

Article

Inclusión financiera de microempresarios de mercados municipales para ampliar oportunidades de crecimiento económico

José Rigoberto Vaquerano Benavides

Universidad de Oriente, El Salvador, jvaquerano@univo.edu.sv

Citation: Vaquerano Benavides, J.R. (2025). Inclusión financiera de microempresarios de mercados municipales para ampliar oportunidades de crecimiento económico. Proceedings of the 2025 Academy of Latin American Business and Sustainability Studies (ALBUS), San Miguel, El Salvador. <https://doi.org/10.70469/ALBUS.13>



Copyright: © with the authors. This Open Access article is distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0).

Resumen: El avance hacia mayores niveles de inclusión financiera es un desafío para la economía salvadoreña, las instituciones financieras han definido políticas y estrategias para lograr mayor acceso de personas y empresas a diversos productos y servicios financieros para afrontar necesidades e insertarse a la modernidad tecnológica y financiera; no obstante, persisten todavía sectores que se resisten, por desconocimiento o desconfianza a utilizar instrumentos financieros que las instituciones afines ponen a su disposición, afectando la facilitación y seguridad en sus transacciones financieras; por lo que en este artículo se analiza el grado de penetración actual de la inclusión financiera en el sector de microempresarios de mercados municipales de la ciudad de San Miguel, El Salvador para ampliar oportunidades de crecimiento económico, específicamente se comparten hallazgos respecto al acceso, uso y evaluación de la calidad de productos y servicios financieros demandados. La información fue obtenida mediante encuestas a 417 microempresarios, entrevistas a gerentes de bancos y cooperativas de ahorro y crédito, así como a economistas expertos en la temática. Se identifican factores que alientan a los microempresarios a adoptar instrumentos financieros innovadores y razones que les impulsan a rechazar otros, de acuerdo con la confianza que tienen en el sistema financiero salvadoreño.

Keywords: Inclusión financiera, microempresarios, crecimiento económico, sistema financiero, El Salvador.

1. Introducción

La inclusión financiera se ha convertido en un tema de amplio debate internacional y local en los últimos años, ya que involucra el acceso de millones de personas y de empresas, tanto formales como informales, a los beneficios que aportan diversos productos y servicios financieros que facilitan las transacciones financieras cotidianas. El panorama de la inclusión financiera a nivel mundial muestra que recientemente se ha logrado un progreso notable, gracias a una mayor accesibilidad y uso de productos y servicios a través de la banca digital, desde los pagos hasta el ahorro. Así lo refleja el Banco Mundial, en el informe Global Findex que incluye datos sobre el empleo de servicios financieros hasta 2021.

La base de datos Global Findex del Banco Mundial sobre el acceso mundial a servicios financieros, desde formas de pago hasta cuentas de ahorros y financiación, se considera una de las más importantes sobre inclusión financiera a nivel internacional. Se trata de una encuesta realizada cada 3 años desde 2011 que cuantifica la titularidad de cuentas bancarias en todo el mundo. La última edición, el Global Findex 2021, elaborada a partir de una muestra de unos 128.000 adultos en 123 países, contiene indicadores actualizados sobre el acceso y el uso de los servicios financieros formales e informales, así como sobre los pagos digitales.

Las conclusiones del Global Findex 2021 son, en su conjunto, positivas. En la última década, entre 2011 y 2021, el total de adultos que poseen una cuenta bancaria en una institución financiera o por medio de un proveedor de dinero móvil ha crecido del 51% al 76% (un incremento de un 50% en esos 10 años).

En particular, en las economías en desarrollo, el aumento en la titularidad de cuentas ha sido de unos 30 puntos porcentuales, del 42% en 2011 al 71% en 2021, siendo la digitalización el principal factor para este crecimiento. (Banco Santander, 2023). No obstante, también se ha identificado que, a nivel mundial, unos 1400 millones de adultos aún no están bancarizados. Estas personas son las de más difícil acceso, y comúnmente se trata de mujeres, personas pobres con menor nivel de educación y habitantes de zonas rurales (Banco Mundial, 2022).

El análisis del estado de la inclusión financiera en América Latina y el Caribe muestra que la región se caracteriza, por una parte, por un acceso bajo y desigual al sistema financiero formal. En el caso de los hogares, hay brechas en los ingresos, el género y la región. En el sector productivo, también se observan bajos niveles de acceso al sistema financiero formal de parte de las pequeñas y medianas empresas (pymes), y una elevada desigualdad entre el nivel de acceso de las pequeñas empresas y el de las grandes, sobre todo cuando se trata de financiamiento. Por otra parte, existe un número limitado de instrumentos y mecanismos para mejorar la inserción financiera de los agentes productivos que ya forman parte del sistema financiero formal. (Pérez Caldentey & Titelman, 2018, p. 22). Otros expertos explican esta realidad a partir de lo que llaman “débiles fundamentos económicos nacionales en la región, tales como ingreso per cápita, educación, tamaño de la economía informal y estado de derecho” (Dabla-Norris, 2015, p. 275).

Pese a que la tendencia global es hacia un mayor uso de servicios financieros, en el caso de la economía salvadoreña la situación es distinta, debido a que en el país se reflejan ciertos atrasos en relación con el promedio de América Latina y el Caribe, pues, mientras que más del 50% de las personas adultas en la región tienen una cuenta en una institución financiera, en El Salvador este porcentaje es del 29%. Adicionalmente si se hace una comparación con países de la región clasificados con ingresos medios bajos, El Salvador se sigue manteniendo por debajo del promedio –por ejemplo, en el rubro “cuenta en una institución financiera”, Guatemala posee 44% y Honduras, 43%. (CNIEF BCR El Salvador, 2022)

Este panorama, que tiende a ser cambiante con el paso del tiempo, motivó a las autoridades del país a crear el Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera (CNIEF), el cual es liderado por el Banco Central de Reserva de El Salvador, el cual, a su vez, lanzó en 2022 la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF). Dicha estrategia tiene como visión alcanzar que la población salvadoreña sea capaz de administrar, planificar y maximizar sus recursos de manera responsable e intencionada, con el propósito de empoderarla financieramente y, en consecuencia, mejorar su bienestar personal y familiar (CNIEF BCR El Salvador, 2022).

