



**Necesidades en**  
**EDUCACIÓN FINANCIERA,**  
acceso y uso del sector financiero formal de la  
población salvadoreña en el exterior, retornada  
y receptora de remesas.



implementada por:



**Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera (CNIEF)**

**Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)**

**LAS NECESIDADES EN EDUCACIÓN FINANCIERA, EL ACCESO A Y USO DEL SECTOR FINANCIERO FORMAL DE LA POBLACIÓN SALVADOREÑA EN EL EXTERIOR, RETORNADA Y RECEPTORA DE REMESAS FAMILIARES**

Mario Ernesto Menéndez Alvarado  
**Superintendente del Sistema Financiero**

Karla Reyes  
**Directora de Atención al Usuario**

Ericka Mejía  
**Directora de Comunicaciones y Educación Financiera**

**Equipo técnico**

Wendy Carolina Doñán  
José Alexander Castañeda  
Ana Elena Arévalo  
Rolf Gempel  
Manuel Rodríguez  
Hernán Alvarado  
Erick Romero  
Roberto Véliz

**Investigadora**

Antonia Caballero

**Corrección de estilo**

Andrea Bel. Arruti

**Con el apoyo técnico y financiero de:**



*implementada por:*



**Diseño editorial:** Karla de Barrera / Dulce Escobar

**D.R. ©** Este material fue desarrollado por la Sparkassenstiftung Alemana para la Cooperación Internacional y la Superintendencia del Sistema Financiero, en el marco del Proyecto Regional "Mejora del acceso sustentable a servicios financieros, a través del fortalecimiento de estructuras de capacitación y de redes financieras en Centroamérica", fondeado por el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo de Alemania.

Queda prohibida la reproducción total o parcial, por cualquier medio electrónico o mecánico, sin permiso por escrito de las instituciones propietarias.

# Contenido

<b>1.</b>	Resumen ejecutivo .....	6
<b>2.</b>	Introducción .....	7
	<b>2.1</b> Propósito de la investigación .....	8
	<b>2.2</b> Muestreo y caracterización de la población objetivo .....	9
	Perfil de la población salvadoreña en el exterior .....	10
	Perfil de la población receptora de remesas.....	12
	Perfil de la población salvadoreña retornada al país .....	14
<b>3.</b>	Demanda de productos y servicios financieros.....	17
	<b>3.1</b> Personas salvadoreñas en el exterior que envían remesas.....	17
	Uso de productos financieros .....	19
	Limitantes para contratar productos financieros en El Salvador y recomendaciones .....	21
	Educación financiera de la población salvadoreña en el exterior .....	22
	<b>3.2</b> Personas receptoras de remesas en El Salvador .....	23
	Utilización del sistema financiero .....	25
	Limitantes para el uso del sistema financiero y necesidades .....	27
	Educación financiera de la población receptora de remesas .....	28
	<b>3.3</b> Personas retornadas a El Salvador .....	29
	Necesidades de productos financieros .....	31
<b>4.</b>	Oferta de productos y servicios financieros para las personas migrantes, receptoras de remesas y retornadas .....	34
	<b>4.1</b> Servicios y productos que ofrecen las entidades financieras.....	35
	Requisitos para la contratación de servicios y productos financieros.....	37
	<b>4.2</b> Educación financiera.....	38
	Inversión directa en emprendimientos salvadoreños por parte de migrantes.....	40
	<b>4.3</b> Barreras para la inclusión financiera .....	40
	Barreras para la oferta de servicios digitales .....	42
<b>5.</b>	Propuestas para cerrar la brecha entre la oferta y la demanda.....	43
	<b>5.1</b> Educación financiera .....	43
	<b>5.2</b> Regulación .....	44
<b>6.</b>	Referencias bibliográficas .....	46

## Índice de tablas

Tabla 1: Características de los grupos de estudio.....	9
Tabla 2: Limitantes para contratar productos financieros en El Salvador.....	21

Tabla 3: Plataformas digitales que implementan las entidades financieras encuestadas.....	35
Tabla 4: Servicios y productos ofrecidos por las entidades financieras.....	36
Tabla 5: Temas de educación financiera ofrecidos por entidades financieras.....	39
Tabla 6: Barreras para la inclusión financiera.....	41

### Índice de gráficas

Gráfica 1: Distribución etaria de las personas salvadoreñas en el exterior encuestadas.....	11
Gráfica 2: Ingreso anual promedio en USD de las personas salvadoreñas en el exterior durante los últimos 12 meses.....	11
Gráfica 3: Ingreso mensual promedio en USD de las personas receptoras de remesas en El Salvador durante los últimos 12 meses.....	13
Gráfica 4: Motivos de retorno al El Salvador.....	14
Gráfica 5: Departamento de residencia de las personas retornadas.....	15
Gráfica 6: Ingreso mensual promedio en USD de las personas retornadas a El Salvador durante los últimos 12 meses.....	16
Gráfica 7: Porcentaje de hombres y mujeres en el exterior que envían remesas.....	15
Gráfica 8: Objetivos del envío de remesas indicados por personas salvadoreñas en el exterior.....	18
Gráfica 9: Promedio del monto mensual enviado por personas salvadoreñas en el exterior.....	18
Gráfica 10: Productos financieros que utilizan las personas salvadoreñas en el exterior encuestada dentro de El Salvador.....	20
Gráfica 11: Canales de atención que ocupa la población salvadoreña en el exterior para comunicarse con las entidades financieras en El Salvador.....	20
Gráfica 12: Conocimiento de las personas salvadoreñas en el exterior sobre temas de educación financiera.....	20
Gráfica 13: Lugar de retiro de remesas.....	21
Gráfica 14: Uso que dan las personas receptoras a las remesas encuestadas.....	24
Gráfica 15: Tipos de entidades financieras utilizadas por las personas receptoras de remesas.....	25
Gráfica 16: Uso de productos financieros.....	25
Gráfica 17: Productos financieros utilizados por las personas receptoras de remesas.....	26
Gráfica 18: Frecuencia de uso de canales presenciales y digitales para la interacción con las entidades financieras.....	27

Gráfica 19: Limitantes para el uso de productos y servicios financieros entre la población receptora de remesas.....	27
Gráfica 20: Conocimiento sobre temas de educación financiera entre la población receptora de remesas.....	29
Gráfica 21: Uso de productos y servicios financieros entre personas retornadas a El Salvador .....	29
Gráfica 22: Limitantes para utilizar el sistema financiero entre personas retornadas a El Salvador .....	30
Gráfica 23: Productos y servicios que utiliza la población retornada en entidades financieras. Los porcentajes se calcularon sobre la muestra total de 24 hombres y 83 mujeres.....	31
Gráfica 24: Necesidad de productos financieros expresada por personas retornadas. Los porcentajes se calcularon sobre la muestra total de 24 hombres y 83 mujeres.....	32
Gráfica 25: Conocimiento sobre temas financieros entre la población retornada. Los porcentajes se calcularon sobre la muestra total 107 personas encuestadas .....	33

### Índice de ilustraciones y recuadros

Ilustración 1: Distribución geográfica de las personas encuestadas dentro de El Salvador .....	12
Recuadro 1: Expectativa de las personas salvadoreñas en el exterior al retornar al país de origen.....	19

### Lista de abreviaturas

AFP	Administradoras de Fondos de Pensiones
Alsare	Alianza de Salvadoreños Retornados
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BCR	Banco Central de Reserva de El Salvador
Digestyc	Dirección General de Estadística y Censos de El Salvador
DUI	Documento Único de Identidad
Fundemas	Fundación Empresarial para la Acción Social
IVR	Respuesta de Voz Interactiva (por sus siglas en inglés)
NIT	Número de Identificación Tributaria
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
PIB	Producto Interno Bruto
PYME	Pequeñas y Medianas Empresas

## Resumen ejecutivo

En esta investigación se abordan las necesidades en educación financiera, y el acceso al y uso del sector financiero formal por parte de la población salvadoreña en el exterior, la población retornada y la receptora de remesas familiares. La investigación se llevó a cabo de noviembre de 2020 a junio de 2021 y se basa en datos recopilados por medio de entrevistas, encuestas y grupos focales. Por el lado de la oferta de productos y servicios financieros, se encuestó a 27 entidades financieras supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero; mientras que por el lado de la demanda, se entrevistó a cuatro organizaciones que apoyan a personas migrantes y a 456 personas receptoras de remesas en El Salvador, 107 personas salvadoreñas retornadas al país y 298 personas de la población salvadoreña en el exterior. Además, se realizaron dos grupos focales con representantes de este último grupo.

Es importante señalar que en el desarrollo de la investigación se identificaron las necesidades de educación financiera de cada uno de los segmentos poblacionales antes mencionados, así como las barreras regulatorias, y los requisitos y procesos para la contratación de productos y servicios financieros en El Salvador.

Entre las barreras que se identificaron resaltan las brechas de información, tanto del lado de la oferta como del lado de la demanda. Las personas encuestadas identificaron el desconocimiento de los productos financieros y de los requisitos que deben cumplir como una limitante para acceder al sistema financiero. También señalaron una falta de interés por contratar estos productos y servicios por no conocer sus beneficios. Por otra parte, las entidades financieras manifestaron que no se tiene conocimiento e información sobre las necesidades y características propias de estos segmentos, lo cual limita la oferta de productos más adecuados para éstos.

Además, se identificaron otras brechas tales como la falta de cobertura geográfica en El Salvador para facilitar el acceso a y uso de estos productos y servicios, barreras regulatorias y la existencia de procesos complejos para contratar productos financieros que también limitan su acceso.

Por otra parte, se ha evidenciado la necesidad de la población salvadoreña en el exterior, retornada y receptora de remesas familiares de contar con educación financiera, especialmente en temas de inversión, presupuesto, ahorro y cultura previsional.

Con el propósito de disminuir y cerrar las brechas existentes, así como superar las barreras identificadas, se determinaron dos elementos esenciales: el primero es la utilización de tecnología para facilitar la inclusión y educación financiera por medio de la creación de bases de datos, plataformas educativas, la reducción de costos de las transacciones, entre otras medidas. El segundo es fortalecer la coordinación entre los diversos actores privados y públicos para aprovechar esfuerzos y maximizar el uso de la información.

Los resultados forman una base para promover y fortalecer la inclusión y educación financiera, la cual debe realizarse en coordinación entre el sector público y privado, unificando lazos entre las acciones de entidades financieras públicas y privadas, asociaciones, fundaciones y organizaciones no gubernamentales de apoyo a la población salvadoreña en el exterior, retornada y receptora de remesas.

## Introducción

La población salvadoreña se ve fuertemente afectada por los flujos migratorios. Se estima que unos 3.1 millones de personas con ciudadanía salvadoreña residen fuera del país, siendo el 88% residente en Estados Unidos.<sup>1</sup> Las políticas migratorias en el continente, y especialmente en Estados Unidos, están en constante cambio y a pesar de las alzas y bajas que causan en los flujos migratorios, éstos hasta el día de hoy no han cesado. La difícil situación económica de gran parte de la población salvadoreña, la alta tasa de desempleo y el gran porcentaje de pobreza en la población —especialmente en el contexto rural— son todos factores que causan la emigración.

La emigración también tiene efectos en el país y especialmente en su economía. Las personas que emigran del país generalmente mantienen lazos fuertes con su lugar de origen, principalmente con sus familiares o amigos, a quienes mandan transferencias monetarias —remesas—, ya sea de manera regular o irregular. Por lo tanto, las personas receptoras de remesas también son un sector importante de la población salvadoreña, ya que el 21.45% de los hogares salvadoreños recibe remesas<sup>2</sup> y a su vez estas transferencias monetarias se inyectan a la economía salvadoreña, que se ve impactada por los flujos migratorios.

También es importante reconocer que hay flujos migratorios inversos, es decir de salvadoreños que regresan al país. El retorno de estas personas puede tener muchas causas, incluyendo la deportación por el país de destino, pero también la decepción o la falta de éxito económico en el exterior.

Todos los sectores poblacionales mencionados tienen el potencial de beneficiarse por la inclusión financiera, la cual se entiende como el acceso a y uso de servicios financieros de calidad y adecuados a sus necesidades. En términos generales, el uso de cuentas bancarias, servicios de pago, transferencias monetarias, créditos productivos y seguros —entre otros servicios— son útiles para la economía de las personas y sus familias. En el caso específico de la población migrante, el uso de ciertos servicios financieros cobra una especial importancia, la cual se describirá a detalle en este estudio. Como ejemplo, se pueden mencionar las transferencias internacionales para el envío de remesas y los productos de inversión y ahorro para el retiro.

De igual manera, los tres sectores de la población migrante se benefician de la educación financiera, la cual les permite, por ejemplo, ahorrar de manera constante, economizar en gastos, planificar para su retiro, calcular los costos y beneficios de un crédito, entre muchos otros temas. Estos temas también adquieren una importancia específica según las circunstancias que vive la población migrante. Por ejemplo, el ingreso de una persona receptora de remesas no genera aportaciones a un fondo de pensión, como sería el caso para una persona empleada, por lo cual es especialmente importante la planificación para el tiempo en el que ya no se contará con este ingreso. Otro caso es el de muchas personas que viven en el exterior y tienen el deseo de regresar a su país e invertir, por ejemplo, en una casa o un negocio, por lo que necesitan identificar los productos financieros adecuados para sus planes. Estas y otras situaciones que son comunes entre la población migrante hacen necesaria y beneficiosa la educación financiera.

<sup>1</sup> Maldonado, R. (2016), *Migración internacional, remesas e inclusión financiera: el caso de El Salvador*, Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), Ciudad de México, México.

<sup>2</sup> Digistyc (2016), *Encuesta de hogares y propósitos múltiples*, San Salvador, El Salvador.

## Propósito de la investigación

El objetivo general de esta investigación fue identificar los principales obstáculos relacionados con la inclusión y educación financiera de la población salvadoreña en el exterior, la población retornada y las familias receptoras de remesas —en adelante la población objetivo—; prevaleciendo la obtención de información en cuanto al uso y calidad de productos y servicios financieros. Además, se buscó proponer sugerencias para reducir las brechas entre la oferta y la demanda de inclusión y educación financiera para estos segmentos.

