas en los cajeros con las tarjetas emitidas por la misma entidad reflejan un crecimiento para el 2023 del 23.4% con relación a lo que fue en el año pasado, lo que equivale a más 11 millones de operaciones adicionales. Esto indica que las personas que tienen a acceso a una tarjeta, ya sea de débito y crédito, las están utilizando con más frecuenta para realiza retiro de efectivo, de manera se evita tiempo y costo, debido que no se necesita a ir a una agencia o sucursal financiera de la cual es usuaria y no genera costo porque se usa el cajero que es de la misma entidad financiera. De igual manera el valor monetario de las operaciones por retiro en efectivo en los cajeros automáticos se ha incrementado para 2023 con US$331.17 millones adicionales, entonces más usuarios han utilizado los cajeros de la cual es cliente para retirar dinero, ya que están disponible 24/7.

Tabla 3

Operaciones en los cajeros y el valor monetario del retiro en efectivo

Detalle	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Número de operaciones con tarjetas emitidas por bancos en cajeros propios	44,929,460	52,436,216	47,963,680	59,192,310
Valor de las operaciones (retiros de efectivo) con tarjetas emitidas por bancos en cajeros propios (en millones de US$)	$ 5,415.19	$ 6,274.84	$ 5,708.41	$ 6,039.58
Número de operaciones (retiros de efectivo) realizadas por clientes de otros bancos en otras Redes	1,991,837	2,045,302	2,273,946	3,061,022
Valor de las operaciones (retiros de efectivo) realizadas por clientes de otros bancos en otras Redes (en millones de US$)	$ 275.87	$ 325.64	$ 378.06	$ 455.75

Nota: Elaboración propia con base a las operaciones de tarjetas de crédito y débito del BCR.

Las personas también tienen la opción de realizar retiro en efectivo en cajeros con tarjetas que no son de la misma entidad, por tal operación se tiene un costo y lo establece cada entidad financiera, este tipo de operaciones ascienden a más de 3 millones en 2023, un número muy bajo con respecto a lo que se hicieron en la misma red financiera. Mientras que el monto

monetario equivale a $455.75 millones, muchas personas realizan estos retiros debido a que no hay un cajero cercano o por emergencia de liquidez.

Es importante mencionar que algunas entidades permiten a los clientes retirar dinero en los cajeros con tarjetas de créditos, pero tienen que ser en el mismos de la institución, el cual tiene un costo y lo establece cada entidad financiera. Así mismo, permiten retirar dinero sin tarjeta de débito, para tal operación se debe gestionar desde la banca móvil para obtener un pin que deberá ser ingresado en el cajero para el retiro de efectivo.

2.2.Zona Central I

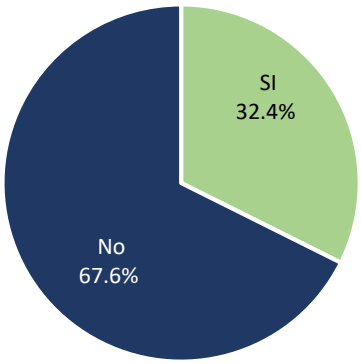
La zona central I comprende los departamentos de La Libertad y San Salvador, y la muestra es 1,378 personas, lo que representa el 25.20% de la muestra a nivel nacional.

2.2.1. Nivel de población con cuenta de ahorro y su uso

El porcentaje de las personas que tiene una cuenta de ahorro es del 32.4%, aún sigue siendo bajo, pese a que en esta zona se encuentran los departamentos con mayor presencia de agencias y sucursales financieras que brindan este servicio. En términos absolutos, esto representa que 446 personas tienen dicha cuenta.

Figura 25

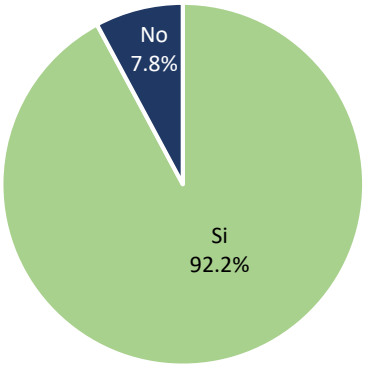
Posesión de una cuenta de ahorro de la población central I



Nota: La cuenta de ahorro la brindan los bancos, bancos cooperativos y cooperativas formales. Elaboración propia con base a la encuesta de inclusión financiera realizada por el BCR en el 2022.

Figura 26:

Realización de depósito o retiro en la cuenta de ahorro, zona central I



Nota: Este resultado proviene de las personas que indicaron que tiene una cuenta de ahorro. Elaboración propia con base a la encuesta de inclusión financiera realizada por el BCR en el 2022.

