

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**“PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIOS BASADOS EN  
EMPRESAS FINTECH”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR GRUPO S49:**

Funes Hernández, Flor Nohemy

Pérez Jovel, Fabricio Alfredo

Ramírez Aguiñada, Yancy Estefany

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**ABRIL 2021**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector	: Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Vicerrector Académico	: PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga López
Secretario General	: Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas	: Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Director de la Escuela de Contaduría Pública	: Lic. Gilberto Díaz Alfaro
Coordinador General de Procesos de Graduación Facultad de Ciencias Económicas	: Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Coordinador de Seminario de Procesos de Graduación de la Escuela de Contaduría Pública	: Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Jurado Examinador	: Lic. Carlos Nicolás Fernández Linares
Jurado Examinador	: Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Jurado Examinador	: Lic. José Felipe Mejía Hernández

ABRIL 2021

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente, le doy gracias a Dios por la fuerza que me ha dado para culminar mi carrera. A mi madre, Adela Noemy Hernández por haberme dado siempre el apoyo incondicional y cariño que necesitaba. A mi padre, José Funes que siempre me impulsó terminar mi carrera. A mis hermanos, que siempre estuvieron pendientes y motivándome durante la carrera y a mis compañeros de trabajo de grado y licenciados que estuvieron en este proceso y que gracias a su ayuda he completado esta meta.

***Flor Nohemy Funes Hernández.***

Agradezco primeramente a Dios por brindarme la oportunidad de culminar mi carrera universitaria; a mi familia conformada por mis padres, abuela y hermano quienes han sido un apoyo incondicional durante toda mi vida; a mis amigos con quienes día a día nos esforzamos por aprender y ejercer de la mejor forma nuestra carrera, y al personal docente quienes siempre se esfuerzan por transmitir los mejores conocimientos y forjar nuevos profesionales de la Licenciatura en Contaduría Pública.

***Fabricio Alfredo Pérez Jovel***

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme culminar este proceso de formación, a mi padre Juan José Ramírez por su invaluable apoyo y sus sabios consejos, a mi madre María Norma Aguiñada por creer siempre en mí, a mis hermanos y hermana por motivarme cada día a culminar mis metas, a mis amigos que siempre han estado presentes brindándome sus buenos deseos, a los docentes de la universidad que dedicaron su tiempo y conocimientos para formar una profesional en la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública.

***Yancy Estefany Ramírez Aguiñada***

**ÍNDICE**

Resumen ejecutivo	vi
Introducción	viii
CAPÍTULO I - Planteamiento de la oportunidad de negocios	1
1.1 Situación de la oportunidad de mejora	1
1.2 Enunciado de la oportunidad de mejora.	3
1.3 Justificación de la investigación	4
1.3.1. Novedoso	4
1.3.2. Factibilidad	5
1.3.3. Utilidad social.	6
1.4. Objetivos de la investigación	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
1.5. Hipótesis	8
1.5.1. Hipótesis de trabajo	8
1.5.2 Determinación de variables	8
1.5.2.1 Variable independiente	8
1.5.2.2 Variable dependiente	8
1.6. Limitaciones de la investigación	8
CAPÍTULO II - Marco teórico	10
2.1. Estado actual de las empresas <i>fintech</i> .	10
2.2. Entorno del sector <i>fintech</i> .	11
2.4. Financiamiento en emprendimientos <i>fintech</i>	23

2.5.	Caracterización de modelos de negocio	25
2.6.	Análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter	28
2.7.	Impacto del COVID-19 en la economía	31
2.8.	Base legal	33
2.9.	Marco técnico	37
CAPÍTULO III – Metodología de la investigación		40
3.1.	Enfoque y tipo de investigación	40
3.2.	Delimitación espacial y temporal	40
3.2.1.	Espacial	40
3.2.2.	Temporal	40
3.2.3.	Teórica	41
3.3.	Sujetos y objeto de estudio	41
3.3.1.	Unidad de Análisis	41
3.3.2.	Variables e indicadores	41
3.4.	Técnicas, instrumentos y procedimientos	42
3.4.1.	Técnicas y procedimientos para recopilación de datos	42
3.4.2.	Procesamiento y análisis de la información	42
3.5.	Cronograma de actividades	41
CAPÍTULO IV – Modelo de negocio para emprendimiento de empresa <i>fintech</i> enfocada en prevención de fraude y gestión de riesgo en El Salvador		42
4.	Propuesta de valor del caso planteado	42
4.1.	Relevancia	42
4.1.1	Estructura de modelo de negocios Canvas	43

4.2.	Valor	44
4.2.1	Identificación, autenticación y autorización de accesos	45
4.2.2	Protección de datos al consumidor	47
4.2.3	Control de riesgos operacionales	49
4.2.4	Monitoreo de usuarios	50
4.3.	Segmentación de clientes	50
4.3.1	Características del negocio	52
4.3.2	Características del perfil del usuario	53
4.4.	Canales de distribución	55
4.5.	Relación con clientes.	55
4.6.	Flujos de caja	57
4.6.1	Costos	57
4.6.2	Ingresos	58
4.7.	Recursos clave	60
4.7.1	Recursos físicos	60
4.7.2	Recursos financieros	61
4.7.3	Recurso Humano	61
4.8.	Actividades clave	62
4.8.1	Servicio al cliente	62
4.8.2	Gestión web y redes sociales	63
4.9.	Socios estratégicos	63
5.	Conclusiones	64
6.	Recomendaciones	65

7.	Bibliografía	66
8.	Anexos	
8.1.	Presentación de los resultados	68

### Índice de figuras

Figura N° 1	Concentración de <i>fintech</i> en Centroamérica, Panamá y República Dominicana	3
Figura N° 2	Etapas del lavado de dinero y de activos.	22
Figura N° 3	Funciones de un sistema de información	27
Figura N° 4	Diagrama de cinco fuerzas de Porter	29
Figura N° 6	Proceso de diseño	44
Figura N° 7	Creación de perfil del usuario	45
Figura N° 8	Proceso de autenticación de usuario	47
Figura N° 9	Protección de datos al consumidor	48
Figura N° 10	Control de riesgos operacionales	49
Figura N° 11	Segmentación de clientes	51
Figura N° 12	Características del negocio	52
Figura N° 13	Canales de distribución	55

### Índice de tablas

Tabla 1:	Emprendimientos <i>fintech</i>	12
Tabla 2:	Principales aspectos relevantes en la evolución de empresas de tecnología financiera a nivel mundial	13
Tabla 3:	Segmentos de modelos de negocios basados en <i>fintech</i>	18

Tabla 4: Clasificación de segmento pagos y remesas	20
Tabla 5: Clasificación de segmento de financiamiento alternativo	21
Tabla 6: Sub-clasificación segmento trading y mercados de capitales	22
Tabla 7: Regulación fiscal	34
Tabla 8: Regulación mercantil	35
Tabla 9: Otras regulaciones aplicables	36
Tabla 10: Normativa técnica aplicable	38
Tabla 11: Otro material didáctico aplicable	39
Tabla 12: Empresas Fintech El Salvador	52
Tabla 13: Detalle de costos a incurrir en proyecto	57
Tabla 14: Detalle de ingresos proyectados	59



## Resumen ejecutivo

Actualmente el sector tecnológico está tomando mayor auge al integrarse de forma más ágil y eficiente a los servicios ofrecidos por emprendedores o empresas que están optando por innovar sus modelos de negocios ya sea creando nuevos modelos o expandiendo los que ya poseen en funcionamiento y desarrollo, respectivamente.

El modelo de negocio basado en *fintech* involucra la combinación de servicios financieros siendo ofrecidos a través del uso de tecnología de información, lo que ha provocado que para ofrecer estos servicios se utilicen diversas plataformas para lograr dicho cometido, como es el caso de páginas web o aplicaciones móviles que permiten tener mayor acceso a usuarios finales y atraer a usuarios en potencia.

Durante la recopilación e investigación se consideraron aspectos relacionados al funcionamiento e implementación de las diversas entidades consideradas *fintech* en el municipio de San Salvador, las cuales han sido propuestas y creadas por emprendedores con una idea clara de negocios y por empresas previamente establecidas en el mercado salvadoreño; así mismo se elaboró un marco teórico sobre los elementos relacionados a las regulaciones por las que rigen su operatividad estas entidades a pesar que se conoce que dichos modelos de negocios aún no están específicamente regulados en la legislación salvadoreña.

Para una efectiva recopilación de información se utilizó el instrumento de investigación conocido como entrevistas con las diversas entidades en estudios anteriormente mencionadas, con dicha información se realizó un diagnóstico sobre el proceso que han seguido para poner en marcha su idea de negocio y los diferentes medios de apalancamiento que utilizan o están en proceso de utilizar.

Según los datos obtenidos, se concluyó que existe una clara oportunidad de mejora con relación a la implementación de estos modelos de negocios innovadores, al ser débilmente regulados por entes externos, es necesario considerar servicios que permitan prevenir fraudes en la amplia variedad de transacciones que ofrecen las *fintech* a sus usuarios finales y a su vez gestionar y diversificar los riesgos a los que se encuentran expuestas.

Finalmente, se propone un modelo de negocios que permitirá a futuros emprendedores poner en marcha un nuevo tipo de entidad basada en tecnología financiera que permite ejecutar y ofrecer servicios que incremente la seguridad y confiabilidad a los usuarios finales de las diferentes *fintech* sobre el uso de la tecnología para realizar trámites desde la comodidad de sus hogares.

## Introducción

El avance tecnológico durante los últimos años ha sido eminente al punto de obligar a personas y empresas a una acelerada adaptación, tal como se ha comprobado en diversos estudios en la actualidad el número de dispositivos inteligentes ha superado el total de la población salvadoreña; como consecuencia del avance en tecnologías desde hace un tiempo atrás se ha desatado toda una nueva ola de empresas que trabajan haciendo gran uso de las tecnologías de información para ofrecer mediante estos medios sus productos o servicios financieros; conocidas mundialmente por el término *Fintech* (Financial + Technology).

Debido a su reciente aparición aún no se posee una regulación especializada para las operaciones que realizan, por lo que, surge la necesidad de proponer modelos de negocios que ayuden a prevenir el riesgo de fraude y evaluar el riesgo de las eminentes operaciones ya que estas tendrán mayor repercusión a medida que más empresas se sumen a adoptar estos tipos de modelo de negocios innovadores.

Es de tener en cuenta que en El Salvador existen limitantes con respecto a las operaciones de tecnología financiera ya que las personas aún se encuentran en etapa de adaptación cuando se trata a nuevas metodologías y procesos tecnológicos que revolucionan la forma tradicional en cómo se realizan ciertas operaciones financieras, sin embargo, la investigación tiene como objetivo brindar una solución que permita a emprendedores innovar incursionando en actividades que contribuyan al avance de nuevas tendencias.

## **CAPÍTULO I - Planteamiento de la oportunidad de negocios**

### **1.1 Situación de la oportunidad de mejora**

El municipio de San Salvador, sede de asociaciones dedicadas al emprendimiento en diversas áreas como Tecnología, ha permitido el desarrollo y fomento sobre nuevas oportunidades de inversión y apuestas a emprendimientos en tecnologías de información, como lo es el caso de las *fintech*, este término proviene de la unión de las palabras inglesas “*Financial*” y “*Technology*” o en español “Tecnología Financiera”, que se define como “instituciones de tecnología financiera o modelos de negocio que utilizan medios tecnológicos de carácter innovador que tengan por objeto la realización de operaciones y la prestación de servicios de inversión y financieros” (Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), 2018, pág. 33).

Los inicios del fenómeno *fintech* se remontan desde la creación del World Wide Web (www) en 1991, que permitió aumentar la transferencia de datos mediante el uso de navegadores web en internet, conllevando a que muchos emprendedores de tecnología tomarán provecho creando empresas como Amazon en 1994, eBay en 1995, y Confinity en 1998 que posteriormente se convirtió en PayPal en 2002. Simultáneamente, en el año 1992 fue diseñado el primer teléfono inteligente por la compañía IBM... Sin embargo, se hicieron populares hasta 2002 cuando Microsoft anunció su sistema operativo para móviles llamado “Microsoft Windows Powered Smartphone 2002”.

Según datos publicados en el informe emitido por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), titulado: "*Fintech*, América Latina 2018. Crecimiento y consolidación", en Centroamérica, Panamá y República Dominicana se registran 30 empresas *fintech*.

Costa Rica se encuentra en primer lugar como líder en concentración de *fintech* con un total de nueve empresas registradas, en segundo lugar, se encuentra Panamá y República Dominicana con seis empresas cada uno, luego sigue Guatemala con cuatro, El Salvador con tres, Honduras y Nicaragua una cada uno (BID, Invest, & Finnovista, 2018), (ver Figura N° 1).

El sector financiero es uno de los pilares fundamentales en la economía mundial, en el último siglo se ha visto diversificado por la amplia variedad de productos y servicios financieros que ofrecen, sin embargo, en las últimas décadas se ha visto fuertemente influenciado por la llegada de la era tecnológica, sobre todo atribuible a la creación de PayPal en 2002, empresa que acuñó y definió el término de tecnologías financieras.

A partir del 2014 se han registrado las tasas de crecimiento más altas sobre la actividad *fintech* destacando las enlistadas a continuación: a) pasarelas de pago; b) transferencias de dinero; c) préstamos; d) apertura de cuentas de ahorro; e) compras en línea; esto debido a que mayor porcentaje de la población posee acceso a *smartphones*.

El mayor auge en el surgimiento de las *fintech* fue en 2014, desde ese año estas empresas fueron consideradas como una eminente disrupción en el mercado financiero, no obstante, basados en la situación actual en el mundo entero y en el país, han logrado complementar áreas no cubiertas por el sistema financiero tradicional. Aunque por su recién aparición son consideradas *startup*, han logrado crear alianzas para proveer sus servicios a ciertas instituciones del sistema financiero contribuyendo a una relación en beneficio mutuo para ambas partes.

**Figura N° 1 Concentración de *fintech* en Centroamérica, Panamá y República Dominicana**



*Fuente: Encuesta BID y Finnovista (2018).*

Invertir en el ecosistema *fintech* conlleva un alto compromiso ya que se debe incurrir en el desarrollo de procedimientos y programas internos para velar por la seguridad de la información, por lo tanto, es primordial la creación de un modelo de negocios que utilice tecnologías de información para la prevención de fraude y gestión de riesgos en El Salvador, ya que en la actualidad no hay investigaciones respecto al análisis de operatividad y niveles de riesgos de dichas empresas.

## **1.2 Enunciado de la oportunidad de mejora.**

Debido a la aparición de nuevas tecnologías el mundo entero debe adaptarse a dichos cambios, tratando de coexistir en una mejora continua por lo que surge la siguiente pregunta.

¿Cómo incide en la economía salvadoreña no contar con modelos de negocio basados en *fintech* con enfoque a la prevención de fraude y evaluación de riesgos en operaciones de tecnología financiera?

## 1.3 Justificación de la investigación

### 1.3.1. Novedoso

El surgimiento de empresas que han dirigido su modelo de negocios al emprendimiento tecnológico trabajando fuera de un sector regulado (ver Tabla 1), ofrece al público la facilidad de realizar transacciones totalmente en línea tales como pasarelas de pago, transferencias a terceros, prestación de servicios de transporte privado y entrega de bienes a domicilio.

Estas empresas han tomado de referencia las innovaciones realizadas por otros países como China, Europa, México, Estados Unidos, en el sector *fintech* tales como el caso de Ant Financial – China, Grab (Singapore), JD Digits (China), GoJek (Indonesia), y Paytm (India) según informes de KPMG y H2 Ventures (Mostowyk, 2019), que basan sus operaciones en la utilización de tecnología de información principalmente *smartphones* para cubrir necesidades de específicos segmentos de operaciones y usuarios.

No obstante, con el avance de la tecnología incluso instituciones del sistema financiero se ven en la necesidad de invertir en actividades *fintech*, para cubrir las preferencias de los usuarios y contrarrestar el riesgo de una amenaza a su negocio en marcha.

Sin embargo, el mayor auge actual de las empresas de tecnología financiera en el municipio de San Salvador se enfoca solamente en el segmento de pagos y transferencias y prestación de servicios varios, dejando por fuera segmentos que pueden ser explotados por emprendedores de tecnología como los son el segmento de crowdfunding; gestión de finanzas personales; plataformas de desarrollo (Sandbox); de prevención de fraude y gestión de riesgos; entre otros.

En este sentido, existe un considerable número de empresas actualmente realizando actividades *fintech* en el país, a pesar de no ser oficialmente consideradas dentro del informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

La situación anterior requiere un sistema de alta flexibilidad que facilite el desarrollo e inscripción de modelos de negocio en el ámbito tecnológico enfocados en la prevención de fraude y gestión de riesgo; además, brinda la oportunidad a los estudiantes y profesionales de la contaduría pública, así como a especialistas en diversas carreras, a la creación y propuesta de dichos modelos en el sector tecnológico financiero.

Realizar un modelo de negocios basado en *fintech* que aplique una regulación interna desde la autenticación de una cuenta hasta la gestión de los riesgos, contribuirá a que nuevos emprendedores de tecnología aumenten sus canales de distribución, volumen de operaciones, transparencia y sobre todo se tendrá una herramienta de control interno al ofrecer productos y servicios financieros, agregando el hecho de contribuir a la fomentación de la necesidad de contar con una ley que regule este nuevo tipo de modelos de negocios.

La innovación en el segmento seguridad, autenticación y fraude coadyuva a sentar un precedente para la regulación de las *fintech*, no necesariamente como algo legal si no, como gestión de riesgos a nivel interno y así que se tenga beneficios tanto para el emprendedor que invierte como para el usuario final.

### **1.3.2. Factibilidad**

En El Salvador a causa del poco conocimiento sobre el tema, la mayoría de las personas no se atreven a invertir recursos y tiempo en la creación de modelos de negocios basado en *fintech* con la capacidad de brindar seguridad y confiabilidad sobre las transacciones en línea de los usuarios finales, por lo que existe una oportunidad de inversión e innovación acreditable a no contar con un alto número de competidores en el mercado.

En el año 2018 se crea la Asociación Salvadoreña de *Fintech* (*ASAFINTECH*) en El Salvador, con el objetivo de incentivar a emprendedores de tecnología a incursionar en el ecosistema *fintech*



y la cual posee registro de emprendedores de tecnología en el municipio de San Salvador interesados en la inversión en este tipo de operaciones.

Como parte de la oportunidad de negocio, se ha brindado un gran apoyo por parte de la Universidad de El Salvador (UES) para año con año formar nuevos profesionales de la contaduría pública que son parte fundamental en la creación del modelo de negocios basado en *fintech* con enfoque a prevención de fraude y gestión de riesgos, mediante el asesoramiento personalizado con especialistas en finanzas.

