

# El uso de los servicios financieros digitales por parte de las MYPES

Por:

**Andrya Miriam Garay Rodríguez**

Jefe de departamento y docente investigadora del Departamento de Contabilidad y Finanzas • [agaray@uca.edu.sv](mailto:agaray@uca.edu.sv)

**Sonia Jeannette González de Minero**

Docente investigadora del Departamento de Contabilidad y Finanzas  
[sjgonzalez@uca.edu.sv](mailto:sjgonzalez@uca.edu.sv)

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar el uso que las micro y pequeña empresa hacen de las plataformas digitales en sus actividades empresariales y cómo esto se ha acelerado a raíz de la pandemia de COVID-19, lo que puede permitir en El Salvador aumentar los niveles de inclusión financiera.

Este artículo presenta un análisis previo a la pandemia, donde se buscó determinar el uso de las plataformas digitales en los distintos tipos de operaciones enmarcadas en actividades empresariales y su respectiva frecuencia. El método utilizado fue deductivo siendo la investigación de tipo descriptiva, con una muestra de 218 encuestas a micro y pequeños empresarios.

Con estos resultados presentamos una línea base para desarrollar posteriormente otra publicación, denotando los cambios debido a la pandemia; y buscando determinar si los nuevos desarrollos que han incorporado las empresas para el manejo de las distintas transacciones económicas se han relacionado con el uso de los servicios financieros digitales.

**Palabras claves:** inclusión financiera, servicios financieros digitales, plataformas digitales, MYPES (micro y pequeña empresa).

## Introducción

En El Salvador se definen como servicios financieros formales todos aquellos que ofrecen los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito, aseguradoras, corredoras de bolsa, y cajas de crédito supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero u otra institución gubernamental (SSF, 2014, p.1).

Los servicios financieros digitales se desarrollan por medio de plataformas digitales que brindan servicios esenciales para el suministro y la entrega de alimentos básicos para apoyar a las pequeñas empresas como restaurantes y minoristas en línea, facilitan el pago de ayudas gubernamentales y habilitan servicios financieros digitales como pagos, créditos y seguros (Mohammad, 2020).

Los servicios financieros prestados a través de medios digitales están generando una verdadera disrupción. Este proceso se conoce como "Fintech", un concepto que hace alusión a la tecnología al servicio del sistema financiero. El término Fintech engloba tanto los productos-servicios financieros de índole tecnológico aplicados a la intermediación financiera tradicional bancaria como a sus extensiones a toda la gama del mercado de capitales (incluyendo plataformas, servicios de internet, aplicaciones de telefonía celular, etc.). (ANIF, 2019, p. 11)

## Marco teórico

La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades con respecto a transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro, prestados de manera responsable y sostenible. (Banco Mundial, 2018). Lo que contribuye al desarrollo de los negocios en su relación con clientes, proveedores, empleados, entre otros.

Tener acceso a una cuenta de transacciones es un primer paso hacia una inclusión financiera más amplia, ya que permite a las personas guardar dinero, enviar y recibir pagos. (Banco Mundial, 2018).

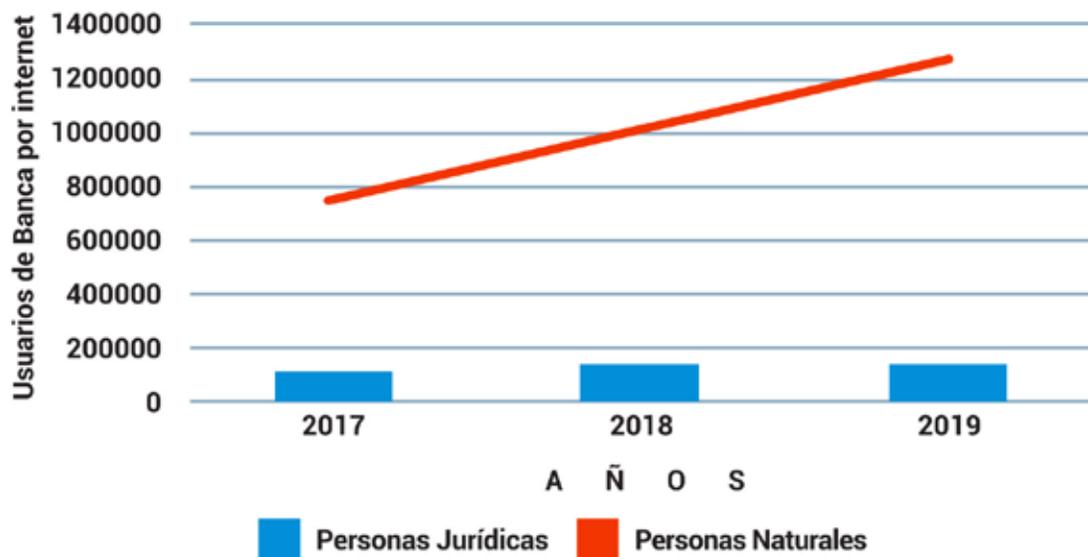
En El Salvador el 68% de las empresas hacen uso de servicios financieros para el manejo de efectivo, el 82% posee cuentas corrientes, 51% cuentas de ahorro, 29% líneas de crédito, 26% tarjetas de crédito, 11% seguros y solo el 7% hace uso de pagos electrónicos por medios digitales. (BCR, 2019). Lo anterior nos indica que las formas de pago predominantes en las empresas siguen siendo el efectivo, los cheques y las transferencias bancarias, las cuales pueden variar según el tamaño de la empresa. Ampliar los servicios financieros digitales podría ayudar a las economías en desarrollo a hacer frente a la crisis ahora y a impulsar el crecimiento más adelante (Pazarbasioglu, Garcia Mora, 2020).