La investigación tuvo cuatro objetivos específicos:

- Identificar si el sistema financiero salvadoreño brinda productos apropiados para la población del estudio y las principales barreras y/u obstáculos desde el lado de la oferta para ofrecer productos adecuados a las necesidades del segmento.
- Conocer las principales necesidades de educación financiera por parte de la población salvadoreña en el exterior, las personas retornadas y las familias receptoras de remesas.
- Analizar las principales barreras existentes para la inclusión y educación financiera para población salvadoreña en el exterior, las familias receptoras de remesas y personas retornadas.
- Proponer sugerencias de cómo enfrentar las brechas identificadas, proporcionar elementos claves para una estrategia de atención en temas de inclusión y educación financiera para el grupo de estudio.

## Muestreo y caracterización de la población objetivo

Para la realización de la investigación se implementaron encuestas y cuestionarios, y se realizaron grupos focales con representantes de los tres sectores de la población objetivo:

- Personas salvadoreñas en el exterior
- Personas receptoras de remesas en El Salvador
- Personas salvadoreñas retornadas

El total de participantes en las encuestas es de 861 personas, entre ellas 486 mujeres y 375 hombres (ver detalle en la tabla 1).

<b>Población objetivo</b>	Personas salvadoreñas en el exterior	Personas receptoras de remesas en El Salvador	Personas salvadoreñas retornadas
<b>Tipo de muestreo</b>	No probabilístico, no aleatorio y de conveniencia		
<b>Edad de personas encuestadas</b>	Mayores de 18 años		
<b>Lugar de residencia</b>	Fuera de El Salvador	El Salvador	El Salvador

<b>Tamaño de la muestra</b>	298 encuestas respondidas y dos grupos focales de 10 personas	456 encuestas respondidas	107 encuestas respondidas
<b>Herramienta utilizada</b>	Cuestionario en línea y grupos focales en línea	Cuestionario en línea y presenciales	Cuestionario en línea a personas retornadas y entrevistas a entidades de apoyo a la población retornada

Tabla 1: Características de los grupos de estudio

Para la elaboración de las encuestas dirigidas a la población salvadoreña en el exterior y retornada, se recibió apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores. Las encuestas a las familias receptoras de remesas se completaron con ayuda de los agentes remesadores con mayor representación en El Salvador.

Para conocer en mayor profundidad las necesidades y la percepción de los salvadoreños en el exterior se desarrollaron dos grupos focales —de manera remota vía videoconferencia— con salvadoreños residentes en Costa Rica, Estados Unidos, Nicaragua, Canadá, Italia y Suecia.

Además, se entrevistó a las siguientes cuatro organizaciones de apoyo a la población migrante:

- Alianza de Salvadoreños Retornados (Alsare)
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
- Fundación Empresarial para la Acción Social (Fundemas)
- Swisscontact El Salvador

A continuación se describen las características más relevantes del grupo de participantes de cada sector.

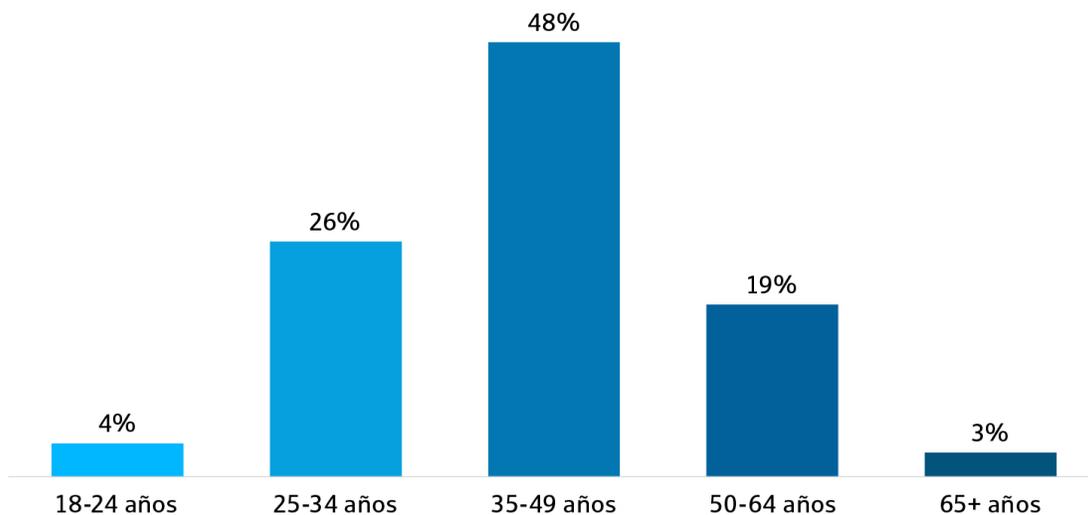
## Perfil de la población salvadoreña en el exterior

El número total de personas salvadoreñas que han emigrado del país y viven en el exterior es 3.1 millones. Para efectos de este estudio, se encuestó a 298 personas, de las cuales 184 eran hombres (62%) y 114 mujeres (38%). De estas personas, el 44% reside en Estados Unidos, el 13% en España, y el 11% vive en los países centroamericanos. El resto reside en países como Australia, Alemania, Venezuela, Cuba, Japón, Uruguay, Colombia, Filipinas, Rusia, Países Bajos, Perú, Kuwait e Irlanda.

Una condición común entre las personas salvadoreñas que reside el exterior es la de ser indocumentada. La sexta encuesta de remesas familiares en Estados Unidos, realizada por el Banco Central de Reserva (BCR) en 2018, encontró que el 50.8% de estas personas son indocumentadas, lo cual influye en sus posibilidades de contratar servicios financieros formales ya que el 39% de las

personas encuestadas señalan este estatus como la principal barrera para contratar este tipo de servicios y productos.<sup>3</sup>

La mayor parte de las personas encuestadas para este estudio tiene entre 35 y 49 años de edad (48%), el 4% tiene de 18 a 24 años, el 26% entre 25 y 34 años, el 19% tiene entre 50 y 64 años y finalmente el 3% tiene más de 65 años de edad. El 40% tiene un grado universitario, el 30% manifestó haber finalizado el bachillerato, el 12% realizó estudios técnicos, el 14% realizó estudios de primaria, secundaria y parte del bachillerato, el 1.3% no finalizó la universidad, finalmente el 2.7% realizó estudios de postgrado. Este dato está en concordancia con la bibliografía consultada, la cual afirma que la escolaridad promedio de las personas salvadoreñas en el exterior es mayor que la de la población nacional.<sup>4</sup>

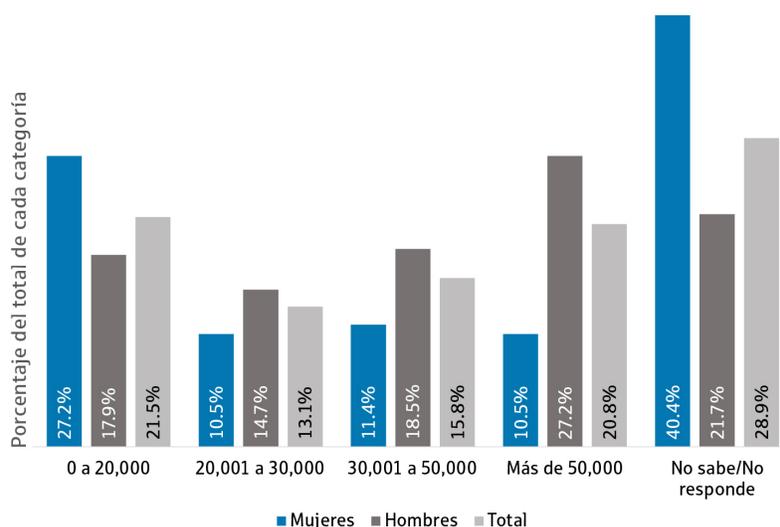


Gráfica 1: Distribución etaria de las personas salvadoreñas en el exterior encuestadas

Mientras el 29% de las personas encuestadas indicó que no sabe o que prefiere no revelar su nivel de ingresos anuales, el 34% indicó tener un ingreso anual de USD 30,000 o menos, el 16% respondió que tiene un ingreso de entre USD 30,000 y USD 50,000 anuales y el restante 21% manifestó tener un ingreso anual superior a USD 50,000. Estos ingresos son a nivel individual, no de grupo familiar.

<sup>3</sup> BCR (2019), *Documento de trabajo. Resultados de la sexta encuesta de remesas familiares en los Estados Unidos*, San Salvador, El Salvador.

<sup>4</sup> Peña, W. y M.E. Rivera (2018), *Dividendo demográfico y migración en El Salvador: ¿cuánto se ha perdido?*, Notas de población núm. 106, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).



Gráfica 2: Ingreso anual promedio en USD de personas salvadoreñas en el exterior durante los últimos 12 meses

Al analizar esta información de manera desagregada por género, se observa que un porcentaje más alto de mujeres (40%) no sabe o prefiere no indicar su nivel de ingresos —versus el 22% de hombres—, y que el 27% de las mujeres entrevistadas posee ingresos anuales iguales o menores a USD 20,000 —comparado con el 18% de los hombres—.

## Perfil de la población receptora de remesas

Las personas que reciben remesas en El Salvador muchas veces dependen de este ingreso para su subsistencia, ya que es su única o principal fuente de ingresos. Es importante notar que el 95% de las personas receptoras de remesas utiliza este dinero para cubrir gastos de consumo como alimentos y vestimenta.<sup>5</sup>

La dependencia del país de las remesas se refleja a nivel nacional, ya que el envío de remesas representa el 26.2% del Producto Interno Bruto (PIB) de El Salvador, sumando USD 5,929.92 millones para el año 2020.<sup>6</sup>

A nivel nacional, el 20.4% de los hogares son beneficiarios de remesas, y el 16.5% experimentó directamente la emigración de una persona integrante de su hogar.<sup>7</sup> Según la misma encuesta, el promedio de remesas recibidas por hogar es de USD 3,010 anuales.

<sup>5</sup> OIM (2017), *Encuesta nacional de migración y remesas El Salvador 2017*, San Salvador, El Salvador.

<sup>6</sup> Ong, R. (2021), *Los flujos de remesas registran un sólido crecimiento del 7,3 % en 2021*, comunicado de prensa, 17 de noviembre. Disponible en línea: <<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/11/17/remittance-flows-register-robust-7-3-percent-growth-in-2021>>

<sup>7</sup> OIM (2017), *Encuesta nacional de migración y remesas El Salvador 2017*, San Salvador, El Salvador.

La muestra de esta investigación constó de 456 personas, de las cuales el 63% son mujeres y el 37% son hombres. La mayor parte (32%) tiene entre 35 a 49 años, mientras el 23% tiene entre 25 y 34 años de edad.

De las personas encuestadas el 68% residen en el departamento de San Salvador (312 personas), el 10% en el departamento de Usulután (47 personas), el 9% en el departamento de La Libertad (40 personas), el 4.5% vive en Cuscatlán (20 personas), el 3.5% en La Paz (16 personas) y el restante 5% reside en otros departamentos del país. De la población encuestada, el 77% vive en el área urbana y el 23% manifestó vivir en el área rural.

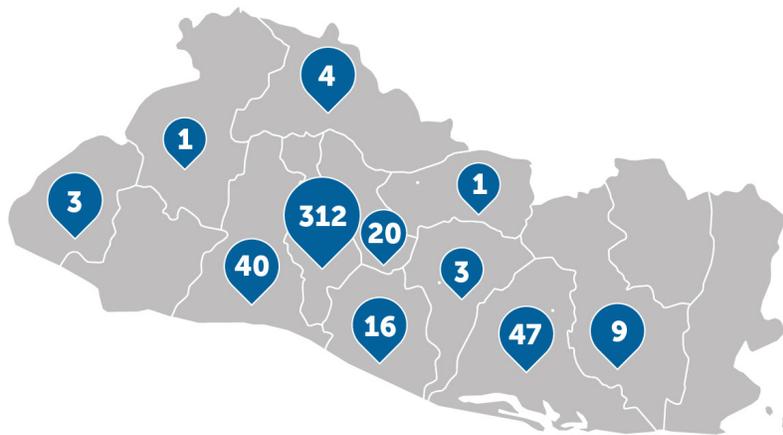


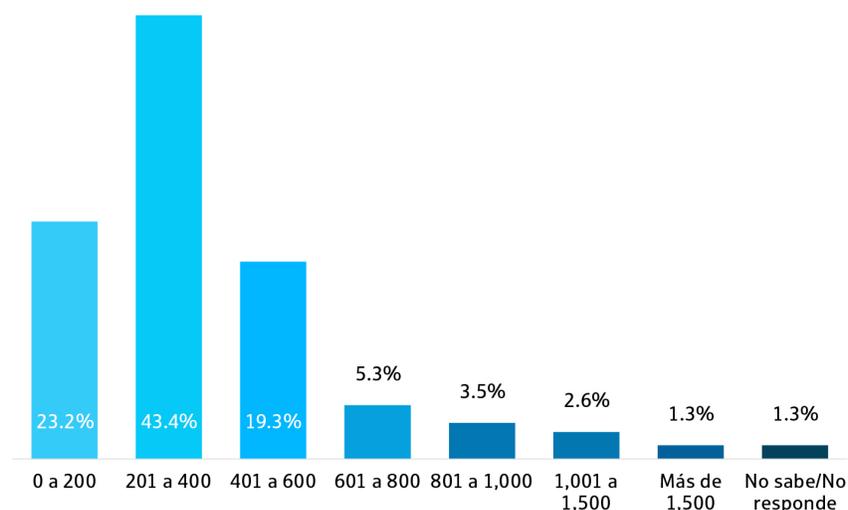
Ilustración 1: Distribución geográfica de las personas encuestadas dentro de El Salvador

En cuanto al nivel de escolaridad de las personas receptoras de remesas encuestadas, el 33% ha completado el bachillerato y el 15% cuenta con estudios universitarios finalizados, el 44% realizó estudios de parvulario, primaria, secundaria y algunos iniciaron el bachillerato, el 3% finalizó sus estudios técnicos, mientras que el 5% no cuenta con ningún nivel de estudios. Al corroborar con información externa se determinó que el 70% de las personas que reciben remesas son mujeres, el 94% de los hogares receptores las utilizan para cubrir gastos diarios de consumo y el 79% de dichos hogares se encuentran en riesgo o viviendo en la pobreza.<sup>8</sup>

Respecto a la composición de los hogares receptores de remesas, es interesante observar que del total de personas encuestadas el 44% de los hogares es encabezado por una mujer, el 53% por un hombre y el 3% no respondió. Con relación a la cantidad de personas que habitan en una vivienda, el 7% de los hogares es habitado por una persona, el 19% es habitado por dos personas, en el 27% viven tres personas y en el 47% de los hogares viven 4 personas o más.