La mayoría de las personas que tienen una cuenta de ahorro mencionan que ha hecho depósito o retiro, porque lo que la han utilizado para tal propósito. Este alto porcentaje está relacionado porque las personas tienen una mayor accesibilidad de las agencias financieras de las cuales son usuarios/clientes, así como de canales financieros.

De las personas que han hecho movimiento en su cuenta de ahorro, el 40.6% señalan que lo hacen una vez al mes, y un 31.4% hacen este movimiento dos veces al mes. Entonces, el 72% en conjunto, las personas frecuentan a realizar depósitos o retiro de una a dos ves durante el mes. Es importante mencionar que algunas entidades cobran comisión cuando se llega al número de retiro en los cajeros con tarjetas de créditos, la mayoría de las entidades permiten 5 operaciones de retiro de efectivo sin costos, entonces, a partir de la siguiente operación se aplica la comisión que ronda entre US$0.50 a US$0.75 más IVA (SSF, 2024)

Tabla 4:

Frecuencia de depósitos o retiros de dinero que se hacen en la cuenta de ahorro en el mes

Detalle	Una vez al mes	2 veces al mes	3 veces al mes	4 veces al mes	5 o más veces al mes	Otro	Total
Resultado	167	129	47	33	27	8	411

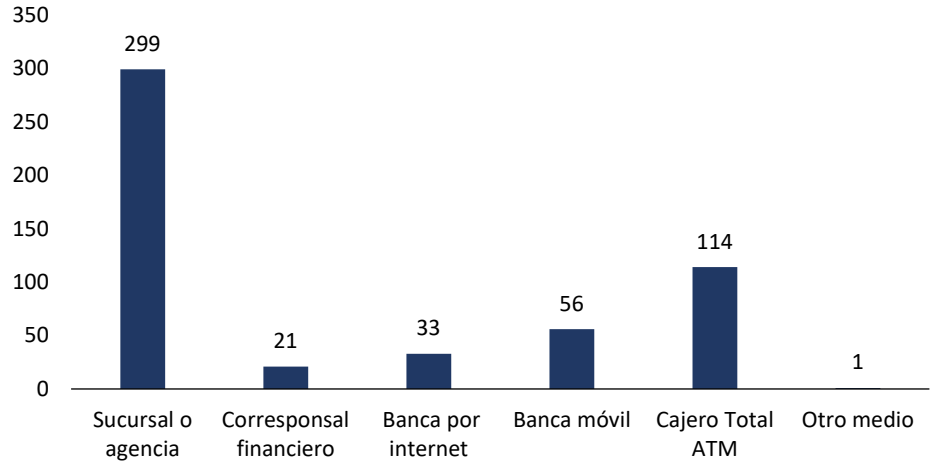
Nota: Esta población proviene de las que mencionaron que han depositado o retirado dinero en la cuenta bancaria, que es de 411. Elaboración propia con base a la encuesta de inclusión financiera realizada por el BCR en el 2022.

2.2.2. Medios financieros usados para movimientos en las cuentas bancarias

Los medios financieros que utilizan las personas para realizar depósitos o retiros de sus cuentas son varias, los cuales se visualizan en la figura 34, pero el más utilizado por dichas personas son las sucursales o agencias, luego le sigue los cajeros totales. Este último medio es limitado en el país debido que son cajeros que permite hacer depósitos, en algunas partes se encuentra afuera de las sucursales.

Figura 27:

Medios financieros utilizados para realizar depósitos en cuenta de ahorro



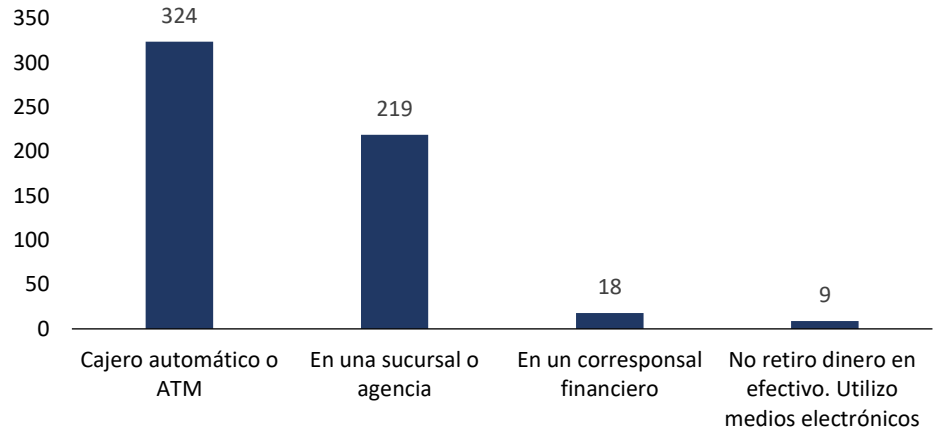
Nota: La respuesta fue de selección múltiple, por lo que el total de respuesta no coincide con el número de personas que han hecho movimiento en la cuenta de ahorro. Elaboración propia con base a la encuesta de inclusión financiera realizada por el BCR en el 2022.

