



Estudio de Mercado
de **Productos y Servicios Financieros Rurales**
en ocho departamentos de Guatemala

El marco de referencia: Inclusión Financiera

Como un proceso que garantiza el acceso a los servicios financieros a grupos vulnerables y de bajos ingresos a un costo asequible.

Q.



A nivel macro o micro, una base financiera sólida brinda oportunidades para promover el desarrollo.



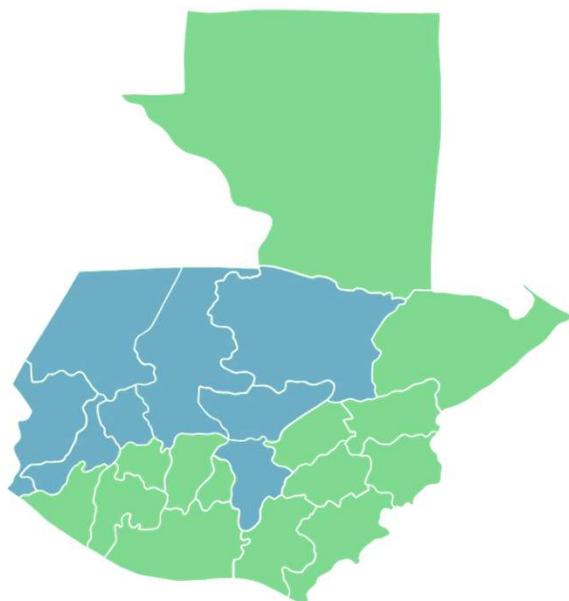
La Economía crecerá de manera sostenida cuando las empresas y las personas tengan acceso equitativo y oportuno al sector financiero.



El ahorro y el acceso al crédito deben complementarse para fortalecer la estabilidad financiera de los hogares.

El estudio ofrece un diagnóstico del estado de la oferta y demanda de productos y servicios financieros en las áreas rurales Guatemala.

Nota metodológica



Dimensión	Descripción
Población Objetivo	Personas residentes de los 15 municipios Chiantla, Coatepeque, Cobán, Huehuetenango, Joyabaj, Malacatán, Quetzaltenango, Salamá, San Juan Sacatepéquez, San Marcos, San Pedro Carchá, San Pedro Sacatepéquez, Santa Cruz Barillas, Santa Cruz del Quiché y Totonicapán.
Cálculo del Tamaño de la Muestra	El tamaño se determinó partiendo del tamaño de la población en cuestión y realizando el cálculo estadístico de margen de error del 2%. Más una ponderación en áreas que son más del 30% rural para garantizar un mejor nivel de cobertura a este sector. La ponderación propuesta es aumentar la muestra en esas ciudades en 50%.
Segmentación de la muestra	La segmentación se realizó con base a la composición demográfica de la población y atendiendo factores como, ruralidad, etnicidad, sexo y edad.
Fecha del trabajo de campo	Septiembre y octubre 2024
Equipo de trabajo de campo	1 Director 1 Coordinador 2 Supervisores de campo 1 Asistente técnico 17 Encuestadores
Encuestas realizadas	2,052
Tipo de muestreo	Probabilístico
Ubicaciones	Las encuestas se realizaron en ubicaciones públicas (plazas, centros de pago, comercios)

Adicionalmente se han realizado 59 entrevistas a profundidad; 61 visitas Mystery Shgopiing a 10 Agencias bancarias y 17 Cooperativas

Demanda de productos Financieros:

El acceso a productos y servicios financieros ocurre cuando una persona puede usar servicios de pago en el sistema financiero, formalizar su ahorro, así como obtener créditos y seguros a un costo competitivo.

El **64.4%**
posee una cuenta
Monetaria o de Ahorro

El **45.8%**
corresponde a personas
del sector rural

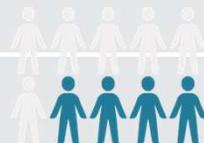
El **16.20%**
posee una cuenta
en Cooperativas

El **35.6%**
no posee una cuenta en
un Banco o Cooperativa

Principales Hallazgos



**Cartera de crédito
concentrada en el área
metropolitana de la capital
del país**



**Poblaciones rurales, MiPyMEs
y receptores de remesas
muestran índices de
vulnerabilidad económica**

**Se identificaron
disparidades en los cobros
por uso de productos**

**en las tasas de interés de
crédito y ahorro en 61
agencias proveedoras de
financieras**

Razones de por qué no posee una cuenta

Al preguntar por qué no posee una cuenta bancaria, las tres respuestas más comunes fueron:

- “Creo que necesito cierta cantidad de dinero para poseer una cuenta.” **(54.7%)**
- “Creo que no necesito tener una cuenta.” **(19.6%)**
- “El proceso de apertura es complicado.” **(14.2%)**

Estas respuestas resaltan el rol de la Educación Financiera como factor que puede cambiar la percepción y decisiones en torno a la posesión de una cuenta.