En las empresas de El Salvador los componentes de mayor gasto que se tienen son los relativos al pago de personal, compra de inventarios e insumos requeridos para la gestión del negocio, pago de servicios básicos, alquileres, entre otros. (BCR, 2019). De igual manera, las responsabilidades con los proveedores persisten ya que se ha indicado que

representan un promedio del 30% de las deudas a las que hacen frente las empresas, que se liquidan en un promedio de 30 a 45 días, por lo que se financian en el tiempo con su capital de trabajo de las ventas generadas en cada período de financiamiento y aportes de capital nuevo. (BCR, 2019).

Por lo que la implementación de sistemas de pago tales como el sistema automático de transferencia de fondos ACH (por sus siglas en inglés Cámara de Compensación Automatizada) y las transferencias por banca electrónica contribuyen a enfrentar las distintas situaciones (tales como recepción de cobros por medio de transferencias, pagos a proveedores, empleados, créditos en distintas instituciones financieras, transferencias entre cuentas tanto local como internacionalmente, por medio de banca electrónica y aplicaciones móviles) que hoy se presentan. Ante las demandas y necesidades de las empresas es importante evaluar si estos servicios son de acceso para las distintas organizaciones, como lo muestra la gráfica 1.

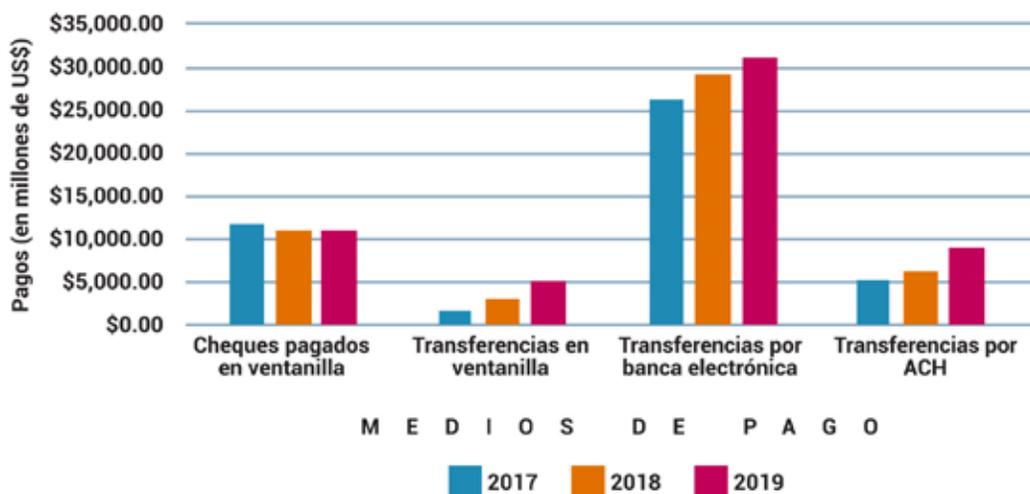
**Gráfica 1**  
*Usuarios de banca por internet*



Se puede observar un leve incremento en el uso de banca por internet de las personas jurídicas, pero un incremento continuo en el uso que hacen las personas naturales como usuarios de banca por internet, lo que significa que cada día se hace más uso de este medio. A continuación, se presenta el incremento que

han tenido las distintas operaciones de pagos que realizan las empresas.

**Gráfica 2**  
*Operaciones de Medios de Pago Distintos al Efectivo*  
(en millones de US\$)



**Nota.** Elaboración propia, según los registros publicados en el sitio web del Banco Central de Reserva de El Salvador, Instrumentos de Pago Minoristas del BCR, junio 2019.