Es importante destacar, que el uso de la banca por internet y móvil es bajo en la zona central I, por lo que aún falta que las autoridades de las entidades financieras aumenten publicidad de sobre el uso de las bancas. Sin embargo, el bajo uso está asociado por el costo que requiere, para ello, necesita internet o banca móvil con internet; aunado a ello es que las personas no desconocen cómo usar un teléfono inteligente.

Para el caso de retiro dinero, el medio principal utilizado por las personas son los cajeros ATM, estos se encuentran en centros comerciales convirtiéndose accesibles para las personas, además se encuentran en puntos estratégicos dónde las personas frecuentan.

Figura 28:

Medios financieros utilizados para realizar retiro de dinero en cuentas bancarias



Nota: Elaboración propia con base a la encuesta de inclusión financiera realizada por el BCR en el 2022.

2.2.3. Nivel de tarjetas de débito y crédito

No todas las personas que tienen cuentas bancarias tienen una tarjeta de débito asociada, la cuenta es requisito para adquirir esta tarjeta debido a que es la fuente de financiamiento, entonces, en la zona central I, el 68.8% de las personas que tienen una cuenta poseen tarjeta de débito. Este alto porcentaje está relacionado sin duda por las personas que tienen un trabajo formal, ya que los departamentos de la zona cuentan con un buen número de empleadores, y por medio de la cuenta las empresas realizan el respectivo salario de los empleados, con tarjeta se podrá realizar retiro de dinero en cajeros ATM.

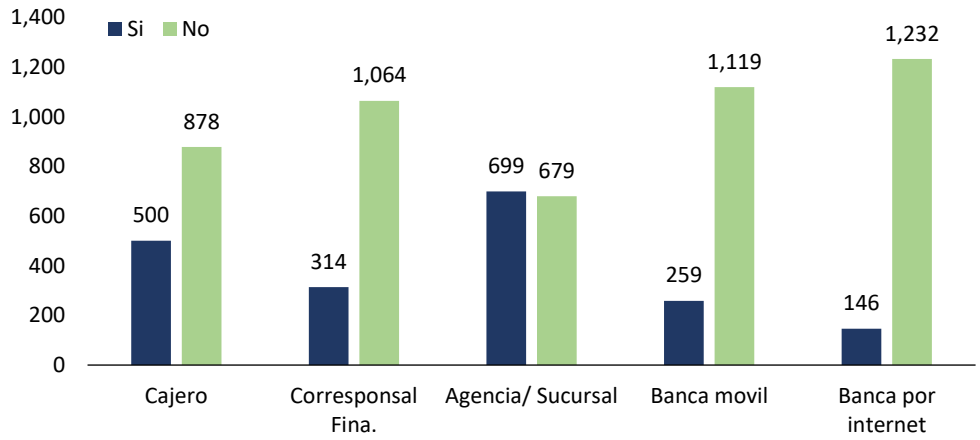
Es muy bajo el porcentaje de las personas que han adquirido préstamo o crédito, el 11.2% de la zona central I lo han hecho, lo que equivale a 154 personas. De esta cifra, solo el 3.9% ha obtenido una tarjeta de crédito, al final se considera un préstamo si la persona la utiliza en determinado momento de lo contrario no se tendrá porque realizar pagos. Acceder a una tarjeta de crédito no es malo porque pueden ser de mucha ayuda para las personas, con ella pueden adquirir bienes a plazo con tasa cero, previo a obtenerla se recomienda que las personas conozcan los beneficios, la tasa de interés que le brindan, que son las fechas de corte, día de pago, que es el monto mínimo de pago, entre otras informaciones financieras.

2.2.4. Nivel de personas que usan los canales financieros

Los canales financieros han sido usados, solo que unos más que otros, las agencias o sucursales es el más usado con respecto a los demás, el 50% de la población lo han hecho. Pese que las entidades financieras han innovado y han diversificado los medios para que las personas puedan usarlo sin mayor problema y costo económico, aun no se adaptan que puede ser por diferentes razones: desinformación de ellos, no les interesa conocerlos, desconfianza de los canales por temor a que no se realice la operación, entre otros.