<sup>8</sup> Keller, L. y R. Rouse (2016), *La población receptora de remesas en El Salvador*, Fondo Multilateral de Inversiones, Miembros del BID, Washington D.C., Estados Unidos.

En cuanto al nivel de ingresos, la mayor parte de las personas encuestadas (43.4%) indicó que su ingreso promedio individual mensual en los últimos 12 meses fue entre USD 201 y USD 400, como se puede observar en la gráfica 3.



Gráfica 3: Ingreso mensual promedio en USD de personas receptoras de remesas en El Salvador durante los últimos 12 meses

## Perfil de la población salvadoreña retornada al país

Las personas de origen salvadoreño que han retornado a su país natal son un sector todavía poco estudiado. Según la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), el concepto de la palabra retorno es el acto de regresar al lugar de origen. El retorno puede ser dentro de los límites territoriales de un país, por ejemplo, los desplazados internos que regresan y los combatientes desmovilizados; o, desde el país receptor —tránsito o destino— al país de origen, como por ejemplo los refugiados, los solicitantes de asilo y nacionales calificados.<sup>9</sup> Para el periodo de enero a octubre de 2020 retornaron 9,251 personas a El Salvador —84.1% hombres y 15.9% mujeres—. <sup>10</sup>

Para el presente estudio, se encuestaron 107 personas que han retornado al país. En su mayoría se trata de mujeres (78%). Dado que un gran porcentaje de emigrantes vive en Estados Unidos, no sorprende que gran parte de las personas encuestadas retornaran de este país.

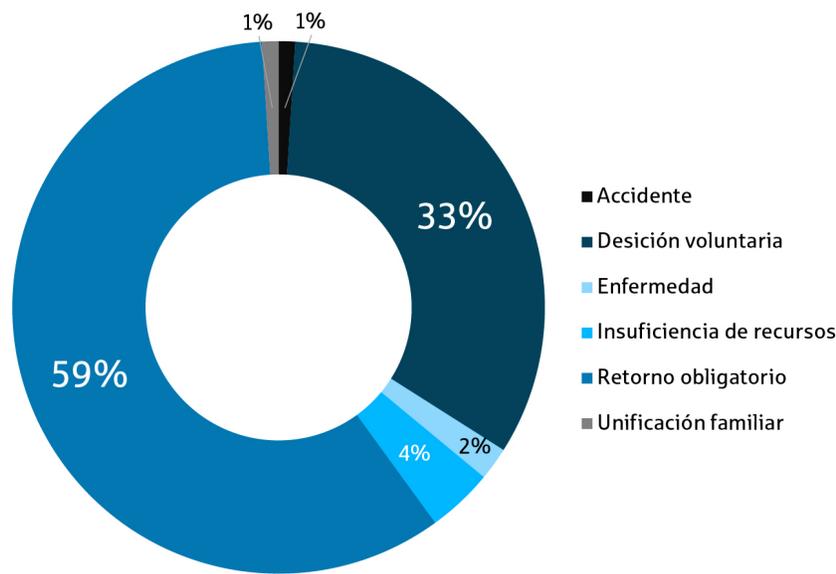
Respecto a la edad, el 15% tiene entre 18 y 24 años de edad, el 42% entre 25 y 34 años, el 36% entre 35 y 49 años; y el 7% entre 50 y 64 años. La mayoría de las personas encuestadas retornó a

<sup>9</sup> OIM (2006), *Glosario sobre migración*, Derecho internacional sobre migración, núm. 7, Ginebra, Suiza.

<sup>10</sup> Según datos de enero a octubre de 2020, obtenidos de la Dirección General de Migración y Extranjería de El Salvador.

El Salvador hace un periodo comprendido entre uno y cinco años (53%); el 17% retornó al país hace menos de un año, y el 29% hace más de cinco años; el 1% no respondió la pregunta.

En la mayoría de los casos —para el 59% de las personas— el retorno fue obligatorio, sólo el 33% de las personas encuestadas manifestó que regresó por decisión voluntaria, el 4% retornó debido a la insuficiencia de recursos y el 4% restante debido a enfermedad, accidente o por motivos de unificación familiar.



Gráfica 4: Motivos de retorno a El Salvador

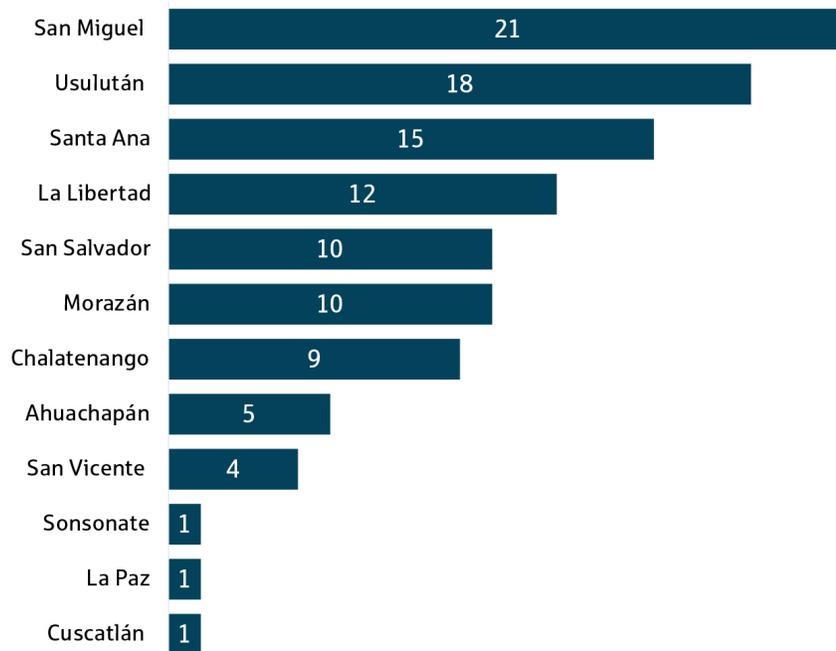
De las personas encuestadas, el 93% manifestó que la mayor parte de sus activos se encuentran en El Salvador, solamente el 3% indicó que están en otro país; y el 4% posee activos tanto en El Salvador como en otro país.

Del grupo participante en el estudio, el 41% no tiene parientes en otro país, mientras que el 49% indicó que su madre o padre, compañera o compañero de vida, hijas o hijos permanecen en otro país. De las personas participantes, el 10% además de tener a parientes de su núcleo familiar en el exterior, también tiene a otros parientes fuera de El Salvador.

De las personas encuestadas, el 94.4% posee NIT (número de identificación tributaria de El Salvador); por otra parte el 5.6% no lo posee. Se puede observar que la falta de NIT es ligeramente más común entre mujeres —6% de las 83 mujeres encuestadas— que entre hombre —4.2% de los 24 hombres encuestados—.

En relación con el nivel de escolaridad, el 31% ha finalizado el bachillerato, el 28% estudió hasta el tercer ciclo, y el 15% hasta el segundo ciclo, el 8.4% realizó estudios universitarios, el restante 17.6%

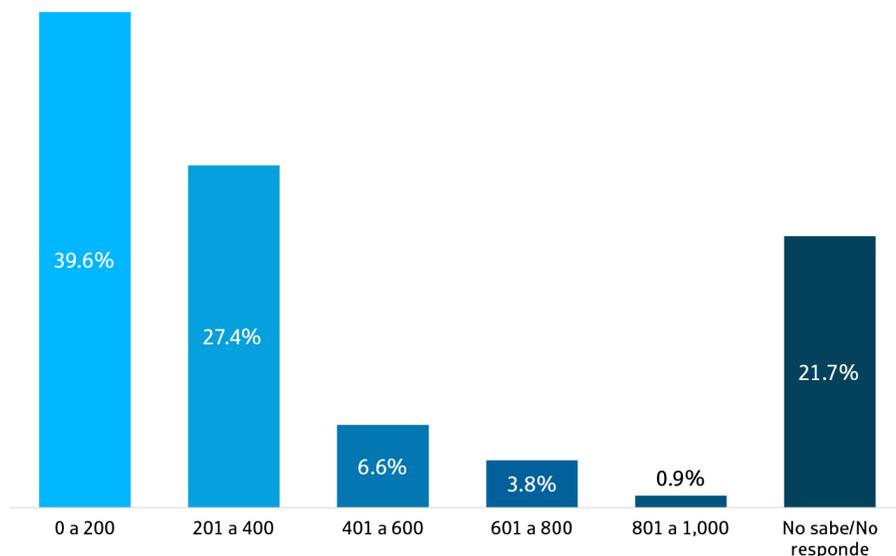
comprende a aquellas personas que estudiaron la primaria y dejaron incompleto el bachillerato. Del sector encuestado, el 50% reside en el área rural y el 50% en el área urbana. Con relación al lugar de residencia, 21 de las personas encuestadas residen en San Miguel, 18 en Usulután, 15 en Santa Ana, 12 en la Libertad, 10 en San Salvador, 10 en Morazán y los 21 restantes en los otros departamentos (ver gráfica 5).



Gráfica 5: Departamento de residencia de las personas retornadas

Con respecto a la vivienda, el 70% de las personas encuestadas indicó que vive en la misma casa con sus hijas o hijos, esposo o esposa, con su compañero o compañera de vida o con cualquier otro familiar, mientras el 26% vive con sus padres, hermanos o con abuelos, el restante 4% vive solo, sola o con amigos y amigas.

Además, el 39.6% de las personas encuestadas expresó que sus ingresos mensuales son de USD 200 o menos, el 27.4% dijo que sus ingresos estaban entre los USD 201 y los USD 400 mensuales, el 21.7% indicó que no sabía o prefería no responder y el 11.3% posee un ingreso mensual entre USD 401 a USD 1,000 (ver gráfica 6).



Gráfica 6: Ingreso mensual promedio en USD de personas retornadas a El Salvador durante los últimos 12 meses

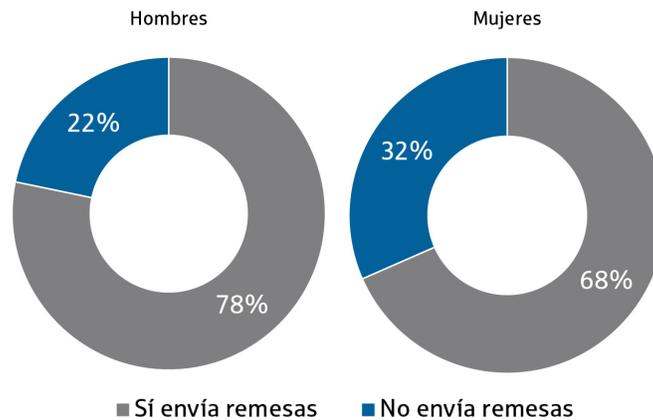
Respecto al origen de sus ingresos económicos, el 50% de las personas encuestadas indicó que trabaja de manera independiente en un negocio propio, el 18% vive de ahorros, ingresos de su pareja o apoyo de su familia, el 16% tiene un empleo de medio tiempo o tiempo completo, el 7% vive de remesas que recibe de otro país, el 2% recibe ingresos de alquileres, utilidades, intereses, dividendos o una pensión, y el 7% dio otra respuesta o no respondió esta pregunta.

### 3. Demanda de productos y servicios financieros

Los sectores descritos en la sección anterior tienen necesidades particulares respecto al uso de productos y servicios financieros. En esta sección se describirán a detalle estas necesidades y su relación con su situación particular como personas en el exterior, receptoras de remesas o retornadas.

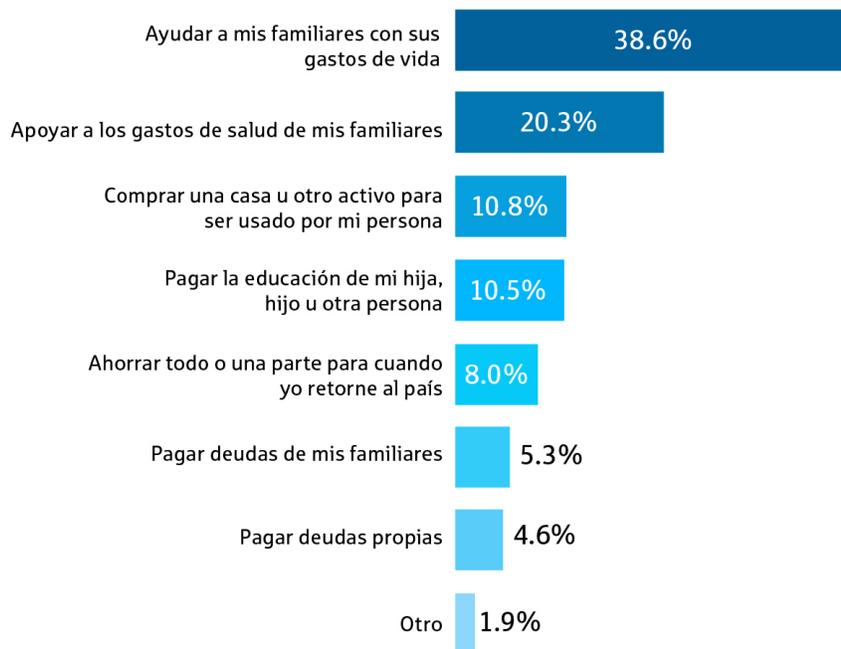
#### 3.1 Personas salvadoreñas en el exterior que envían remesas

Las remesas enviadas desde el exterior son un factor importante para la economía de El Salvador, e imprescindible para un gran porcentaje de hogares. De las personas salvadoreñas en el exterior encuestadas para este estudio, el 74.5% envía remesas a El Salvador; al separar los datos por género, el 68% de las mujeres y el 78% de los hombres envían remesas; una posible explicación es que las mujeres tienden a recibir un salario menor, por lo cual no les sería posible enviar tanto dinero a su país de origen.