Aquellos que tienen **más ingresos y poseen ahorros**, tienen una **mayor probabilidad de obtener una cuenta bancaria**. Mientras quienes pertenecen a **zonas rurales y tienen menos ingresos**, creen que **no necesitan o creen no tener fondos suficientes para abrir una cuenta**.





Acerca del Ahorro

La mayoría de personas ahorra de manera informal, mientras que el **30%** lo hace formalmente dentro del sistema financiero y un porcentaje más pequeño invierte directamente en activos fijos.

¿Tiene algún tipo de ahorro o inversión?	Indígena	Joven	Mujer	Rural	Recibe remesa	Promedio
Tiene algún tipo de ahorro o inversión	41.3%	38.8%	43.3%	43.2%	63.4%	44.5%
No tiene algún tipo de ahorro o inversión	57.1%	60.7%	55.9%	56.0%	35.9%	54.5%
NS/NR	1.6%	0.5%	0.8%	0.8%	0.7%	0.9%

Los resultados de la encuesta muestran que menos de la mitad de las personas poseen ahorros, con la excepción de quienes reciben remesas. Los jóvenes son el segmento más bajo en tener ahorro, seguido de las poblaciones indígenas o personas que viven en áreas rurales.

Un **10%** está ahorrando para su jubilación.

El **69.30%** guarda el dinero para casos de emergencia de salud.

Acercas del Crédito

El acceso al crédito facilita y agiliza la construcción de activos y la inversión. Las personas que viven en áreas rurales lo obtienen para sus negocios agrícolas.

Las principales barreras percibidas para las personas que viven en comunidades rurales son la distancia, el idioma materno y el cumplimiento de requisitos.

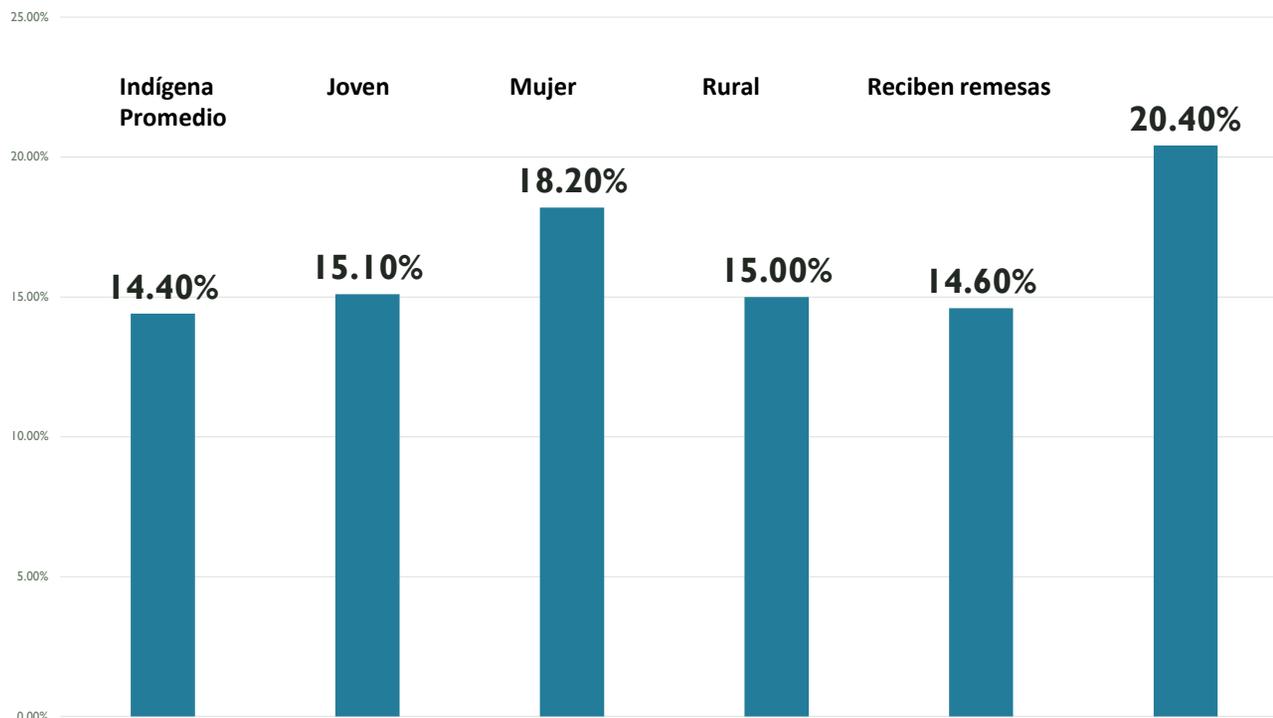
1 de cada **10**
personas
obtiene algún tipo
de préstamo