Lo anterior permitirá que sea factible generar una oportunidad de inversión a los emprendedores de tecnología en el municipio de San Salvador al obtener mayor conocimiento de cómo funcionan estas empresas y poder así, permitir la implementación de un modelo de negocios que aplique medidas para prevenir fraude y gestionar el riesgo asociado a las operaciones de tecnología financiera en El Salvador.

### **1.3.3. Utilidad social.**

Mediante la realización de la investigación se contribuirá a incentivar a los emprendedores de tecnología en el municipio de San Salvador a la creación de empresas basadas en el ecosistema *fintech*, contribuyendo a su vez al desarrollo de una era de adaptación a las plataformas digitales.

Esto en el futuro permitirá contar con un mayor número de inversores tanto internos como externos, generando mayor inversión al país, así como permitir que se agilice el proceso de regulación de las actividades *fintech* en consideración que un mayor número de empresas realizarán estas operaciones, por lo que surgirá mayor urgencia por regular dicho sector tal como lo han hecho en otros países como México con su reciente lanzamiento de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

La investigación será de utilidad para el estudiante de contaduría pública ya que le permitirá obtener conocimientos sobre los nuevos modelos de negocio que utilizan este tipo de empresas, de los cuales actualmente se posee poco acceso a información, además, servirá como guía para estudiantes que deseen conocer cómo se estructura y crea un plan de negocios, y con tal conocimiento se obtendrá una mejor visualización sobre la planeación y metodología a seguir para auditar este tipo de operaciones y el riesgo que conllevan estas empresas.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Establecer un modelo de negocios basado en tecnología de información para la constitución y operatividad de empresas que complementen a los productos y servicios financieros, incorporando medidas de seguridad, prevención de fraude y evaluación de riesgos en materia tecnológica dirigida a emprendedores de tecnología en el municipio de San Salvador.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Establecer la metodología a seguir para la realización y formulación de un modelo de negocio dirigido a emprendedores de tecnología en el municipio de San Salvador basado en tecnología financiera con enfoque a la prevención de fraude y evaluación de riesgos sobre operaciones de tecnología financiera.
- Determinar y analizar las medidas adecuadas a implementar como parte del modelo de negocios sobre la prevención de fraudes en operaciones de transferencias y pasarelas de pago a través del uso de tecnologías de información.
- Analizar la factibilidad y rentabilidad de la propuesta de plan de negocio mediante un estudio de mercado que incluya la aplicación y determinación del punto de equilibrio y flujos de caja proyectados.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis de trabajo**

El modelo de negocio basado en tecnología financiera con enfoque en la prevención de fraude y gestión de riesgos representa una oportunidad de inversión en un segmento *fintech* poco explotado, para generar ingresos, reputación y rentabilidad a los emprendedores de tecnología en el municipio de San Salvador.

### **1.5.2 Determinación de variables**

#### **1.5.2.1 Variable independiente**

Dentro de la investigación se ha definido como variable independiente el modelo de negocios basado en tecnología de la información con enfoque a la prevención de fraude y gestión de riesgos para productos y servicios del ecosistema *fintech* para emprendedores de tecnología en el municipio de San Salvador.

#### **1.5.2.2 Variable dependiente**

Por consiguiente, la variable dependiente se define como los emprendedores de tecnología que actualmente se encuentran trabajando en *startup fintech* en sus diferentes etapas como ideación, prototipo, validación, entre otros en el municipio de San Salvador.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

Dentro del periodo en que se realiza la investigación no se puede obtener mucha información sobre la prevención de fraude y gestión de riesgos en entidades dedicadas a servicios *fintech* ya que solo se ha identificado que existen pocas empresas oficialmente registradas en el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en El Salvador que realizan actividades de tecnología financiera, siendo estas solamente tres, sin embargo, a la fecha se posee conocimiento bajo

publicaciones recientes en periódicos sobre nuevas empresas de tecnología financiera como el caso de Hugo App, Uber, entre otros.

Por lo que se cuenta con una población limitada de emprendedores de tecnología identificados en el municipio de San Salvador, obteniendo una muestra menor en comparación con otras investigaciones, no obstante, lo anterior no repercute en la realización o resultado obtenido de la presente investigación.

## CAPÍTULO II - Marco teórico

### 2.1. Estado actual de las empresas *fintech*.

En septiembre de 2014, la comisión financiera de la Asamblea Legislativa creada con el fin de adecuar, revisar y legislar los temas del ámbito financiero de El Salvador (López Rivas, 2019), acordó iniciar un estudio del anteproyecto de la ley para la inclusión financiera, presentado por el Banco Central de Reserva (BCR) y la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).

Dicho anteproyecto fue propuesto con el fin de regular los servicios financieros móviles como: remesas, luego de su aprobación el 13 de agosto de 2015 en la Asamblea Legislativa, la ley permitió que se impulsará el acceso y uso de servicios financieros estableciendo procedimientos para constituir y autorizar sociedades proveedoras de dinero electrónico.

Desde entonces muchas pequeñas y medianas empresas están sumándose a realizar actividades *fintech* en el país, entre los servicios financieros más explotados actualmente se encuentran: ahorro, seguro, pensiones, pagos y transferencias por celular y créditos según encuesta nacional de acceso a servicios financieros en el año de 2016 (Banco Central de Reserva de El Salvador, 2017).

Según reportes de la base de datos de Global Findex del Banco Mundial en 2014: “El Salvador reporta los progresos más significativos de Centroamérica y el Caribe en el cierre de la brecha de acceso a servicios financieros... destacando por triplicar el porcentaje de adultos con servicios financieros, pasando del 13% en 2011 al 36% en 2014” (Tigo El Salvador, 2018).

El sector financiero se ha ido adaptando al constante cambio debido a factores como el aumento en el uso de internet y dispositivos inteligentes, sin embargo, el ecosistema *fintech* ha permitido un mayor intercambio y acceso al dinero.

Según datos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en su informe “*Fintech*, América Latina 2018. Crecimiento y consolidación”, se han identificado 30 *fintech* en total en Centroamérica y República Dominicana, siendo para El Salvador un total de tres empresas oficialmente identificadas, no obstante, a la fecha se identifican un surgimiento mayor de este tipo de emprendimientos (ver Tabla 1).

Actualmente muchos emprendedores de tecnología se encuentran trabajando en el desarrollo de *startup fintech* en el país, como es el caso de la *fintech* administradora de tiempo-aire en el sector telecomunicaciones móviles, YoVengoRecarga (Global Pay Solutions) la cual en diciembre de 2019 recibió \$1.6 millones como parte del primer levantamiento de capital para una *fintech* en el país, apoyado por Ricorp Corporación Financiera, el que consiste en brindar fondos para ejecutar un proyecto con el que se espera desarrollar la aplicación de primer nivel y así posicionarse en más países en Latinoamérica. (Hernández, 2020)

Simultáneamente al surgimiento de las *fintech* en El Salvador, las instituciones financieras van evolucionando ya sea como parte del mismo ecosistema *fintech* o como negocio aparte teniendo por aliado principal a las instituciones bancarias, como medio para facilitar sus operaciones. Por lo tanto, según avanza la tecnología, en la misma medida evoluciona la estrategia por partes de instituciones que ofrecen servicios financieros, lo que permite se genere una oportunidad de inversión para emprendedores de tecnología en el municipio de San Salvador.

## **2.2. Entorno del sector *fintech*.**

Las empresas de dicho sector son conocidas por la relación que tienen al brindar servicios financieros mediante tecnologías de la información debido a lo siguiente: (Rojas, 2016)

**Tabla 1: Emprendimientos *fintech***

<b>Empresa <i>fintech</i></b>	<b>Marca comercial</b>	<b>Enfoque principal</b>
Pagadito El Salvador, S.A. de C.V.	Pagadito.com	Transferencia de pago y retiro de fondos
Hugo Technologies, S.A. de C.V.	Hugo App	Servicios de entrega domiciliar de bienes y servicios.
Global Pay Solutions El Salvador, S.A. de C.V.	Paga-todo.com	Servicios de pago, recargas y compras.
Punto Express, S.A. de C.V.	puntoxpresess.com	Servicios de transferencia, corresponsalía, compra de paquetes vacacionales, suscripciones y otros.
Uber Technologies, Inc.	Uber	Servicios de transporte con conductor mediante un software de aplicación móvil.
Pagos 724	Pagos724.com	Soluciones de pago de recibos a través de contratación directa en línea.
Aivoi App	Aivoi app	Servicios de transporte a través de contratación directa en línea.

*Fuente: Elaboración propia.*

El sector *fintech* es el conjunto de empresas no financieras que usan la tecnología digital y herramientas asociadas computación en la nube, Blockchain, big data, inteligencia artificial, redes sociales, entre otros, para prestar servicios financieros a consumidores y empresas de una forma innovadora y bajo nuevos modelos de negocio.

Dicho sector se ha innovado con el tiempo, todo esto en conjunto con la tecnología y las nuevas formas de hacer negocios de acuerdo a la evolución en relación con el fenómeno de unir las finanzas y la tecnología (Ver Tabla 2).

**Tabla 2: Principales aspectos relevantes en la evolución de empresas de tecnología financiera a nivel mundial**

Año	Acontecimiento
1919	El economista John Maynard Keynes escribe sobre las finanzas y la tecnología en su libro <i>The Economic Consequences of the Peace</i>
1950	Aparece la primera tarjeta de crédito de <i>diners club</i>
1960	El sistema electrónico de acciones
1966	Se pone en marcha la red global telex como forma de comunicación del sistema financiero
1967	Se instala el primer cajero automático (ATM)
1970	Se establece el sistema de cámara de compensación interbancario para transmitir órdenes de pago en dólares entre bancos del mundo
1973	La Sociedad Interbancaria global de telecomunicaciones financiera <i>SWIFT</i> se establece para mejorar los pagos transfronterizos
1982	Se funda la primera correduría online
1993	La tecnología financiera se acuña como un término
1995	Se utiliza <i>World Wide Web</i> para ofrecer servicios bancarios.
1998	La mayoría de los bancos de los Estados Unidos establecen los primeros sitios web transaccionales para la banca
2009	Se libera <i>Bitcoin</i> , la versión 0.1 de las criptomonedas
2011	Google establece <i>Google Wallet</i> que permite a los consumidores a utilizar su Smartphone para hacer pagos
2014	Primeras <i>startups fintech</i> en América Latina
2015	Más personas utilizan la banca móvil
2016	Primer curso de licenciatura sobre <i>Fintech</i>
2017	Se incrementan las alianzas y colaboraciones de los <i>startups fintech</i> con instituciones financieras tradicionales
2018	Se aprobó la primer Ley <i>Fintech</i> en México y en el mundo

Fuente: Elaboración propia



## **Generalidades.**

Las empresas *fintech* nacieron con el propósito de llegar a usuarios que no poseen los requisitos necesarios que se exigen para la prestación de productos y servicios financieros en las instituciones financieras tradicionales. Dichas empresas se basan principalmente en la accesibilidad, la atención al cliente, eficacia y eficiencia de los servicios.

Algunas de las características de las empresas con modelos de negocios basados en *fintech* son:

- Negocio basado en tecnología:

Este tipo de modelos de negocios son conocidos por ser innovadores y estrictamente digitales, tratan de facilitar el acceso a servicios o productos financieros mediante el uso de un ordenador e incluso un teléfono inteligente, tratando de minimizar el trato presencial a un trato directo, del cual desde una aplicación o sitio web se puedan adquirir los servicios o productos en cuestión manifiesta la manera más eficaz y eficiente de maximizar las herramientas tecnológicas que hoy en día están al alcance de la población.

- Flexibilidad:

Permite que los clientes tengan un mayor control sobre transacciones que realiza, así como la forma en cómo gestionan dicha información permitiéndoles generar reportes, guardar datos, recibir notificaciones, entre otros, cuándo y dónde quieran mediante el uso de aplicaciones móviles, además, las *fintech* han logrado que los procesos bancarios sean más sencillos, flexible (Gonzalo, A. 2018). De igual forma permite que las empresas puedan segmentar aún más los productos o servicios que ofrecen de manera que el usuario contrate solamente lo necesario y no paquetes que incluyen cargos por productos o servicios que no demanda su negocio.

- **Transparencia:**

Cuando se trata de medios digitales es de vital importancia proveer a los usuarios de transparencia necesaria sobre precios por transacción, límite de montos, tipo de servicios y la complejidad de estos, con el fin de brindar confianza en la adquisición de productos o servicios financieros. También se debe destacar que, para utilizar este medio de comunicación de carácter innovador se tiene información en tiempo real sobre cualquier transacción que se haya realizado.

- **Seguridad:**

Otro aspecto de importancia es la seguridad que brinda el sitio web o aplicación, más aún cuando se refiere a dinero electrónico. Las empresas que utilizan un modelo de negocio basado en *fintech* deben proporcionar al usuario que existan redes de distribución de contenidos, verificación de autenticidad, respaldo de sitio seguro y cualquier otro método de protección de datos.

### **Ventajas y desventajas de implementar un modelo de negocio basado en tecnología financiera**

- **Ventajas**

1. **Mayor eficiencia:** implica que las empresas puedan automatizar sus procesos mediante el uso de las tecnologías de información (IT) logrando ofrecer productos o servicios financieros puntuales que permitan alcanzar un alto nivel de eficiencia y calidad logrando un mayor ahorro de dinero y gestión de tiempo tanto para la empresa como para el cliente.
2. **Ahorro de tiempo y dinero:** este modelo de negocio permite que se realicen gestiones mucho más rápidas de los productos y servicios que se ofrecen contando con precios muy competitivos a diferencia de los ofrecidos por instituciones financieras clásicas, que puede representar un ahorro significativo para la empresa como para el usuario final.

3. Gestión de procesos: con el uso de las tecnologías de información para agilizar procesos se puede implementar a su vez controles, políticas y análisis que otorguen a los empresarios un mayor nivel de control sobre las operaciones y conexiones que poseen con sus clientes ya que se cuentan con información más detallada sobre el comportamiento de los usuarios, además, de ofrecer un mayor grado de confianza a empresas o al público en general, de que sus transacciones están dentro del ámbito legal combatiendo actividades delictivas o mal intencionadas.
  4. Prioridad en atención al cliente: uno de los principales objetivos de cualquier empresa es la atención que se le brinda al cliente, más aún cuando su base de implementación es una herramienta tecnológica pues trata de crear una interfaz fácil de comprender para cualquier usuario, sin que este tenga un conocimiento basto en informática. Además, de crear una plataforma amigable, este tipo de modelo trata de cumplir con exactitud a la demanda del cliente y solventar cualquier inconveniente en un corto tiempo.
  5. Información en tiempo real: al implementar un modelo de negocio basado en *fintech* se puede trabajar mediante el respaldo que ofrece la nube obteniendo información detallada en tiempo real del comportamiento de los usuarios que permita conocer, evaluar y analizar diversos factores para mejorar la toma de decisiones del negocio.
- Desventajas

A pesar de que existen muchos beneficios al implementar una empresa con un modelo de negocio basado en tecnología financiera, también existen inconvenientes al hacerlo; de los cuales se pueden destacar los siguientes:

    1. Riesgo en la seguridad de datos

Este tipo de empresas tratan de proveer un nivel necesario de seguridad para el resguardo de datos, sin embargo, la perspectiva de la mayoría de las personas a productos y servicios que se puedan adquirir de una manera innovadora y no con un método tradicional, hace que la desconfianza en la seguridad de su información aumente, puesto que es por un medio digital y existe la probabilidad de ataques cibernéticos que conlleven a la filtración de datos personales o pérdidas económicas.

## 2. Desconocimiento de plataformas digitales

A pesar de que en los últimos años el fenómeno *fintech* ha crecido considerablemente a nivel mundial, en El Salvador es poco o nulo lo que se conoce en temas de regulación técnica, legal o contable por lo que se vuelve un gran desafío su implementación. También existe el inconveniente que no todo consumidor sabe cómo se usa o qué servicios se brindan por medios electrónicos.

## 3. Falta de regulación de las *fintech*

Debido a que no se tiene una regulación existente, los usuarios no confían en la fiabilidad de las transacciones que se realizan y a la vez por ser transacciones con recursos económicos puede existir engaños o estafas por parte de personas sin escrúpulos que conllevan a la misma desconfianza en el uso de plataformas digitales.

### **Clasificación por modelo de negocios basados en *fintech***

Las empresas que utilizan estos modelos de negocios se diversifican con el paso del tiempo, con el fin de brindar una mayor gama de productos y servicios financieros que estén al alcance de los usuarios por lo que la distribución de dicho rubro cada vez es más amplia (ver Tabla 3).

- **Segmento de pagos y remesas:**

Este segmento es el más conocido y practicado puesto que cumple con las expectativas más esperadas por los usuarios como la velocidad, la distribución por varios canales y servicios a menor.

**Tabla 3: Segmentos de modelos de negocios basados en *fintech***

Pagos y remesas	Préstamos	Seguridad, autenticación y Fraude
Financiamiento alternativo	Gestión de finanzas	Banca digital
Seguros	Trading y mercados de capitales	Gestión patrimonial

*Fuente: Elaboración propia*

costo; este modelo de negocio trata de utilizar dinero electrónico con el fin de ser independiente respecto a los bancos (ver Tabla 4).

- **Segmento de préstamos:**

Este tipo de negocio ayuda ya sea a empresas como consumidores finales a obtener créditos de una forma eficaz y eficiente ya que no se utilizan intermediarios para su aprobación, logra utilizar su interfaz para conectar a prestamista y al prestatario directamente; usualmente en estas *startup fintech* se oferta financiamiento con tasas de intereses más bajas que las instituciones financieras tradicionales y con requisitos menos burocráticos.

- **Segmento de seguridad, autenticación y fraude:**

Es un segmento que agrupa a todas aquellas *startup fintech* que ofrecen soluciones para la verificación y autenticación de personas, así como medidas desarrolladas para la prevención de fraudes.

Dentro de los servicios más adelantados está la aplicación de tecnologías relativas a los rasgos físicos o de conducta de un individuo para verificar su identidad.

Este segmento tiene cuatro modelos de negocios, que son los siguientes:

- a) **Seguridad e identidad digital:** son las soluciones de verificación y autenticación de personas para acceso y autorización de transacciones financieras.
- b) **Prevención de fraude y gestión de riesgo:** son las soluciones enfocadas en la prevención de fraude y gestión de riesgos operativos para entidades financieras.
- c) **Biométricos:** es la aplicación de tecnología relativa a los rasgos físicos o de conducta de un individuo para verificar su identidad.
- d) **Puntaje alternativo:** Soluciones alternativas para la medición de riesgo crediticio de personas o empresas.
- e) **Segmento financiamiento alternativo:** ayuda principalmente a las MYPES, son fuentes de financiamiento tanto colectivo como individuales (ver tabla 5).
- f) **Segmento de gestión de finanzas:** son tipos de negocios enfocados en la buena administración de los recursos, brindando herramientas de seguimiento de gastos, pagos de deuda, ahorro de dinero, facturación electrónica, valoraciones de empresas entre otros. Su objetivo principal es dar soluciones a los usuarios para manejar sus finanzas. Estas *startup fintech* se catalogan en dos sectores: a) finanzas personales; b) finanzas empresariales.