Gráfica 7: Porcentaje de hombres y mujeres en el exterior que envían remesas

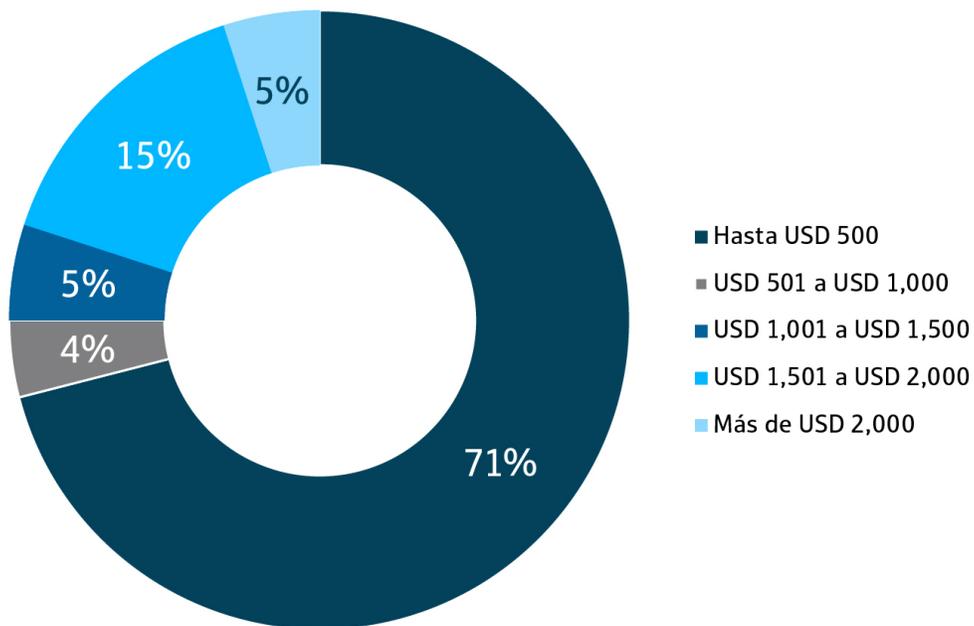
Los diferentes motivos por los que las personas envían remesas están visualizados en la gráfica 8. Destaca, como principal motivo, la ayuda a familiares con sus gastos de vida, en segundo lugar se mencionó el apoyo a familiares con gastos de salud. También son relevantes otros motivos como la compra de una casa u otro activo para uso propio, el pago de costos de educación de hijas o hijos, el ahorro para el eventual retorno al país y el pago de deudas.



Gráfica 8: Objetivos del envío de remesas indicados por personas salvadoreñas en el exterior

Generalmente, las personas salvadoreñas en el exterior que fueron encuestadas envían remesas de manera periódica; el 61% lo hace de manera mensual, el 17% de manera quincenal, el 12% anual, el 5% semanal, el 4% semestral y el 1% de forma trimestral.

**En promedio, las personas salvadoreñas en el exterior envían USD 540 mensuales a sus familias.**



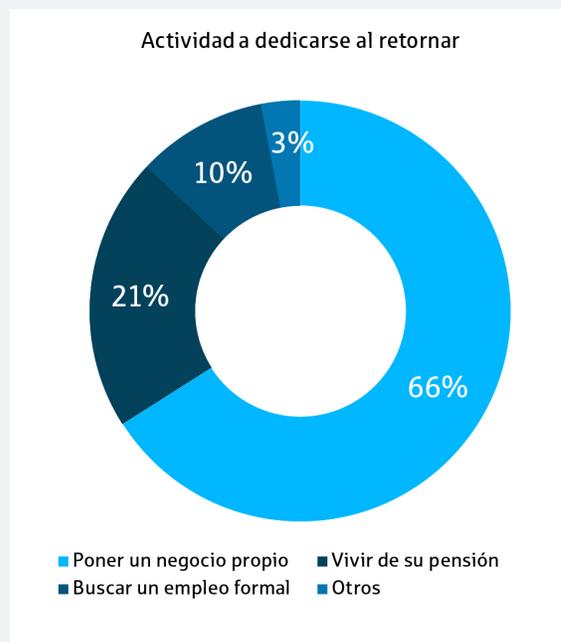
Gráfica 9: Promedio del monto mensual enviado por personas salvadoreñas en el exterior

Respecto al monto de dinero que generalmente envían, se observó un promedio de USD 540 al mes. No obstante, la gran mayoría de personas (71%) envía menos de USD 500 mensualmente, el resto (29%) envía más de esta cantidad por mes.

Entre las 298 personas encuestadas, el 66% desea retornar de forma definitiva a El Salvador en algún momento, al separar los datos por género, el 73% corresponde a hombres y el 54% a mujeres.

Al preguntarles a las personas sobre la actividad a la que les gustaría dedicarse al retornar a El Salvador, el 66% respondió que les gustaría iniciar un negocio propio, el 21% viviría de su pensión, el 10% buscaría un empleo formal y el 3% se dedicaría a otras actividades.

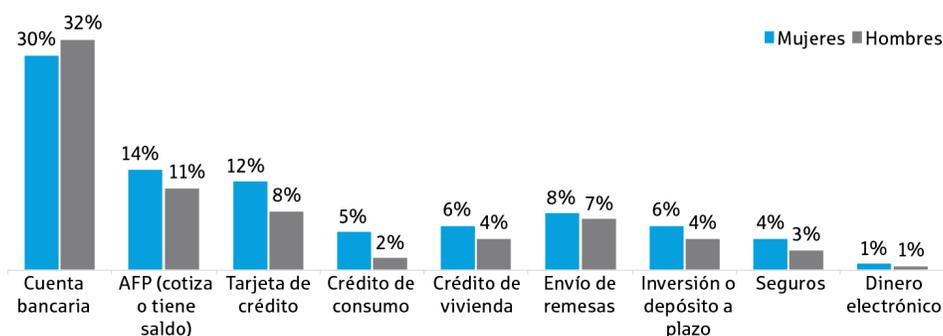
Del total de personas encuestadas, el 25% no sabe en qué invertir al retornar al país; el 37.5% desea invertir y el restante 37.5% no desea invertir por el momento en el país.



Recuadro 1: Expectativa de las personas salvadoreñas en el exterior al retornar al país de origen

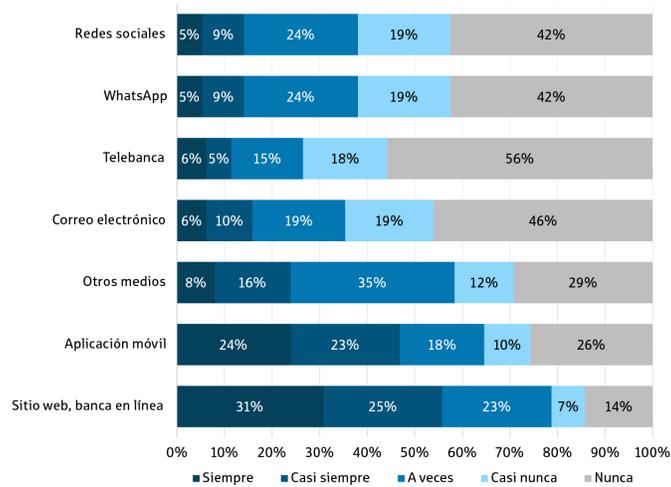
## Uso de productos financieros

La población salvadoreña en el exterior acude comúnmente a entidades financieras de su país de residencia: el 72% de las personas encuestadas indica utilizar productos financieros en el país donde reside. Por otro lado, es menos común que este sector acuda a entidades financieras en El Salvador: sólo el 37% de las personas encuestadas utiliza productos financieros en El Salvador. Este porcentaje es ligeramente más alto para las mujeres (39%) que para los hombres (35%). Principalmente indican utilizar cuentas bancarias y Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), —ver gráfica 10 para más detalles de los productos utilizados—.



Gráfica 10: Productos financieros que utilizan las personas salvadoreñas en el exterior encuestadas dentro de El Salvador.

Los canales que las personas salvadoreñas en el exterior usan principalmente para comunicarse con su entidad financiera son la banca en línea —sitio web— y aplicaciones móviles, mientras que medios más tradicionales como el teléfono ya son de poco uso (ver gráfica 11).



Gráfica 11: Canales de atención que ocupa la población salvadoreña en el exterior encuestada para comunicarse con las entidades financieras en El Salvador

## Limitantes para contratar productos financieros en El Salvador y recomendaciones

Es importante reconocer que existen limitantes para que la población salvadoreña en el exterior acceda a productos y servicios financieros en El Salvador. Estas condiciones nos ayudan a comprender porque sólo el 37% de este sector accede a estos servicios.

	Mujeres	Hombres
Burocracia, trámites y documentación solicitada	24%	29%
Se requiere apoderado o presencia física	14%	13%
Falta de información	10%	13%
No sabe	14%	8%
Altas tasas de interés, comisiones y costos	8%	5%
Falta de productos adecuados	4%	6%
Desconfianza	5%	5%
No poseer documentos en el país extranjero	5%	4%
Dificultad para comprobar ingresos	4%	3%

Falta de alianzas de bancos salvadoreños con bancos extranjeros	2%	4%
Mal servicio, dificultad en canales digitales	4%	2%
Falta de o mal récord crediticio	4%	2%
Necesidad de codeudor o garantía	0%	2%
Ninguna limitante	1%	1%
No le interesa	2%	1%
No tener ingresos suficientes	0%	1%
No contar con dirección en El Salvador	0%	1%

Tabla 2: Limitantes para contratar productos financieros en El Salvador y recomendaciones

Por una parte, están las regulaciones de las entidades financieras salvadoreñas, así como los requisitos y condiciones que éstas establecen a sus clientes, por otra, también influyen la falta de información o conocimiento entre la población, además de otros factores. La tabla 2 especifica las limitantes que fueron mencionadas en las encuestas y la frecuencia con la que se mencionaron entre mujeres y hombres.

En los grupos focales, las barreras más importantes que identificaron las personas salvadoreñas en el exterior para obtener productos y servicios financieros son las siguientes:

- La solicitud de documentos de manera física para realizar trámites los hace más complicados.
- Los requerimientos por ser salvadoreños en el exterior son más exigentes.
- La necesidad de estar de manera presencial en la entidad financiera en El Salvador.
- La dificultad y el costo de contratar a una persona apoderada para realizar los trámites.
- El desconocimiento sobre los productos y servicios financieros que existen en El Salvador.

En los mismos grupos focales, las y los participantes propusieron algunas medidas para facilitar su acceso al sector financiero salvadoreño:

- Tener acceso a información y contratación de productos financieros a través de las embajadas de El Salvador en el exterior.
- Obtener educación financiera por medio de las embajadas.
- Contar con asesoría técnica y legal para contratar productos financieros.

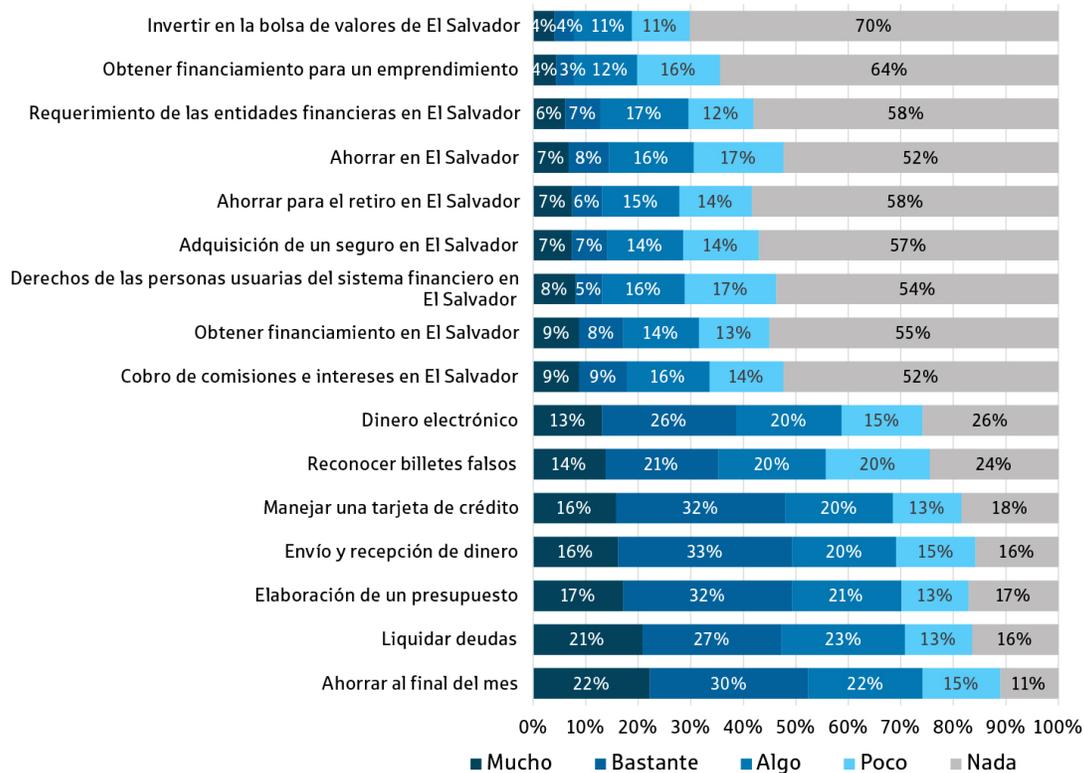
Las y los participantes de los grupos focales también demostraron interés en tener acceso a una base de datos de emprendimientos en El Salvador, a los que podrían apoyar por medio de financiamiento.

Indicaron que estas bases podrían manejarse a través de las embajadas.