El **40%**
no ha obtenido nunca
un crédito en ningún
momento

Los receptores de remesas
Están interesados por
créditos enfocados en
educación/capacitación.



Acercas de los Seguros



El porcentaje de quienes cuentan con un seguro dentro de la población es menor que el promedio fuera de ese segmento, con una diferencia de casi del **5%**, ya que, entre las personas jóvenes, personas de poblaciones indígenas, receptores de remesa y del sector rural **15%** posee un seguro, frente al promedio de **20%**.

Contar con un seguro es un mecanismo de mitigación de riesgo económico que protege los bienes o inversiones. La ausencia de este, no ofrece las mismas garantías de ausencia o situación especial.

En caso de emergencia económica, las principales respuestas sobre a quien acuden son:

- a la familia primero
- familiares en el exterior.

Las instituciones financieras no son percibidas como una fuente de apoyo ante emergencias.

Acerca de los Medios de Pago

El uso de instituciones financieras para efectuar pagos es una actividad importante ya que las personas necesitan cumplir con sus obligaciones básicas de mantenimiento mensual.

Las obligaciones sobre
pago de luz 79.10%
alimentación 71.80%
agua 54.70%

son los principales pagos que realizan, seguido de internet, gas y cable.

El **12%**
realizan operaciones
financieras a través del celular

1 de cada **4**
usuarios
utiliza las aplicaciones
para realizar pagos de
servicios.



El **30%**
mencionó que le parece atractivo utilizar el
celular para realizar transacciones.

Opinión de utilizar teléfono celular para manejar el dinero y realizar operaciones financieras

Uso de celular para realizar operaciones financieras	Maya	Joven	Mujer	Rural	Recibe remesa	Promedio
Atractiva/ pero no sé cómo o dónde usarlo	19.60%	14.60%	20.40%	23.80%	21.30%	18.50%
Creo que es un servicio de alto riesgo	15.00%	14.70%	17.50%	16.60%	17.00%	16.70%
Muy atractiva/ sería algo útil y confiable	26.20%	42.10%	27.80%	20.50%	33.30%	30.20%
Otro	6.30%	3.10%	4.40%	6.60%	6.70%	4.00%
Poco útil	22.80%	12.30%	19.30%	24.20%	12.00%	18.40%
Lo utiliza para manejar su dinero y realizar operaciones financieras	10.10%	13.20%	10.70%	8.30%	9.80%	12.20%

Fuente: Encuesta en 15 municipios de los 8 departamentos bajo estudio, 2024.

Resultados del estudio de mercado de productos y servicios financieros rurales en Guatemala.

22.0%

A través de agentes de bancos o cooperativas

55.2%

Cobro en banco

5.7%

A través de una cooperativa

8.3%

A través de tiendas/ despensas / kioscos o centros comerciales

Cobro de las remesas



3.1%

Se depositan en una cuenta monetaria

2.6%

Lo reciben en casa a través de un familiar

3.0%

Se transfieren a billeteras electrónicas

0.1%

Otros métodos

Acercas de las Remesas

Los resultados de la encuesta muestran que **56%** de las personas están recibiendo remesas, lo que se traduce a **2.4 millones de hogares**, una cantidad similar al número mensual de transacciones de remesa que llegan a Guatemala.

El **32%**
Indicó sentirse inseguro al recibir una transacción móvil.