Estas iniciativas estatales son relevantes y colocan en el centro de atención a las personas que interactúan con el sector de las micro y pequeñas empresas, las cuales son importantes fuentes de empleos, intercambios comerciales y productividad en el país, contribuyendo de esta forma a mantener la estabilidad económica y social. Por lo que se consideró abordar la temática de la inclusión a servicios financieros concretamente en el sector de las microempresas del área de mercados municipales de la ciudad de San Miguel el cual es un reconocido y pujante segmento formado por emprendedores y microempresarios que día a día subsisten económicamente a través de sus iniciativas y habilidades para los negocios, y constante esfuerzo.

En primera instancia, a través de este estudio se identificaron las condiciones de acceso a productos y servicios financieros de diferente índole ofertados a los microempresarios mediante la promoción de estos por los bancos y las financieras locales, requisitos para acceder a ellos, costos y beneficios para los interesados. Posteriormente se describe la frecuencia de uso de los productos y servicios financieros ofrecidos, es decir, su aceptación y demanda, indicios de rechazo o temores de los microempresarios al hacer uso de ellos, determinando si los propietarios o arrendadores de puestos en los mercados consideran que los instrumentos financieros facilitan o no sus actividades económicas.

Finalmente se evaluó la calidad de los productos y servicios financieros demandados y que son efectivamente utilizados por los microempresarios, sus experiencias en el uso, quejas y reclamos, niveles de satisfacción e insatisfacción, seguridad y garantías contra el fraude, con relación a las expectativas y la confianza que se deposita en los instrumentos financieros para responder de manera oportuna e integra a las necesidades de los microempresarios.

2. Revisión de literatura

El análisis de diversas fuentes relacionadas al tema investigado proporciona un amplio panorama propicio para la comprensión teórico-conceptual de la inclusión financiera, por lo que se delinean los aspectos más relevantes. La inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades, transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros, y que se prestan de manera responsable y sostenible (Banco Mundial, 2022).

Asimismo, desde la perspectiva del Banco Mundial (2022), tener acceso a una cuenta de transacciones es un primer paso hacia una mayor inclusión financiera, ya que permite a las personas guardar dinero y enviar y recibir

pagos. Estas facilidades contribuyen a que las personas se inserten en un mundo moderno y digitalizado, donde sus transacciones financieras son más rápidas y seguras, como se evidenció durante el período de la pandemia de COVID-19. No obstante, es un reto tanto en América Latina como, particularmente, en El Salvador, seguir avanzando en esta línea. De acuerdo con expertos, la inclusión financiera se puede cuantificar teniendo como base las siguientes dimensiones: acceso, uso, calidad y bienestar.

La primera de las dimensiones es el acceso, el cual mide la capacidad de las personas de poder hacer uso de los productos y servicios que oferta el sistema financiero, dentro del cual se encuentran bancos comerciales, cooperativas financieras, correspondentes bancarios, empresas de giros, entre otras. Esta dimensión se enfoca en evaluar mediante indicadores la cobertura que tienen las entidades financieras, tales como distancia a los correspondentes bancarios, distancia a cajeros electrónicos, etc., así como acceso mediante tecnologías de la información y las comunicaciones como el celular y el internet. La segunda dimensión relacionada con el uso de los servicios y productos financieros busca estipular la periodicidad y permanencia del uso, al igual que las diferentes opciones de productos y servicios que los individuos tienen a su disposición. De esta definición se desprenden los siguientes conceptos como parte del portafolio financiero: crédito, cuentas de ahorro y seguros. En tercer lugar, la dimensión de calidad evalúa la oferta de productos y servicios que pone al alcance del consumidor el sistema financiero, teniendo como base las necesidades y apreciaciones que tienen los individuos. A partir de lo anterior, esta dimensión mide la calidad, el alcance y la reciprocidad entre el consumidor y las entidades que prestan servicios financieros, al igual que también mide la variedad de alternativas y la facilidad que tienen los individuos para comprender lo que tiene a su disposición. La importancia de esta dimensión se enfatiza en el grado de satisfacción que surge en el consumidor debido a que encuentra respuesta a sus requerimientos, ya que los productos y servicios que tiene a su disposición están diseñados teniendo en cuenta sus necesidades. La cuarta dimensión es el bienestar encargado de medir el impacto del portafolio del sistema financiero específicamente sobre la calidad de vida de los consumidores, el desarrollo empresarial, la productividad y el bienestar de los individuos. Para esta dimensión, el efecto costo-beneficio percibido por parte de los consumidores, sean personas naturales o jurídicas, juega un papel importante a la hora de consumir productos del sistema financiero (Hernández García, Marín Hernández, & Valencia Muñoz, 2023, p. 5).

La inclusión financiera es promovida mediante la creación de diferentes instrumentos financieros que se clasifican en productos financieros. Estos ayudan a ahorrar dinero y a invertirlo. Cada persona o entidad los invierte de acuerdo con el nivel de riesgo que está dispuesta a asumir. Generalmente, estos productos los emiten los bancos e instituciones financieras y se diferencian en diversos tipos. Hay 3 tipos de productos financieros a diferenciar: los productos de ahorro, los de inversión y los de financiación. Cada uno de ellos tiene una función distinta y aporta diferentes valores a la persona o entidad que los contrata.

Los productos financieros de ahorro son aquellos en los que se invierte el dinero asumiendo un riesgo muy bajo. Se hace a cambio de una remuneración muy pequeña y no se pierde dinero con ellos. Algunos ejemplos claros de productos de ahorro podrían ser las cuentas remuneradas, los planes de pensiones y los depósitos. Los productos financieros de inversión se parecen mucho a los de ahorro. A la hora de diferenciarlos, el principal factor a tener en cuenta es el riesgo; con los productos de inversión se asume un mayor riesgo dado que no hay una rentabilidad asegurada. Si llega una recesión o una crisis, se puede llegar a perder una parte importante, pero en las épocas buenas se puede obtener un buen beneficio.