Figura 29*:*

Nivel de personas sobre el uso de los canales financieros



Nota: Para cada canal financiero se les consultó a las personas sobre sí lo han usado. Elaboración propia con base a la encuesta de inclusión financiera realizada por el BCR en el 2022.

El uso de la banca móvil y por internet es bajo por las personas, esto indica que hay deficiencia en la educación digital, pues al no tener conocimiento y de los beneficios que genera las plataformas digitales, las personas no tendrán interés en usarlas. Es por ello, que las autoridades deben de promover de manera física y digital los servicios con que cuentan, en que medios se pueden hacer, los beneficios que se obtiene, etc.

2.2.5. Acceso a celular inteligente con internet

En la zona central I, el 67.2% de la población cuenta con celular inteligente e internet, es un porcentaje alto considerando que solo son dos departamentos para dicha zona, a la vez, se puede explicar debido a la alta cobertura de internet que dan las empresas, ya que es la zona que concentra de mayoría de empresas del país y que generan empleo.

El 30% de la población de esta zona considera que utilizar el celular para manejar el dinero es muy confiable, pero el resto de la población tiene opiniones que se acerca más a la negatividad sobre realizar operaciones financieras con el cel. Las entidades financieras privadas y gubernamentales deben trabajar para que las personas que cuenta con una cuenta de ahorro deben utilizar las aplicaciones que estas mismas entidades brinda.

Tabla 5:

Ideas de utilizar el celular para manejar dinero u operaciones financieras

Zonas	Muy útil y confiable	Interesante, pero no confío	Poco útil	Creo que es un servicio de alto riesgo	El celular no debe ser utilizado para este servicio	Otro
Resultado	413	264	203	208	263	27

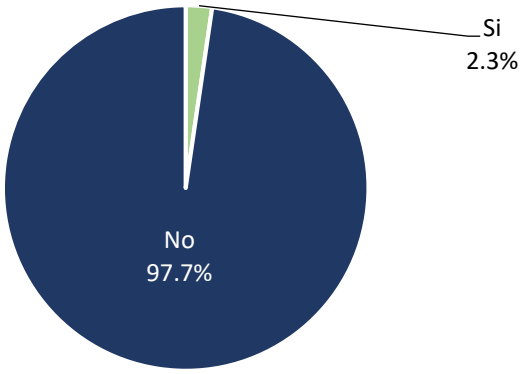
Nota: Esta consulta fue para toda la muestra de la zona de central I, de 1,378. Elaboración propia con base a la encuesta de inclusión financiera realizada por el BCR en el 2022.

2.2.6. Adquisición de producto o servicios financieros por medios digitales

El porcentaje de la población que ha adquirido producto o servicio financieros por medios electrónicos o en linea es bajo, del 2.3%, equivalente a 32 personas. Las personas aún no se adaptan en solventar sus necesidades financieras en línea, es de tener en cuenta que hay factores que están incidiendo en ello como: no tener una laptop, o Tablet, desconocimiento de cómo solicitarlo, desconfianza por falta de información, entre otros.

Figura 30:

Nivel de personas que han adquirido productos o servicios financieros a través de medios digitales



Nota: Elaboración propia con base a la encuesta de inclusión financiera realizada por el BCR en el 2022.

La mayoría de las personas que han solicitado en línea ha sido para obtener una cuenta de depósito o de ahorro, una década atrás solicitar una cuenta de ahorro o hacer depósitos a plazo era muy difícil, pues las entidades financieras solicitaban a las personas diferentes documentos y mantener la cuenta con grandes cantidades dinero. En actualidad, tal situación ha cambiado, ya que se puede solicitar en línea o ir a la agencia para abrir una cuenta con una pequeña cantidad, de US$25.00 y en otras instituciones es desde US$1.00 apertura de la cuenta.

Tabla 6:

Productos y servicios financieros adquiridos por medios digitales

Zonas	Cuentas de Depósito	Billetera electrónica de Tigo Money	Préstamos	Seguros	AFP	Otros
Resultado	18	5	4	0	1	4

Nota: Elaboración propia con base a la encuesta de inclusión financiera realizada por el BCR en el 2022.