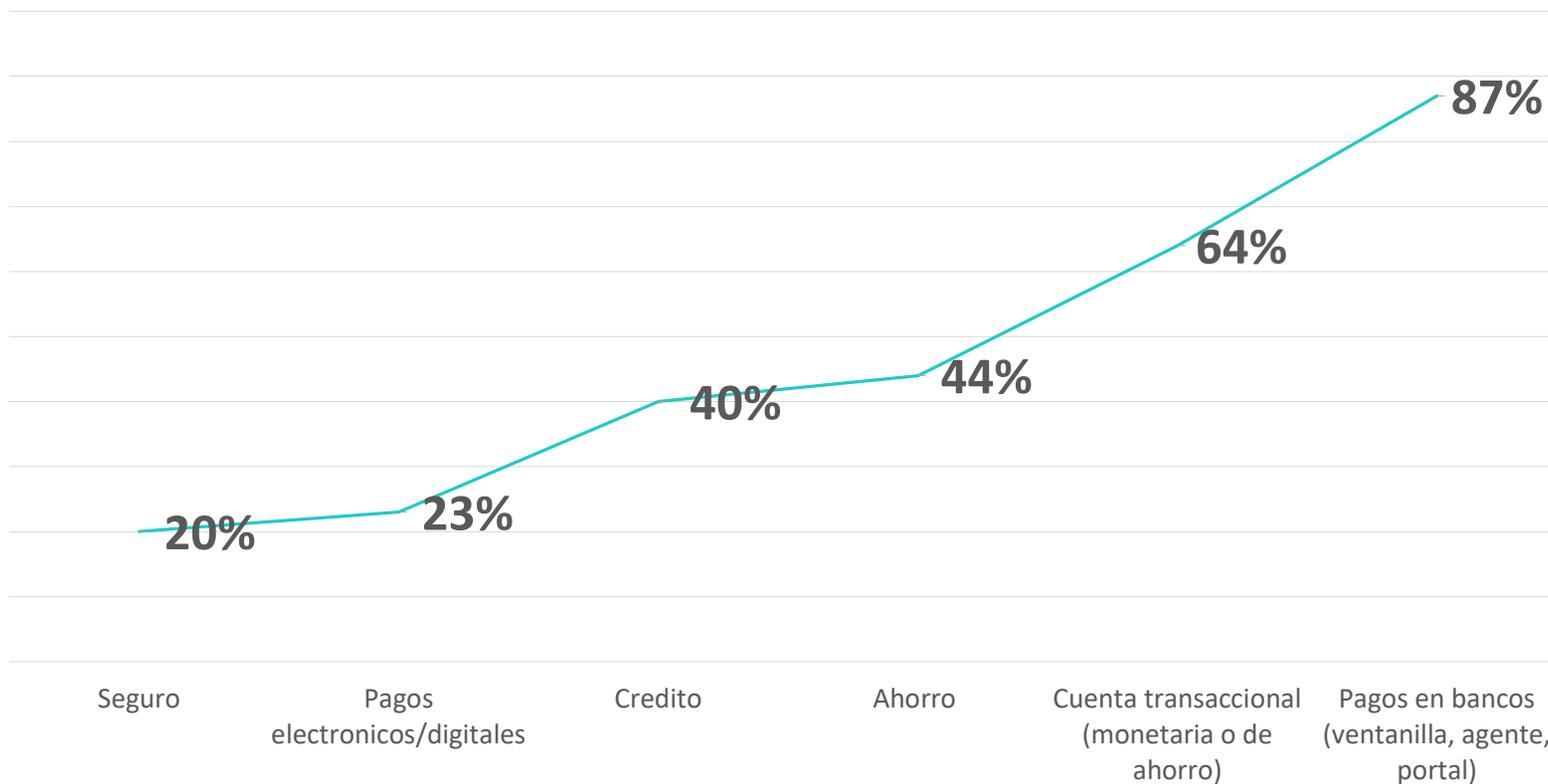
El **57%**
mostró interés en utilizar billeteras electrónicas para recibir remesas.

El **20%**
Expresó *"me pueden robar el Celular"*

Casi un **30%**
Indicó no saber usar las billeteras electrónicas.