- **Segmento de banca digital:**

Este segmento mejora los canales de distribución de productos y servicios financieros ofertados por el sistema bancario tradicional; su finalidad es digitalizar los servicios ya regulados por los entes supervisores.

- **Segmento de seguros:**

Este servicio brinda herramientas como análisis de datos para calcular riesgos, facturación electrónica, y trabaja con el fin de evitar trámites engorrosos al momento de utilizar dicho servicio.

**Tabla 4: Clasificación de segmento pagos y remesas**

Pagos por monederos móviles	Pagos internacionales
Pagos de persona a persona (P2P)	Cambio de divisas
Soluciones de comercio electrónico	

*Fuente: Elaboración propia*

- **Segmento trading y mercados de capitales:**

Este segmento contiene una sub-clasificación abarca áreas de mercado como la negociación bursátil, la cual provee tener un sistema en el cual se pueda consultar acciones disponibles, su valor monetario y análisis de riesgo en tiempo real lo que conlleva a mayor transparencia y así a aumentar la utilidad de ese tipo de sitios web (ver Tabla 6).

- **Segmento *Bitcoins* y *Blockchain***

El *bitcoin* es una criptomoneda o moneda digital y junto a *Blockchain* colaboran en conjunto para crear una plataforma en la que se pueda transferir dinero de una manera segura.

### **2.3. Lavado de dinero y de activos.**

#### **a) Definición de Lavado de Dinero y de activos.**

El lavado de dinero y activos se entenderá que es cualquier operación, transacción, acción u omisión encaminada a ocultar el origen ilícito y a legalizar bienes y valores provenientes de actividades delictivas cometidas dentro o fuera del país. (Asamblea Legislativa De El Salvador, 2015, pág. 4)

**Tabla 5: Clasificación de segmento de financiamiento alternativo**

<i>Crowdfunding</i>	<i>Equity crowdfunding</i>	<i>Crowdlending</i>
Es una red colectiva para financiar una causa	inversores que dan acceso a sus ahorros para financiar empresas y recibir a cambio participación accionaria	Inversiones que dan acceso a sus ahorros para financiar MYPES o individuos y recibir un porcentaje como tasa de interés

*Fuente: Elaboración propia*

### **b) Etapas del lavado de dinero y de activos.**

Las etapas que integran el proceso de lavado de dinero y activos constituyen la base fundamental en la cual se inicia la prevención, ya que conociendo como funciona dicho fenómeno, se pueden establecer controles preventivos. (ver Figura N° 2)

1. Como en cualquier entidad los emprendimientos también conllevan el riesgo de lavado de dinero más aún cuando el emprendedor busca fuentes de financiamiento para poner en marcha el negocio.
2. El riesgo también existe al momento de brindar el servicio en un modelo de negocios *fintech* ya que por su flexibilidad y rapidez tiende a ser llamativo para las personas que buscan pasar desapercibidas ante los controles establecidos generalmente en instituciones financieras; por lo que es de suma importancia conocer los factores de riesgo y actuar con debida diligencia estableciendo controles eficientes, factibles y necesarios para el conocimiento del cliente.

### **c) Regulación actual en Gestión de Riesgo y Lavado de Dinero y de Activos en El Salvador.**

A causa del rápido avance de la tecnología en El Salvador se ha llevado a cabo la aprobación de distintas leyes para la regulación de las *fintech* por lo que en el año 2015 se aprobó la Ley para



**Tabla 6: Sub-clasificación segmento trading y mercados de capitales**

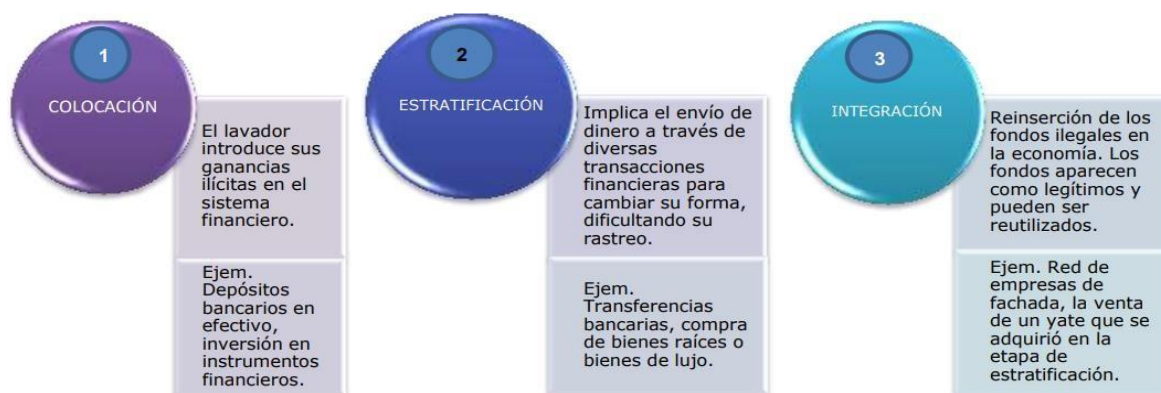
Inversiones	Divisas	Gestión de patrimonio	Gestión de riesgo	Negocios de bursátiles
-------------	---------	-----------------------	-------------------	------------------------

*Fuente: elaboración propia*

Facilitar la Inclusión Financiera con el objetivo de fomentar en estas empresas la competencia en el sistema financiero y a la misma vez reducir costos para los usuarios, esta ley regula tanto a las empresas Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico y a todo banco, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito.

También en 2015 se aprobó la Ley de Firma Electrónica y su reglamento con el fin de que la firma electrónica tenga un valor jurídico.

En la Norma Para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (NRP-08) emitida por el Banco Central de Reserva establece que las instituciones que realizan servicios *fintech* en los sistemas de monitoreo deben de cumplir los requerimientos que exige esta norma.

**Figura N° 2 Etapas del lavado de dinero y de activos.**

*Fuente: (Vicepresidencia de supervisión de procesos preventivos de México, pág. 1)*

Pese a que existe la ley para la prevención de lavado de dinero aún posee ciertos vacíos como la no inclusión de controles sobre la prevención en materia tecnológica, sin embargo, el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) emitió 40 recomendaciones para la prevención de este riesgo, que invita a tener un mayor y riguroso control de las transacciones a pesar que todas son de vital importancia, dentro de ellas la más relacionada al ecosistema *fintech* es la recomendación número quince titulada “nuevas tecnologías” que hace referencia a que todas las instituciones deben evaluar futuros riesgos en el desarrollo de nuevos productos y tecnologías dando una base a nuevos modelos de negocios como lo son las *fintech*.

#### **2.4. Financiamiento en emprendimientos *fintech***

La disrupción del ecosistema *fintech* trae consigo nuevos retos y mayores riesgos; por ello cada vez el capital invertido en una empresa de tecnología financiera se vuelve más importante y sensible ante la amenaza de nuevos peligros.

A nivel mundial se ha acelerado el auge de este fenómeno, sin embargo, un factor importante es la inversión inicial en dichas entidades, ya que, a pesar de requerir menor inversión en comparación de una entidad típica, se necesitan conocimientos técnicos y esenciales para realizar la puesta en marcha del negocio.

Aunque la mayoría de *fintech* no revela públicamente cuál fue el origen de su capital inicial, la mayoría de los reportes hacen referencia a que la inversión inicial es por capital propio, y en algunos casos es por financiamiento otorgado mediante convenios entre organizaciones públicas y privadas con el fin de incentivar dicho sector.

En El Salvador la transformación digital es una señal de esperanza para emprendedores en tecnología, pues al hacer uso de esta, les permite generar mayores oportunidades de mejora a un

menor costo; pese a ello, como en toda idea de negocios existen limitantes, en este caso el más importante es obtener financiamiento.

Según el presidente de CONAMYPE, Paul Steiner, una de las principales razones por las que las micro y pequeñas empresas fracasan es la falta de acceso a financiamiento para su sostenibilidad y expansión. (Economía, 2019)

Existen pocas instituciones que otorgan créditos a emprendedores de micro y pequeñas empresas, aunque en la mayoría de las instituciones financieras aún trabajan bajo el modelo de préstamos personales permitiendo a emprendedores del ecosistema *fintech* tener más oportunidades de concretar su idea, entre las instituciones que ofrecen mayores beneficios al obtener financiamiento se encuentran:

- **BANDESAL:** otorga financiamiento a emprendedores con el fin de invertir en un proyecto o empresa con al menos 2 años, otorga un crédito desde \$1,000.00 hasta \$25,000.00 según el riesgo que represente cada inversionista. ((BANDESAL), pág. 1)
- **AMC:** institución especializada en microfinanzas a nivel nacional, ofrece créditos a jóvenes emprendedores entre 18 a 35 años que tengan el deseo de poner en marcha sus ideas de negocio; asimismo ofrece créditos para microempresas, pequeñas empresas, entre otros.
- **BFA y CONAMYPE:** estas instituciones han suscrito un convenio para facilitar el acceso rápido a financiamientos con el fin de utilizar las nuevas tecnologías para expandir y lograr un mayor alcance de mercado, entre las principales condiciones a cumplir son, ser emprendedor de 18 a 35 años con ideas de negocio no mayores a 3 años con enfoque en la innovación de mercado.

## 2.5. Caracterización de modelos de negocio

Los inicios de los modelos de negocios se remontan al siglo XX con la implementación de ordenadores a nivel empresarial y el uso de herramientas que proponían una nueva forma de agilizar procesos mediante el uso de hojas de cálculo, permitiendo que se generará un alto realce a los sistemas de información.

Con el aumento de la competencia en el ámbito de negocios, y la revolución que ha sufrido el área de tecnologías de información, el establecer un modelo de negocios es esencial para la organización y crecimiento de una empresa.

Todo sistema de información se nutre de datos que almacena, procesa y transforma para obtener como resultado final información que es moldeable a la necesidad de cada empresa, inmerso a tal ciclo se genera un proceso de realimentación que ayuda a valorar si la información obtenida es adecuada a dichas necesidades (ver Figura N° 3).

Dentro de los ámbitos que la evolución de los sistemas de información ha incluido se encuentra el empresarial a través de los modelos de negocios, que en los 90's con el surgimiento de empresas como Amazon y PayPal, que innovaron al hacer uso directo de internet para ofrecer sus productos y servicios; desde entonces el concepto de modelo de negocios se empezó a aplicar directamente al mundo empresarial conocido internacionalmente como *e-business* (Puigdellívol, 2015).

Un modelo de negocios sirve para clasificar ideas, validar que las decisiones que se tomarán sean las adecuadas y anticiparse a posibles sucesos que puedan poner en riesgo el negocio.

El principal objetivo es planificar con claridad el tipo de producto o servicio a introducir en un mercado, determinando cómo será dado a conocer a los clientes y cuantificando los ingresos generados del mismo, utilizando la tecnología para alcanzar clientes de una forma segura y a bajo

costo, estableciendo puntos importantes como, a quién va dirigido, canales de distribución que se utilizarán, entre otros.

Entre las principales ventajas de contar con un modelo de negocios se pueden definir las siguientes:

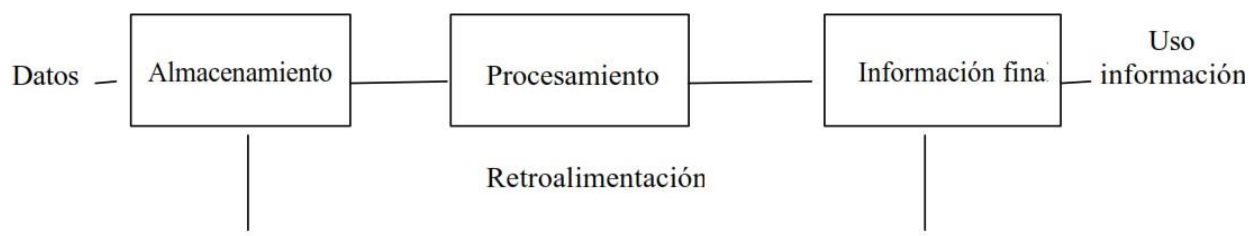
1. Crecimiento empresarial: la implementación de un modelo de negocio permitirá la expansión del negocio incursionando en nuevas operaciones.
2. Ventaja sobre la competencia: ofrecer ideas innovadoras al cliente resulta en una clara ventaja en comparación a la competencia.
3. Mayor generación de inversiones: atraer a más inversores conlleva cumplir con el objetivo primordial por el que se crea cada empresa, generar utilidades.

El modelo de negocios Canvas propuesto en el Business Model Generation (Osterwalder & Pigneur, 2010), es considerada como la herramienta que popularizó el concepto de modelos de negocios, el cual establece 9 pilares fundamentales que se detallan como sigue:

1. Propuesta de valor: con el objetivo de identificar las necesidades del cliente tomando en cuenta que la solución no puede ser únicamente el bajo coste.
2. Segmentación de clientes: se debe poseer al menos un segmento de clientes a los cuales está siendo dirigido el modelo, determinando quienes estarían dispuestos a pagar por el mismo.
3. Canales de distribución y comunicación: las propuestas de valor se distribuyen y llegan al cliente mediante el establecimiento de estos, que pueden ser de dos formas, directa o indirecta, identificando qué canales funcionan mejor considerando costo beneficio.

4. Relación con cliente: se mantienen en cada segmento de clientes determinando qué clase de relación se mantendrá ya sea transaccional, de asistencia personal, servicios automatizados, entre otros.
5. Flujos de ingreso: son el resultado de la propuesta de valor ofrecida al cliente los cuales pueden determinar dependiendo de la modalidad a implementar como venta de activos, suscripciones, arrendamientos, entre otros.
6. Recursos clave: son los medios claves para poder entregar cada uno de los pilares anteriores.

**Figura N° 3 Funciones de un sistema de información**



*Fuente: Los sistemas de información: evolución y desarrollo (Alejandro Trasobares)*

7. Actividades clave: son actividades fundamentales para el modelo de negocio.
8. Socios estratégicos: consiste en externalizar actividades y adquirir recursos fuera de la empresa.
9. Estructura de costes: cuantifica la inversión que se necesita para sustentar el modelo de negocio, algo que resulta indispensable para comprobar la factibilidad y rentabilidad.

Además de los pilares anteriormente descritos, el modelo de negocios debe considerar aspectos tales como la infraestructura estableciendo cómo se realizará; una oferta que permite conocer en qué consiste; usuarios a quienes está siendo dirigido, y cuánto será su costo.

## 2.6. Análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter

El análisis considera las cinco fuerzas de Michael Porter, identificando la competencia dentro de la industria y las oportunidades de mejoras:

- **Amenaza de nuevos ingresos**

Existen diversos factores que dificultan la entrada de nuevos competidores a la industria de las *fintech*, alguno de estos factores importantes son la fiabilidad, falta de experiencia, dificultad en canales de distribución, especialización en los procesos tecnológicos, entre otros.

Pese a que dentro de la industria existe un elevado potencial para nuevos competidores, es un sector que no se encuentra totalmente consolidado, lo que permite que se generen las primeras barreras de protección al invertir en este proyecto.

Dentro de las barreras proteccionistas la *fintech* en prevención de fraude y gestión de riesgo, se centrará en aumentar continuamente los servicios y lograr así ser estimado por los consumidores del municipio de San Salvador; se pretende de igual manera invertir en campañas publicitarias efectivas diversificadas a los diferentes clientes dependiendo del rubro en el que opere su negocio; gracias al marketing digital se pretende lograr una mayor agilización de los procesos de venta aplicando las técnicas con mayores tendencias como ventas mediante Facebook Ads, Google Ads, entre otros.

**Figura N° 4 Diagrama de cinco fuerzas de Porter**



*Fuente: Estrategia Competitiva*

Se generarán oportunidades significativas para fomentar y desarrollar prácticas que beneficien al buen posicionamiento y prestigio de los servicios ofrecidos.

- **El poder de negociación de los proveedores**

En vista que los servicios ofrecidos en su mayoría requieren de procesos informáticos mediante el uso de avances tecnológicos como en computadoras, Smartphone, Tablet, entre otros, no da a lugar a un poder de negociación sobre la fijación de precios de la materia prima necesaria para poner en marcha este proyecto por parte de los proveedores, por lo que los proveedores difícilmente podrían incrementar el precio de la materia prima y llegar a representar un obstáculo para el proyecto. (Leiva, 2015)



- **El poder de negociación de los compradores**

Uno de los poderes de mayor importancia dentro de este análisis, debido a que, dentro de esta industria, así como en otras, existe poder de negociación por parte de los compradores o clientes, ya que la fuente principal de ingresos dentro de la industria corresponde a *fintech* creadas por empresas altamente posicionadas, emprendedores con financiamientos relativamente medianos, negocios pequeños, y últimamente inclusive instituciones financieras.

No obstante, se debe considerar que el volumen de compra de servicios similares es bajo, por lo que no se posee una gran cantidad de oferta lo que indica que existe menos competencia para obtener clientes nuevos; estos clientes desconocen el precio de los servicios al no existir un mercado bien posicionado y por lo tanto los clientes tienen pocas opciones para cambiarse con la competencia.

- **Amenaza de servicios sustitutos**

Dentro de las ventajas de este apartado se encuentran el hecho que actualmente dentro del municipio no se posee servicios sustitutos, pues corresponde a una temática poco conocida y por consiguiente se prevé un posible aumento en la creación de nuevas empresas que ofrezcan servicios similares, sin embargo, se contará con tiempo suficiente para posicionar firmemente este proyecto dentro del mercado y en cierta medida prevenir y protegerse ante las empresas que puedan surgir en un futuro.

- **Rivalidad entre los competidores**

Al ser un servicio nuevo e innovador dentro de un mercado poco conocido, no se poseen otros competidores a la fecha, lo que permite tener mayor ventaja competitiva al no existir un alto número de estrategias de otras empresas con servicios similares que provocan rivalidad dentro del mercado, implicando incluso en posibles reducciones de precios. (Galiana, 2016)

## **2.7. Impacto del COVID-19 en la economía**

El 7 de enero de 2020 fue reportado por primera vez el virus Covid-19 por el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades, luego que el 31 de diciembre de 2019 la Comisión de Salud Municipal de la ciudad de Wuhan notificaron 27 casos de un tipo de neumonía de etiología desconocida.