En la gráfica 2 se observa que en los últimos tres años el incremento en transferencias por ACH y banca electrónica mantiene un sostenido crecimiento promovido por la banca comercial del país.

Los mayores beneficios de los servicios financieros digitales son ahorro en tiempo, transacciones seguras, sin limitaciones de horarios, menos comisiones, entre otros. Los servicios financieros a través del uso del dinero electrónico y de las cuentas de ahorro con requisitos simplificados fomentan la inclusión financiera, pues permiten el acceso y uso de servicios financieros a la población. (SSF, 2020)

#### Metodología

El objetivo de la investigación se orientó a analizar el uso que los empresarios hacen de los servicios

financieros digitales para la realización de sus actividades empresariales, a fin de identificar las plataformas digitales más utilizadas, determinar el tipo de transacción para la cual son utilizadas y conocer la frecuencia en el uso. Para la obtención de la información, se realizó un estudio cuantitativo por medio de un cuestionario elaborado en la plataforma Google Forms. Para establecer el número de personas encuestadas, se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

La muestra se conformó con 218 empresas. En el instrumento también se consultó el género de la persona propietaria y su grado académico, tamaño de la empresa, sector de su actividad económica y años de funcionamiento.

**Resultados**

Los resultados obtenidos en la investigación se describen a continuación:

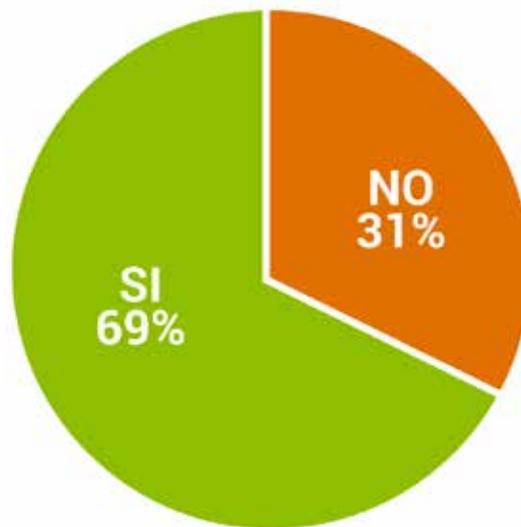
**Descripción de la muestra**

- Propiedad de la empresa: 63% pertenece a mujeres y un 37% a hombres.
- Con respecto al sector donde desarrolla su actividad económica, el 36% pertenece al sector servicios, el 45% al sector comercio y 19% al sector industria.
- En relación al tamaño de la empresa de acuerdo al número de empleados se registró que el 63% son microempresas y el 37% son pequeñas empresas.
- Según los años de funcionamiento, el 10% posee menos de un año, el 34% entre más de un año y hasta 3 años, el 16% entre más de tres años y hasta 6 años y el 40% más de 6 años.
- En lo referente al grado académico que tienen las personas propietarias, un 5% cuenta con educación básica, un 19% educación media, 25% educación universitaria no finalizada y un 51% con educación universitaria finalizada.

**Uso de servicios financieros digitales**

Se consultó si las empresas hacen uso de servicios financieros digitales, a lo que un 69% de las empresas indicaron que lo hacen.

**Gráfico 3**  
*Utilización de servicios financieros digitales*

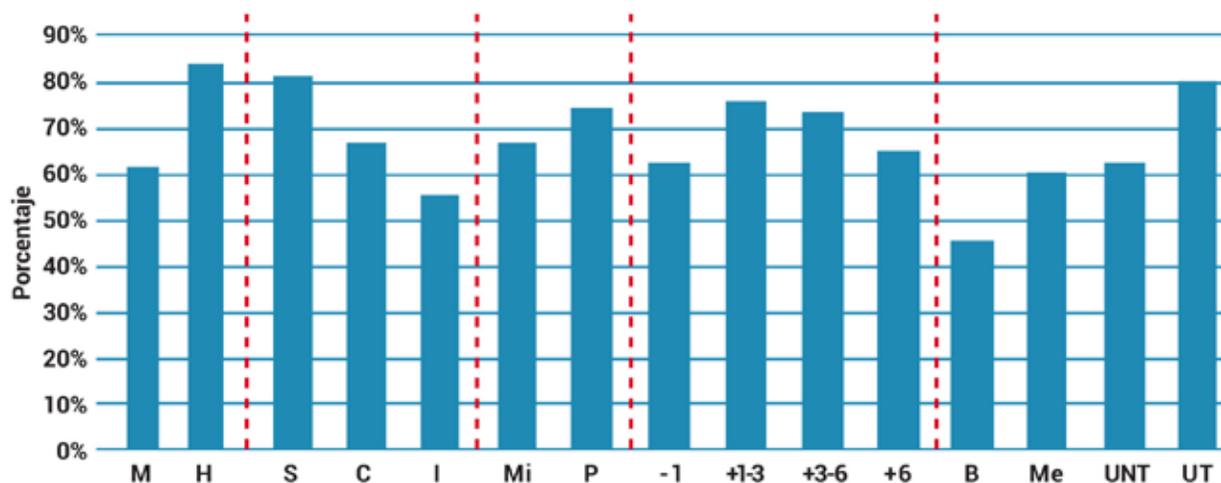


**Fuente:** Elaboración propia, con datos tomados de la encuesta realizada por Fuentes, Guardado, Mena y Rodríguez (2020).