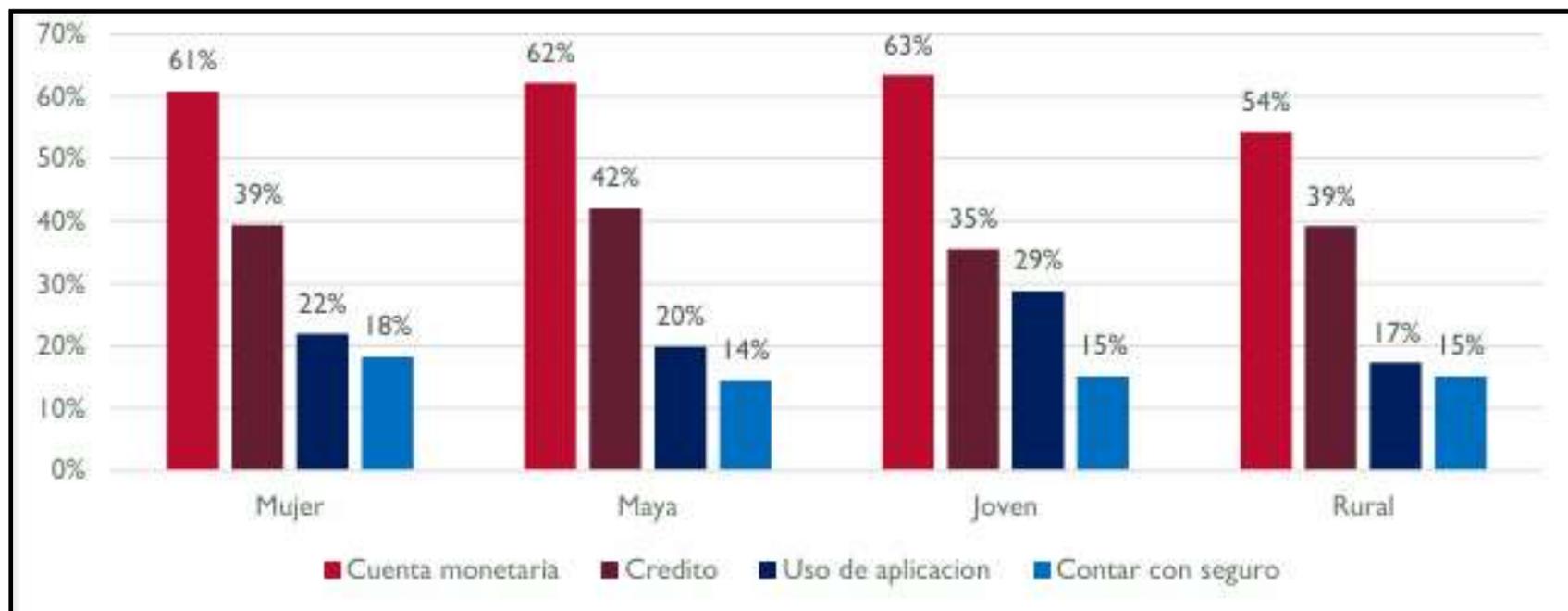


Porcentajes de la Población que Cuenta con Servicios Financieros en Guatemala



La tenencia de una cuenta monetaria o de ahorro alcanza a más de la mitad de la población. Sin embargo, los cuatro grupos bajo estudio en particular están por debajo del promedio. Estos grupos pertenecen a la mitad o más de la población guatemalteca, lo que en términos agregados refleja un déficit importante en términos de equidad, pero también de productividad—entre menos acceso al sistema financiero exista dentro de la población, menor es el potencial de movilizar el crédito en la economía local, ya que el crecimiento de los activos del sistema financiero depende en gran parte de los recursos financieros de su población.

Servicios Financieros por Grupo de Interés



Análisis de factores que habilitan o limitan la Educación Financiera

Los datos del estudio de mercado revelan a las personas que acceden a programas de **Educación Financiera** tienen **características demográficas y económicas específicas**. Predominan las mujeres (66.47%) que viven en zonas rurales (45.54%) y pertenecen a comunidades indígenas (44.38%).

Este perfil indica que los programas de Educación Financiera están alcanzando a los grupos más vulnerables, que enfrentan barreras económicas y sociales significativas.

La Educación Financiera tiene una correlación negativa importante con el acceso a cuentas bancarias (**-0.757 como valor de R**), lo que puede significar algunas percepciones iniciales.