Tras el brote del virus COVID-19 y su propagación a nivel mundial en menos de 2 meses, la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 30 de enero de 2020 lo declara oficialmente como emergencia de salud pública de preocupación internacional (pandemia). (Organización Mundial de la Salud, 2020)

De acuerdo con las proyecciones del Fondo Monetario Internacional (FMI) el 20 de enero de 2020, la economía iba a mantener un ritmo similar al del año pasado sin embargo, en marzo de 2020 debido al aumento de casos confirmados del virus en más de 114 países, en la mayoría yase encontraban implementando las medidas para la prevención del contagio de este, las cuales consistían en la restricción a la movilidad de las personas como cuarentena domiciliar y distanciamiento social ya que el único vector de contagio son las mismas personas; lo que provocó el cierre de muchos centros escolares, centros comerciales, tiendas, sitios turísticos y de recreación.

Esta pandemia mundial y las restricciones implementadas por la mayor parte de los países para evitar el contagio, generó un impacto en:

- a) Sector Comercio: por el cierre temporal de aeropuertos y flujo de personas en el mundo, debilitando las exportaciones e importaciones para el sector comercial a pesar de medidas tomadas por los gobiernos para permitir un menor flujo de estas evitando impactar la económica.
- b) Sector Turismo: por la disminución de afluencias en hoteles, restaurantes debido a las restricciones orientadas a evitar aglomeraciones de personas.
- c) Menos concesión de préstamos por parte de instituciones financieras debido al alto endeudamiento generado en los países para combatir dicho virus.

A pesar de estas limitantes, países como China han demostrado que, tras controlar el contagio, y reanudar paulatinamente las operaciones de pequeñas y medianas empresas, el regreso se encuentra marcado por medidas de prevención para reducir nuevos brotes y con nuevos protocolos para producir y vender, con un mayor uso de la tecnología electrónica que reduzca el contacto de persona a persona. (Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico Social (FUSADES), 2020, pág 11).

La crisis humanitaria y económica del Covid-19 ha obligado a individuos y empresas a cambiar rápidamente su forma de vida y trabajo. A continuación, se muestran algunos factores que describen de qué manera esta crisis puede beneficiar a las *Fintech*:

- Minimización de las interacciones físicas.
- Necesidad de rápida adaptación a las nuevas situaciones.

En El Salvador, a causa de estas medidas algunos empresarios han tenido que optar por promover el trabajo en línea desde casa (Home Office) para aquellos servicios que puedan ser

elaborados o distribuidos de esta manera, por otro lado los servicios de abastecimientos de alimentos en su mayoría siguen activos sin embargo, han tenido que adaptarse a través del lanzamiento de sus propias aplicaciones o aliarse con emprendedores tecnológicos para implementar medidas de digitalización lo que ha permitido un mayor auge en la adaptación a la era digital, considerando además que a pesar de la disminución en el comportamiento de los consumidores en el sector comercio, se verá incrementado los servicios ofrecidos por *fintech*.

## **2.8. Base legal**

Las empresas a pesar de que parte de sus operaciones las han dirigido a ofrecer servicios financieros en línea, deben ser constituidas bajo la regulación tradicional del país, por lo que, deben tener en cuenta leyes, reglamentos, códigos, y demás normativa vigente.

Con base a la situación anteriormente descrita, se detalla a continuación el marco legal que deben cumplir estas empresas:

**Tabla 7: Regulación fiscal**

<b>Ley</b>	<b>Contenido</b>
<b>Código Tributario y su reglamento</b>	El objetivo de este código es establecer los principios a seguir con respecto al pago de tributos ya sean impuestos, tasas, o contribuciones especiales. (Decreto legislativo N° 230 de fecha 14 de diciembre del 2000 publicado en D.O. N° 241, tomo 349).
<b>Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios</b>	El objetivo de esta ley es el establecimiento del pago del impuesto con tasa del 13% o 0% en caso se realicen hechos generadores; estos pueden ser operaciones de transferencia, importación, internación, exportación o consumo de bienes muebles y/o prestación de servicios. (Decreto legislativo N° 296 de fecha 24 de julio de 1992, publicado en el D.O. N° 143, tomo 316).
<b>Ley de Impuesto sobre la Renta y su reglamento.</b>	El objetivo de esta ley es el establecimiento de disposiciones en materia tributaria a través de contemplar en sus artículos que toda persona natural o jurídica que realizan actos que se encuentren dentro de los hechos generadores estén sujetos al pago de dicho impuesto, con una distinción que depende de la utilidad obtenida al finalizar el ejercicio tributando con una tasa ya sea del 25% o 30% si su utilidad supera o no los \$150,000.00, además, de regular las retenciones para el caso de préstamos otorgados, así como sus intereses generados los cuales debería aplicarse a préstamos, créditos, microcréditos en dado caso una <i>fintech</i> ofrezca este tipo de servicios. (Decreto N° 134 de fecha 21 de diciembre de 2012, publicado en el D.O. N° 242, tomo 313).

*Fuente: elaboración propia.*

**Tabla 8: Regulación mercantil**

<b>Ley</b>	<b>Contenido</b>
<b>Ley de Registro de Comercio</b>	El objetivo de esta ley es obligar a toda empresa que se constituya en el país a inscribir en sus oficinas respectivas matriculas de comercio, escrituras de constitución, contratos mercantiles, entre otros. (Decreto legislativo N° 271 de fecha 15 de febrero de 1973, publicado en el D.O. N° 44, tomo 238).
<b>Código de Comercio</b>	El objetivo de este es regular todo acto mercantil, dentro del cual se encuentra contemplado la constitución, transformación, liquidación, y disolución de empresas, además, otorga lineamientos y obligaciones a cumplir con respecto a la contabilidad que deben llevar estas mismas. (Decreto legislativo N° 671 de fecha 08 de mayo de 1970 publicado en D.O. N° 128, tomo 161).

*Fuente: elaboración propia.*

**Tabla 9: Otras regulaciones aplicables**

<b>Ley</b>	<b>Contenido</b>
<b>Ley de firma electrónica</b>	El objetivo de esta ley es que la firma certificada se le reconozca valor jurídico y que la firma electrónica simple y certificada sea equivalente a la firma autógrafa. También dicha ley tiene como objeto regular y fiscalizar a los proveedores de servicios de certificación electrónica y proveedores de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos. (Decreto legislativo N° 133 de fecha 26 de octubre de 2015 D.O. N° 196, tomo N° 409).
<b>Ley contra el lavado de dinero y de activos.</b>	El objetivo de esta ley es prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y de activos, así como su encubrimiento el cual especifica que dicha ley se aplicará a toda persona natural o jurídica incluso cuando esta última no se encuentre constituida legalmente; establece que la información a presentar se considera como lavado de dinero y de activos estableciendo que el que depositare, retirare, convirtiere o transfiriere fondos, bienes o derechos procedente de actividades delictivas, para ocultar o encubrir su origen ilícito. (Decreto N° 498 de fecha 02 de junio de 1998, publicado en el D.O. N° 240, tomo 341).
<b>Ley para facilitar la inclusión financiera.</b>	El objeto de la ley es fomentar la competencia en el sistema financiero, facilitando el cumplimiento de regulaciones mínimas. Con la aprobación de esta ley el 13 de agosto de 2015 dio paso a la oportunidad en la creación de empresas proveedoras de dinero electrónico y requisitos mínimos para establecerlas, además de requisitos simplificados para depósitos en cuentas de ahorro, políticas de protección al consumidor, entre otros

*Fuente: elaboración propia.*

## 2.9. Marco técnico

Debido al reciente aumento y surgimiento de empresas *fintech* en el mundo y por consiguiente en El Salvador; en la actualidad es un tema que se encuentra bajo estudio y análisis, por lo que, la normativa técnica aplicable en la legislación salvadoreña no posee una vasta fuente de información o referencia, a pesar de dicha situación han surgido documentos que, mediante normas, manuales, o libros, regulan parte de las operaciones y forma de operar de tales empresas.

Con el propósito de favorecer y fomentar los productos y servicios financieros basados en dinero electrónico contemplados en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, se creó mediante el Comité de Normas del Banco Central de Reserva el marco normativo que permite la puesta en práctica de la ley; este grupo de normas entró en vigor 15 de noviembre de 2016.

Dicho marco normativo se compone de dos normas técnicas y un manual de contabilidad, mediante la implementación de ellos se pretende asegurar el cumplimiento del objeto de la ley (Ver Tabla No. 10)

Adicionalmente para la creación del plan de negocios, se acudirá a fuentes de información que permitan obtener un amplio conocimiento de los elementos que le componen. (Ver Tabla No. 11)



**Tabla 10: Normativa técnica aplicable**

<b>Título</b>	<b>Contenido</b>
<b>Normas Técnicas para la Constitución de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NASF-04)</b>	El objetivo de esta norma es establecer los requisitos y procesos para la autorización de constitución de sociedades proveedoras de dinero electrónico las cuales deben solicitar dicha autorización por escrito a la Superintendencia, para poder proveer, administrar u operar dinero electrónico o sistemas de pagos móviles, conforme a lo establecido en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera. (Aprobada en fecha 27 de junio de 2016, entrando en vigor en fecha 03 de octubre de 2016).
<b>Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico (NASF-05)</b>	El objetivo es regular los requisitos y procesos para la autorización de inicio de operaciones y registro de los proveedores de dinero electrónico, de los cuales se comprende dentro de las operaciones de pagos y cobros, acreditaciones de registros de dinero electrónico, o conversión y transferencias de este. (Aprobada en fecha 29 de junio de 2016, entrando en vigor en fecha 03 de octubre de 2016).
<b>Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NASF-06)</b>	Es un instrumento técnico para el reconocimiento, medición, presentación y revelación contable uniforme de transacciones y operaciones de naturaleza económica y financiera fundamentado en normas contables emitidas o aceptadas por el Banco Central de Reserva, el cual se encuentra dividido en dos secciones: sección 1 tratamientos específicos definidos para presentación de los estados financieros, y sección 2 elaboración, presentación, revelación y publicación de estados financieros.  (Aprobada en fecha 26 de octubre de 2016, entrando en vigor en fecha 15 de noviembre de 2016).

*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 11: Otro material didáctico aplicable**

<b>Título</b>	<b>Contenido</b>
<b>Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de dinero y de Activos, y de financiamiento al terrorismo.</b>	El objeto de esta norma es establecer lineamientos con el fin de que las entidades que pertenecen al sistema financiero prevengan y detecten operaciones irregulares y sospechosas. (Aprobada en fecha 14 de noviembre de 2013, entrando en vigor en fecha 01 febrero de 2013).
<b>Los modelos de negocios y las tecnologías de la información y comunicación</b>	Considerada como una revista académica de investigación fue publicada en fecha 27 de julio de 2017 por Laura Angélica Décaro Santiago, María Guadalupe Soriano Hernández y Raymundo Ocaña Delgado; dicho documento aborda el hecho de que la aparición del internet y la hiperconectividad que esta ha alcanzado ha motivado a los hombres de negocio a reinventar sus modelos por lo que, su objetivo es describir los modelos de negocios a partir del uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC.
<b>Nuevos modelos de negocios en la era digital</b>	Estudio elaborado por dosdoce.com el cual es un portal dedicado al análisis de nuevas tecnologías en el año 2014, el objetivo de dicho documento es mostrar a los profesionales un amplio análisis sobre los modelos de negocios existentes en internet, determinando oportunidades y beneficios derivados de ellos.
<b>Guía para la elaboración de proyectos.</b>	Es una guía para la elaboración de un estudio de mercado, donde explica cada variable de este y que tan importante es.

*Fuente: Elaboración propia.*

## **CAPÍTULO III – Metodología de la investigación**

### **3.1. Enfoque y tipo de investigación**

El enfoque de investigación que se utilizó fue el método hipotético-inductivo, ya que permite desarrollar a partir de un marco específico de referencia las características, observaciones e hipótesis de la oportunidad de inversión que representa el modelo de negocios, dirigido a emprendedores de tecnología en el municipio de San Salvador basado en tecnología financiera con enfoque a la prevención de fraude y evaluación de riesgos.

Además, la investigación se desarrolló bajo el tipo de investigación descriptiva que dio lugar a caracterizar la situación del problema, dando así, la oportunidad de conocer la aplicabilidad de procesos y analizar deficiencias que existen en dichas empresas.

Por lo anterior se utilizó como unidad de análisis la compañía denominada Hugo Technologies S.A. de C.V., la cual nos proporcionó información por medio de entrevistas, donde se logró identificar la viabilidad de implementar un modelo de negocios basado en *fintech*.

### **3.2. Delimitación espacial y temporal**

#### **3.2.1. Espacial**

La investigación se desarrolló tomando de referencia los emprendedores de Hugo Technologies, S.A. de C.V., ubicados específicamente en el municipio de San Salvador, con el fin de obtener conocimiento en la aplicabilidad del modelo de negocio en estudio.

#### **3.2.2. Temporal**

El periodo sujeto de estudio se encuentra comprendido desde el año 2015 hasta diciembre de 2020, debido al crecimiento exponencial en la demanda de uso de servicios tecnológicos y financieros en el municipio de San Salvador.

### **3.2.3. Teórica**

La información relacionada al presente estudio se encuentra comprendida con base a documentos sobre aspectos contables, financieros y tecnológicos, tanto información nacional como internacional y con contenido relevante para llevar a cabo la investigación.

## **3.3. Sujetos y objeto de estudio**

### **3.3.1. Unidad de Análisis**

La investigación fue realizada en Hugo Technologies, S.A. de C.V., con ayuda de un gerente, un técnico y el contador general, encargados de la implementación del modelo de negocios, de asistencia en el manejo de la plataforma y la contabilidad respectivamente.

No se realizó cálculo de muestra ya que se utiliza una unidad de análisis y por lo tanto la muestra utilizada es el cien por ciento de los sujetos de interés para la investigación.

### **3.3.2. Variables e indicadores**

Se han identificado y definido las siguientes variables para la hipótesis de la investigación:

- Variable independiente:

El modelo de negocios basado en tecnología financiera con enfoque a la prevención de fraude y evaluación de riesgos sobre operaciones de tecnología financiera.

### **3.3.3. Indicadores de la variable independiente:**

Nivel de factibilidad y rentabilidad obtenida al poner en marcha el modelo de negocio basado en servicios tecnológicos definido como la variable independiente.

Aplicabilidad de nuevos métodos de control para el uso de plataformas de negocios digitales en surgimiento.

Eficiencia y eficacia en la evaluación de actividades sobre gestión de riesgos en aplicaciones de tecnologías de la información

- Variable dependiente:

Los emprendedores de tecnología en el municipio de San Salvador.

### **3.3.4. Los indicadores de la variable dependiente:**

Interés en la posible inversión de nuevos modelos de negocios.

La rentabilidad que se generará al aplicarse a este tipo de emprendimientos

## **3.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos**

### **3.4.1. Técnicas y procedimientos para recopilación de datos**

La técnica que se empleó para la recopilación de datos fue la entrevista a personal calificado perteneciente a Hugo Technologies S.A. de C.V., La entrevista fue realizada con preguntas abiertas, con comunicación directa entre un entrevistado y un entrevistador; lo cual permitió obtener información útil y fiable sobre procesos y controles aplicados a la seguridad de información y gestión de riesgos en el ámbito tecnológico.

### **3.4.2. Procesamiento y análisis de la información**

La información obtenida mediante las entrevistas fue procesada mediante el uso de la herramienta Microsoft Excel ® en el cual mediante hojas de cálculo se introdujeron los datos obtenidos determinado y adaptando la información para su posterior análisis.



***PROPUESTA DE  
MODELO DE  
NEGOCIO  
BASADA EN  
FINTECH.***

***RISKFREE, S.A.  
DE C.V.***



***DICIEMBRE  
2020.***



INNOVACION



CONFIANZA



SEGURIDAD



FINANZAS



## **CAPÍTULO IV – Modelo de negocio para emprendimiento de empresa *fintech* enfocada en prevención de fraude y gestión de riesgo en El Salvador**

### **4. Propuesta de valor del caso planteado**

La propuesta del modelo de negocio RiskFree, S.A. de C.V., a continuación planteada, se enfoca en la creación de un modelo de negocio conocido dentro del ecosistema de las tecnologías financieras por el término “RegTech”, dicho modelo utilizará la mejor y más potente tecnología para ayudar a reducir los riesgos asociados al fraude en transacciones en línea, e impulsando la eficiencia y eficacia de los procesos internos; además ofrece mayor seguridad en los datos del cliente, ayuda a evitar fuga de datos y la prevención de ciberataques.

#### **4.1. Relevancia**

Basado en los resultados obtenidos, se determinó la existencia de una oportunidad de inversión en un modelo de negocios innovador basado en *fintech* con enfoque en la prevención de fraude y gestión de riesgo en el municipio de San Salvador, que se utilice como guía del proceso a seguir para implementar la inversión para los emprendedores en tecnología.