Partiendo de las empresas que hacen uso de servicios financieros digitales, se presenta a continuación su comportamiento por género, actividad económica, tamaño de la empresa y grado académico.



**Gráfico 4**  
Porcentaje de utilización de los servicios financieros digitales



M: Mujeres; H: Hombres, S: Servicio, C: Comercio, I: Industria, Mi: Microempresa, P: Pequeña empresa, -1: menos de un año, +1-3: más de uno y menos de tres años, +3-6: más de tres y menos de 6 años, +6: más de 6 años, B: Educación básica, Me: Educación media, UNT: Universidad no terminada, UT: Universidad terminada  
Fuente: Elaboración propia, con datos tomados de la encuesta realizada por Fuentes, Guardado, Mena y Rodríguez (2020).

Según los datos expuestos por la gráfica 4 podemos afirmar que:

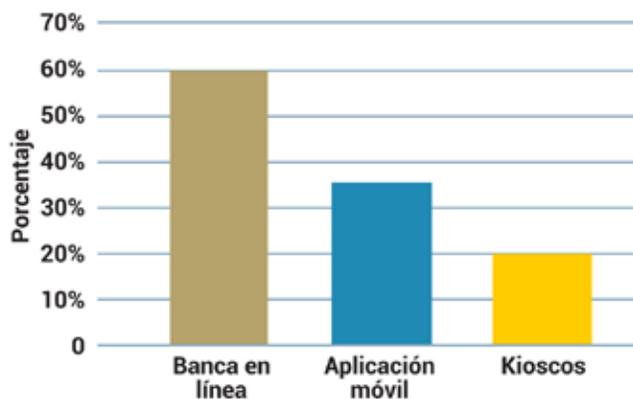
- De los empresarios, el 61% de mujeres y el 84% de hombres utilizan servicios financieros digitales.
- En función de la actividad, en el sector servicios un 81%, en el sector comercio un 66% y en la industria un 55% aprovechan los servicios
- Por tamaño, el 66% de las microempresas y el 74% de las pequeñas empresas hacen uso.
- Según el tiempo de funcionamiento, con menos de un año un 62%, de uno a menos de tres años el 75%, de tres a 6 años el 73% y de siete a más años el 64% los utiliza.
- Según el grado académico del propietario, el 45% con educación básica, el 60% con educación media, el 61% con educación universitaria no terminada y el 79% con educación universitaria terminada usan los servicios financieros digitales.

**Plataformas digitales utilizadas**

Con el propósito de conocer cuáles canales digitales son los más utilizados por las empresas, se realizó una

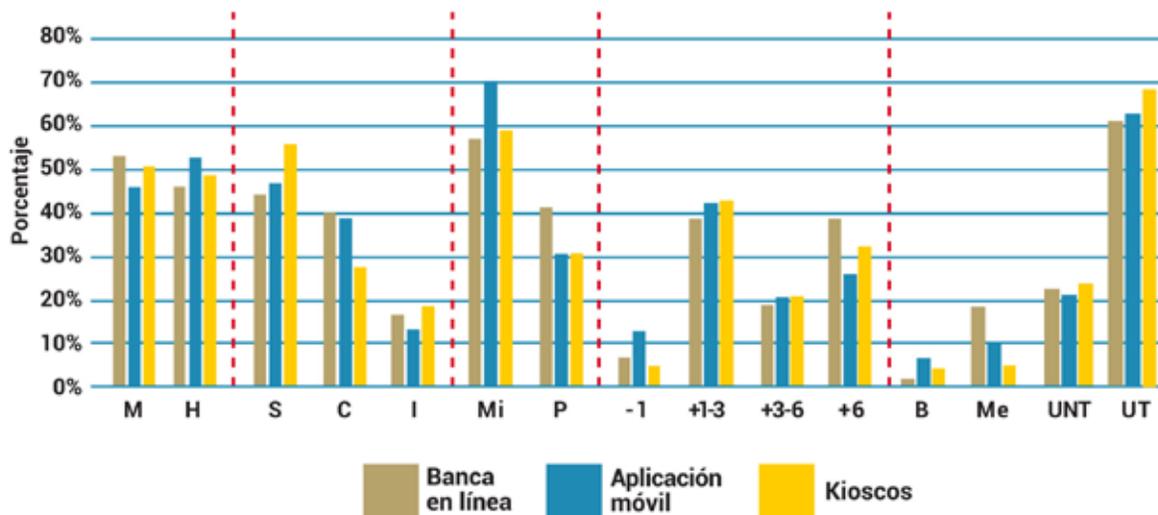
pregunta de opción múltiple donde los encuestados seleccionaron cual(es) de las opciones usaban con más frecuencia, siendo banca en línea un 62%, aplicación móvil un 41% y kioscos un 23%.