Los productos financieros de financiación pueden ser de los más conocidos: préstamos, tarjetas de crédito o pequeños créditos, por ejemplo, cuando se necesita comprar algo, pero no se dispone del dinero suficiente, se recurre a este tipo de productos para financiarlo a cambio de pagar un interés. El producto de este tipo más conocido es, sin duda, la hipoteca. (Escuela de Postgrado de Economía y Finanzas, 2022)

Por su parte, los servicios financieros son todas aquellas acciones que van de la mano de los productos financieros, sin ser uno. Es decir, son todas aquellas acciones que ayudan a lograr que se dé el producto financiero.

Por ejemplo, cuando se busca un crédito empresarial, el crédito o dinero obtenido es el producto financiero. En cambio, el servicio financiero sería el trámite de revisión y calificación ante el Buró de Crédito para obtener ese beneficio. Otro ejemplo sería la apertura de la cuenta bancaria cuando se busca obtener una tarjeta de débito. En este caso, la tarjeta es el producto financiero (Viwala, 2022).

Desde la óptica de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el concepto de inclusión financiera se extiende a las empresas de la siguiente forma:

El concepto de inclusión financiera abarca todas las iniciativas públicas y privadas para brindar acceso a los servicios financieros a los hogares y las PYME's, tradicionalmente excluidos del sector financiero formal; además de mejorar y perfeccionar el uso del sistema financiero para los actores que ya forman parte del circuito financiero formal.

La inclusividad, concebida como una política de inserción productiva, es un requisito para que los sistemas financieros sean funcionales para un desarrollo económico y social sostenible. Es decir, se trata de usar el sistema financiero como un instrumento para ampliar las posibilidades de ahorro y consumo de las personas y para mejorar el aprovechamiento de los talentos empresariales y de las oportunidades de inversión.

La innovación financiera puede servir como catalizador de la inclusión financiera de los hogares y las empresas a través de una mayor densificación del sistema financiero. Potenciar la inclusión financiera a través de la innovación requiere de un esfuerzo de articulación de las agendas públicas y privadas en términos de objetivos y prioridades de desarrollo. En este sentido, se debe reforzar la presencia de la banca de desarrollo, puesto que es una herramienta clave que tiene la capacidad de ser banco de segundo piso y, que, por otra parte, complementa las actividades comerciales de la banca privada. (CEPAL, s/f).

Al enfocarse en las microempresas, el Banco Central de Reserva de El Salvador, BCR, considera microempresa a aquella unidad económica que realiza ventas de hasta \$144,600 anuales y emplea entre uno y diez trabajadores. (Banco Central de Reserva de El Salvador BCR, 2018). Por su parte, la Ley MYPE define la clasificación de la MYPE de la siguiente manera:

- **Microempresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales de hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores.
- **Pequeña Empresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayor a 482 hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores. (CONAMYPE, s/f).

El criterio del Observatorio de la MYPE de la Fundación Salvadoreña de Apoyo Integral, FUSA, clasifica a las microempresas de forma más rigurosa en cuatro categorías para recabar la información requerida y determinar la contribución de estas al PIB de El Salvador, de la siguiente forma:

Tabla 1. Clasificación de las microempresas

Categoría	Ventas mensuales	Capacidad de inversión estimada
Microempresas de subsistencia	Menos de \$1,200	Ninguna. Busca generar ingresos para el consumo inmediato.
Microempresas de acumulación simple	Entre \$1,201 y \$4,200	Únicamente lo necesario para mantener el negocio.
Microempresas de acumulación ampliada	Entre \$4,201 y \$8,300	Baja, pero con capacidad para hacer crecer el negocio.
Expansión	Más de \$8,300	Media y con capacidad para crecer.

Fuente. Elaboración propia con datos del Observatorio de la MYPE, de la Escuela LID de FUSA. (Observatorio MYPE FUSA, 2024)

En los mercados municipales, generalmente se concentran muchas microempresas, por lo que es importante definir que: El mercado es un recinto, generalmente cerrado, que el gobierno municipal construye y administra, proporcionando infraestructura a los vendedores “ambulantes” o que no tenían puesto fijo, y para servir de centro de abastecimiento de alimentos y artículos de primera necesidad de consumo popular o uso doméstico, generalmente alimenticios.

Los mercados están distribuidos por rubros y constituidos por puestos individuales que ofrecen productos de diversa índole con preferencia por los productos frescos: carne, frutas, verduras, pescado, etc., y en los cuales se lleva a cabo el intercambio de diferentes bienes y servicios dispuestos en el lugar. Estos generalmente son instalados en el centro de los barrios o localidades. Los mercados son lugares dinámicos, ya que dentro de ellos existen diversos agentes que se interrelacionan e influyen entre sí, en donde la comunidad puede relacionarse socialmente. (Biblioteca UJMD, s. f., p. 9). Un parámetro que mide el grado de inclusión financiera en el país es la Encuesta Nacional de Capacidades Financieras 2022 (Banco Central de Reserva de El Salvador BCR, 2022, pp. 1-36)

Esta fue realizada a nivel nacional con representatividad de los 14 departamentos del país, entre el 11 de agosto al 3 de septiembre de 2022 esta identifica el perfil sociodemográfico de los salvadoreños que tienen cuentas de ahorro, créditos, seguros, realizan transferencias, disponen de una cuenta de ahorro para el retiro y hacen uso de los canales financieros digitales o tradicionales, entre otros. La información recolectada a través de esta Encuesta se vuelve un insumo valioso en la formulación de iniciativas que fortalezcan el sistema financiero a cargo del Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera.