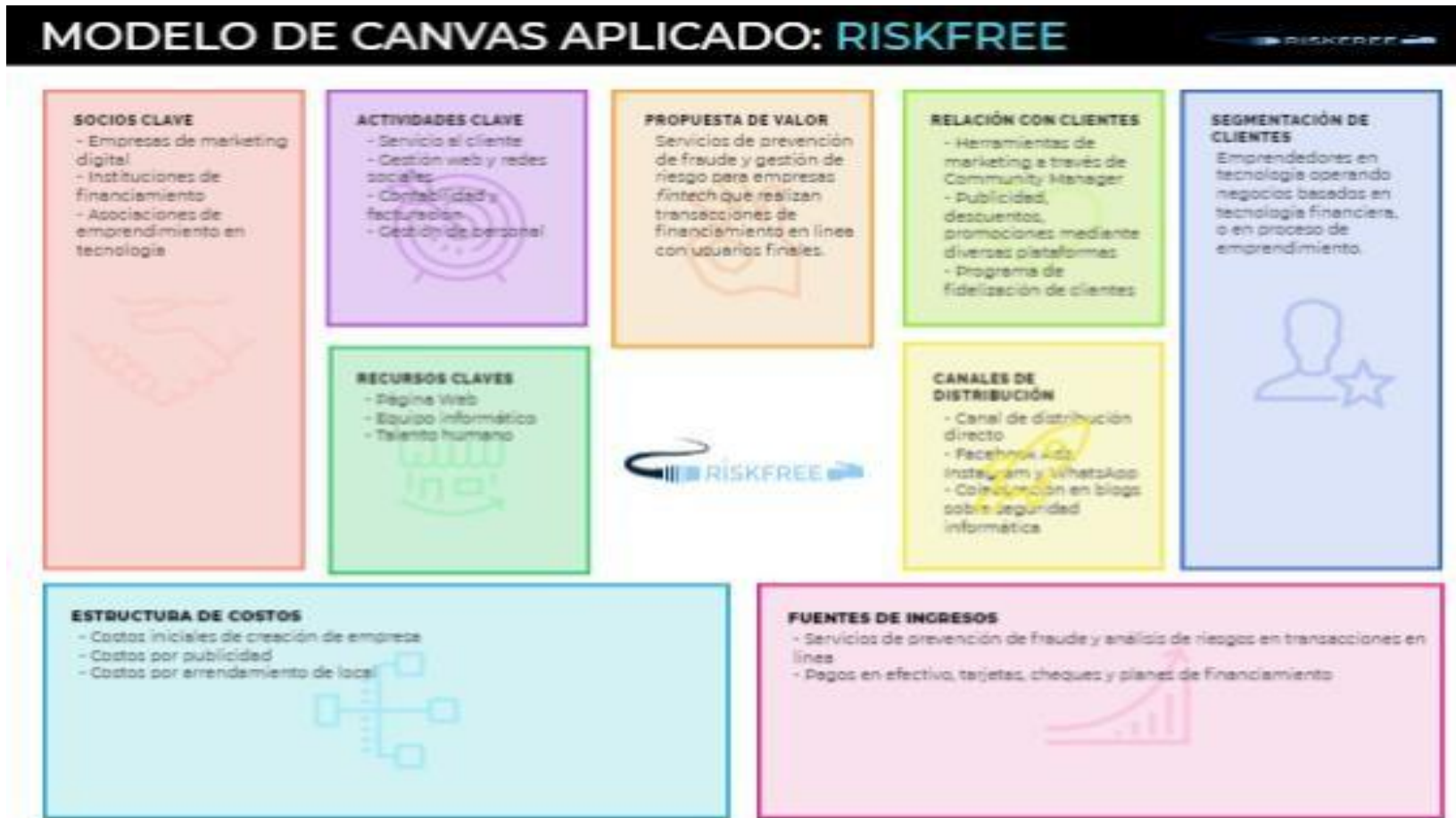
El modelo de negocio beneficia a los emprendedores en tecnología en atraer a más usuarios a través de reforzar la confianza y seguridad lógica de los mismos en cada una de sus plataformas mediante una interfaz amigable en la cual el usuario pueda identificar claramente los servicios ofrecidos.

Las *fintech* al hacer uso y manejo de la información de los diversos usuarios debe considerar la existencia de posibles debilidades en relación a la veracidad de la información suministrada y recolectada, por lo que en este modelo de negocio se ofrecen estrategias de protección de datos.



4.1.1 Estructura de modelo de negocios Canvas

Figura N° 5 Modelo de CANVAS aplicado



Fuente: Elaboración propia

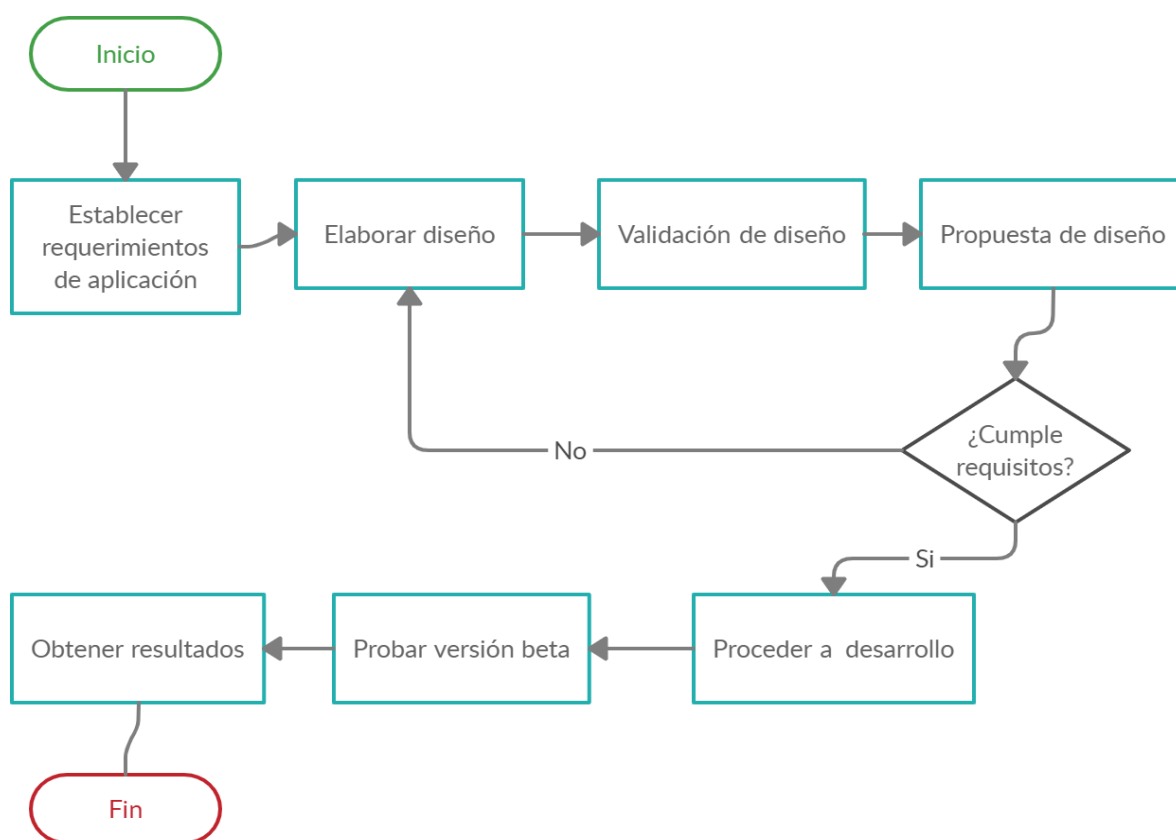
## 4.2. Valor

Los servicios ofrecidos en el modelo de negocio a las *fintech*, de ahora en adelante llamados clientes; utilizarán datos, estadísticas, y análisis de información de cada uno de los usuarios de las plataformas, de ahora en adelante llamados usuarios o consumidores finales.

El modelo de negocio se especializa en la seguridad de la información, seguridad de datos y ciberseguridad con el objetivo de prevenir fraudes en las transacciones en línea de las *fintech*. Por lo anterior, se plantea la creación y propuesta de una herramienta que permita comprender los lineamientos a seguir para emprender este tipo de negocio innovador.

El proceso general a seguir para el diseño de la aplicación es el siguiente: (Ver Figura No 6)

**Figura N° 6 Proceso de diseño**



*Fuente: Elaboración propia*

Dentro de los servicios específicos a desarrollar se encuentran los siguientes:

#### 4.2.1 Identificación, autenticación y autorización de accesos

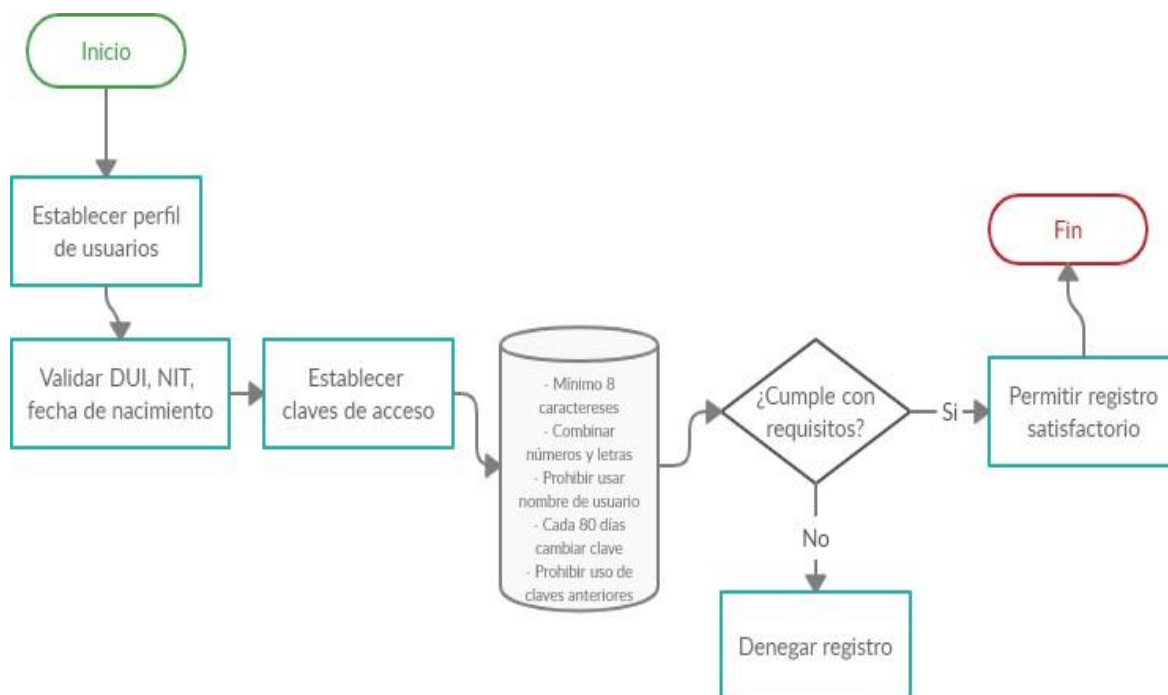
El servicio constará de ejecutar y monitorear la identificación y autenticación de usuarios a la plataforma, teniendo en cuenta requerimientos específicos para la creación de usuarios nuevos y mantenimiento de usuarios antiguos.

Los controles que se establecen en este servicio serán los siguientes:

- **Identificación de usuario**

Se encargará de tener una base de datos de registro de usuarios que permita a cualquiera de ellos identificarse mediante un alias y contraseña, los requerimientos y controles para registrarse serán mediante la creación de un perfil de usuario dentro de la plataforma. Todos los controles serán definidos según la actividad o requerimiento del cliente.

**Figura N° 7 Creación de perfil del usuario**



*Fuente: Elaboración propia*

- **Creación de perfil de usuarios**

El usuario debe crear un perfil en la aplicación, este registro necesitará el correo electrónico, Número de Identificación (DUI o NIT), fecha de nacimiento y crear un alias, el cual será creado automáticamente según los datos proporcionados y contraseña. (Ver Figura No 7)

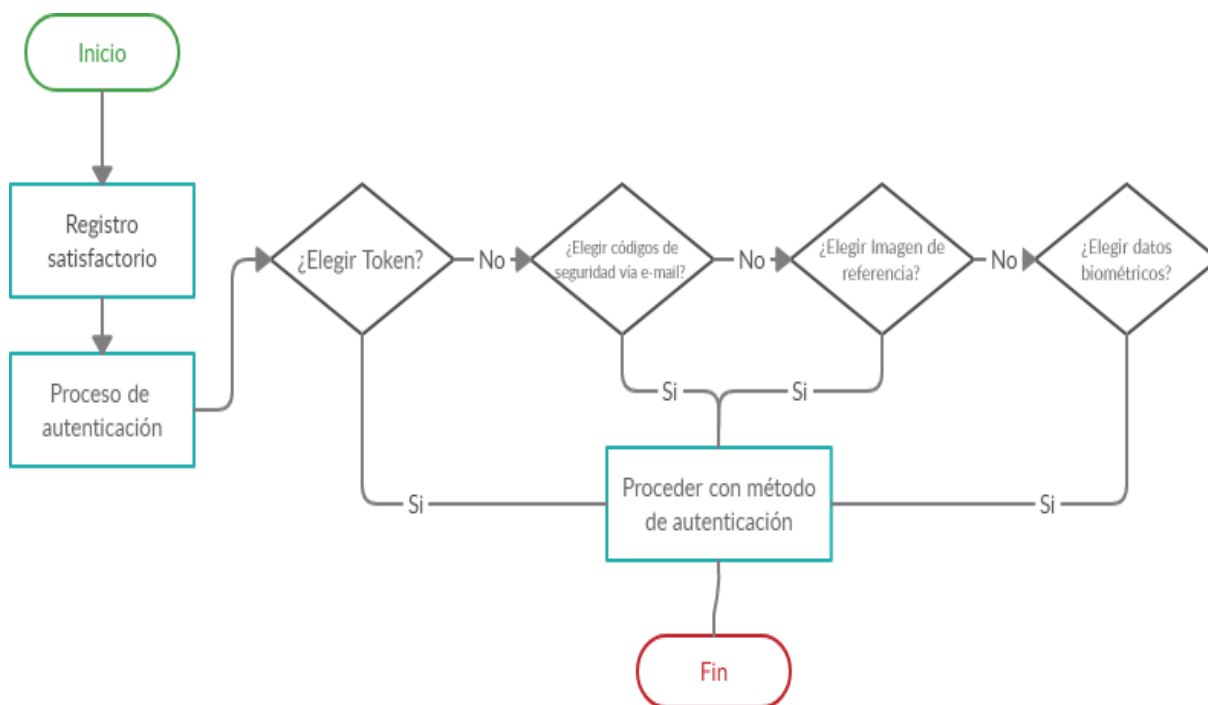
- **Autenticación de usuario**

Al ingresar al perfil de usuario creado en la plataforma y para efectos de validar la identidad del mismo, se agregaron controles de seguridad que el usuario final desee para obtener las credenciales necesarias para acceder al perfil, entre ellos los siguientes: (Ver figura No 8)

- Token: código que se enviará al número de teléfono brindado en la creación o en la selección de este control, para que sea proporcionado en la plataforma como confirmación para realizar transacciones.
- Notificación vía correo electrónico: Se enviará una notificación al correo electrónico desde su inicio de sesión hasta las transacciones realizadas para su confirmación.
- Imagen de referencia: consiste en elegir una imagen en la lista de opciones para que dicho objeto aparezca al ingresar el usuario y tener una pre confirmación sobre el usuario y de esta forma prevenir fraudes.
- Registro biométrico: Consistirá en el registro de huellas digitales y reconocimiento facial, según la capacidad del equipo del usuario.
- Autorización de accesos

La modificación, cambio de usuario o contraseña será responsabilidad del solicitante de los mismos, el cual deberá presentar digitalmente una solicitud firmada de autorización de accesos además de documento de identificación para completar el cambio. Dichos documentos deberán ser remitidos al correo [servicioalcliente@riskfree.com.sv](mailto:servicioalcliente@riskfree.com.sv)

**Figura N° 8 Proceso de autenticación de usuario**



*Fuente: Elaboración propia*

#### 4.2.2 Protección de datos al consumidor

Para la prestación del servicio se utilizarán métodos de encriptación de datos compartidos por un cliente, dando una seguridad razonable que, si estos datos han sido obtenidos por terceras personas ajenas a ellos, estos no se puedan ser transformados en información legible sin las claves correctas.

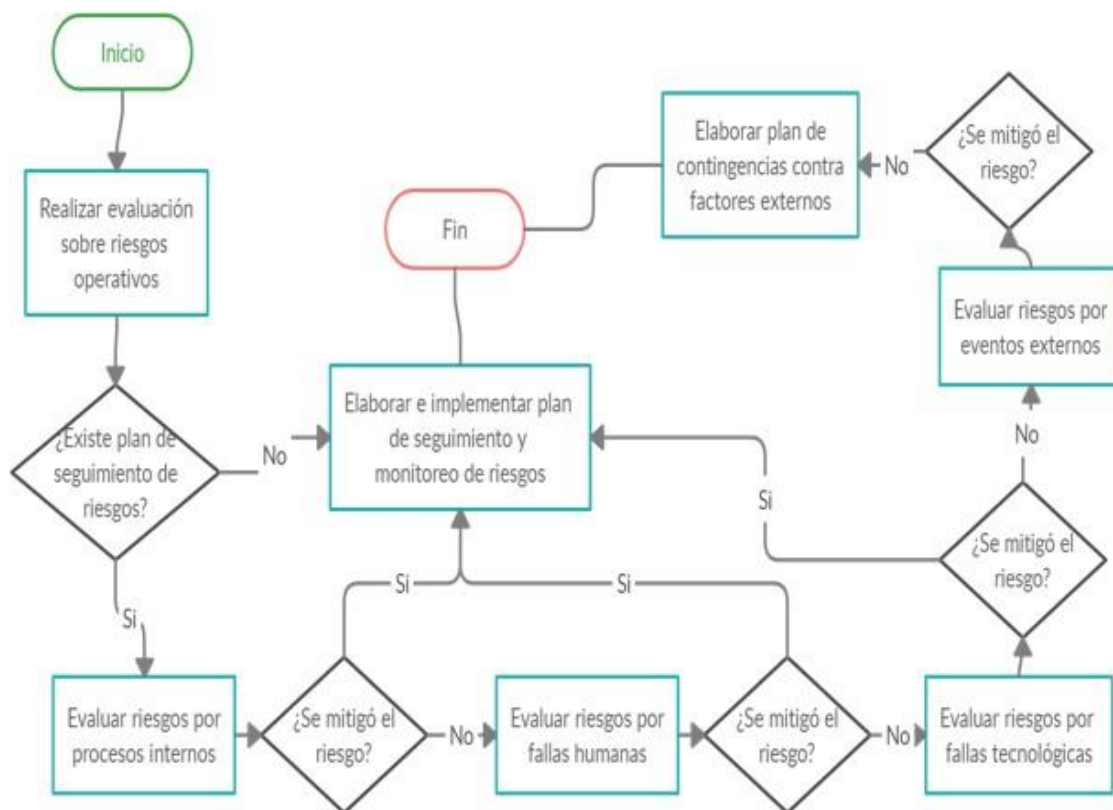
En perspectiva, el servicio consta de los siguientes puntos claves a cumplir para poder asegurar que los datos de los usuarios están siendo efectivamente protegidos en aspectos de seguridad y confidencialidad:

1. Segmentación de los datos personales y de sistemas que son utilizados para llevar a cabo las transacciones en línea para elaborar políticas de protección de datos personales

2. Elaboración personalizada de un manual de segregación de funciones y obligaciones del personal con acceso a información confidencial
3. Determinación y análisis de riesgo de datos personales a través de matrices de riesgo
4. Elaboración personalizada de un plan de trabajo para establecer e implementar medidas de seguridad para cada transacción en línea a través del análisis de riesgo previamente realizado.
5. Establecer revisiones periódicas sobre la implementación de los controles.

Aplicando los diversos servicios antes mencionados, sí se identifica un riesgo, se mitigará y se evaluará si los controles implementados han sido efectivos para disminuir el riesgo.