## Educación financiera de la población salvadoreña en el exterior

Respecto a la educación financiera de las personas salvadoreñas en el exterior que fueron encuestadas, es importante reconocer que el 71% de ellas no ha recibido educación financiera y desconoce sobre temas de inversión, ahorro y crédito. La gráfica 12 detalla el conocimiento de este sector sobre diferentes temas financieros.

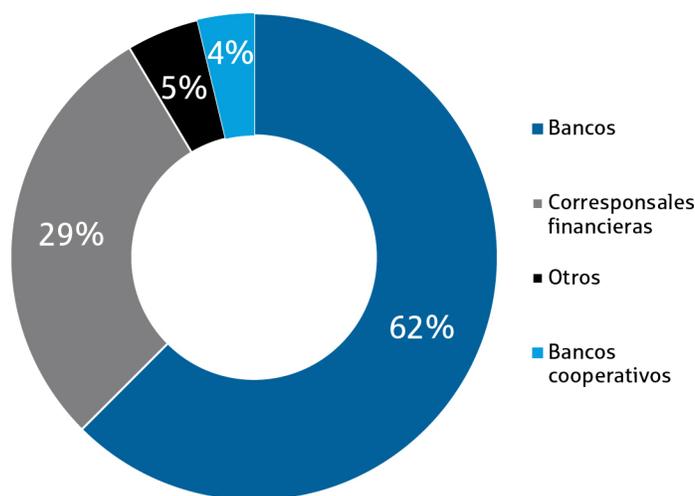
El 71% de las personas salvadoreñas en el exterior no ha recibido educación financiera.



Gráfica 12: Conocimiento de las personas salvadoreñas en el exterior sobre temas de educación financiera

## 3.2 Personas receptoras de remesas en El Salvador

Un porcentaje importante de la población en El Salvador recibe apoyo económico desde el exterior, generalmente de familiares que han emigrado. Las personas receptoras pueden pertenecer tanto a la población económicamente activa como inactiva, como demuestran los datos obtenidos en esta investigación. Entre las 456 personas que participaron en la encuesta, el 29% manifestó que la remesa recibida es su único ingreso, y por lo tanto se trata de población económicamente inactiva; el 31% de las personas trabaja de forma independiente, el 22% manifestó tener un empleo en el sector formal, el 14% trabaja en el sector informal, el 4% corresponde a personas pensionadas y con otras fuentes de ingreso.



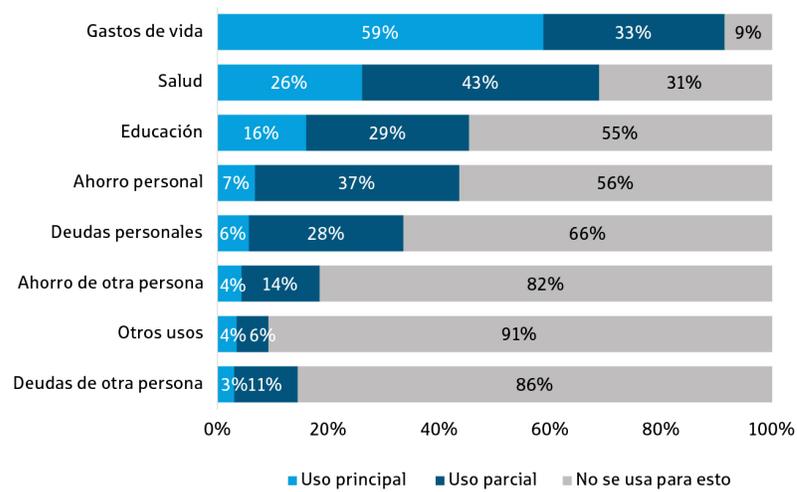
Gráfica 13: Lugar de retiro de remesas

La mayoría de las personas encuestadas prefiere retirar el dinero enviado desde el exterior en un banco (62%), en segundo lugar en corresponsales financieras (29%), mientras los bancos cooperativos (4%) y otras entidades (5%) tienen menor relevancia para el retiro de remesas. La mayoría de las personas participantes (56%) recibe las remesas de forma mensual; el 12% las recibe semanalmente, el 11% las recibe cada tres meses, mientras otro 11% las recibe quincenalmente, el restante 10% lo componen quienes reciben remesas de forma semestral, de forma variable y otros.

Como se mencionó anteriormente, las remesas representan una parte importante de la economía salvadoreña. Esto se refleja en los usos que les dan las personas receptoras a éstas (gráfica 14).

El monto promedio estandarizado mensual de la recepción de remesas entre las personas encuestadas ascendió a USD 337.43, y por lo tanto sobrepasó el promedio obtenido en la Encuesta nacional de migración y remesas de 2017.<sup>11</sup> Los principales destinos de este dinero son los gastos de vida, la salud y la educación (ver detalles en la gráfica 14).

<sup>11</sup> La OIM, en conjunto con el Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, la Digestyc y el BCR realizó la *Encuesta nacional de migración y remesas El Salvador 2017*. Se encuestó a representantes de 2,559 viviendas en el ámbito urbano y rural, estimando un monto anual promedio de remesas monetarias por hogar de USD 3,010, es decir, USD 250.83 mensuales.



Gráfica 14: Uso que dan a las remesas las personas receptoras encuestadas

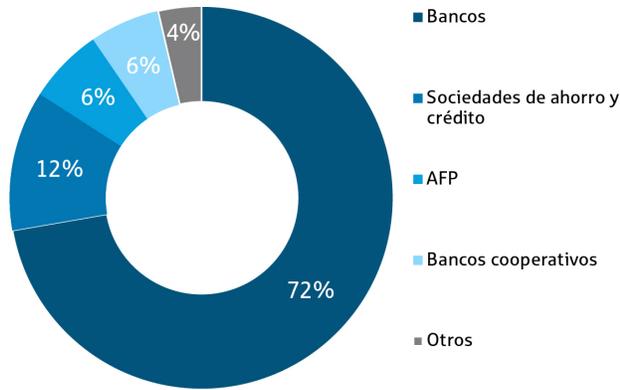
Cabe destacar que el 44% de las personas manifestó que una parte de su remesa la destina al ahorro personal, el 18% indicó que una parte la utiliza además para el ahorro de otras personas, sin embargo la mayoría de las personas encuestadas también utiliza la remesa para gastos de vida, salud, educación y pago de deudas.

## Utilización del sistema financiero

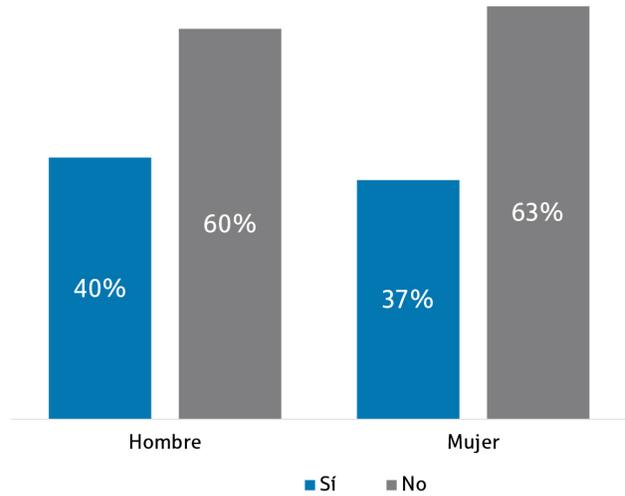
El uso del sistema financiero entre las personas receptoras de remesas está muy restringido a la recepción de las mismas: el 62% de las personas que reciben remesas utilizan el sistema financiero exclusivamente para esto, es decir que no poseen ni utilizan otros productos o servicios financieros.

**De las personas receptoras de remesas, 62% no utiliza ningún producto o servicio financiero aparte del servicio de recepción de remesas.**

En su mayoría, las personas que usan el sistema financiero acuden a los bancos comerciales. Con un incentivo correcto, las personas podrían dejar resguardadas estas remesas en la banca, esto generaría una mayor capacidad de otorgamiento de crédito para esta población, lo cual podría traerle muchos beneficios.

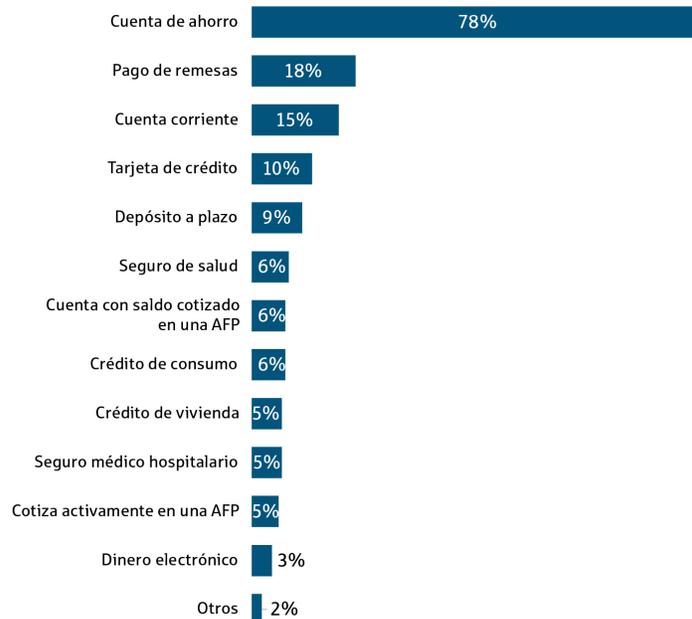


Gráfica 15: Tipos de entidades financieras utilizadas por las personas receptoras de remesas



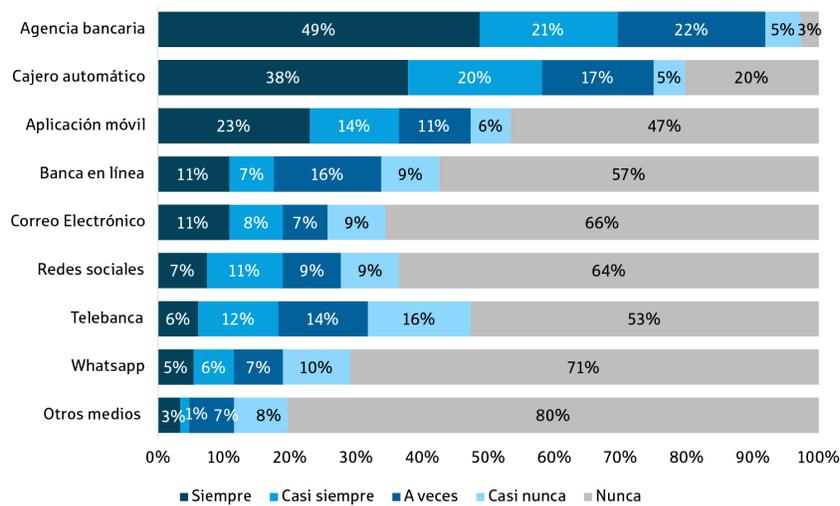
Gráfica 16: Uso de productos financieros

Entre las 173 personas encuestadas que indicaron utilizar productos o servicios financieros, el producto más común fue la cuenta de ahorro, como se puede apreciar en la gráfica 17. El pago de remesas a otras personas, la cuenta corriente y la tarjeta de crédito son los productos y servicios que le siguen, aunque tan sólo entre el 10% y el 18% de las personas que respondieron utiliza estos productos.



Gráfica 17: Productos financieros utilizados por las personas receptoras de remesas

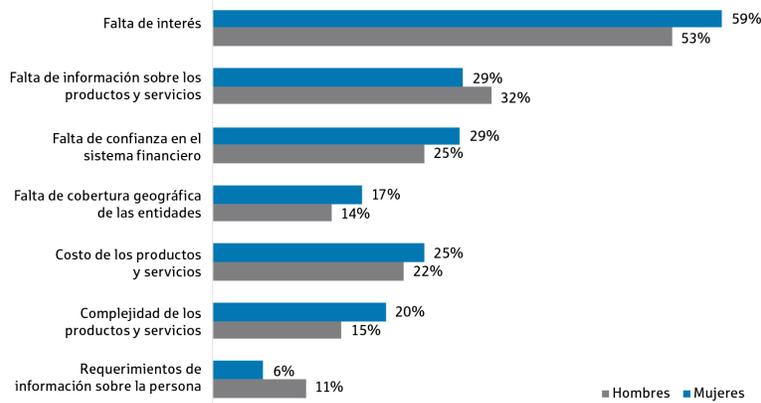
Se observa que un bajo porcentaje de la población del estudio utiliza los medios digitales para comunicarse con su entidad financiera. Del grupo encuestado que utiliza servicios financieros, el 43% indicó tener preferencia por la modalidad presencial, mientras que el 48% desconoce o tiene desconfianza de los medios digitales. La gráfica 18 detalla la frecuencia de uso de una variedad de canales de comunicación presenciales y digitales.



Gráfica 18: Frecuencia de uso de canales presenciales y digitales para la interacción con las entidades financieras

## Limitantes para el uso del sistema financiero y necesidades

El escaso uso del sistema financiero en el sector de las personas receptoras de remesas hace surgir la pregunta: ¿cuáles son los factores limitantes para que este sector haga un mayor uso del sistema financiero según sus necesidades y preferencias? La encuesta reveló los factores más significativos que influyen en el uso de productos y servicios financieros, los cuales están detallados en la gráfica 19.



Gráfica 19: Limitantes para el uso de productos y servicios financieros entre la población receptora de remesas

La limitante más importante, por haber sido mencionada por la mayoría de las personas encuestadas (57%), es la falta de interés en adquirir productos y servicios financieros. Este porcentaje es más alto entre las mujeres (59%) que entre los hombres (53%). Además, la falta de información sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros (30%) y la falta de confianza en el sistema financiero (27%) son factores importantes que limitan su uso desde la perspectiva de la demanda.