La encuesta tiene como objetivo medir el conocimiento, comportamiento y actitud financiera de la población salvadoreña e indagar sobre la conducta financiera de la población y el nivel de comprensión sobre los productos

y servicios financieros que manejan cotidianamente. La información recolectada a través de esta Encuesta se vuelve un insumo valioso para el diseño y ejecución de políticas públicas a cargo del Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera. Algunos indicadores relevantes entre otros, que se mencionan son:

El Salvador alcanzó un puntaje de 11.7 en Alfabetización Financiera de un máximo posible de 19 puntos que lo ubica en una posición intermedia, respecto a otras naciones.

- 10% de los salvadoreños cuenta con una tarjeta de crédito
- 44% de la población usa la banca en línea
- 47% utiliza aplicaciones móviles
- 99% tiene conocimiento de la criptomoneda Bitcoin
- 54% confía en los bancos comerciales
- 45% confía en los bancos cooperativos
- 43% confía en las sociedades de ahorro y crédito
- 7% de los salvadoreños han recibido capacitaciones en educación financiera

Como marco legal y regulatorio, se puede mencionar: "Ley para facilitar la inclusión financiera en El Salvador". Esta ley fue creada en 2015 y tiene por objeto propiciar la inclusión financiera, fomentar la competencia en el sistema financiero, así como reducir costos para los usuarios y clientes del referido sistema.

En su artículo 20, secciones C y D, se considera el fomento al ecosistema financiero y la educación financiera de los usuarios (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2022).

En el año 2018 fue creado por el Estado salvadoreño el "Consejo Nacional de Inclusión Financiera" CNIF, mediante Decreto Ejecutivo No 35 el cual señala en su primer artículo:

Art. 1.- Créase el Consejo Nacional de Inclusión Financiera, que en adelante se denominará "Consejo Nacional", como una instancia de coordinación, que podrá establecer objetivos, conocer sobre iniciativas, líneas estratégicas y planes de trabajo de cada institución miembro, que permitan formular, instrumentar y dar seguimiento a la Política Nacional de Inclusión Financiera. (Portal de Transparencia El Salvador, 2018)

A partir de ese momento se empieza a trabajar en crear la política correspondiente, la cual llega en 2021, en su texto se detalla que:

La inclusión financiera en El Salvador se define como el acceso y uso de una amplia y diversa gama de productos y servicios financieros responsables, sustentables y de calidad, tanto por personas como por empresas. Está enfocada, principalmente, en resolver los problemas de acceso y uso para la micro y pequeña empresa, la población de mujeres de menores ingresos o sectores tradicionalmente excluidos.

Es importante resaltar que la PNIF considera la inclusión financiera desde tres dimensiones u ópticas:

El acceso depende de la existencia de una conveniente oferta de productos y servicios financieros dentro de un mercado competitivo, y está ligado a una adecuada infraestructura y regulación.

El uso está vinculado a la frecuencia y al aprovechamiento de los productos, servicios e infraestructura financiera por parte de los usuarios del sistema.

La calidad se refiere a contar con productos y servicios: que sean seguros, adecuados a las necesidades de los clientes y comprendidos por los usuarios. (Banco Central de Reserva de El Salvador BCR, 2021)

Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) Esta fue dada a conocer por el Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera (CNIEF) liderado por el BCR en octubre de 2022 y contempla entre sus principales argumentos que:

La ENEF es una iniciativa a nivel de país en la que diferentes organizaciones de gobierno acuerdan trabajar en favor del bienestar financiero de la población. Es también un mecanismo que visibiliza la importancia de la temática, traza un rumbo y establece prioridades. Es un instrumento de política pública que pretende visibilizar la importancia de la educación financiera en la vida de las personas.

Definición de educación financiera: Proceso por el cual la población adquiere conocimientos y desarrolla habilidades y actitudes en el uso adecuado de sus finanzas personales y/o empresariales, lo que le permite construir bases sólidas y de confianza, con el propósito de tomar decisiones adecuadas y contribuye a mejorar su bienestar social y financiero.

Visión: que la población salvadoreña sea capaz de administrar, planificar y maximizar sus recursos de manera responsable e intencionada, con el propósito de empoderarla financieramente y, en consecuencia, mejorar su bienestar personal y familiar (CNIEF BCR El Salvador, 2022).

3. Materiales y métodos

El enfoque metodológico de la investigación fue mixto porque se analizaron datos tanto cuantitativos como cualitativos, lo que permitió tener un panorama integral del fenómeno en estudio. La población base para el estudio estuvo constituida por 417 microempresarios establecidos en seis diferentes mercados municipales de la ciudad de San Miguel, con edades promedio entre 18 y 60 años, incluso mayores a esta última edad, con representación equitativa de género en la muestra.

Se gestionaron y consultarán registros municipales de distribución de locales mediante gestiones ante las autoridades municipales y la administración de mercados, lo que fue de utilidad para determinar una muestra empresarial. Se realizaron entrevistas a nueve gerentes de bancos y cooperativas de ahorro y crédito para obtener sus puntos de vista respecto a la inclusión financiera. Adicionalmente, se consultó con tres expertos en temas económicos, quienes fueron contactados de acuerdo con criterios como ser conocedores de primera mano del tema en estudio, con experiencia en el análisis de las coyunturas económicas del país, líderes de opinión pública y representantes legítimos de sus respectivas instituciones de índole pública o privada. Dichas entrevistas a estos interlocutores se realizaron mediante el muestreo intencionado o dirigido. Este tipo de muestreo también se clasifica como “No Probabilístico” y la elección de sus elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación. (Hernández Sampieri y otros, 2014, p. 176).