**Figura N° 9 Protección de datos al consumidor**



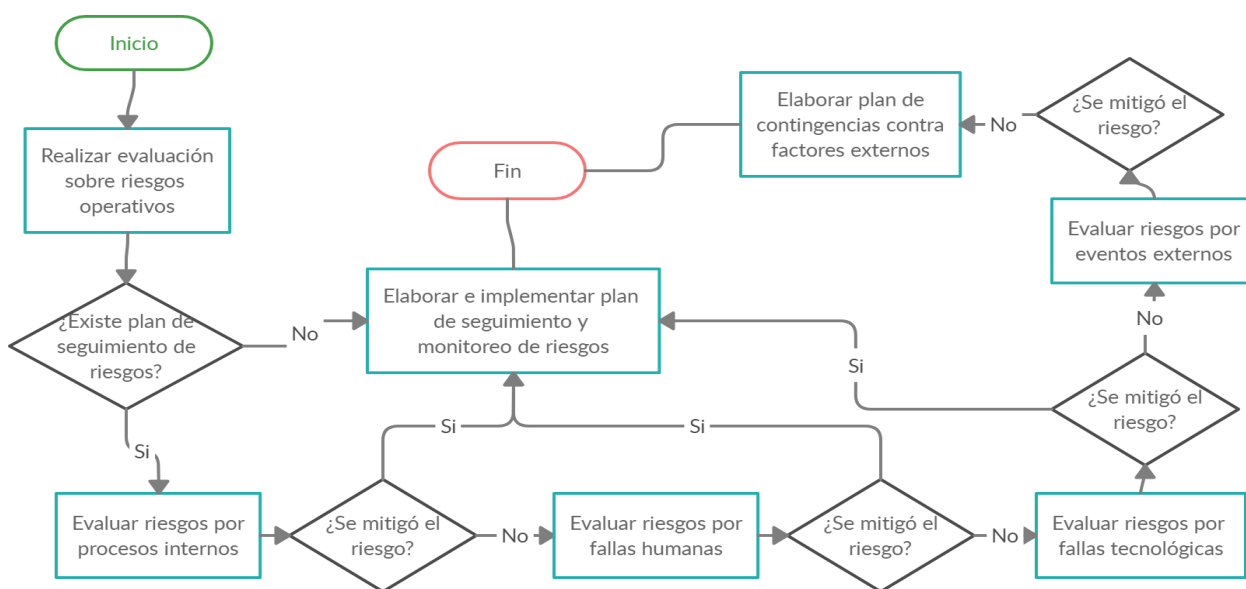
*Fuente: Elaboración propia*

### 4.2.3 Control de riesgos operacionales

Inicialmente se realizará una evaluación sobre la gestión de riesgos operacionales, dicha evaluación incluirá una subclasificación de riesgos para determinar las diversas causas y cómo manejarlos y/o controlarlos de manera que se reduzcan a un nivel aceptable, debiendo mantener a los usuarios y encargados informados sobre cómo combatir los riesgos que les competen a cada uno.

Se evaluará si los controles establecidos por la entidad son los correctos según el tipo de transacciones que se realicen, tomando en cuenta los proveedores, los empleados y el aquellos en los que el usuario final pueda interferir para cumplir una tarea de manera correcta y fiable, acompañado con su efecto en la evaluación de riesgos.

**Figura N° 10 Control de riesgos operacionales**



*Fuente: Elaboración propia*

#### **4.2.4 Monitoreo de usuarios**

Servicio que incluirá estadísticas sobre los servicios brindados a cada usuario en un lapso de tres a seis meses para la toma de decisiones del cliente, el periodo variará según requerimientos de cada cliente y contendrá frecuencia de uso, registros diarios, número de transferencias realizadas, rango de edades por registro, entre otros.

Además, se dará a conocer de primera mano vía correo electrónico y por medio de la plataforma, el catálogo de servicios y promociones existentes.

Informes que incluirá el servicio:

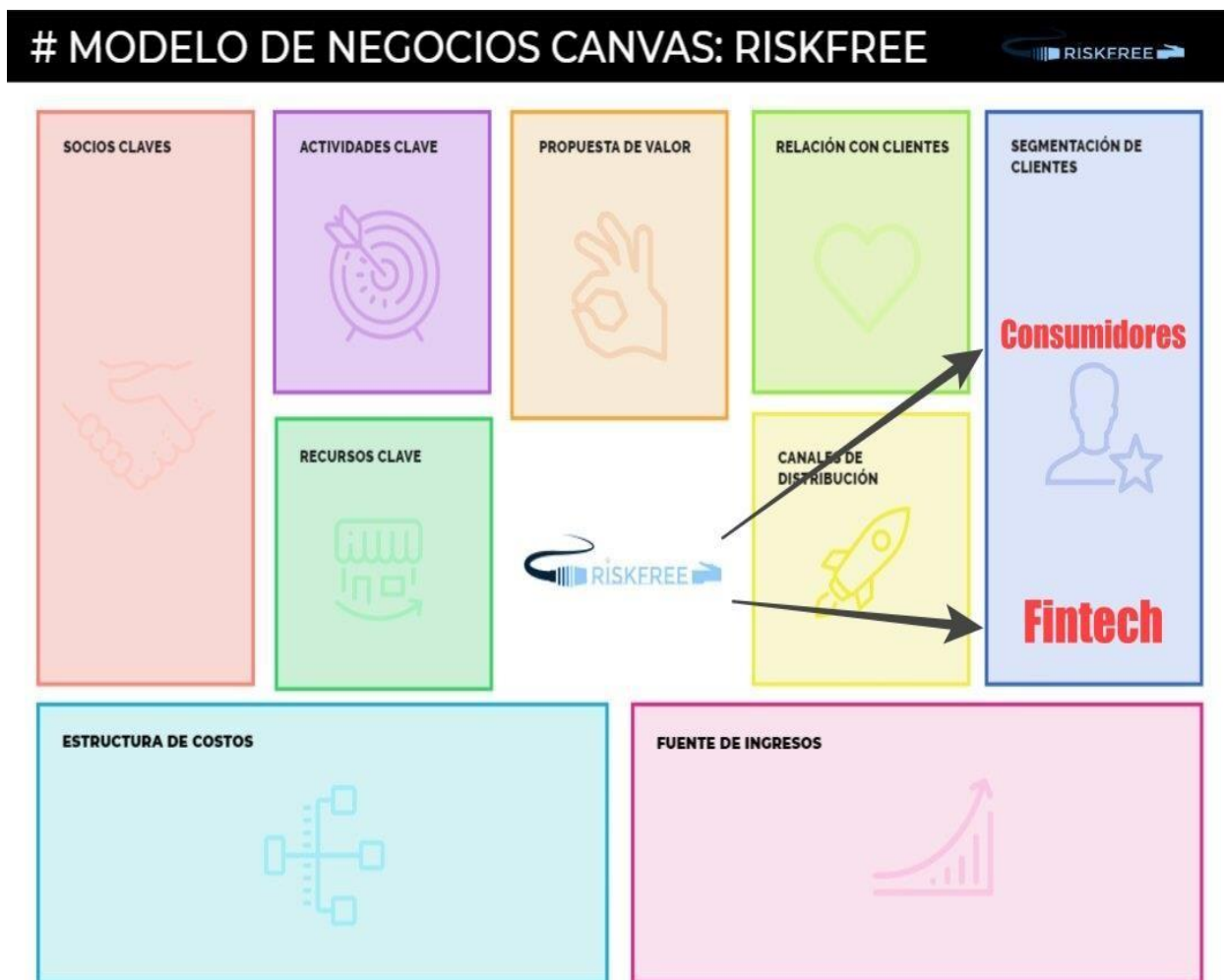
- Estatus de servicios utilizados por los consumidores finales.
- Recuento de visitas, descargas y opinión de usuarios finales.
- Envío de correos a clientes Premium indicando nuevos servicios disponibles.
- Envío de correos de concientización a usuarios finales sobre información para resguardar información y pasos a seguir en caso de fraude.

#### **4.3. Segmentación de clientes**

El modelo de negocios posee segmentos de clientes directos e indirectos; los clientes directos son las *fintech* en El Salvador en los diversos rubros como lo son las pasarelas de pago y transferencias, mientras que los clientes indirectos son los consumidores finales de las *fintech*.



Figura N° 11 Segmentación de clientes



*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación, se presenta el listado con las principales *fintech*, las cuales se consideran como clientes potenciales, dentro de las que destacan las siguientes:

**Tabla 12: Empresas Fintech El Salvador**

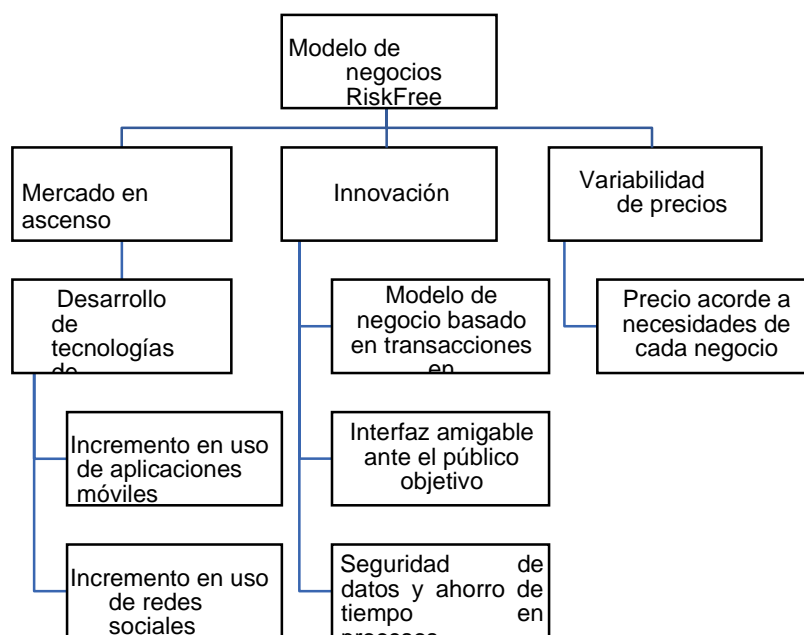
<b>Empresa <i>fintech</i></b>	<b>Marca comercial</b>
Pagadito El Salvador, S.A. de C.V.	Pagadito.com
Hugo Technologies, S.A. de C.V.	Hugo App
Global Pay Solutions El Salvador, S.A. de C.V.	Paga-todo.com
Punto Express, S.A. de C.V.	puntoxpresess.com
Uber Technologies, Inc.	Uber
Pagos 724	Pagos724.com
Aivoi App	Aivoi app

*Fuente: Elaboración propia*

#### 4.3.1 Características del negocio

El modelo de negocio propuesto es una *fintech* dedicada a analizar y gestionar riesgos de negocio. Dentro de las características principales se detallan las siguientes:

**Figura N° 12 Características del negocio**



*Fuente: Elaboración propia*

### 4.3.2 Características del perfil del usuario

Establecida dicha información se debe identificar las características más representativas de los usuarios a los cuales está siendo dirigida la propuesta, esto se logra mediante la creación del perfil del usuario ideal, según detalle:

- **Edad:** es necesario definir entre que rangos de edades se encuentra el público deseado, el cual debe estar proporcionalmente relacionado con el hábito de uso de medios tecnológicos para establecer un estimado de la hora en que más se utilizará la aplicación, y en qué momento tendría mayor audiencia la publicidad generada para la misma.

De acuerdo con estudios sobre la situación actual de los emprendedores en tecnología del municipio de San Salvador, se ha identificado que mayoritariamente los modelos de negocios de esta índole son propuestos y dirigidos por personas que se encuentran dentro de los rangos de 25 a 34 años.

- **Ubicación geográfica:** el conocimiento de la ubicación geográfica de los usuarios servirá como herramienta esencial para saber qué tan probable es establecer un rango de cobertura para cada cliente, así como contar con estadísticas sobre qué zonas son las que generan más demanda de los servicios.

Actualmente, la mayoría de los emprendedores en tecnología que han implementado o se encuentran en proceso de implementación de tecnologías de información a sus ideas de negocio se encuentran centrados en el municipio de San Salvador, en los cuales asientan sus oficinas centrales-administrativas.

- **Género:** debe conocerse hacia qué público se está dirigiendo para así establecer el tipo de publicidad adecuado para lograr atraer a potenciales usuarios.

Con relación a empresas *fintech* funcionando dentro del medio salvadoreño, se identifica que en su mayoría han surgido de ideas de personas tanto de género masculino y femenino, por lo que se debe considerar ambos géneros, pues el deseo de innovación a la fecha se encuentra inherente a cada persona.

- Hábitos de compras: esto permite analizar el comportamiento de cada usuario para así determinar qué tipos de medida ha optado por adquirir para poder promocionar su modelo de negocios, ya sea que lo haga mediante publicidad en las redes sociales más populares, así como, los tipos de alianzas que establezca con otras empresas que le ayudan a impulsarse en el medio, de acuerdo a ello, se puede tener un panorama de la accesibilidad de los emprendedores a adquirir los servicios ofrecidos por el modelo de negocio con enfoque a prevención de fraude y gestión de riesgo para operaciones que involucren uso de tecnología de información.
- Disponibilidad de plataformas: se necesita conocer los diversos dispositivos sobre los cuales acceden los usuarios con el objeto de facilitarles la posibilidad de acceder a los servicios ofrecidos por las *fintech* en una amplia gama de plataformas permitiendo así generar mayor flujo de posibles nuevos usuarios al estar disponible para la mayoría de dispositivos como ordenadores, *smartphones*, *tablets*, entre otros.
- Accesibilidad de servicio: se necesita conocer un estimado de la cantidad de usuarios finales que hacen uso de las diferentes plataformas y servicios ofrecidos por las actuales *fintech*, como el uso de recargas en línea, pasarelas de pago, transferencias a cuenta, entre otros servicios de tecnología financiera, para tener una estadística de la accesibilidad y alcance que tendrán los servicios a ofrecer en este proyecto; estos datos normalmente son publicados

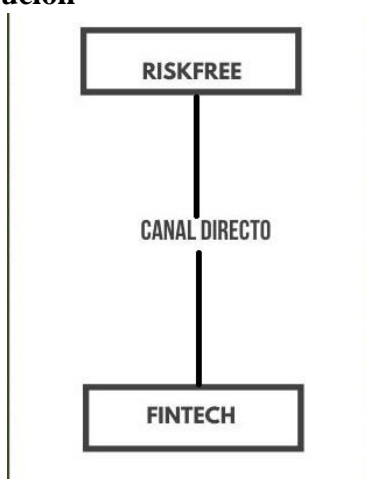
por las mismas *fintech* al momento de hacer publicidad sobre cuantos usuarios activos y descargas tienen sus aplicaciones con el fin de promover un mayor auge en el mercado.

- Estado civil: con el fin de en un futuro poder establecer un plan de fidelización de clientes, mediante las ofertas ocasionales personalizadas para cada usuario.

#### 4.4. Canales de distribución

El canal de distribución a implementar es el directo, siendo RiskFree quien establecería la relación directa con cada una de las *fintech*, sin la necesidad de incurrir en intermediarios.

**Figura N° 13 Canales de distribución**



#### 4.5. Relación con clientes.

Para tener y fortalecer una relación profunda con nuestros clientes, se utilizarán los siguientes métodos:

##### 4.5.1. Herramientas de Marketing

A través de las siguientes redes sociales se establecerá la comunicación con los clientes para atender cualquier consulta, duda o dar solución a quejas, y a su vez dar a conocer promociones o nuevos servicios.

Instagram



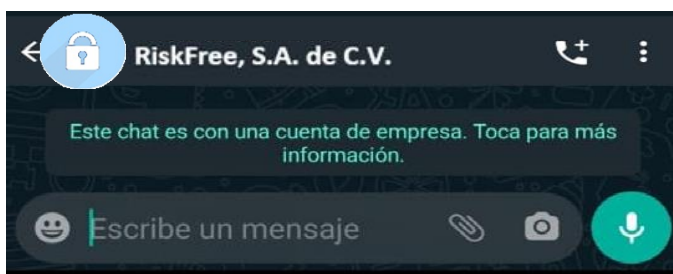
@RISKFREE.SV

Facebook



RiskFree El Salvador

WhatsApp



- Notificaciones.

Se darán a conocer por medio de notificaciones que recibirán en la plataforma de nuevos servicios y actualizaciones para mejorar la seguridad en su empresa, además de promociones y descuentos.



- Fidelización de clientes

Por medio de todas nuestras plataformas se estarán dando promociones, actualizaciones y métodos de seguridad para que el cliente pueda acceder a niveles más altos de seguridad y que nuestro cliente se encuentre satisfecho.

## 4.6. Flujos de caja

### 4.6.1 Costos

Los costos a incurrir para la inversión en este proyecto, se han determinado en función de la cantidad de gastos a realizar para crear la empresa de acuerdo a la regulación vigente (ver Tabla 13: Detalle de costos a incurrir en proyecto).

**Tabla 13: Detalle de costos a incurrir en proyecto**

Concepto	Monto (en USD)
Elaboración de escritura e inscripción de escritura de constitución de sociedad en CNR	500.00
Inscripción de matrícula de empresa en CNR	125.72
Obtención de NIT y NRC/IVA	1.67
Elaboración de documentos fiscales	75.00
Inscripción de establecimiento en Ministerio de Trabajo y Alcaldía	10.00
Solvencia DIGESTYC	5.00
Elaboración de estados financieros iniciales	50.00
Legalización de sistema y libros contables	370.00
Publicidad	720.00
Arrendamiento de local	2,100.00
Internet y telefonía	360.00
Agua y electricidad	682.61
<b>Total</b>	<b>5, 000.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

#### 4.6.2 Ingresos

Los ingresos a generar para la inversión en este proyecto, se han determinado en función de la cantidad demandada de los servicios y el precio inicial a ofertar, cabe aclarar que el mismo puede verse afectado por factores externos o imprevistos que puedan surgir en un futuro.

Para determinar los ingresos, se debe tomar en cuenta que la empresa estará incursionando en un mercado con poca explotación del rubro de prevención de fraude y gestión de riesgo, por tal razón tanto los servicios a ofrecer como la marca aun no poseen un estable posicionamiento dentro del mismo y su consumo se prevé en una menor cuantía para los primeros años, manteniendo un escenario conservador para la proyección de ingresos.

Para estimar la demanda en términos de cantidad de servicios por año, se utilizó la población objetiva de *fintech* en el municipio de San Salvador, junto al resultado de los criterios obtenidos. Para estimar la demanda en términos de cantidad de servicios por año, se utilizó la población objetiva de *fintech* en el municipio de San Salvador, de las cuales se conoce que al menos tres entidades que se encuentran actualmente realizando operaciones de tecnología financiera estarían interesadas en la propuesta de modelo de negocio de este proyecto, siendo esta cantidad tentativamente propuesta como la demanda inicial para proyectar los flujos de caja futuros.

Por lo que, basados en los análisis previos, se procedió a estimar los ingresos, costos y gastos para llevar a cabo este proyecto.