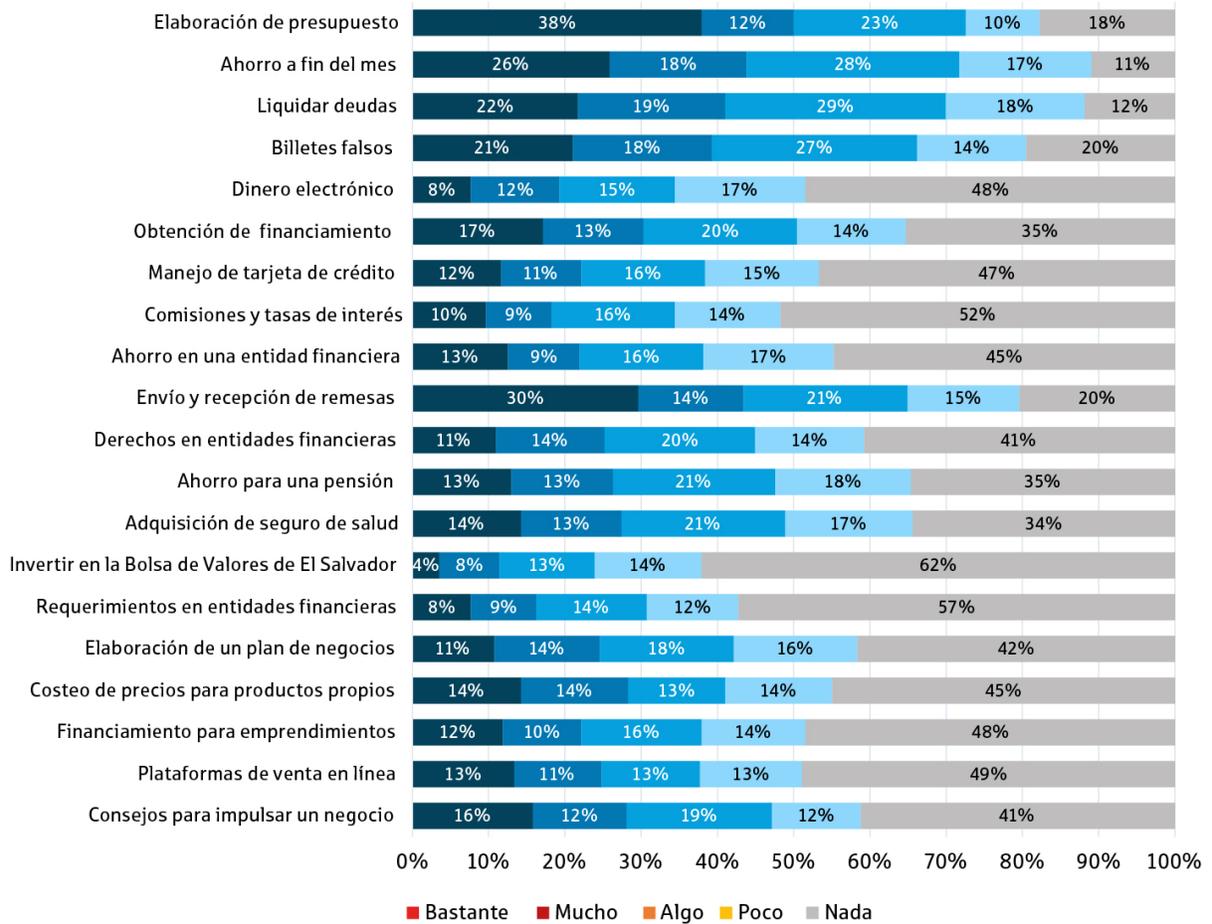
Por otro lado, los factores que no tienen que ver con la información o la confianza, tienen poca relevancia para el sector de personas receptoras de remesas, ya que observamos que las otras limitantes mencionadas sólo aplican para un porcentaje bajo de este sector: la falta de cobertura geográfica (16%), el costo de las operaciones financieras (24%), la complejidad de los productos ofrecidos (18%) y los requerimientos de información que no posee la persona al solicitar un producto (8%). Muchas de las personas encuestadas seleccionaron más de una opción.

**La principal limitante para el uso del sistema financiero por parte de la población receptora de remesas es la falta de información y de confianza.**

Se puede concluir entonces que la falta de información y de confianza son las razones principales que limitan el acceso de las personas receptoras de remesas al sistema financiero. No obstante, es importante mencionar que también existe una demanda insatisfecha de productos financieros, ya que el 42% de las personas encuestadas indicó que desea contratar productos para ahorrar y el 18% desea contratar productos para invertir. Eso significa que las necesidades y la potencial demanda de productos y servicios financieros no están siendo cubiertas actualmente por el sistema financiero salvadoreño.

## **Educación financiera de la población receptora de remesas**

Es poco común que las personas receptoras de remesas hayan recibido educación financiera: el 88% de las personas encuestadas indicó nunca haber recibido educación financiera. Por lo tanto, el conocimiento de muchos temas financieros relevantes para la vida cotidiana es bajo, como se puede observar en la gráfica 20.

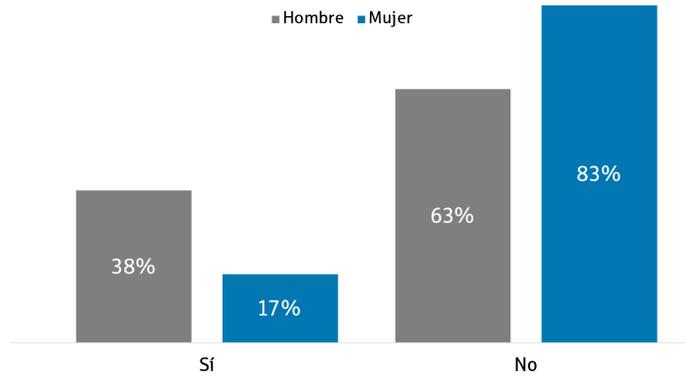


Gráfica 20: Conocimientos sobre temas de educación financiera entre la población receptora de remesas.

### 3.3 Personas retornadas a El Salvador

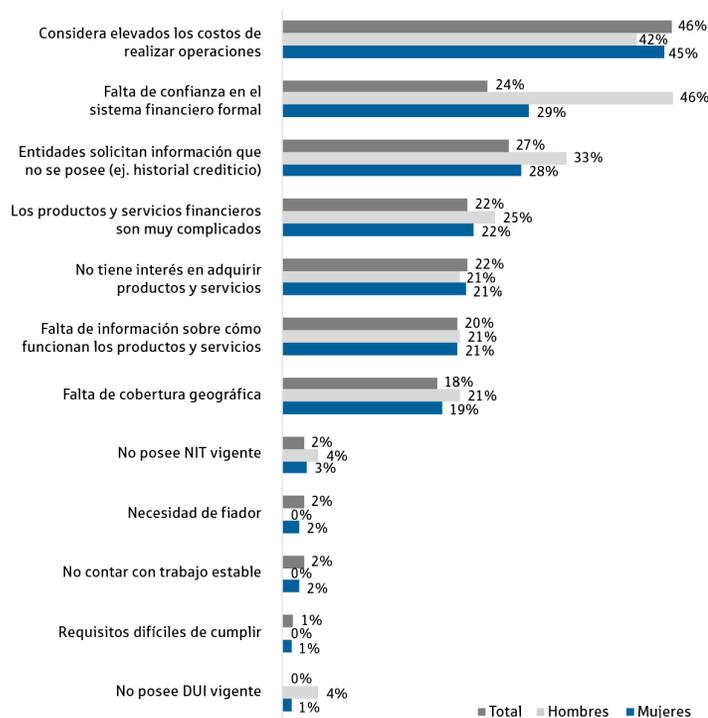
Entre las 107 personas retornadas que se encuestaron para este estudio, el 79% no utiliza productos o servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras del país, un porcentaje alto y por encima del promedio del país —según el Global Findex 2017, el 30.4 % de la población mayor de 15 años de edad tiene por lo menos una cuenta de ahorro—.<sup>12</sup> En la muestra, este porcentaje es significativamente más alto en las mujeres (83%) que en los hombres (63%).

<sup>12</sup> Banco Mundial (2018), Global Financial Inclusion Database (Global Findex) 2017, Washington D.C., Estados Unidos.



Gráfica 21: Uso de productos y servicios financieros entre personas retornadas a El Salvador

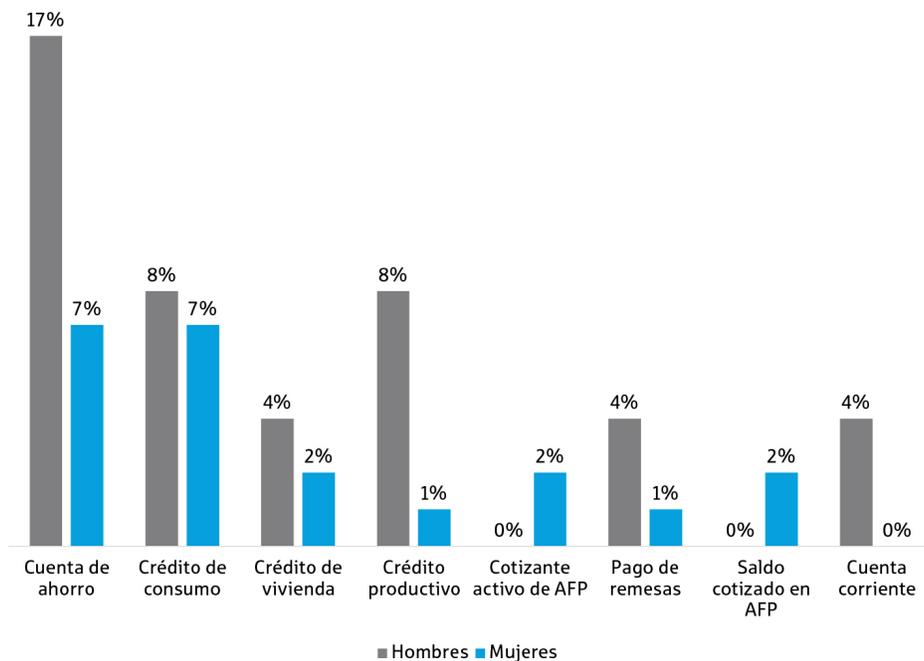
La razón más mencionada para no utilizar el sistema financiero fue el elevado costo de las operaciones de las entidades financieras (45%), seguido por no contar con la información que éstas solicitan (31%), por ejemplo el historial crediticio, y la falta de confianza en el sistema financiero en general (29%). También son relevantes como factores limitantes la complejidad de los productos financieros (22%), la falta de interés (21%), de información (21%) y de cobertura geográfica (19%). Muchas personas encuestadas seleccionaron más de una opción.



Gráfica 22: Limitantes para utilizar el sistema financiero entre personas retornadas a El Salvador

Entre las personas retornadas que utilizan productos financieros, el 17% de los hombres y el 7% de las mujeres utilizan cuentas de ahorro, siendo este el producto más utilizado, seguido por los créditos de consumo que utilizan el 8% de los hombres y el 7% de las mujeres. La diferencia entre mujeres y hombres son altas en varios casos, especialmente en la utilización de cuentas de ahorro —17% en hombres y 7% en mujeres— y en la utilización de crédito productivo —8% en hombres versus 1% en mujeres—, (ver detalles en la gráfica 23).

Las entidades preferidas para estos productos son en primer lugar los bancos comerciales, seguidos por bancos cooperativos y por las sociedades de ahorro y crédito.



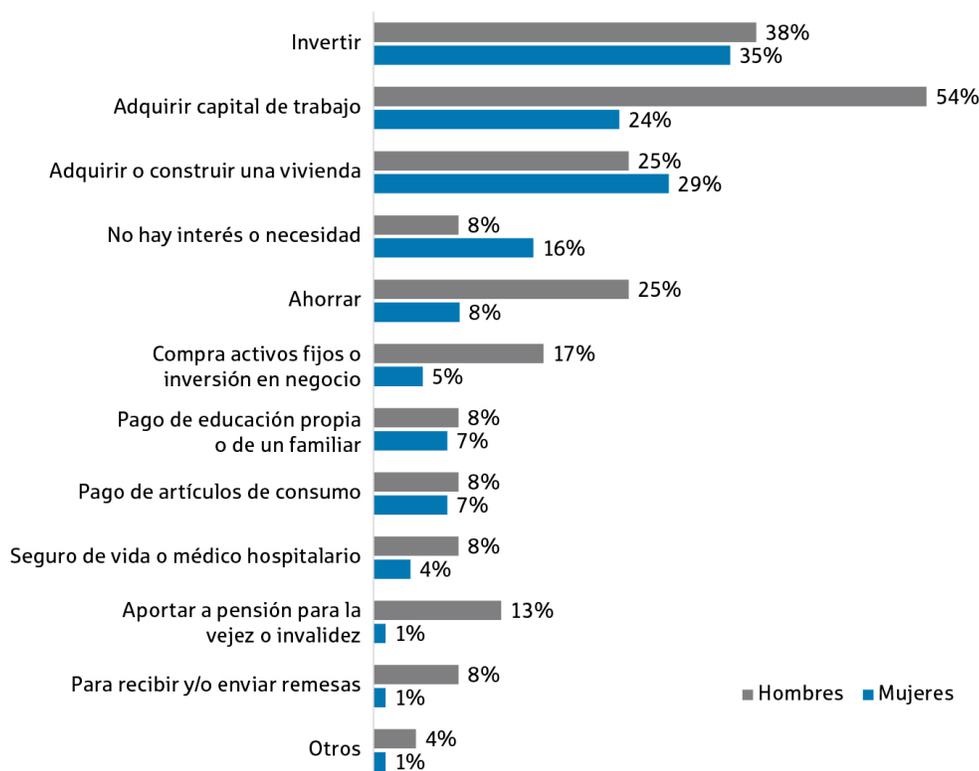
Gráfica 23: Productos y servicios que utiliza la población retornada en entidades financieras. Los porcentajes se calcularon sobre la muestra total de 24 hombres y 83 mujeres.

## Necesidades de productos financieros

Las necesidades de productos financieros entre la población retornada se pueden apreciar en la gráfica 24. Tanto mujeres (35%) como hombres (38%) indicaron que tienen necesidad de productos para invertir. También hay una alta necesidad de productos para adquirir capital de trabajo y en este rubro se ve una pronunciada diferencia entre el porcentaje de mujeres (24%) y el porcentaje de hombres (54%). La tercera necesidad más común entre las personas retornadas encuestadas es la de productos financieros para adquirir o construir una vivienda (29% en mujeres y 25% en hombres).