**Gráfico 5**  
Canales digitales utilizados



**Fuente:** Elaboración propia, con datos tomados de la encuesta realizada por Fuentes, Guardado, Mena y Rodríguez (2020).

**Gráfico 6**  
Detalle desglosado del uso de los canales digitales



M: Mujeres; H: Hombres, S: Servicio, C: Comercio, I: Industria, Mi: Microempresa, P: Pequeña empresa, -1: menos de un año, +1-3: más de uno y menos de tres años, +3-6: más de tres y menos de 6 años, +6: más de 6 años, B: Educación básica, Me: Educación media, UNT: Universidad no terminada, UT: Universidad terminada  
Fuente: Elaboración propia, con datos tomados de la encuesta realizada por Fuentes, Guardado, Mena y Rodríguez (2020).

Como se muestra en el gráfico 6, los resultados indican lo siguiente:

- Entre las empresas que utilizan los canales digitales observamos que las mujeres propietarias utilizan más la banca en línea, mientras que los hombres dan mayor uso a la aplicación móvil.
- En las empresas del sector servicio e industria la utilización de kioscos es predominante al utilizar una plataforma digital. El sector comercio usa relativamente con la misma frecuencia la banca en línea y la aplicación móvil.
- La microempresa utiliza principalmente la aplicación móvil y la pequeña empresa la banca en línea y los kioscos.
- Empresas con menos años de funcionamiento se inclinan por usar como plataforma digital las aplicaciones móviles y las que tienen más de 6 años la banca en línea.

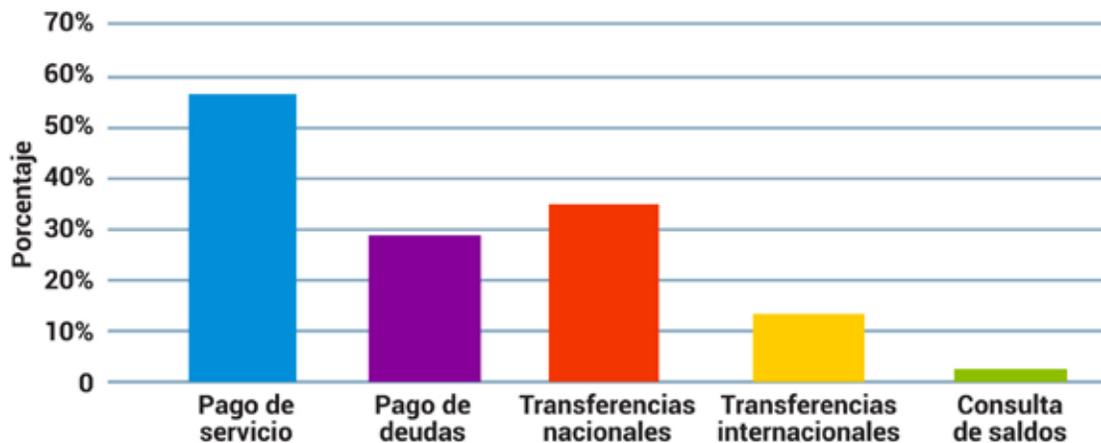
- En la medida que el grado académico es mayor, se busca utilizar todas las plataformas digitales posibles para el desarrollo de sus transacciones.

#### **Tipos de transacciones realizadas en los canales digitales**

Con la finalidad de conocer qué tipo de transacciones son las que se realizan por medio de las aplicaciones digitales de las instituciones financieras, se realizó una pregunta de opción múltiple donde las personas encuestadas seleccionan cual(es) de las opciones de transacciones realizan con más frecuencia: : el 58% indicó pago de servicios, 29% pagos de deudas, 35% transferencias nacionales, 13% transferencias internacionales y 1% para consulta de saldos.