Para efectos de la proyección de ingresos se tomó en cuenta un incremento anual del cinco por ciento tomando en cuenta el criterio de las cinco fuerzas de Michael Porter, a continuación, se



presentan los ingresos proyectados durante los primeros cinco años del proyecto, tomando en cuenta que se prevé recuperar el monto de la inversión inicial al término del primer año:

**Figura N° 14 Ingresos proyectados**



*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 14: Detalle de ingresos proyectados**

Concepto	Cantidad	Precio	Ingreso
Año 1	3	3,000	9,000
Año 2	6	3,150	19,373
Año 3	13	3,308	41,699
Año 4	26	3,473	89,758
Año 5	53	3,647	193,204

*Fuente: Elaboración propia*

#### 4.7. Recursos clave

Todo modelo de negocios requiere recursos claves para poder crear una propuesta de valor, alcanzar su público objetivo, crear segmentación de clientes y percibir ingresos, entre los esenciales para un modelo de negocio *fintech* se encuentran:

##### 4.7.1 Recursos físicos

➤ Equipo informático.

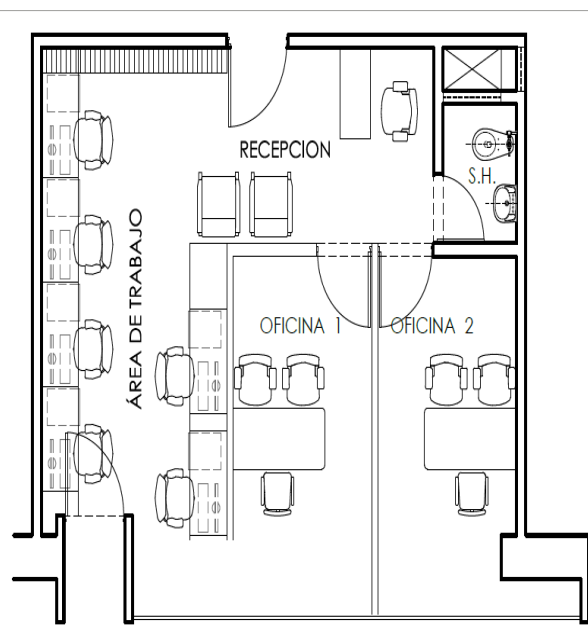
Se contará con tres computadoras aportadas por cada uno de los socios con las siguientes

características:

- Sistema operativo Windows 10 Home, procesador Core i5 10th
- Memoria RAM de 8 GB
- SSD 256 GB

➤ Local.

Se arrendará un local para nuestras instalaciones.



<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escritorios</li> <li>➤ Sillas</li> <li>➤ Equipos UPS</li> </ul>	
--	--

#### 4.7.2 Recursos financieros

Inicialmente se estima que la inversión inicial debe ser de un mínimo de tres socios los cuales aportarán en conjunto la cantidad de \$5,000.00.

#### 4.7.3 Recurso Humano

El requerimiento de personal involucrado estará conformado por los tres socios, los cuales han acordado que durante el primer año no devengarán salario, pero a partir del año 2 en adelante recibirán su salario más bonificaciones, dichos socios tendrán el siguiente perfil:

Figura N° Perfil de empleados

<b>Ingeniero en sistemas</b>	
<p>Funciones.</p> <p>Es el encargado de diseñar, programar y mantener la plataforma de modo que se desarrollen de la mejor manera los procesos, mejorando la calidad de servicio al cliente</p>	<p>Perfil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lenguaje informático</li> <li>▪ Lenguaje de programación</li> <li>▪ Seguridad de la información (ISO 27001)</li> <li>▪ Administración de servidores</li> </ul>
<b>Gerente financiero.</b>	
<p>Funciones.</p> <p>Es el encargado de administrar de manera eficiente los recursos materiales, humanos y</p>	<p>Perfil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de riesgo</li> </ul>

<p>financieros, diseñando políticas y procedimientos en relación al control de gastos, flujos de efectivo, materia presupuestal basándose en el análisis financiero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis e interpretación de Estados Financieros</li> <li>▪ Gestión de recursos materiales</li> <li>▪ Leyes fiscales, mercantiles y norma técnica.</li> <li>▪ Análisis de flujos de efectivo.</li> <li>▪ Análisis de Ratios Financieros.</li> <li>▪ Administración operativa.</li> <li>▪ Elaboración de presupuestos.</li> </ul>
<p><b>Gerente de marketing.</b></p>	
<p><b>Funciones.</b></p> <p>Es el encargado de administrar de manera eficiente los recursos materiales, humanos y financieros, diseñando políticas y procedimientos en relación al control de gastos, flujos de efectivo, materia presupuestal basándose en el análisis financiero.</p>	<p><b>Perfil.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudio de mercado y marketing digital.</li> <li>▪ Técnicas de investigación de mercado.</li> <li>▪ Planes estratégicos de marketing.</li> <li>▪ Análisis crítico sobre las tendencias del mercado.</li> </ul>

## 4.8. Actividades clave

### 4.8.1 Servicio al cliente

La atención a los clientes es uno de los pilares fundamentales, para ello se trabajará en herramientas de contactos sencillas como las siguientes:

- Correo electrónico.
- Formularios de contactos que se encontraran en la página web.
- Comentarios o consultas a través de redes sociales.

- Encuesta sobre la calidad de los servicios brindados.

Esto con la finalidad de solucionar problemas y mejorar la calidad de nuestros servicios.

#### **4.8.2 Gestión web y redes sociales**

Para que la plataforma siga satisfaciendo los requerimientos del usuario se debe de dar un fuerte control, mantenimiento y seguimiento a dicha plataforma. Esto se realizará con el objetivo de:

1. Corregir fallas.
2. Mejorar el diseño de la plataforma.
3. Implementar mejoras.

#### **4.9. Socios estratégicos**

Con el motivo de fortalecer la oportunidad de emprendimiento obteniendo mayores recursos se contará con socios que aporten una alianza estratégica para optimizar la operatividad de la empresa como:

- Empresas dedicadas a soporte técnico. Se contratará empresa especializadas para que nos de soporte técnico por algún problema que se presente y así poder prestar un mejor servicio a nuestros usuarios.
- Instituciones financieras. Se utilizarán los métodos de pagos que estas instituciones ofrecen.
- Asociaciones de emprendimiento en tecnología.

## 5. Conclusiones

Después de realizar la respectiva investigación se puede inferir en lo siguiente:

- a) Se determinó que actualmente los modelos de negocios basados en *fintech* no están siendo aprovechados por personas con ánimos de emprender nuevos negocios, ya que en su mayoría corresponden a empresas ya establecidas que han buscado expandir sus negocios mediante la integración de ofrecer servicios de pago y cobro en línea, sin embargo, se destaca que los pocos emprendedores se encuentran en un mercado en crecimiento logrando posicionarse a una velocidad relativamente alta.
- b) Los emprendedores de tecnología poseen una gran ventaja al optar por este tipo de modelo de negocio puesto que son accesibles al incurrir en menores costos al hacer uso de tecnología de información para llegar a más usuarios; por lo que su inversión inicial en términos monetarios debe ser de forma recomendable de cinco mil dólares, para poder poner en marcha su nuevo negocio.
- c) En relación al conocimiento del entorno en que operan las entidades que basan su modelo de negocio en tecnología financiera, se concluye que la mayoría de profesionales de la licenciatura en Contaduría Pública desconoce sobre el tratamiento de las operaciones basadas en tecnologías de información, así como sus diferentes terminologías; esto provoca que su mayoría posea cierto temor a incurrir en operaciones que contravengan lo legal o que no les permita prevenir y detectar riesgos en su operatividad.

## 6. Recomendaciones

- a) Se recomienda aprovechar las ventajas que ofrece el entorno evolutivo de la tecnología de información con relación a los emprendimientos en el ecosistema *fintech* ya que actualmente en el rubro de prevención de fraude y gestión de riesgos existe una gran oportunidad de inversión que asegura una expansión exponencial en el mercado salvadoreño al ser este un nuevo rubro que aún no ha sido explotado por otros emprendedores en tecnología.
- b) Se recomienda que los emprendedores en tecnología acudan a los diferentes gremiales, asociaciones en búsqueda de nuevos socios con los cuales puedan poner en marcha nuevas ideas de negocios que les permita generar un negocio estable y a su vez permita desarrollar el mercado tecnológico salvadoreño; se recomienda lograr esto a través de una inversión de al menos cinco mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, considerando para ello invertir con al menos dos o tres socios más.
- c) Se sugiere que todo profesional de la carrera de licenciatura en Contaduría Pública aproveche los trabajos que actualmente se están generando donde se dan a conocer los nuevos modelos de negocios que en un futuro previsible regirán gran parte de la económica salvadoreña, la cual se encuentra adaptándose a la realidad económica global, así como esto les permitirá tener un mayor oportunidad en el mercado laboral y conocer la manera en cómo beneficiar a sus clientes al ofrecer un vasto conocimiento sobre temas de tecnología y prevención de fraudes.

## 7. Bibliografía.

- (BANDESAL), B. d. (s.f.). *Banco de Desarrollo de El Salvador*. Obtenido de <http://www.bandesal.gob.sv/wp-content/uploads/2020/05/1-Lineas-Banca-EmprendES-FDE-Portal-Web-2020-01.png>
- Alonso, G. (30 de 5 de 2018). *Entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/314246>
- Asamblea Legislativa De El Salvador. (2015). *Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos*. (4).
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA). (2013). *The Millennial Disruption Index*. Obtenido de <https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2015/08/millennials.pdf>
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2019). *Normas técnicas para la gestión integral de riesgos*. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/upload/NRPCC-04.pdf>
- Banco Central de Reserva de El Salvador*. (Noviembre de 2017). Obtenido de Banco Central de Reserva de El Salvador: <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1892558755.pdf>
- BID, Invest, B., & Finnovista. (2018).
- Dinero. (29 de Agosto de 2018). El Salvador comienza proceso para regular los servicios financieros que se realizan de manera virtual. *Dinero.com.sv*. Obtenido de <https://www.dinero.com.sv/es/finanzas/item/7263-el-salvador-comienza-proceso-para-regular-los-servicios-financieros-que-se-realizan-de-manera-virtual.html>
- DineroSV. (2018). *El Salvador comienza proceso para regular los servicios financieros que se realizan de manera virtual*. Obtenido de <https://www.dinero.com.sv/es/finanzas/el-salvador-comienza-proceso-para-regular-los-servicios-financieros-que-se-realizan-de-manera-virtual.html>
- Economía, R. d. (2019). BFA y CONAMYPE suscriben acuerdo de facilitación de créditos para emprendedores. *La Prensa Grafica*. Obtenido de <https://www.laprensagrafica.com/economia/BFA-y-CONAMYPE-suscriben-acuerdo-de-facilitacion-de-creditos-para-emprendedores-20191217-0850.html>
- Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico Social (FUSADES). (2020, pag 11). *El impacto del COVID-19 en la economía de El Salvador: algunas consideraciones de política macroeconomía para hacer frente a las crisis*. Obtenido de [http://fusades.org/sites/default/files/El%20impacto%20del%20COVID-19%20en%20la%20economi%CC%81a%20de%20El%20Salvador\\_marzo%202020.pdf](http://fusades.org/sites/default/files/El%20impacto%20del%20COVID-19%20en%20la%20economi%CC%81a%20de%20El%20Salvador_marzo%202020.pdf)
- Galiana, P. (9 de Diciembre de 2016). *Innovation & Entrepreneurship Business School (IEBS)*. Obtenido de Innovation & Entrepreneurship Business School (IEBS): <https://www.iebschool.com/blog/las-5-fuerzas-porter-marketing-digital/>
- Hernández, G. (04 de Febrero de 2020). *Elsalvador.com*. Obtenido de Elsalvador.com: <https://www.elsalvador.com/noticias/negocios/operaciones-bursatiles-inversion-fintech-ricorp/683234/2020/>
- Leiva, R. (Junio de 2015). *5fuerzasdeporter.com*. Obtenido de 5fuerzasdeporter.com: <https://www.5fuerzasdeporter.com/ejemplo-de-coca-cola-de-las-5-fuerzas-de-porter/>
- López Rivas, O. (2019). *Asamblea Legislativa de El Salvador*. Obtenido de Asamblea Legislativa de El Salvador: <https://www.asamblea.gob.sv/comisiones/details/15>



- Mancía, P. C. (16 de mayo de 2016). Circulan 2.4 millones de smartphones en El Salvador. *El Diario de Hoy*. Obtenido de <https://www.elsalvador.com/noticias/negocios/188422/circulan-2-4-millones-de-smartphones-en-el-salvador/>
- Moreno, M. (2014). *El gran libro del Community Manager: técnicas y herramientas para sacarle partido a las redes sociales y triunfar en social media*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Mostowyk, L. M. (2019). *KPMG*. Obtenido de <https://h2.vc/wp-content/uploads/2020/02/2019Fintech100.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. Obtenido de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=1926&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=1926&lang=es)
- Purita, G. (2015). *OBS*. Obtenido de Business School: <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/social-media/la-revolucion-movil-es-la-verdadera-revolucion-digital>
- Rojas, L. (2016). *La revolución de las empresas fintech y el futuro de la banca (disrupción tecnológica en el sector financiero)*. CAF. Obtenido de <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/976/FOLLETO%20N24%20VFINAL.pdf>
- Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). (junio de 2018). *Marco de colaboración, consulta e intercambio de información sobre proyectos Fintech entre autoridades miembros del Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (IIMV)*. Obtenido de <https://ssf.gob.sv/images/Carta%20adhesi%C3%B3n%20Acuerdo%20Marco%20FinTech%20-%20SSF%20El%20Salvador.pdf>
- Tigo El Salvador. (2018). *Tigo.com.sv*. Obtenido de Tigo.com.sv: <https://www.tigo.com.sv/tigo-money/licencia-financiera>
- Vicepresidencia de supervisión de procesos preventivos de México. (s.f.). *Lavado de dinero*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/71151/VSP\\_Lavado\\_de\\_Dinero\\_\\_130701.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/71151/VSP_Lavado_de_Dinero__130701.pdf)

## 8. Anexos

### 8.1. Presentación de los resultados

<b>RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS</b>			
	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
1. ¿Cuenta la empresa con una reseña histórica, visión, misión y objetivos?	Si, la empresa trata de que todo el personal esté enterado sobre las generalidades de la entidad.	Sí, porque dentro de la empresa existe una política que establece que cada uno de los empleados debe de conocer cuál es el fin que tenemos como empresa.	Si, también la pueden encontrar en el sitio web de la empresa.
ANÁLISIS:	Se observó que todas las empresas cuentan con reseñas, visión y misión claramente establecidas y las cuales poseen inclusive plasmadas dentro de sus instalaciones.		
2. ¿Escuchó hablar sobre el término <i>fintech</i> cuando inició labores en este tipo de empresa?	No, cuando me postule a la vacante sabía que serían operaciones de tecnología pero desconocía el término <i>Fintech</i> .	No, ya que en el país no se tenía conocimiento alguno de estos tipos de empresa.	No, no estoy familiarizado con el término.
ANÁLISIS:	Se observó que en la mayoría del personal ejerciendo el cargo de contador general de empresas <i>fintech</i> , desconocían el término al iniciar labores ya que es su desempeño profesional siempre se había basado en entidades más comunes.		

<b>RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS</b>			
	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
3. ¿Conoce el proceso que le llevó a los dueños/as de esta	Si, se inició por cubrir un sector no estudiado, con una idea principal suplir	Si, Se planificaron e implementaron las mejores estrategias que se realizan en	Si, todo surge a través de una idea de negocio, lo más crucial fue

entidad convertirse de un emprendedor a un empresario?	las necesidades de las personas que no tenían tiempo para realizar pagos, para traer y retirar objetos. Al poner en marcha esa idea, lograr posicionarse en el mercado, y registrándose legalmente como una empresa creo que ahí se convirtieron en empresarios.	este tipo de nuevos negocios y teniendo un equipo fiel a los objetivos, dando como resultado una empresa totalmente sólida.	consolidar dicha idea, planificarla, y de buscar la forma de ponerla en marcha. Puedo decir que al contar con una cartera de clientes interesados, establecer canales de distribución, y al decidir incrementar su producción, ahí se convirtieron en empresarios.
ANÁLISIS:	Se observó que en su totalidad todo surge de personas con el deseo de sobresalir y aprovechar las oportunidades de mejora haciendo uso de la tecnología de información, convirtiéndose así en emprendedores.		
4. ¿Conoce cuál fue el reto más grande que afrontaron al iniciar su actividad económica dentro del ecosistema <i>Fintech</i> ?	El reto mayor fue involucrar al mercado, para que confiaran en una plataforma en línea y saber que era segura de utilizar.	Que los socios estratégicos no tuvieran la confianza de que el negocio lograra ser rentable, porque la población en su mayoría es renuente a realizar transacciones en línea porque temen por la seguridad de sus datos	Entre los retos más grandes ha sido lograr un proceso de inclusión y adaptación para lograr generar confianza con nuestros clientes.
ANÁLISIS:	Se observó que para emprender un modelo de negocio basado en <i>Fintech</i> el reto más grande es lograr integrar el manejo y uso de la tecnología en los servicios financieros por la misma desconfianza que poseen las personas al realizar transacciones en línea.		

### RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS

	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
5. ¿Cuánto tiempo tardaron en el	Aproximadamente dos años, el primero se	El periodo de preparación fue de	Alrededor de 2 a 3 años en promedio

desarrollo total de su modelo de negocio?	utilizó para consolidar el negocio, los socios, la inscripción de la entidad, el marketing digital entre otros. Al cumplir un año y medio la estructura de la plataforma ya estaba completa lista para su funcionamiento.	un año posteriormente se hizo el lanzamiento de la plataforma.	para ponerla en funcionamiento en el país, ya que la idea vino desde el exterior, por lo que se desconoce el tiempo que tardó originalmente.
ANÁLISIS:	Se concluye que, en promedio, para emprender una <i>Fintech</i> en el municipio de San Salvador, se requiere en promedio de 1 a 2 años.		
6. Al momento de la constitución de la empresa, ¿existió algún inconveniente para su inscripción en el registro? explique brevemente si lo hubo.	Quizá, el problema principal fue la falta de conocimiento sobre el tipo de negocio, ya que inicialmente no se tuvo un buen asesoramiento sobre su inscripción.	No, el trámite realizado fue el mismo que efectúan otras empresas.	Inconveniente mayor no se tuvo al momento de la inscripción sin embargo, lo que generó dudas era la clasificación de la actividad económica de la empresa, por las operaciones a las que se dedicaría.
ANÁLISIS:	Se observó que para la inscripción de una empresa <i>Fintech</i> al no existir una regulación específica, se registra como una empresa normal.		
<b>RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS</b>			
	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
7. ¿El capital de la entidad es nacional o extranjero?	Actualmente es mixto, sin embargo, el capital inicial fue salvadoreño.	El capital con el que se inició fue nacional posteriormente cuando fuimos creciendo, abarcamos mercados	Parte del capital es extranjero, como comentaba anteriormente la empresa fue fundada por extranjeros que vinieron al país a

		internacionales por lo que se fue teniendo capital extranjero.	implementar su idea de negocio.
ANÁLISIS:	Se observó en todos los casos que los contadores tienen pleno conocimiento sobre cómo se originó el capital, el cual en su totalidad corresponde a capital mixto.		
8. ¿En qué países brindan servicios actualmente?	El Salvador, Guatemala, Nicaragua, República Dominicana, Ecuador.	Hondura, Guatemala, Costa Rica y El Salvador.	El Salvador, Guatemala.
ANÁLISIS:	Se concluye que la totalidad de las empresas entrevistadas han expandido sus operaciones a otros países de Centroamérica.		