Es importante mencionar que un porcentaje más alto de mujeres (16%) que de hombres (8%) indicó que no le interesa adquirir productos financieros, es decir, expresaron menor necesidad de adquirir dichos productos.

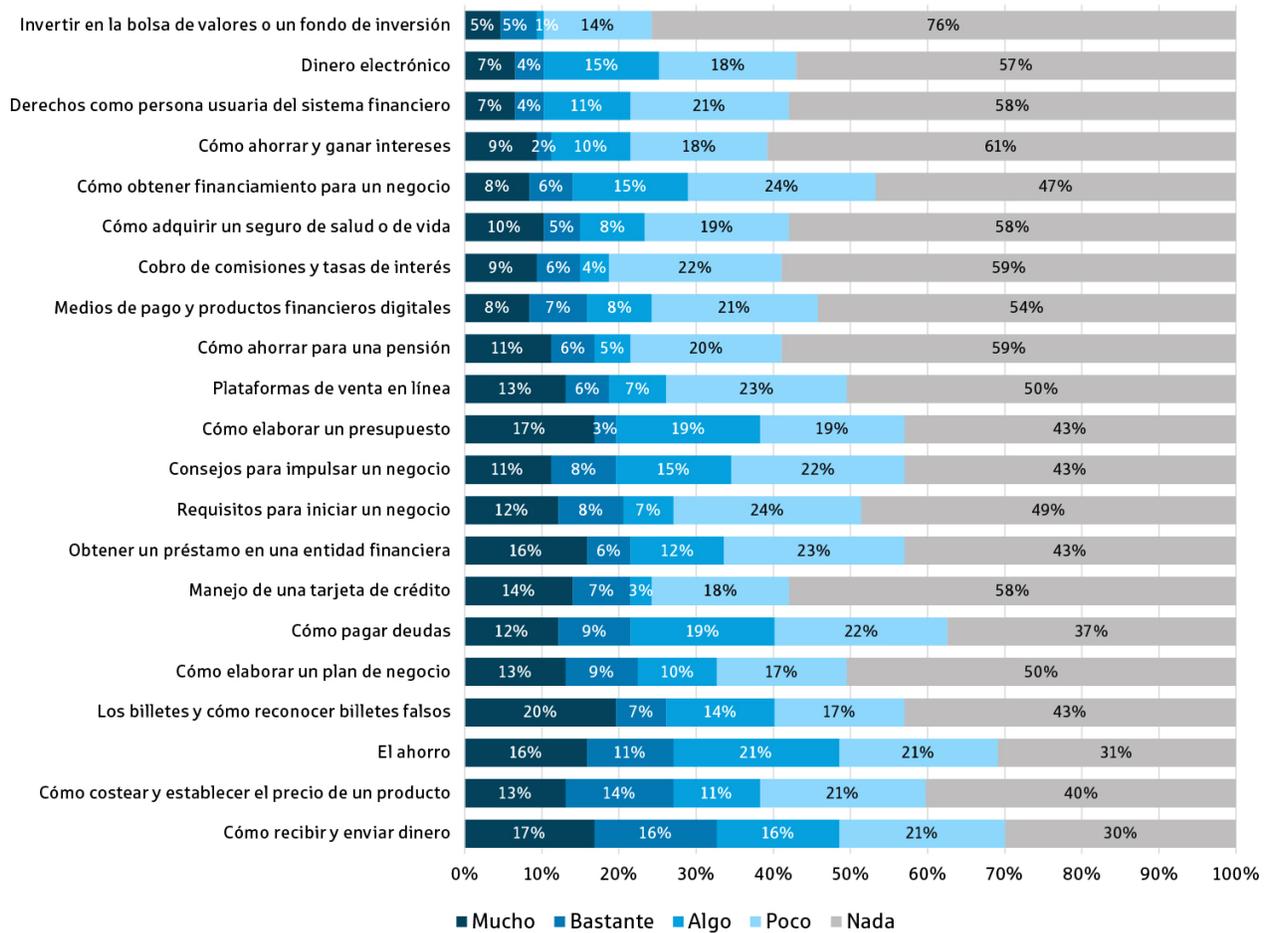
Como demuestra la gráfica 24, la necesidad de productos financieros surge en muchos casos del deseo de financiar un negocio, ya sea para capital de trabajo, activos fijos u otro tipo de inversión. En relación con este dato, y juntando los datos para ambos sexos, se observa que el 71% indicó que no ha podido iniciar un emprendimiento debido a la falta de financiamiento. Otras limitantes que se mencionaron son la falta de conocimientos técnicos sobre cómo emprender (23%), y la falta de conocimiento sobre los trámites legales y requisitos para iniciar un negocio (21%). Por otro lado, el 13% expresó que no ha considerado emprender un negocio; algunas de las personas encuestadas seleccionaron más de una opción.



Gráfica 24: Necesidad de productos financieros expresada por personas retornadas. Los porcentajes se calcularon sobre la muestra total de 24 hombres y 83 mujeres.

Similar a los otros sectores, un alto porcentaje de la población retornada participante afirmó no haber recibido educación financiera (72%) y sólo el 28% manifiesta haber recibido educación financiera en algún momento. La gráfica 25 detalla los conocimientos en diferentes temas financieros. Los conocimientos sobre cómo recibir y enviar dinero y sobre el ahorro son los más comunes —70% y 69%, respectivamente—.

De las personas retornadas, el 71% indica que no ha podido iniciar un negocio por falta de financiamiento.



Gráfica 25: Conocimiento de temas financieros entre la población retornada. Los porcentajes se calcularon sobre la muestra total 107 personas encuestadas.

## 4. Oferta de productos y servicios financieros para las personas migrantes, receptoras de remesas y retornadas

Los tres grupos poblacionales descritos en las secciones anteriores representan el sector de la demanda para productos y servicios financieros y son los destinatarios de programas de educación financiera. Para complementar esta información y conocer mejor la oferta de productos y servicios financieros, se realizó una encuesta entre entidades financieras públicas y privadas que operan en El Salvador. Se obtuvo un total de 27 respuestas de bancos, aseguradoras, bancos cooperativos, federaciones de entidades financieras, sociedades de ahorro y crédito, una agencia de información de datos, sociedades y asociaciones cooperativas, agentes remesadores y un proveedor de dinero electrónico.

De las 27 entidades financieras encuestadas, 14 (52%) indicaron que ofrecían productos y servicios orientados a las personas salvadoreñas en el exterior y 13 entidades (48%) indicaron que ofrecían productos y servicios orientados a las personas receptoras de remesas en el país.

**De las entidades financieras encuestadas, el 53% ofrece productos financieros para personas salvadoreñas en el exterior y el 48% para personas receptoras de remesas.**

Por otro lado, ocho entidades de las 27, manifestaron que no atienden a ninguno de los tres segmentos de este estudio. Los motivos para no atender estas poblaciones son:

- La estrategia de la entidad está orientada a otros segmentos.
- Falta un marco normativo que facilite los procesos para la contratación, registro y documentación a distancia necesarios para atender a estos segmentos.
- No se ha implementado la firma electrónica en el país para contratar productos financieros a distancia.

- No conocen las necesidades de servicios financieros que tienen las poblaciones de este estudio.

Respecto a la oferta de productos y servicios a través de plataformas digitales, 18 de las 27 entidades indicaron que sí cuentan con una oferta que usa estos medios. A continuación se detallan los canales que estas entidades han implementado:

Plataforma digital	Porcentaje de entidades
Aplicación móvil	83% (15 entidades)
Banca en línea	72% (13 entidades)
Call center o sistemas de Respuesta de Voz Interactiva (IVR)	11% (2 entidades)

Tabla 3: Plataformas digitales que implementan las entidades financieras encuestadas

Además de estas plataformas, se mencionaron los siguientes servicios digitales:

- Quioscos donde las personas pueden realizar transacciones en línea accediendo al servicio a través de una tarjeta de débito.
- Aplicaciones de pago por celular.
- Cotización digital de seguros.
- Servicios por WhatsApp y redes sociales.

De las nueve entidades que en este momento no ofrecen plataformas digitales, cinco tienen la implementación en estudio o en proceso para el futuro, mientras que cuatro aún no lo han previsto debido a la alta inversión necesaria para implementar este tipo de plataformas o por otros motivos.

## 4.1 Servicios y productos que ofrecen las entidades financieras

Una revisión documental de los sitios web de las entidades financieras en El Salvador, incluyendo fondos de inversión, demostró que hay una variedad de servicios financieros específicamente pensados para la población salvadoreña en el exterior y las personas que reciben remesas en

**Existe una diversidad de servicios financieros relacionados con las remesas, como los seguros contra la pérdida de una remesa o créditos para personas que comprueban un ingreso constante de éstas.**

El Salvador. Al mismo tiempo, hay una variedad de servicios que pueden ser aprovechados por esta población aunque no hayan sido diseñados específicamente para ella.

Entre los productos que ofrecen las entidades financieras a la población salvadoreña, se encuentran servicios de recepción de remesas en cuenta bancaria o cobro en efectivo contra la presentación de un código de envío. Más allá de los servicios de envío y cobro de remesas, se ofrecen también seguros de remesas en caso de robo o defunción de la persona que la remite, así como créditos para personas receptoras de remesas que logren comprobar estabilidad del flujo de las mismas. La tabla 3 detalla los productos y servicios que se ofrecen para cada uno de los tres sectores bajo estudio.

Las cuatro organizaciones y fundaciones que realizan proyectos con personas migrantes y que fueron encuestadas para esta investigación comparten la perspectiva de que no existen productos o servicios financieros acordes a las necesidades de las personas retornadas. El principal problema que mencionan es que este segmento no cuenta con toda la documentación necesaria. Además, sienten desconfianza hacia el sistema financiero y les falta información sobre el funcionamiento de los productos financieros.

	Población salvadoreña en el exterior	Población receptora de remesas	Personas retornadas
<b>Servicios y productos ofrecidos por las entidades financieras</b>			
Cuentas de ahorro digital/electrónica	X	X	X
Cuenta de ahorro/ tarjeta de débito	X	X	X
Cuentas corrientes	X	X	X
Cuenta simplificada	X	X	X
Depósitos a plazo fijo	X		X
Ahorro programado	X	X	X
Envío y recepción de remesas	X		X
Transferencias	X		X
Crédito con respaldo a pago por remesa		X	
Créditos de consumo		X	
Créditos hipotecarios	X	X	X

Créditos personales	X	X	X
Crédito en general			X
Tarjetas de crédito		X	X
Seguro de vida y daños	X	X	X
Seguro de gastos médicos/ programas de salud	X	X	X
Seguro de robo o hurto de remesa	X	X	X
Seguros automotrices	X	X	X
Seguros residenciales	X	X	X
Seguro de educación		X	X
Seguros en general	X	X	X
Seguros de accidentes de personas		X	X
Seguros de empresas, PYME y fianzas		X	X
<b>Servicios y productos ofrecidos por las entidades financieras</b>			
Atención en consulados	X		
Canales digitales (aplicación móvil, banca en línea, transacciones IVR/ call centers, redes sociales, quioscos, aplicaciones de pago por celular, cotizaciones digitales de seguros, servicios por WhatsApp)	X		
Canales electrónicos	X	X	X
Pago de servicios		X	X
Compra en comercios		X	X
Recargas de saldo		X	X

Tabla 4: Servicios y productos ofrecidos por las entidades financieras

## Requisitos para la contratación de servicios y productos financieros

Los principales requisitos que establecen las entidades financieras encuestadas para que las personas salvadoreñas en el exterior puedan contratar servicios o productos financieros son los siguientes:

- Constancia de buen récord crediticio.
- Comprobante de buena salud para contratar seguros incluyendo el seguro de deuda, algunas entidades estipulan un límite de edad entre 69 y 70 años.
- Documento Único de Identidad (DUI) y/o Número de Identificación Tributaria (NIT) autenticados por un notario salvadoreño en alguno de los consulados en el exterior.
- Pasaporte, carné de residencia u otro documento para verificar estatus migratorio en el país en el que residen.
- En algunos casos, se requiere número de seguro social en el extranjero y número de impuestos interno.
- Para determinar origen de los fondos o determinar capacidad de pago en el caso de productos activos: declaración de impuestos de años pasados, formulario W-2 para personas asalariadas en Estados Unidos, constancia de ingresos de un negocio propio, u otra constancia salarial.
- Los fondos de inversión que se dirigen a personas salvadoreñas en el exterior requieren que la clientela tenga una cuenta en una entidad financiera salvadoreña para colocar los rendimientos, así como una serie de documentación de identificación, de debida diligencia y conocimiento del cliente.

Entre los requisitos que las personas salvadoreñas receptoras de remesas deben cumplir para contratar servicios o productos financieros se encuentran los siguientes:

- Constancia para determinar el origen de los fondos o capacidad de pago, por ejemplo, demostración de que ha recibido remesas por un período de tiempo mínimo.
- Buen récord crediticio.
- Comprobante de buena salud para contratar seguros incluyendo el seguro de deuda, algunas entidades estipulan un límite de edad entre 69 y 70 años.

## 4.2 Educación financiera

La educación financiera puede ser una manera de enfrentar la falta de información y confianza que se observa en los tres sectores bajo estudio. Por esa razón, se incluyeron preguntas sobre educación financiera en las encuestas dirigidas a las entidades financieras.

La educación financiera es un servicio que algunas entidades actualmente brindan a su clientela y al público en general. De las 27 entidades financieras encuestadas, 14 manifestaron que brindan educación financiera dirigida específicamente a personas salvadoreñas en el exterior, mientras que 22 entidades indicaron que imparten educación financiera dirigida específicamente al segmento de personas receptoras de remesas en El Salvador y 13 la brindan a las personas retornadas al país.