4. Resultados

4.1 Principales Hallazgos. Microempresarios de mercados municipales de San Miguel

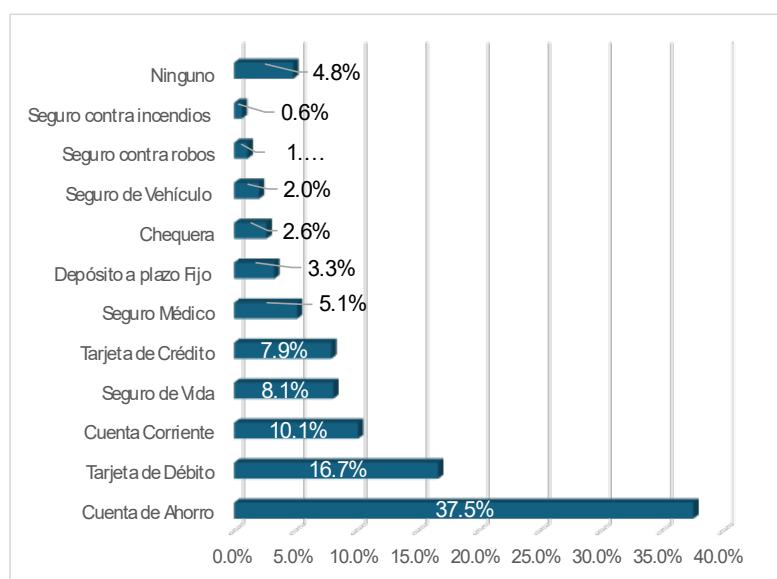


Figura 1. Productos financieros utilizados por microempresarios. Elaboración propia, 2024

En relación con este cuestionamiento clave en la investigación, se distinguen dos segmentos de productos financieros demandados: los cinco de mayor uso y demanda, como lo son las cuentas de ahorro, tarjetas de débito, cuentas corrientes, seguros de vida y tarjetas de crédito. Posteriormente, los menos demandados como seguros médicos, depósitos a plazo fijo, chequeras y seguros de vehículo contra robos e incendios. No obstante, en estos resultados, la inclusión financiera en general es baja debido a que el producto de mayor demanda no alcanza el 40% de la muestra analizada.

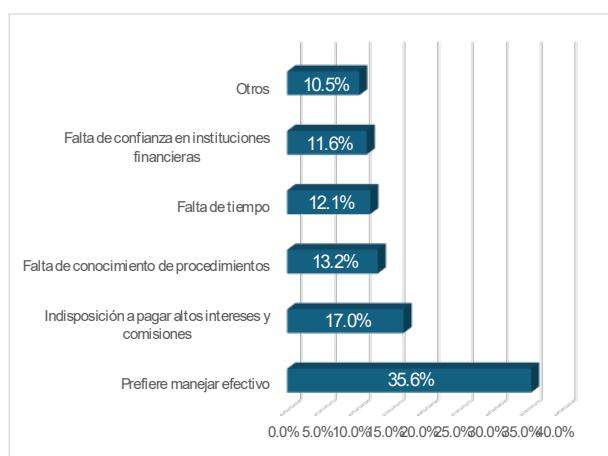


Figura 2. Razones del no uso de productos financieros. Elaboración propia, 2024

Muchos microempresarios no demandan el uso de algunos productos financieros por razones variadas, principalmente por la preferencia por manejar efectivo, asimismo, para evitar el pago de intereses y comisiones, porque desconocen algunos procedimientos financieros, falta de tiempo o por desconfianza en las instituciones financieras. También consideran que tienen baja capacidad de pago.

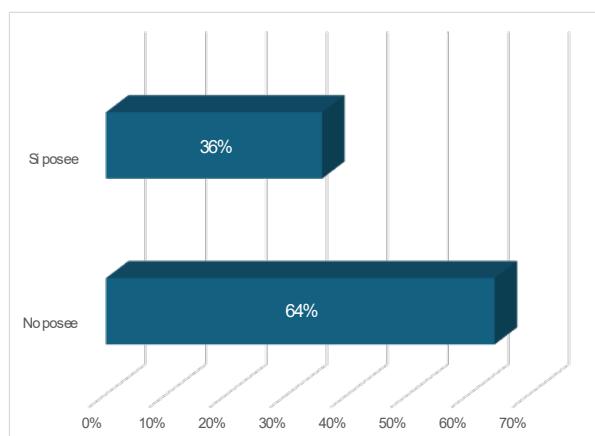


Figura 3. Créditos activos entre los microempresarios. Elaboración propia, 2024

La proporción de microempresarios de los mercados municipales que cuentan con créditos activos actualmente es baja, cubriendo a menos del 40% de ellos, indicando que sus esfuerzos económicos los llevan a cabo por medio de recursos propios u otras fuentes de financiamiento fuera del sistema financiero.

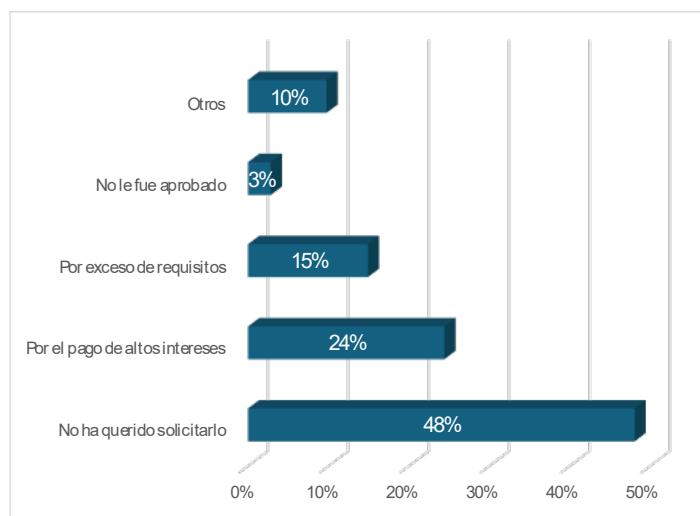


Figura 4.1 Motivos para no tener crédito. Elaboración propia, 2024

Quienes no tienen créditos activos expresan que no los han buscado principalmente porque no han considerado necesario disponer de ellos ni han querido hacerlo, también para evitar el pago de altos intereses, por el exceso de requisitos o porque no les han sido aprobados; otros indican ya contar con un crédito y no desean contar con otro más.