Discusión

De acuerdo con Frost et al. (2021), cerca de 1,200 millones de personas tuvieron acceso a una cuenta de transacciones entre 2017 y 2021, que, sin duda, buena parte de este volumen se debe a las nuevas tecnologías digitales. Sin embargo, en el caso de El Salvador, se observa que las innovaciones financieras continuas se han implementado desde 2021, prácticamente la tecnología digital se ha adoptado tarde y la poca aceptación de la población, perjudica que el país avance y mejore en la inclusión financiera. Así mismo, el autor destaca que las innovaciones que se adopten tenga la capacidad para reunir información y llegar a los usuarios a un costo muy bajo; esto es uno los desafíos que debe resolver las autoridades gubernamentales y privadas, si bien la mayoría de los servicios innovados tiene bajos costos y algunos son gratis, las personas no utilizan y no aceden a ellos por falta de información, precisamente porque las entidades divulgan información financiera en medios de comunicación tradicionales, pero hay porcentajes significativos no se comunican por ese medio, por lo que se debe utilizar todos los medios posible aunque eso implica inversión.

La digitalización en América Latina es de un nivel medio, a una escala de 50, pero comparado a Europa Este, Occidente y América del Norte está muy por debajo de su escala (García, 2021). En el Salvador no hay una digitalización completa en los servicios financieros y procesos de pagos, por lo que sin duda no encontramos muy por debajo del nivel medio de América Latina; además, las personas no se acostumbran a la digitalización, parte de ello, se debe a la tardanza de la misma y analfabetismo digital que existe en el país.

El Portal FinDev expone que el 35% de los adultos (mayores de 15 años) en El Salvador, tenían una cuenta con una institución financiera en el 2021, esto con base a los datos del Banco Mundial. A la misma vez, se hace una comparación con América Latina y el Caribe y promedio global, en la que se evidencia que El Salvador está por debajo de ambas comparaciones. Al contrastar este dato con el de la investigación se puede decir que no está alejado, incluso el porcentaje es menor, pues solo 27.8% en promedio tiene una cuenta de ahorro.

Conclusiones

Los sistemas pagos del país han mostrado innovaciones tecnológicas, principalmente desde 2021, para mejorar los procesos de pagos y la inclusión financiera. La plataforma Transfer365 es parte de las innovaciones que las autoridades públicas han introducido al sistema financieros para que las entidades financieras lo adopten y lo brinden gratuitamente a la población bancarizada, esto ha permitido un mayor nivel de su uso, así lo demuestra los altos volúmenes de operaciones y el valor monetario que se reflejan en las estadísticas.

Pese a la innovación Transfer365 y no tiene un costo por su uso, la mayoría de las personas consultadas no suelen usar las plataformas digitales que brindan dichas entidades como son la banca móvil y por internet. Aunado a ello, solicitar o contratar productos o servicios financieros es casi nulo por dichas personas, prácticamente la parte financiera digital es la menos utilizada, prefieren hacerlo físicamente en sucursales o agencias financieras; por lo que este medio se ha convertido en los más utilizados para realizar sus necesidades financieras: realizar depósitos, hacer retiros, adquirir productos, entre otros servicios. Entonces, la población salvadoreña aún no se adapta a las innovaciones financieras, además, se explica porque el 75% de la población está en la negatividad de usar el celular para administrar su dinero, es decir, realizar operaciones financieras.

La innovación en el área financiera ha permitido mejorar la inclusión financiera en El Salvador, pues ha permitido que diferentes servicios y productos sean accesibles para la población, como lo es acceder a una cuenta de ahorro de manera digital, es decir, solicitarla en linea y algunas entidades proporcionen diferentes cuentas de ahorro, según la necesidad que considere conveniente para las personas interesadas. Además, los montos de apertura son mínimos en algunas instituciones se crean desde cero dólares y lo máximo hasta US$30. A pesar de esta accesibilidad, esto no es demandado porque las personas adolecen de analfabetismo digital y de educación financiera, por lo que los niveles de personas que poseen cuentas de ahorro son bajos, 27%. También la falta de divulgación y publicidad en lugares estratégicos ha sido el problema del bajo uso de los servicios o productos financieros, si bien es cierto que hoy en día son las redes sociales son el mayor uso de comunicación, hay personas que no se informan par tal medio.

Recomendaciones

Las entidades financieras gubernamentales y privadas deben continuar con la publicidad de la plataforma Transfer365 en lugares estratégicos como: escuelas públicas, colegios, universidades, ADESCOS de los distritos del país, entre otras instituciones. Con ello se logrará que esta plataforma sea conocida a nivel nacional y dar a conocer que beneficios genera a la población que está bancarizada, esto permitirá un mayor incentivo en las personas que no tienen productos financieros como: cuenta de ahorro o tarjeta de crédito. Además, no se debe dejar de explicar los pasos que deben seguir las personas al momento de usarlo desde la banca móvil y por internet.