Los temas de educación financiera que las instituciones encuestadas brindan al público son muy variados y en su mayoría no se trata de ofertas específicas para la población migrante, sino de ofertas para la población en general. El único tema con particular relevancia para la población objetivo de este estudio es el de recepción y envío de remesas. La siguiente tabla resume los temas que las entidades encuestadas ofrecen actualmente en capacitaciones para el público:

	Población salvadoreña en el exterior	Población receptora de remesas	Personas retornadas
<b>Educación financiera ofrecida a la población objetivo</b>			
Cómo ahorrar y conceptos generales	X	X	X
Cómo elaborar un presupuesto personal	X	X	X
Seguros, cobertura y terminología	X	X	X
Finanzas personales	X	X	X
Créditos y conceptos generales	X	X	X
Uso de tarjetas de crédito y débito	X	X	X
Seguridad de transacciones electrónicas	X	X	X
Consejos para visitas a agencias bancarias y cajeros automáticos	X	X	X
Seguridad para transacciones en efectivo y manejo de efectivo	X	X	X
Recepción y envío de remesas		X	
Uso de canales digitales	X	X	
Sistema financiero	X	X	
Manejo de negocios		X	
Buen uso de sus productos financieros y cómo optar por el producto que más se adapte a sus necesidades	X	X	
Información de portafolio y sus procesos	X	X	X
Historial crediticio	X	X	
Adquisición de vivienda	X		
Dinero electrónico y billetera digital		X	X
Pago de facturas y recargas por celular			X

Tabla 5: Temas de educación financiera ofrecidos por entidades financieras

Las cuatro entidades que no brindan educación financiera indicaron varias razones para ello: unas cuentan con programas de educación financiera para el público general, mas no para el público migrante en particular, otras indicaron que les faltan herramientas y personal capacitado, o que existe poco interés de la clientela.

## **Inversión directa en emprendimientos salvadoreños por parte de migrantes**

Mientras que los servicios financieros tradicionales son una manera de canalizar el dinero de salvadoreños en el exterior hacia sus familiares y otras personas en el país, también existe la inversión directa que realizan migrantes en el exterior a emprendimientos salvadoreños. Entre las cuatro organizaciones de la sociedad civil que se encuestaron para este estudio, una indicó que conduce un programa que involucra tanto a personas salvadoreñas en el exterior como a personas salvadoreñas retornadas y que consiste en un modelo de crowdfunding, es decir, de inversión productiva de la diáspora salvadoreña en emprendimientos de personas salvadoreñas retornadas. La entidad que realiza este proyecto indicó que contacta a las personas salvadoreñas en el exterior a través de llamadas telefónicas, medios digitales y de las embajadas salvadoreñas.

### **4.3 Barreras para la inclusión financiera**

Las entidades financieras encuestadas identificaron una variedad de obstáculos para ofrecer productos y servicios financieros a las personas salvadoreñas en el exterior, las personas receptoras de remesas y retornadas al país, los cuales se resumen a continuación y están detallados en la tabla 6.

Respecto a la población salvadoreña en el exterior, cabe destacar dos principales barreras:

- La falta de implementación de la firma electrónica para contratar productos y servicios financieros (seis menciones).
- La falta de leyes y disposiciones que regulen la oferta de servicios y productos financieros fuera del país (cinco menciones).

En cuanto a las personas receptoras de remesas, cinco entidades respondieron que no existen barreras. No obstante, otras entidades mencionaron las siguientes barreras:

- El exceso de información regulatoria solicitada para el pago de remesas y registros de clientes (dos menciones).
- La complejidad de los procesos (dos menciones).
- La falta de corresponsales no bancarios (dos menciones).

- La falta de implementación de la firma electrónica para la contratación de productos financieros (una mención).

Con respecto a la población retornada, las entidades financieras encuestadas indicaron las siguientes barreras:

- Poca experiencia con el sistema financiero, lo que resulta en una falta de historial crediticio y/o un historial de salud cuando se trata de seguros (cuatro menciones).
- Ingresos bajos y/o volátiles (tres menciones).
- Obstáculos normativos y requerimientos de información con los que las entidades deben cumplir para registrar a la clientela.

	Población salvadoreña en el exterior	Población receptora de remesas	Personas retornadas
<b>Barreras para la inclusión financiera</b>			
Falta de implementación de firma electrónica para contratar servicios y productos financieros	X	X	X
Falta de leyes y disposiciones para la oferta de servicios financieros fuera de El Salvador	X		
Falta de canales en el exterior	X		
Falta de documentación para validar el estatus legal de las personas fuera del país	X		
Falta de documentos salvadoreños para la contratación de productos (como el NIT y el DUI)	X		
Falta de historial crediticio y/o de salud de las personas	X		X
Alta inversión requerida para dar a conocer servicios fuera de El Salvador			
Obstáculos normativos y requerimientos de información para registro de clientes			X
Requisitos de documentación para apertura de productos (como el NIT o dificultad de renovación del DUI)	X		X
Necesidad de procesos simples de contratación	X	X	X
Percepción de poco interés de las personas en usar productos financieros en El Salvador	X		
Trámites legales adicionales para pago de siniestros fuera del país (seguros)	X		
Falta o volatilidad de ingresos	X	X	X
Inexistencia de servicios o productos financieros en El Salvador que se adecuen a las necesidades de dicho segmento	X		X

Falta de información sobre productos y servicios financieros en El Salvador	X		X
Exceso de información regulatoria solicitada para pago de remesas y registro de clientes		X	
Falta de corresponsales no bancarios		X	
Falta de estadísticas o programas a nivel nacional que den a conocer necesidades financieras, estado migratorio y detalle de habilidades laborales			X
Resistencia y barreras culturales hacia el uso de nuevas tecnologías y canales electrónicos			X
Preferencia por el uso de dinero en efectivo			X
No contar con activos para garantía o no llevar registros contables del negocio informal			X

Tabla 6: Barreras para la inclusión financiera

## Barreras para la oferta de servicios digitales

Los retos y obstáculos principales que se mencionaron para ofrecer los servicios y productos a los sectores de la población objetivo a través de medios digitales son:

- La alta inversión para promover y dar a conocer los medios digitales.
- El costo de mantenimiento de la plataforma digital y de defenderse contra ataques tecnológicos.
- La falta de implementación de la firma electrónica certificada para contratación de productos financieros.
- Los requisitos regulatorios que requieren documentos en original.

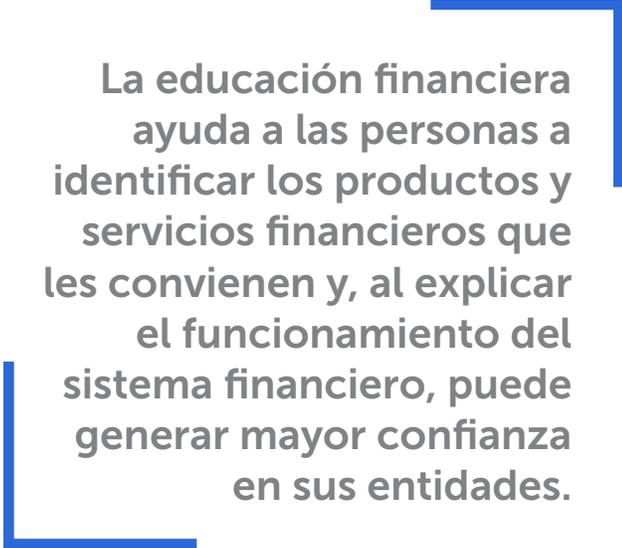
## 5. Propuestas para cerrar la brecha entre la oferta y la demanda

Con base en los hallazgos expuestos en las secciones anteriores, se desarrolló una serie de propuestas que tanto el sector público como privado podrían implementar para mejorar la inclusión financiera de los grupos del estudio. De esta manera se podría cerrar la brecha entre las necesidades de la población, es decir, la demanda, y las ofertas que actualmente existen en el sector financiero.

### 5.1 Educación financiera

Fortalecer la educación financiera de los tres sectores poblacionales en estudio tiene el potencial de cerrar varias de las brechas identificadas. Una mayor educación financiera ayudará a todas

las personas a identificar los productos y servicios financieros que les convienen y, al explicar el funcionamiento del sistema financiero, dicha educación puede generar mayor confianza en las entidades financieras.



**La educación financiera ayuda a las personas a identificar los productos y servicios financieros que les convienen y, al explicar el funcionamiento del sistema financiero, puede generar mayor confianza en sus entidades.**

Para las personas salvadoreñas en el exterior, el principal medio para recibir educación financiera es el internet, ya que esta población está dispersa en muchas regiones del mundo. Las embajadas y consulados, las organizaciones de la sociedad civil que trabajan en el exterior, y las instituciones financieras salvadoreñas pueden ofrecer talleres en línea o presenciales, así como materiales de estudio autodirigidos para las personas salvadoreñas en el exterior.

En el caso de las personas receptoras de remesas y retornadas al país, la oferta de educación financiera se integra con las ofertas para el resto de la población salvadoreña. Al mismo tiempo, es importante reconocer que hay temas específicos que son relevantes para estos dos grupos y sobre los cuales se pueden generar ofertas dirigidas. Por ejemplo, el ahorro y las oportunidades de inversión son particularmente importantes para que las personas receptoras de remesas utilicen el dinero recibido de la mejor manera y con una perspectiva hacia el futuro. Para el caso de las personas retornadas, es importante que reciban el asesoramiento necesario para que normalicen su estatus migratorio y obtengan documentos de identidad, y que conozcan los productos y servicios que tienen requisitos menos exigentes y a los que pueden acceder prontamente.

El desarrollo de ofertas de educación financiera con perspectiva de género puede ser una aportación importante para mejorar el acceso de las mujeres al sistema financiero, para concientizar sobre las barreras específicas que ellas enfrentan en relación con el éste y las estrategias para reducir dichas barreras.

Además, una educación financiera dirigida al emprendimiento puede apoyar a que tanto hombres

como mujeres cumplan mejor con los requerimientos para acceder a financiamiento productivo para sus negocios.

## 5.2 Regulación

Los ajustes a la regulación salvadoreña son otra vía para mejorar la inclusión financiera de las poblaciones bajo estudio. No obstante, se deben tomar en cuenta y equilibrar una variedad de elementos que tienen gran importancia, como la estabilidad del sistema financiero, la protección de las personas usuarias de dicho sistema, las regulaciones internacionales para la prevención del lavado de dinero, entre muchos otros factores. Por lo tanto, es importante mencionar que las medidas propuestas aquí no toman en cuenta un análisis profundo de estos factores, sino que representan meramente posibles respuestas a las barreras identificadas en el estudio:

1. **Implementación de la firma electrónica para la contratación de productos y servicios financieros.** Esta medida respondería a la principal barrera mencionada en las encuestas y se dirigiría sobre todo a la población salvadoreña en el exterior, la cual requiere contratar productos y servicios financieros sin estar físicamente presente en el país.
2. **Brindar mayor información sobre el funcionamiento del sistema financiero, así como sus productos y servicios, por medio de las embajadas y los consulados salvadoreños.** Esta medida incluye la capacitación del personal diplomático para asesorar a personas salvadoreñas en el exterior, así como la divulgación de información a través de material impreso y diversos canales digitales.
3. **Mejorar la capacidad de asociación de las personas salvadoreñas en el exterior.** Por medio de las asociaciones, las personas pueden asesorarse e intercambiar información sin la necesidad de que intervenga una autoridad.
4. **Promoción de productos que se acoplen a las necesidades de las personas salvadoreñas en el exterior, receptoras de remesas y retornadas al país.** A través de las entidades financieras públicas y privadas, se puede crear una nueva gama de productos dirigidos a las necesidades específicas de estos sectores.
5. **Creación de productos financieros y ofertas de educación financiera con el propósito de cerrar las brechas de género en el acceso a y uso de productos y servicios financieros.** Estos productos y servicios pueden dirigirse directamente al sector femenino o bien adaptarse a sus necesidades específicas, tanto dentro como fuera del país.
6. **Creación de productos y servicios financieros con requisitos menos exigentes.** Dirigida hacia los sectores en estudio, esta medida puede apoyar la inclusión financiera de personas que no cuentan con los documentos o garantías necesarias para contratar los productos y servicios regulares.

7. **Mejorar la transparencia sobre los requerimientos y condiciones de los productos y servicios financieros.** Esta medida pretende incrementar la confianza de la población en el sistema financiero tanto dentro como fuera del país.
8. **Promover y facilitar el uso de medios digitales en las entidades financieras de El Salvador para llegar a áreas remotas del país.** Esta medida se dirigiría a la población receptora de remesas que vive en zonas rurales, considerando la falta de cobertura geográfica del sistema financiero en dichos lugares.

## 6. Referencias bibliográficas

- Banco Central de Reserva (BCR) de El Salvador (2019), Documento de trabajo. Resultados de la sexta encuesta de remesas familiares en los Estados Unidos, San Salvador, El Salvador.
- Banco Mundial (2018), Global Financial Inclusion Database (Global Findex) 2017, Washington, D.C., Estados Unidos.
- Dirección General de Estadísticas y Censos (Digestyc) (2016), Encuesta de hogares y propósitos múltiples, San Salvador, El Salvador.
- Keller, L. y R. Rouse (2016), La población receptora de remesas en El Salvador. Fondo Multilateral de Inversiones, Miembros del Grupo BID, Washington D.C., Estados Unidos.
- Maldonado, R. (2016), Migración internacional, remesas e inclusión financiera: El caso de El Salvador, Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), México, México.
- Ong, R. (2021), Los flujos de remesas registran un sólido crecimiento del 7,3% en 2021, comunicado de prensa, 17 de noviembre de 2021. Disponible en línea: <<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/11/17/remittance-flows-register-robust-7-3-percent-growth-in-2021>>.
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Ministerio de Relaciones Exteriores, Digestyc y BCR (2017), Encuesta nacional de migración y remesas El Salvador, San Salvador, El Salvador.
- OIM (2006), Glosario sobre migración. Derecho internacional sobre migración, núm. 7, Ginebra, Suiza.
- Peña, W., y M.E. Rivera (2018), Dividendo demográfico y migración en El Salvador: ¿cuánto se ha perdido?, Notas de población, núm. 106, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).





*implementada por:*