Gráfico 7

Tipo de transacciones realizadas en las plataformas digitales

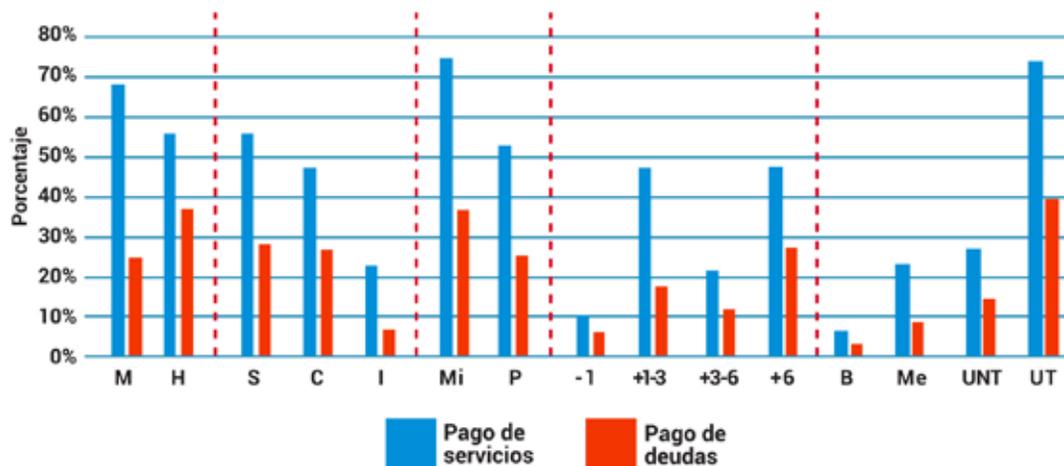


**Fuente:** Elaboración propia, con datos tomados de la encuesta realizada por Fuentes, Guardado, Mena y Rodríguez (2020).

Como denota la gráfica 7, predomina el pago de servicios al momento de usar las plataformas digitales de las distintas instituciones financieras.

Gráfico 8

Detalle desglosado de tipo de transacciones realizadas en las plataformas digitales



M: Mujeres; H: Hombres, S: Servicio, C: Comercio, I: Industria, Mi: Microempresa, P: Pequeña empresa, -1: menos de un año, +1-3: más de uno y menos de tres años, +3-6: más de tres y menos de 6 años, +6: más de 6 años, B: Educación básica, Me: Educación media, UNT: Universidad no terminada, UT: Universidad terminada.

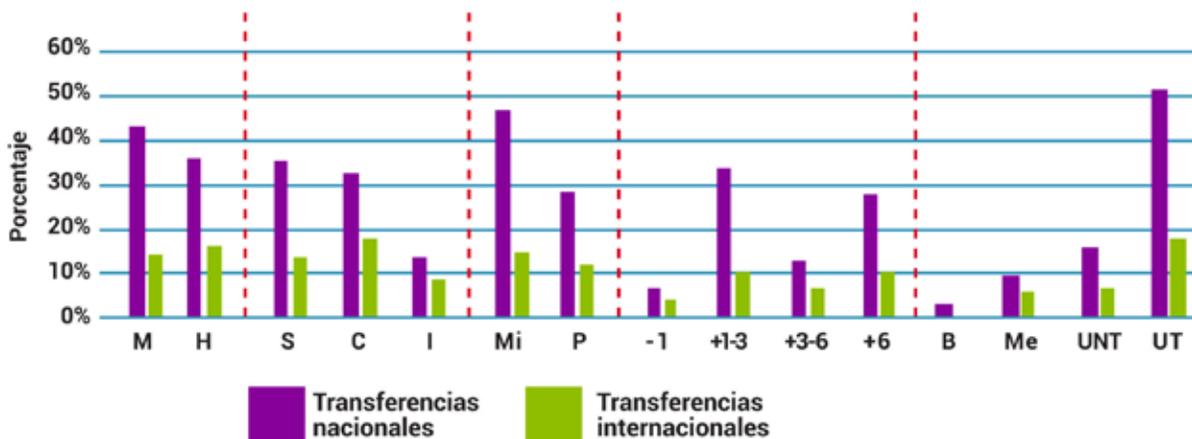
**Fuente:** Elaboración propia, con datos tomados de la encuesta realizada por Fuentes, Guardado, Mena y Rodríguez (2020).

Como se observa en el gráfico 8, entre los tipos de transacciones podemos decir que el pago de servicios es más frecuente que el pago de deudas, tanto entre hombres y mujeres propietarios, en los tres sectores

económicos encuestados, en ambos tamaños de empresa, en empresas de diferentes años de antigüedad.