<b>RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS</b>			
	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
9. ¿En qué rubro y giro fue inscrita la compañía?	Fue inscrita como una sociedad anónima de capital variable en el rubro de servicios y registrada como servicios no clasificados previamente.	Se registró en el rubro de servicios ya que se dedica a la prestación de estos, a través del uso de la aplicación móvil.	Se inscribió como una sociedad dedicada a la prestación de servicios.
ANÁLISIS:	Se concluye que todas las <i>Fintech</i> del país han sido inscritas dentro del rubro de prestación de servicios, sin embargo, la actividad varía para cada caso, pero al no existir una actividad específica para este tipo de operaciones, se registra como servicios no clasificados previamente.		
10. ¿Podría comentar brevemente sobre cómo se encuentra la estructura organizativa de la empresa?	Se posee un gerente regional, un departamento de calidad, un departamento de IT, un departamento de marketing.	Primeramente tenemos un gerente general, gerente administrativo, gerente de IT, gerente financiero, gerente de marketing y gerente de ventas.	Dentro de la entidad no se tienen como tal, departamentos específicos, pues contamos con un gerente general, un contador, tres personas en IT y un

			impulsador de marca.
ANÁLISIS:	Se concluye que la estructura organizativa de estos nuevos negocios se encuentra en concordancia con la estructura tradicional de las demás empresas en el mercado.		
<b>RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS</b>			
	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
11. ¿Cuentan con un Community Manager encargado de la gestión y desarrollo de la comunidad online?	Si.	Si.	Si.
ANÁLISIS:	Se observó que las <i>Fintech</i> cuentan con un community manager, puesto que sus operaciones requieren contar con un profesional experto en análisis de comportamiento de los clientes en las redes sociales para tomar decisiones.		
12. ¿Qué tipo de servicios ofrecen actualmente en su plataforma?	Entrega a domicilio de servicios o bienes como comidas, bebidas, comida para mascotas, lavandería.	Pasarela de pagos.	Se ofrecen servicios de pagos de telefonía, agua, luz, cable, pólizas de seguro, universidades, préstamos, recargas de celulares

ANÁLISIS:	Se concluye que en su totalidad las actividades ofrecidas por las <i>fintech</i> corresponden a servicios de entrega a domicilio de un bien o servicio de pasarela de pago, los cuales facilitan y permiten bancarizar al público en general.
-----------	---

<b>RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS</b>			
	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
13. ¿Cuál es el proceso que se necesita para registrarse en su plataforma y que información necesito revelar como usuario?	Bajas la aplicación, ingresas datos generales o ingresas con aplicaciones de redes sociales. En los casos que el usuario desee puede agregar número de tarjeta de crédito o débito.	Se le solicita únicamente ingresar el DUI vigente, y luego llenar todos los campos obligatorios del contrato para poder hacer efectiva su solicitud de registro.	Se le solicita el nombre, apellidos, correo electrónico y establecer una contraseña además asociar una tarjeta de crédito o débito vigente (Visa y MasterCard)
ANÁLISIS:	Se concluye que, en su mayoría, se solicitan datos generales del usuario para su registro, sin embargo, en un 67% de los casos, se solicita información personal como DUI o tarjeta de crédito o débito.		
14. ¿Cuál es el proceso de seguimiento que se le da al usuario al momento de realizar una transacción?	Al realizar un pedido, se lleva seguimiento de la orden desde su procesamiento, es decir, desde cuando el cliente solicita el pedido hasta que se procede a movilizarse a la entrega domiciliar.	Desconozco este tema, debería ser tratado con el departamento de TI	Primeramente determinar que el cliente es el que pertenece a esa cuenta y establecer controles para proteger su información confidencial ya que se realizan pagos por medio de tarjetas de crédito o débito.

ANÁLISIS:	Se observó que en un 67% de los encuestados conoce el proceso a seguir al realizar una transacción dentro de la aplicación.		
<b>RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS</b>			
	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
15. ¿Poseen estadística sobre cuantos clientes en promedio diario hacen uso de sus servicios?	Se desconoce si se posee alguna bitácora de dicha información.	Si se lleva un control para establecer el volumen de clientes.	Se posee una gran cantidad de usuarios al día pero no se pueden suministrar datos específicos.
ANÁLISIS:	Se observó que el 67% de las empresas encuestadas no proporcionan datos estadísticos concretos por políticas internas sin embargo al tener dentro de su estructura organizativa un community manager el lleva un control promedio de sus transacciones y datos referentes al mercado en el que se manejan.		
16. ¿Cuál es el rango de edades promedio de sus clientes?	Aproximadamente de 17 a 50 años.	Es de 23 a 40 años.	Lo más recurrente es tener personas entre los 20 a los 50 años pero los servicios no se limitan a edades, cualquier persona mayor de edad puede hacer uso de nuestros servicios.
ANÁLISIS:	Se observó que el promedio de edades de los clientes de las <i>fintech</i> oscila entre los 20 a los 45 años.		

<b>RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS</b>			
	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:



17. ¿Qué riesgos fueron evaluados al momento de la implementación del negocio?	Riesgo de seguridad, y de la aceptación de los clientes sobre servicios en línea.	La aceptación de los clientes ya que se tiene un mercado tradicional en donde no se tiene la confianza en realizar pagos en línea.	En la implementación desconozco cuáles fueron los riesgos evaluados pero considero que el riesgo de lavado de dinero debió ser uno de los principales.
ANÁLISIS:	Se observó que en un 67% el riesgo mayormente considerado es el riesgo reputacional, debido a la poca inclusión de operaciones en línea en la vida cotidiana de la población salvadoreña, lo que implica que generalmente se desconfía en la seguridad de datos que se revelan en la red.		
18. ¿Qué medidas de seguridad tiene la aplicación?	Identificación de usuario, se manejan estadísticas de tendencias, se envían correos de validación al usar un nuevo dispositivo.	La autenticación de inicio de sesión se realiza por medio de un código llamado "token" que se le notifica al usuario ya sea mediante un correo electrónico o número telefónico.	Si existen medidas sin embargo, ese tema debería ser tratado con IT.
ANÁLISIS:	Se observó que la totalidad de las <i>fintech</i> poseen medidas de seguridad dentro de sus aplicaciones, sin embargo, el 67% de los entrevistados poseen conocimiento de al menos un procedimiento de seguridad dentro de las mismas.		

### RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS

	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
19. ¿Qué proceso de debida diligencia o conocimiento del cliente implementan para verificar que el	Si existe mas no tengo conocimiento del tema.	Ya que en el momento de registro se le solicita al cliente que ingrese sus datos personales como números de Identificación,	Al registrarse en la plataforma en línea se le solicitan datos para validar que sea una persona real, como el DUI.

usuario sea una persona real?		número de teléfono, correo electrónico, entre otros; y así se evalúa si el cliente es real.	
ANÁLISIS:	Se observó que, en su totalidad, los controles implementados para poder validar la existencia del usuario son a través de solicitar DUI, número telefónico, y/o correo electrónico, por lo que podría existir debilidades a riesgos de fraude sobre falsificación de identidad ya que en su mayoría se verifica que sea un usuario real hasta el momento de concretizar un pedido ingresando datos de medios de pago.		
20. ¿Cómo previenen el riesgo de falsedad de un pedido o solicitud? y, ¿poseen un promedio sobre la frecuencia de este?	Si, poseemos estadísticas sobre casos así, sin embargo, lo que se hace es amonestar cuando se identifica un pedido falso.	No se proporcionó información.	Si, se asume que toda solicitud es real al momento que el usuario ingresa sus medios de pago los cuales se solicitan incluso desde el registro inicial en la plataforma.
ANÁLISIS:	En la mayoría de los casos solamente se solicita la validación inicial al momento de que los usuarios se registran, luego de ello se poseen controles internos para validar las solicitudes dejando incluso márgenes de tiempo para aceptar cancelaciones, pero en general se observa que al momento en que el usuario ingrese sus medios de pago se asume como pedido validado.		
<b>RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS</b>			
	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
21. ¿Se posee una estadística sobre cuántos pedidos o solicitudes son cancelados diariamente?	Si.	La empresa no proporcionó información.	No.

ANÁLISIS:	A pesar de los controles para validar los pedidos y los márgenes de tiempos establecidos para cancelación de estos, un 33.33% de las <i>fintech</i> poseen estadísticas sobre cuantos pedidos son cancelados en el día.		
22. ¿Qué medidas toma la empresa al identificar usuarios que frecuentemente cancelan su pedido o solicitud?	Se amonesta con tiempo, tipificando la cantidad de cancelaciones, y con base a ello se va disminuyendo la prioridad a los pedidos de dichos usuarios.	La empresa no proporcionó información.	Ninguna, la empresa no permite cancelar una solicitud, como mencione anteriormente desde que se valida no se puede cancelar.
ANÁLISIS:	Se observó que únicamente el 33% de las empresas entrevistadas consideran implementar medidas para las cuentas que registran mayor actividad de cancelaciones.		

### RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS

	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
23. ¿Poseen políticas para evaluar los riesgos de ciberseguridad?	Si, sé que se tienen algunas políticas sobre ciberseguridad, sin embargo, no las conozco exactamente.	Si hemos establecido políticas utilizando el marco internacional de la ISO 27001.	Por el momento no me encuentro enterado.
ANÁLISIS:	Se observó que el 67% del personal entrevistado posee conocimientos sobre la aplicación de políticas de ciberseguridad en <i>fintech</i> y el 33% desconoce las políticas que aplican, sin embargo, se conoce que las <i>fintech</i> en estudio poseen un departamento designado para dicha labor, como lo es al área de tecnología de información (IT).		

24. ¿Considera que la entidad ha tenido un crecimiento exponencial desde su creación en El Salvador?	Si, definitivamente ha sido muy aceptada y por ende ha hecho crecer el negocio, además de que la época en la que se vive es más tecnológica por lo que es más a fin con las nuevas generaciones.	Claro que sí, con los avances en la tecnología, se expande el mercado, ya que hoy es común que la mayoría de las personas posean acceso a un teléfono inteligente.	Si, ya que los servicios constan en su mayoría de pagos a terceros, los cuales son ofrecidos para su realización inmediata y sencilla, sin filas y en un menor tiempo.
ANÁLISIS:	Se observó que el 100% de las empresas <i>fintech</i> han registrado un crecimiento exponencial desde su creación, en promedio se estima que en 2 años se ha logrado una buena posición en el mercado, sin embargo, es de considerar que la idea de negocio en muchos casos venía trabajándose desde hace 2 o 3 años antes de proceder a la puesta en funcionamiento.		

RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS			
	REALIZADA A: CARGO:	REALIZADA A: CARGO:	REALIZADA A: CARGO:
25. ¿Qué valor agregado considera que aporta su modelo de negocio a sus clientes?	Hace más accesible los servicios a los clientes permitiéndoles ahorro de tiempo.	El cliente ya no pierde el tiempo en largas colas para el pago de sus recibos, ahora puede realizar sus pagos desde cualquier lugar donde se encuentre de una manera sencilla.	Ofrecemos la facilidad de poder realizar sus pagos en cualquiera de nuestros puntos o por medio de la plataforma, con esto se les ayuda a nuestros clientes a realizar pagos seguros.
ANÁLISIS:	Se observó que el 100% de las <i>fintech</i> buscan ofrecer a sus usuarios la facilidad de realizar muchos procesos de compra o transferencias mediante el uso de los medios electrónicos como teléfonos inteligentes, ordenadores logrando así ser una oportunidad de mejora.		

26. ¿Tienen planeado ampliar sus operaciones en un futuro cercano?	Si, ya lo estamos haciendo.	Si.	Si.
ANÁLISIS:	La totalidad de las <i>fintech</i> buscan ampliar sus operaciones cumpliendo así uno de los objetivos principales por el cual fueron creadas, es decir, expandirse en el mercado tecnológico.		

#### RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS

	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
27. ¿Dentro de su modelo de negocio se tiene previsto trabajar únicamente con capital propio o ha recurrido a algún tipo de financiamiento?	No se proporcionó información.	Para la expansión de nuestro modelo de negocio se cuenta con financiamiento.	Actualmente se trabaja con capital propio sin embargo, si se está analizando adquirir financiamiento en la banca.
ANÁLISIS:	Se concluye que las <i>fintech</i> al igual que otros tipos de empresas necesitan financiamiento para expandir sus modelos de negocio.		

28. ¿Qué respuestas ha obtenido de los principales bancos cuando intento obtener financiamiento?	No se nos proporcionó información.	Se vieron interesados ya que el crecimiento que se ha tenido ha sido de una manera positiva, además que ya se ha trabajado con ellos anteriormente.	Hasta el momento solo se ha presentado en una institución bancaria y ha sido revisado positivamente, sin embargo seguiremos proponiendo nuestra idea para buscar mejores tasas de financiamiento.
ANÁLISIS:	Mucho de las instituciones financieras aún se encuentran reuentes con relación al otorgamiento de financiamiento para propuestas de modelos de negocios innovadores mediante el uso de la tecnología cuando se solicitan montos muy elevados, sin embargo, es viable poder solicitar préstamos con una cantidad considerable incluso solicitándose como préstamos personales.		
<b>RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS</b>			
	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
29. ¿Podría explicar brevemente las condiciones que ha pactado con las instituciones financieras para poder aceptar pagos mediante el uso de tarjetas de crédito?	No se nos proporcionó información.	La empresa no proporcionó información.	No se proporcionó información.
ANÁLISIS:	No se proporcionó información debido a que por políticas internas no se puede revelar acuerdos que posean con instituciones externas.		
30. Considerando su experiencia, ¿qué dificultad considera que se presentaría al intentar obtener	Tal vez proporcionar una seguridad sobre la rentabilidad del negocio, teniendo en cuenta que la idea puede ser muy buena	Ya que es el surgimiento de una nueva tecnología se dudaba si el modelo de negocio sería rentable.	El mayor problema es el miedo que tienen las instituciones financieras ante el uso de las

financiamiento de instituciones financieras para poder emprender un modelo de negocio <i>fintech</i> en el país?	sin embargo, los retos a enfrentar en modelos tan innovadores a veces pueden ser aterradores.		tecnologías como medio principal de su actividad económica.
ANÁLISIS:	Una de las principales dificultades que podría enfrentarse un emprendedor al intentar obtener financiamiento con instituciones financieras sería el hecho que estas no confían del todo en la rentabilidad de negocios basados en transacciones en línea debido al alto riesgo de fraudes de ciberseguridad y falta de regulación que existe en el país, por lo que es poco probable lograr aprobación para altos montos pero sí podría obtenerse un monto considerable al evaluar las condiciones crediticias del solicitante.		
<b>RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS</b>			
	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
31. ¿Ha considerado el financiamiento mediante crowdfunding?	Si, por su accesibilidad es una muy buena manera de buscar financiamiento.	No.	No, desconozco el término.
ANÁLISIS:	Debido a la falta de conocimiento sobre el ecosistema <i>fintech</i> , la mayoría de los entrevistados desconocen el término.		
32. ¿Qué promedio de inversión en términos monetarios considera necesario para poder emprender un modelo de negocios basados	Dependerá del tipo de emprendimiento que se espere crear sin embargo, con un mínimo de \$5,000.00 puede empezar un emprendimiento.	Mínimo \$15,000.00	Creo que se podría iniciar con un capital de alrededor de \$8,00.00 y poco a poco buscar formas de financiamiento según como vaya evolucionando la entidad.

en <i>fintech</i> en El Salvador?			
ANÁLISIS:	Se observó que el capital mínimo dependerá en esencia de cuanto posea disponible para invertir el emprendedor, sin embargo, esto no es un factor decisivo al momento de poner una idea de negocios en marcha, ya que como monto mínimo para este tipo de emprendimientos se requieren \$5,000.00, los cuales se encuentran dentro de un rango aceptable.		

<b>RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS</b>			
	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
33. ¿Conoce la existencia de un banco de datos de emprendedores de tecnología que estén haciendo uso de los negocios <i>fintech</i> ?	Si, por la importancia que está tomando este sector, he notado que se están organizando algunas instituciones para dar a conocer y hacer conciencia sobre este tipo de negocio.	Si, entiendo existen algunas asociaciones dedicadas al tema de tecnología.	Creo que si existe alguna mas no tengo conocimiento real sobre su creación.
ANÁLISIS:	El 100% de los entrevistados conoce de la existencia de asociaciones recientemente establecidas que poseen un banco de datos sobre emprendedores en tecnología.		
34. ¿Conoce la existencia de <i>fintech</i> dedicadas a la prevención de fraude y gestión de riesgos?	No.	No.	No.



RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS			
	REALIZADA A:	REALIZADA A:	REALIZADA A:
	CARGO:	CARGO:	CARGO:
35. ¿Considera usted que un modelo de negocios con enfoque en gestión de riesgos y prevención de fraude sería de utilidad para las empresas de tecnología financiera?	Sí, hay muchos puntos muy importantes ya que primeramente se tendría una empresa externa que cuenten con expertos que nos den seguridad y respaldo de que los datos que manejamos de nuestros usuarios se están protegiendo con las mejores estrategias en gestión de riesgos y segundo esto permitiría que nuestra empresa no se vea afectada por riesgos que afecten nuestra imagen en el mercado, dándonos esa confianza sería muy acogida por el mercado de los negocios <i>Fintech</i> .	Si, sería de utilidad; considero que podría verse como una oportunidad de mejora para mitigar riesgos y prevenir el fraude en las compras en línea, lo que podría complementar a otras empresas del sector.	Si, si se aplica bien podría funcionar excelentemente ya que auxiliaría a cualquier emprendimiento y eso podría ayudar a reducir costos para el emprendedor y respalda al usuario a utilizar cualquier servicio dentro de una plataforma.
ANÁLISIS:	Se observó que las <i>fintech</i> se encuentran interesadas ante la idea de un nuevo modelo de negocios basados en prevención de fraude y gestión de riesgo con un total del 100% sobre los entrevistados.		