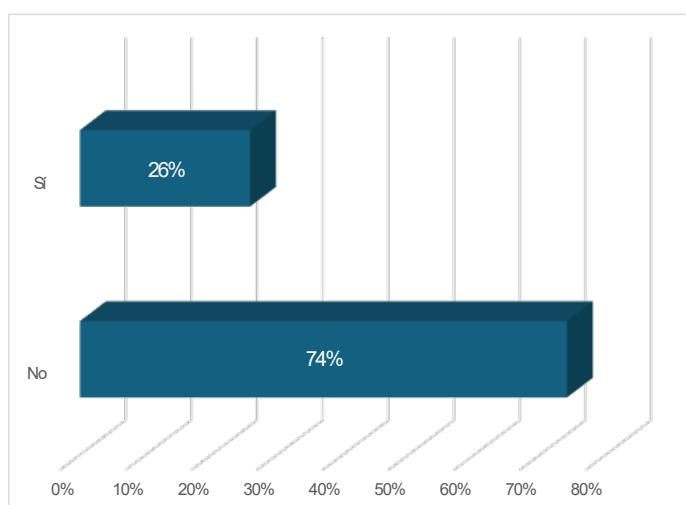


Figura 5. Acceso a servicios financieros en línea. Elaboración propia, 2024

Si las transacciones financieras son mediante servicios financieros en línea, la proporción de microempresarios de mercados que se aboca a esta práctica es un poco más de la cuarta parte de ellos, mostrando que no todos conocen o están habituados a utilizar este medio.

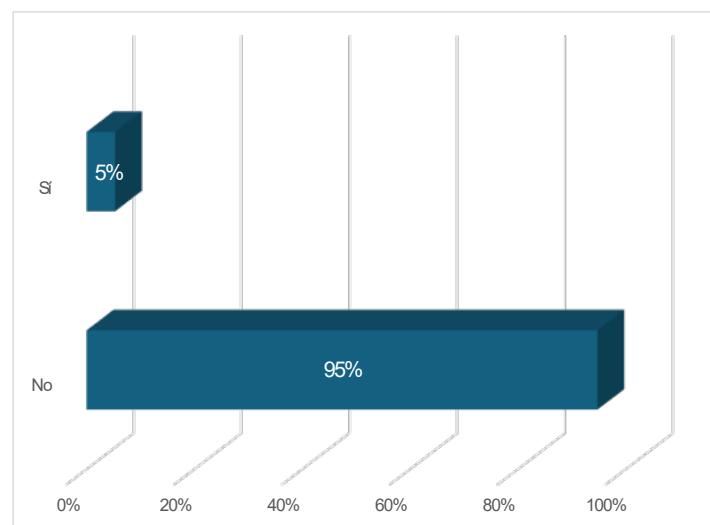


Figura 6 Aceptación de tarjetas de crédito como medio de pago. Elaboración propia, 2024

Las tarjetas de crédito como medio de pago de los clientes para adquirir productos y servicios en los mercados municipales tienen una baja incidencia, debido a que los microempresarios prefieren el pago en efectivo y son reacios a aceptar dinero plástico.

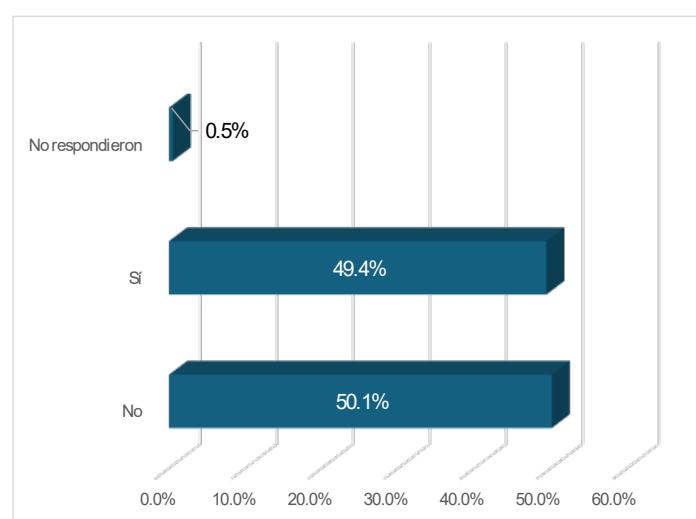


Figura 7. Confianza en instituciones financieras. Elaboración propia, 2024

La imagen que proyectan las instituciones financieras entre los microempresarios de mercados municipales es en parte positiva y en parte negativa, donde las opiniones están divididas entre los que confían en ellas y los que desconfían debido a hechos recientes de defraudación a la economía pública.

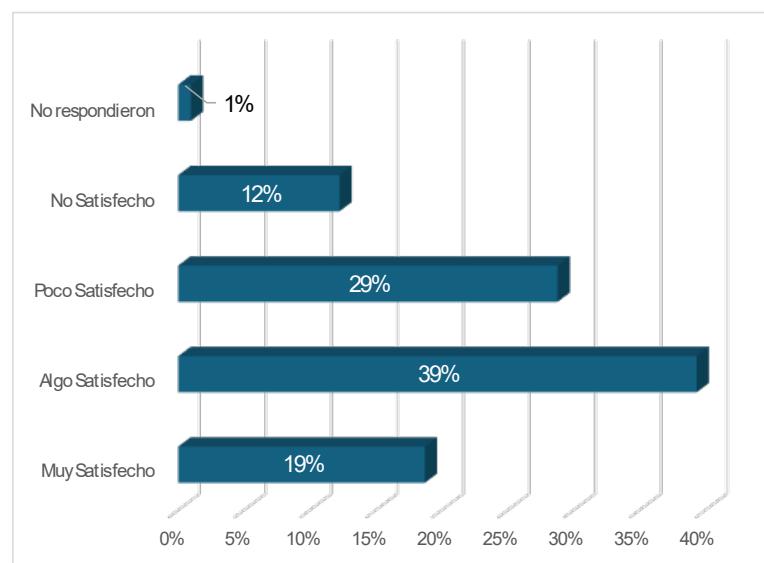


Figura 8. Grado de satisfacción con el sistema financiero. Elaboración propia, 2024

Los microempresarios de mercados municipales que interactúan con el sistema financiero expresan una satisfacción parcial con los productos y servicios que este les ofrece; es así como, al juntar a los que se encuentran entre algo y muy satisfechos, conforman una proporción mayoritaria del 58%, quedando los poco satisfechos y los no satisfechos con las menores proporciones.