Los acercamientos antes mencionados serán de provecho para las entidades financieras privadas, pues podrán elaborar una estructura de los temas de interés que son de suma importancia como: informar a las personas sobre los diferentes productos o servicios que brindan y cómo acceder a ellos; cómo usar los canales financieros, que servicios se pueden realizar, las ventajas y desventajas de los mismo. Entonces, está implementación permitirá que la inclusión y educación financiera mejore en el país, influyendo en el bienestar social y crecimiento económico.

Conociendo que las sucursales son las más frecuentadas por las personas, cada entidad financiera debe proporcionar a las personas un brochure de donde están ubicadas otras agencias de la misma entidad, así mismo, hacerlo de manera audio visual en la misma agencia, principalmente para las personas que no saben leer.

Las entidades financieras y gubernamentales deben seguir apostándole a la innovación en los procesos de pagos para brindar un mejor servicio a la población, esto implica una inversión, lo cual es positivo para el mismo sector y el país porque consigo trae efectos multiplicativos: alto nivel de personas bancarizadas, expansión de agencias y medios/ canales financieros, generación de empleo, entre otros efectos. A la par de la innovación debe estar su divulgación para todas las personas pueden aprovecharla.

Bibliografía

Asamblea Legislativa de El Salvador. (30 de septiembre1999). Decreto Legislativo No. 697. Ley de Bancos. Diario Oficial, No.181, Tomo 344. https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads//ssf2018/MarcoLegal-Leyes-Financieras/Ley%20de%20Bancos.pdf

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (11 de abril de 2024). Decreto Legislativo No. 972. Reformas al Código de Comercio. Diario Oficial, No.67, Tomo 443. https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/0271789B-6A78-47EF-B829-27AE9B405BAC.pdf

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (12 de enero de 2024). *Emiten dictamen a favor de la digitalización de cheques.* https://www.asamblea.gob.sv/node/13071

Asmundson, I. (2011). *¿Qué son los servicios financie,kros?*. América Latina ¿Fin de los ciclos de auge y caída?, 48 (1), 46-47. https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/fd0311s.pdf

Asociación Bancaria Salvadoreña. (2024). *Ranking Bancario: Principales Cuentas de Balance/ noviembre 2024* [Informe Técnico]. https://abansa.net/informes/

Asociación de Jóvenes Empresarios de Zaragoza, Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zaragoza, Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios y Ayuntamiento de Zaragoza, Área de Fomento y Deportes. (2009). *Productos financieros y alternativas de financiamiento.* https://www.camarazaragoza.com/docs/Guia_productos_financieros_y_alternativa_16602.pdf

Banco Agrícola de El Salvador. (s.f.a). *Cuenta Corriente Óptima Clásica.* Personas, Cuentas Bancoagrcola. https://www.bancoagricola.com/cuenta-corriente-optima-clasica

Banco Agrícola de El Salvador. (s.f.b). *Cajero Total* +. Puntos de Servicio. https://www.bancoagricola.com/cajero-total

Banco Bilboa Vizcaya Argentaria. (2024). *¿Qué es una tarjeta de débito y cómo puede usarla?*. Tarjeta de débito. https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-una-tarjeta-de-debito-y-como-puedo-usarla/

Banco Bilboa Vizcaya Argentaria. (s.f.a). *¿Qué son los productos financieros y cuáles son?*. *https://www.bbva.mx/personas/productos/sostenibilidad/que-son-los-productos-financieros-y-sus-beneficios.html*

Banco Central de Reserva de El Salvador. (19 de agosto de 2024). *BCR lanza modernización del servicio de compensación de cheque*. Noticias BCR. https://www.bcr.gob.sv/2024/08/19/bcr-lanza-intercambio-digital-de-cheques/

Banco Central de Reserva de El Salvador. (2004). *Instructivo para la administración y operación de la compensación de cheques.* SCRIBD. https://es.scribd.com/document/102176751/Instructivo-Para-Operar-La-Compensacion-Electronica-de-Chques

Banco Central de Reserva de El Salvador. (2018). *Modernización de la compensación de cheques y fortalecimiento del Sistema de Pagos Masivos-SPM* [Presentación]. https://www.transparencia.gob.sv/institutions/bcr/documents/266821/download

Banco Central de Reserva de El Salvador. (2022). *Instructivo para la Administración y Operación de Pagos Masivos. https://www.transparencia.gob.sv/institutions/bcr/documents/497107/download#:~:text=El%20Sistema%20de%20Pagos%20Masivos,trav%C3%A9s%20del%20Ministerio%20de%20Hacienda*.