Gráfico 9

Detalle desglosado de transacciones nacionales e internacionales realizadas en las plataformas digitales



M: Mujeres; H: Hombres, S: Servicio, C: Comercio, I: Industria, Mi: Microempresa, P: Pequeña empresa, -1: menos de un año, +1-3: más de uno y menos de tres años, +3-6: más de tres y menos de 6 años, +6: más de 6 años, B: Educación básica, Me: Educación media, UNT: Universidad no terminada, UT: Universidad terminada.

**Fuente:** Elaboración propia, con datos tomados de la encuesta realizada por Fuentes, Guardado, Mena y Rodríguez (2020).

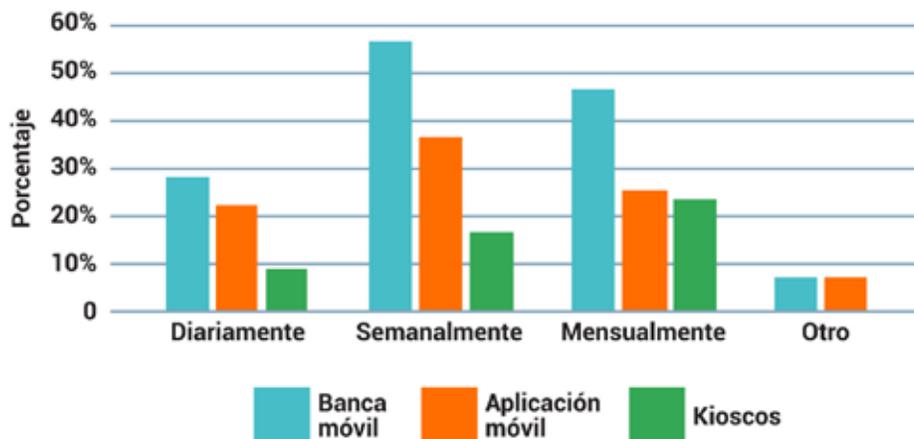
En el gráfico 9 se puede observar que, en relación con las transferencias por medio de los canales digitales, las transferencias nacionales son más habituales que las internacionales en todos los niveles y tipos de encuestados.

#### Frecuencia

Se consultó la frecuencia con la que se hace uso de los canales digitales por parte de los empresarios.

Gráfico 10

Frecuencia del uso de los canales digitales



**Fuente:** Elaboración propia, con datos tomados de la encuesta realizada por Fuentes, Guardado, Mena y Rodríguez (2020).

Como se observa en el gráfico 10 en relación con la frecuencia de uso de los canales digitales, se percibe que la banca en línea es la más utilizada,

independientemente de la frecuencia, seguida por la aplicación móvil.

### Conclusiones

En El Salvador, así como en muchos países de Latinoamérica, las micro y pequeñas empresas (MYPES) representan un sector muy importante dentro de sus economías, pues un gran porcentaje de la población económicamente activa labora en estas (BCR, 2008).

Partiendo de los resultados se puede determinar que el uso de servicios financieros digitales es más utilizado en las empresas dirigidas por hombres que por mujeres. Con relación al tipo de plataformas financieras digitales, las mujeres utilizan mayormente la banca en línea y los hombres las aplicaciones móviles. Entre las transacciones realizadas las mujeres utilizan mucho estos servicios para el pago de servicios y transferencias nacionales mientras que los hombres para el pago de deuda y transferencias internacionales.

Lo cual muestra la disposición de los empresarios al uso de las tecnologías financieras. Pero aún hay un nuevo reto para los usuarios con experiencia limitada o sin experiencia previa en el manejo de herramientas digitales, como teléfonos móviles de última generación o la web. Por lo tanto, la simplicidad es necesaria para llegar a las personas sin una cuenta bancaria (BBVA, 2018).

Según el tipo de actividades económicas que realizan las empresas encuestadas se concluye que el sector servicio es el que más utiliza estas plataformas, siendo la más utilizada por parte de estas los kioscos, canal que también es utilizado por las empresas del sector industrial, mientras el sector comercio se inclina al uso de banca en línea o aplicación móvil. Las transacciones que realizan en estos canales con más frecuencia son el pago de servicios y transferencias nacionales.

Existe una diferenciación en el uso de acuerdo a su actividad económica que obedece a los tipos de servicios que las instituciones financieras prestan porque depende de los beneficios que las empresas

perciben del uso de las mismas y las oportunidades que abre para sus propios negocios, como pagos en distintos canales, estrategias de cobro que ayudaría al incremento de sus ingresos por el efecto generado por la cuarta revolución industrial y alianzas.

Las empresas clasificadas como microempresas son las que hacen mayor uso de los servicios financieros digitales, utilizando primordialmente las aplicaciones móviles, para el pago de servicios y transferencias nacionales entre tanto la pequeña empresa utiliza los kioscos y banca móvil, ambas para la realización de las mismas transacciones.