Gerentes de instituciones financieras. Con relación a las estrategias para atender necesidades financieras de los microempresarios, las instituciones financieras tienen dos visiones distintas, por un lado, Cajas de Crédito, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Banco de los Trabajadores asisten financieramente en forma directa al sector de microempresarios de mercados municipales, tratando de adaptar su oferta financiera a las necesidades y capacidades de dicho sector, al mismo tiempo mantienen una cercana presencia en la atención de estos. De forma diferente actúa la banca comercial con los micro y pequeños empresarios, pues declara que no les atiende, sino que se enfoca solamente en mediana y gran empresa, debido a que sus políticas crediticias excluyen al sector informal de la economía.

Economistas expertos en el funcionamiento del sistema financiero del país. Estos consideran que, a pesar de los esfuerzos realizados hasta la actualidad, persiste un aproximado del 60% de la población excluida y sin ningún tipo de acceso al sistema financiero. Por lo que se considera que el nivel de avance de la inclusión financiera es precario, evidenciado por el hecho de que solamente se tiene un 28% de la población bancarizada. Los economistas sugieren que para lograr avances en inclusión financiera habría que trabajar con aplicaciones para usar con el celular, retomando experiencias de otros lugares del mundo.

De acuerdo con el criterio de los economistas, después de la creación del Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera, CNIEF, ha faltado mayor coordinación con las instituciones financieras para implementar un diálogo público-privado, considerando que es el Estado quien realiza la regulación, pero quienes implementan las políticas finalmente son los bancos y cooperativas financieras.

5. Discusión

5.1 Acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros.

Se ha señalado según el Global Findex 2021 que, en la década, entre 2011 y 2021, el total de adultos que poseen una cuenta bancaria en una institución financiera o por medio de un proveedor de dinero móvil en el mundo ha crecido del 51% al 76% (Banco Santander, 2023) Mientras que en El Salvador este porcentaje disminuye al 29% (CNIEF BCR El Salvador, 2022). Este último dato ha ascendido al 31% en 2021, que es el último año reportado por el Banco Mundial, de acuerdo con la entrevista a un experto económico de FUSAII.

No obstante, el presente estudió identificó que el 37.5% de los microempresarios de mercados municipales de San Miguel poseen una cuenta de ahorros superando el promedio nacional, esto concuerda con lo que declaró otro experto económico quien señalaba que “los bancos tienen actualmente un aproximado de 28% de la población

con cuentas bancarias y las cooperativas adicionan entre un 10% a 12% alcanzando un 40%” por lo que el porcentaje del 37.5% se aproxima a esta apreciación.

5.2 Nivel de Inclusión y Educación Financiera.

El investigador (Landaverde, 2023, p. 9) declaraba que aún se presentan bajos niveles de inclusión financiera, ya que desde la demanda no se ha clarificado cuáles son las necesidades reales y sus principales dificultades con relación a los productos y/o servicios financieros por parte de las personas y también de las micro y pequeñas empresas. Esta declaración corrobora en parte lo que declararon algunos entrevistados en el sentido de que en las cajas de crédito y cooperativas de ahorro la mayoría de los clientes son microempresarios y pequeñas empresas, sobre todo del sector informal, siendo los clientes que la banca comercial no quiere atender por ubicarse en el sector informal de la economía. Otro entrevistado señaló que no se está yendo a escuchar a la población sobre lo que facilita u obstaculiza el uso de los productos financieros.

Es interesante comparar esta investigación con los resultados de la Encuesta Nacional de Capacidades Financieras 2022 (CNIEF BCR El Salvador, 2022) La cual reveló los siguientes resultados, respecto a la confianza en las instituciones del sistema financiero salvadoreño:

- Confianza en los bancos 54%
- Confianza en bancos cooperativos 45%
- Sociedades de Ahorro y Crédito 43%

Comparando estos indicadores con la presente investigación se encontró que, entre los microempresarios del mercado municipal de San Miguel, se tiene resultados que se aproximan a los resultados de dicha encuesta, dado que el 49.4% manifiesta tener confianza en las instituciones del sistema financiero en general, 52% tiene credibilidad en la supervisión ejercida a estas instituciones y 58% manifiestan tener satisfacción con los servicios financieros recibidos.

6. Conclusión

En cuanto a productos financieros demandados, se identifican dos principales clasificaciones: a) Productos de mayor uso y demanda, como cuentas de ahorro, tarjetas de débito, cuentas corrientes, seguros de vida y tarjetas de crédito. b) Productos de menor demanda como seguros médicos, depósitos a plazo fijo, chequeras, y seguros de vehículo, contra robos e incendios. La apreciación global sobre el grado de inclusión financiera alcanzado a la fecha por los microempresarios de mercados municipales es baja, debido a que el producto que más demandan (cuentas de ahorro) solamente asciende al 37.5% de la muestra analizada.

Algunos productos financieros son poco demandados debido a que los microempresarios argumentan que prefieren manejar efectivo, evitar el pago de intereses y comisiones, por desconocimiento de procedimientos financieros, falta de tiempo, desconfianza en las instituciones financieras, baja capacidad de pago, entre otros.

El 36% de los microempresarios poseen créditos vigentes, adquiridos a través de la banca comercial, cajas de crédito y cooperativas de ahorro y crédito, se reporta solamente un 16% que acude a prestamistas independientes, lo que principalmente les motiva a solicitar créditos es la compra de mercancías o materias primas.

Los microempresarios que declararon no tener créditos activos argumentaron que no los han solicitado aún porque no los consideran necesarios ni han tenido la motivación de tramitarlos; asimismo, para evitar el pago de altos intereses por exceso de requisitos o porque no les fueron aprobados, otros optan por no contar con más de un préstamo.