Banco Central de Reserva de El Salvador. (26 de marzo de 2021). *Sistema de Pagos.* Servicios. https://www.bcr.gob.sv/servicios/sistemas-de-pagos/

Banco Central de Reserva de El Salvador. (27 de julio de 2023). *BCR une fronteras interbancarias con su nuevo servicio Transfer365 CA-RD*. https://www.bcr.gob.sv/2023/07/18/bcr-une-fronteras-interbancarias-con-su-nuevo-servicio-transfer365-ca-rd/

Banco Central de Reserva de El Salvador. (8 de julio de 2021). *Estructura del Sistema Financiero*. https://www.bcr.gob.sv/2021/07/08/estructura-del-sistema-financiero/

Banco Central de Reserva de El Salvador. (s.f.f). *Cámara de Compensación Automatizada*. Servicios, Sistemas de Pagos. Banco Central de Reserva

Banco Central de Reserva de El Salvador. (s.f.a). *Información General sobre los Sistemas de Pagos*. https://www.bcr.gob.sv/informacion-general-antecedentes/

Banco Central de Reserva de El Salvador. (s.f.i). *Instrumentos de Pago Minorista*. Sistemas de Pagos. https://estadisticas.bcr.gob.sv/serie/instrumentos-de-pago-minoristas

Banco Central de Reserva de El Salvador. (s.f.b). *Operaciones de Medios de Pago Distintos al efectivo*. Sistema de Pago. Base de Datos Económica y Financiera - Banco Central de Reserva de El Salvador

Banco Central de Reserva de El Salvador. (s.f.j). *Operaciones de Tarjetas de Crédito y Débito.* Sistema de Pagos. https://estadisticas.bcr.gob.sv/serie/operaciones-de-tarjetas-de-credito-y-debito.

Banco Central de Reserva de El Salvador. (s.f.d). *Operaciones sistema de pagos.* https://estadisticas.bcr.gob.sv/serie/operaciones-sistemas-de-pagos

Banco Central de Reserva de El Salvador. (s.f.e). *Sistema de Compensación y Liquidación de Valores.* Servicios, Sistemas de Pagos. *Banco Central de Reserva*

Banco Central de Reserva de El Salvador. (s.f.g).*Sistema de Interconexión de Pagos*. Servicios, Sistemas de Pagos. https://www.bcr.gob.sv/sistema-de-interconexion-de-pagos-sipa/

Banco Central de Reserva de El Salvador. (s.f.c). *Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real*. *Banco Central de Reserva*

Banco Central de Reserva de El Salvador. (s.f.h). *Sistema de Pagos Masivos-Transfer365*. Sistemas de Pagos. https://www.bcr.gob.sv/sistema-de-pagos-masivos/

Banco central de Reserva. (2022). *Resultados de la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022* [Archivo de Excel]. Consejo Nacional de

Inclusión y Educación Financiera. https://inclusionfinanciera.gob.sv/resultados-encuestas-2022/

Banco Central República Dominicana. (s.f.). *Sistema de Interconexión de Pagos.* Sistema de Pagos. Banco Central de la República Dominicana

Banco Cuscatlán de El Salvador. (s.f.). *Medios de Pago Digitales Cuscatlán: las mejores soluciones de pago para tu negocio*. https://www.bancocuscatlan.com/assets/v1/banca-de-empresas/canales-de-pagos

Banco de América Central. (s.f.). *Utilizar cajeros automáticos de BAC Credomatic*. Canales de atención. https://ayuda.baccredomatic.com/canales_de_atencion/utilizar-cajeros-automaticos-de-bac-credomatic?country=es-sv

Banco Promerica de El Salvador. (s.f.b). *Cuenta Corriente.* Cuentas y Depósitos. https://www.promerica.com.sv/banca-de-personas/cuentas-y-depositos/cuenta-corriente/

Banco Promerica de El Salvador. (s.f.a). *El ahorro.* Educación Financiera. https://www.promerica.com.sv/quienes-somos/educacion-financiera/el-ahorro/

Banrural Guatemala. (s.f.). *¿Qué es un POS?*. https://tarjetasbanrural.com/preguntas/que-es-un-pos/

Blanco, D. (2023). *Calidad, Estrategia y Liderazgo: Drucker y la Innovación*. DBcalidad. https://dbcalidad.blogspot.com/2023/05/drucker-y-la-innovacion.html