En cuanto al funcionamiento de las empresas con menos de un año hasta 6 años, utilizan principalmente las aplicaciones móviles y kioscos. Los propietarios que poseen un grado académico tienden más a hacer uso de los distintos servicios digitales para la realización de diversas transacciones.

La pandemia de COVID-19 es inusitada en la medida de que plantea un desafío al sistema socioeconómico mundial. Sin embargo, plantea oportunidades a las empresas para buscar nuevas formas de ejercer sus actividades económicas. Además, la tendencia hacia la incorporación digital, si se mantiene más allá de la pandemia, podría ser particularmente importante para la inclusión financiera de las mujeres, según las investigaciones. (Newnham, 2020)

Si bien es cierto un 69% de la empresa utiliza servicios financieros digitales, el 31% no lo hace, indicando que las razones de no hacerlo obedecen, principalmente, a no poseer cuentas en instituciones financieras, prefiriendo hacer todo de manera física, al mismo tiempo que indicaron que existe desconfianza, desconocimiento del uso y claridad en los sistemas de seguridad, los altos costos de comisiones, por lo que la pandemia de COVID-19 plantea un desafío para las instituciones financieras y las políticas que deben adoptarse por parte de las entidades gubernamentales encargadas de normar y vigilar el sistema financiero.



Los responsables de formular políticas deben asegurarse de que la inclusión financiera digital de los nuevos sectores de la población se realice dentro

de un marco adecuado de protección financiera y de que los consumidores sean plenamente conscientes de los riesgos y beneficios (BBVA, 2017).

---

**Bibliografía:**

- Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF). (2019). *Los servicios financieros digitales en América Latina*. CAF. Recuperado de: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1453>
- Banco Central de Reserva (2008). *Estructura de la Oferta y el Acceso al Financiamiento de las MIPYME'S en El Salvador: una revisión preliminar*. Recuperado de: <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/782831253.pdf>
- Banco Central de Reserva (junio 2019), *Instrumentos de Pago Minoristas del BCR, junio 2019*. Recuperado de: [https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=418](https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=418)
- Banco Central de Reserva (2016). *Encuesta nacional de acceso a servicios financieros en El Salvador*. Recuperado de: <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/983098167.pdf>
- Banco Central de Reserva (2019). *Encuesta Nacional de Acceso al Financiamiento de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES)*. Recuperado de: <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1100384661.pdf>
- Banco Mundial (2018). *La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad*. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Banco Mundial (2018). *Inclusión Financiera* Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#1>
- Banco Mundial (2018). *Inclusión Financiera* Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#2>
- BBVA, (2017), *La digitalización contribuye al bienestar financiero*, recuperado en: <https://www.bbva.com/es/la-digitalizacion-contribuye-al-bienestar-financiero/>
- BBVA, (2018), *La educación financiera es la gran oportunidad para la inclusión en la era digital*, recuperado en: <https://www.bbva.com/es/educacion-financiera-hoy-gran-oportunidad-transformacion-inclusion-digital/>
- Fuente Sosa, Marielos Stefany, Guardado De Sánchez, Karen Andrea, Mena Zelada, Martha Lindaura y Rodríguez Ramírez, Andrea Beatriz. (2020). *Encuesta del Estado de la Inclusión Financiera*. [tesis de pregrado, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas].
- Mohammad, G. (2020). *COVID-19 response: lessons from digital platforms, BigTechs*. Alliance for Financial Inclusion (AFI). Recuperado de: <https://www.afi-global.org/blog/2020/06/covid-19-response-lessons-digital-platforms-bigtechs>
- Newnham, R. (2020). *COVID-19: Burden or Boon for Financial Inclusion?* Alliance for Financial Inclusion (AFI) Recuperado de: <https://www.afi-global.org/blog/2020/09/covid-19-burden-or-boon-financial-inclusion>
- Pazarbasioglu, Ceyla, Garcia Mora, Alfonso, (2020, 29 de abril), *Ampliar los servicios financieros digitales puede ayudar a las economías en desarrollo a hacer frente a la crisis ahora y a impulsar el crecimiento más adelante*. Recuperado de: <https://blogs.worldbank.org/es/vozes/ampliar-los-servicios-financieros-digitales-puede-ayudar-las-economias-en-desarrollo-hacer-frente-a-la-crisis>
- Superintendencia del Sistema Financiero (2014). *Tasas de interés, comisiones y recargos*. Recuperado de: <https://ssf.gob.sv/tasas-de-interes-comisiones-y-recargos/>
- Superintendencia del sistema financiero (2020). *Beneficios de los servicios financieros digitales*. Recuperado de: <https://edufinanciera.ssf.gob.sv/beneficios-de-los-servicios-financieros-digitales/>