En cuanto a la valoración general de la satisfacción de los microempresarios con respecto al sistema financiero del país la unificación de los segmentos muy y algo satisfechos alcanza el 58% por lo que se puede aseverar que un promedio de seis de cada diez microempresarios aprueba la labor de dicho sistema, no obstante, el segmento de insatisfacción es significativo y se le debe dar atención para superar inconvenientes.

Según los gerentes, cada institución financiera promueve la inclusión financiera de distintas formas, con el propósito de ofrecerles un mejor servicio, fidelizarlos y alfabetizarlos digitalmente. Las cajas de crédito y las cooperativas de ahorro y crédito están trabajando más de cerca con los micro y pequeños empresarios, quienes han sido históricamente excluidos del sistema financiero.

Los economistas consideran que impulsar la inclusión financiera contribuye a un mayor desarrollo y bienestar económicos de la población en general del país, en especial de sectores marginados y excluidos por décadas, y se avanza hacia el objetivo de reducir la pobreza. La inclusión financiera es importante porque contribuiría al fortalecimiento de la cultura tributaria mediante la formalización de muchas micro y pequeñas empresas en proceso de crecimiento.

Por tanto, se recomienda a los diversos sectores involucrados: el Estado debe fomentar la educación financiera entre la población y los sectores micro, pequeña, mediana y gran empresa para avanzar significativamente en la inclusión financiera, pues así lo exige el entorno local y global en un mundo en cambio constante de la tecnología aplicada a las finanzas. Se les sugiere a las IES incluir en sus programas de estudio y carreras afines la educación e inclusión financiera, fomentando su conocimiento mediante asignaturas, investigaciones, estudios de leyes, conferencias, simposios y otros.

Es prioritario que las instituciones financieras revisen, reestructuren y optimicen sus estrategias de marketing de productos y servicios financieros, y asesoren a sus clientes en el uso práctico de la tecnología financiera para incrementar su uso. Realicen campañas publicitarias para mejorar su imagen y credibilidad ante la población y la comunidad empresarial, exponiendo los beneficios de contar con el respaldo de las instituciones financieras. Los micro, pequeños, medianos y grandes empresarios, así como la ciudadanía en general, deben interesarse por aprender sobre estos temas, que implican actividades financieras en la vida cotidiana de empresas y familias del país, reconociendo que se transita hacia una nueva era tecnológica.

Referencias

- Asamblea Legislativa de El Salvador. (2022). Ley para facilitar la Inclusión Financiera. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/ED7FEA8A-6214-4E0C-9203-07E66D72F91E.pdf>
- Banco Central de Reserva de El Salvador BCR. (marzo - abril de 2018). Boletín Económico. <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1610701248.pdf>
- Banco Central de Reserva de El Salvador BCR. (2021). *Política Nacional de Inclusión Financiera para El Salvador (PNIF-SLV)*. <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/387473516.pdf>
- Banco Central de Reserva de El Salvador BCR. (2022). *Resultados de Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022*. <https://inclusionfinanciera.gob.sv/resultados-encuestas-2022/>
- Banco Mundial. (29 de marzo de 2022). Inclusión Financiera. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20se%20refiere,de%20manera%20responsable%20y%20sostenible>
- Banco Mundial. (21 de julio de 2022). *La COVID-19 impulsó la adopción de los servicios financieros digitales*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/07/21/covid-19-boosted-the-adoption-of-digital-financial-services>
- Banco Santander. (31 de mayo de 2023). *¿Cómo ha avanzado la inclusión financiera en el mundo en los últimos diez años?* <https://www.santander.com/es/stories/avances-inclusion-financiera>
- Biblioteca UJMD. (s/f). Definición de mercado municipal. <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADRP0000712/C2.pdf>
- CEPAL. (s/f). *Inclusión financiera PYMES*. <https://www.cepal.org/es/inclusion-financiera-pymes/antecedentes>
- CNIEF BCR El Salvador. (2022). *Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022*.
- CNIEF BCR El Salvador. (octubre de 2022). *Estrategia Nacional de Educación Financiera El Salvador*. Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera. https://cdn.inclusionfinanciera.gob.sv/wp-content/uploads/2022/10/ENEF-El-Salvador_compressed-1.pdf
- CONAMYPE. (s/f). *Ley MYPE*. Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa. <https://www.conamype.gob.sv/temas-2/ley-mype/>
- Dabla-Norris, E. (diciembre de 2015). *Inclusión financiera un enfoque centrado en América Latina*. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos CEMLA. https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LXI-04-03.pdf
- Escuela de Postgrado de Economía y Finanzas. (11 de abril de 2022). *Productos financieros: qué son y qué tipos existen*. <https://postgradoeconomia.com/productos-financieros-tipos/>
- Hernández García, E. A., Marín Hernández, M., & Valencia Muñoz, A. (20 de 07 de 2023). *Determinantes de la inclusión financiera en las microempresas colombianas*. Global Business Administration Journal. https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/5133/8462
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Landaverde, L. E. (junio de 2023). *Desafíos de la inclusión financiera en El Salvador*. Revista Gestión y desarrollo libre. <https://revistas.inilibre.edu.co>
- Observatorio MYPE FUSAI. (2024). *El estado de la MYPE 2024: la otra cara de la economía*. Observatorio Mype de la ESCUELA LID de Fusai, bajo la dirección académica de FLACSO El Salvador. <https://observatoriomype.org.sv/el-estado-de-la-mype-2024-la-otra-cara-de-la-economia-2/>
- Pérez Caldentey, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dccc5c27c7d/content>

Portal de Transparencia El Salvador. (06 de julio de 2018). *Creación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera* . Decreto Ejecutivo No 35. <https://www.transparencia.gob.sv>
Viwala . (2022). *¿Qué son los servicios financieros?* <https://www.viwala.com/post/que-son-los-servicios-financieros>