Bolsa de Valores de El Salvador. (s.f.). *Compensación y Liquidación.* Servicios, Sistemas de Pagos. *Compensación y Liquidación*

Castañón, H. y Subero, C. (2020). *Trasnformación digital de los servicios financieros: Centrarse en la experiencia del cliente.* KPNG Cárdenas Dosal. https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/cr/pdf/DE-transformacion-servicios-financieros_2020.pdf

Frost, Jon., Gambacorta, L., Shin, H. S. (2021). *De la innovación financiera a la inclusión*. El futuro digital, 58 (1), 14-17. https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2021/03/pdf/fd0321s.pdf

García Manjón, J. V. (20 de enero de 2023). *Las 7 fuentes de oportunidades de innovación según Drucker*. Herramientas para la Innovación. https://jvmanjon.com/2023/01/20/las-7-fuentes-de-oportunidades-de-innovacion-segun-drucker/

Gobat, J. (2012). *¿Qué es un banco?*. Los jóvenes reclaman cambio, *49* (1), 38-39. https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/fd0311s.pdf

Hernández Gutiérrez, A. (18 de junio de 2024). *Aplicación de la teoría de Peter F. Drucker en empresas modernas* [Presentación PDF]. Comercialízate. https://comercializate.mx/aplicacion-de-la-teoria-de-peter-f-drucker-en-empresas-modernas/

Jorge Alejandro A. Blacutt Olmos (2021). "La innovación, un tema recorriendo los caminos de la teoría de la administración". Perspectivas, Año 24, Nº 47, mayo 2021. pp. 123-138. Universidad Católica Boliviana "San Pablo", Unidad Académica Regional Cochabamba. Clasificación JEL: I39, A39. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n47/n47_a06.pdf

Larios, S. R. (enero de 2023). La fintech, como una innovación financiera mundial. Innovación. *Enlaces*, (64). https://www.utec.edu.sv/enlaces/articulo/la-fintech-como-una-innovacion-financiera-mundial

López López, D. (s.f.). *Introducción a la transformación digital*. Universidad Oberta de Catalunya. https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/144049/1/Decisiones%20y%20proyectos%20estrategicos%20de%20TI_Introduccion%20a%20la%20transformacion%20digital.pdf

Oficina de Estadística de la Comunidad Europeas y Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2007). *Manual de Oslo: Directrices para la Recogida e*

Interpretación de Información Relativa e Innovación. Elecé Industria Gráfica, s.l. https://www.madrid.org/bvirtual/BVCM001708.pdf

Oficina de Innovación Financiera. (2023). *Estrategia Nacional Fintech*. Banco Central de Reserva de El Salvador y Superintendencia del Sistema Financiero. https://www.bcr.gob.sv/documental/public/docs/a052885d2370e01cb715112dde621b06.pdf

Portal FinDev. (S.f.). *Inclusión financiera en El Salvador*. Países. https://www.findevgateway.org/es/pais/inclusion-financiera-en-el-salvador

Secretaria Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano. (s.f.). *Sistema de Interconexión de Pagos.* Sistema de Interconexión de Pagos – Secmca

Universidad Veracruzana. (s.f.). *Administración de Proyectos de Red: Creatividad e Innovación*. Facultad de Estadística e Informática. https://www.uv.mx/personal/ermeneses/files/2019/08/Clase4-Creatividad_e_Innovacion_2v2.pdf

Vargas García, Allan Herminio. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, *24*(2), 99-120. Epub 31 de diciembre de 2021.https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351

Villamil Rodríguez, J.H. (2021). *Diseño e Implementación de un Sistema POS, con Módulo de Gestión de Inventario de Productos para Clientes y Perfiles de Usuario, Aplicado Metodología RUP* [Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41806/jhvillamilr.pdf?sequence=1

Dirección Nacional de Investigación y Proyección Social
Departamento de Intercambio Científico y Cultural

Comisión de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior
UNAB
INSTITUCIÓN ACREDITADA
2024-2029

Universidad Dr. Andrés Bello
La Universidad de la innovación

Área de Economía, Administración y Comercio

2024

San Salvador
PBX: 2510-7400
1ra C. Pte. y 39 Ave. Nte. # 2128, Col. Flor Blanca, S.S.

San Miguel
PBX: 2627-5900
1a. Ave. Sur y 7a. C. Pte. # 201 bis San Miguel.

Chalatenango
PBX: 2399-2800
Plan de Las Mesas, Km. 73 ½ Crr. a Chalatenango.

Sonsonate
PBX: 2420-6300
9a. C. Ote. Barrio El Ángel #19, frente a Hotel Plaza, Sonsonate