- Hace falta una revisión de los contenidos en términos pedagógicos, de pertinencia cultural, de género y etareo.
- En términos de ahorro, existe también una correlación negativa (**-0.375 como valor de R**), la cual puede indicar que, aunque la Educación Financiera fomenta el conocimiento sobre la importancia del ahorro, no siempre contempla los mecanismos prácticos para el acceso a ese servicio, o no está orientada hacia el cambio de las percepciones de las personas y por lo tanto de su comportamiento en el mercado.
- Las **aplicaciones financieras y las herramientas digitales se posicionan como un factor habilitador crítico para la inclusión financiera**. La adopción de estas tecnologías es baja entre las mujeres rurales con educación financiera (**-0.239**), lo que sugiere que los programas educativos no están incorporando suficientes componentes tecnológicos que capaciten a las usuarias en el uso de herramientas digitales (Alfabetización digital).

Vulnerabilidad Económica por Grupos sociales

Para el caso de este estudio se midió la vulnerabilidad económica con base en estos cuatro indicadores, específicamente:

- Poseer cuenta monetaria
- Tener ahorros de más de Q3,000
- Tener ingresos anuales por encima de la media Q60,000
- Tener seguro

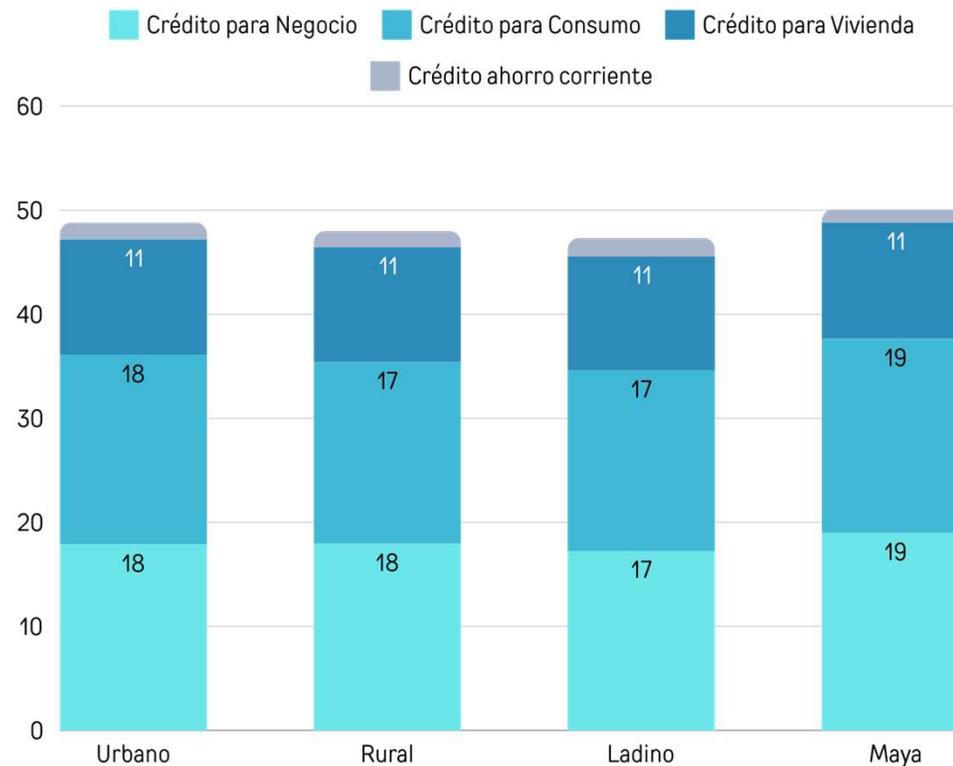
Los resultados muestran que más de un tercio de las personas están económicamente en condición vulnerable, es decir, que no reúnen ninguno de esos cuatro indicadores. Y solo **3.3%** de quienes reciben remesas son económicamente independientes o reúnen los cuatro indicadores.

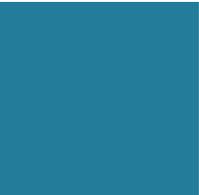
Grupo	Econ. Muy vulnerable	Vulnerable	Relativamente Vulnerable	Con medios de indep	Econ. Indep.
Maya	36.30%	31.90%	21.40%	9.70%	0.60%
Joven	34.80%	34.60%	23.10%	7.20%	0.30%
Mujer	37.10%	30.90%	22.10%	9.10%	0.90%
Rural	44.00%	26.80%	20.80%	7.90%	0.40%
Recibe remesas	11.60%	28.80%	33.80%	22.40%	3.30%
Promedio	33.80%	30.40%	24.20%	10.80%	0.90%

Disparidades en Tasa de Interés

Tasas ofrecidas por instituciones financieras:
(Bancos y Cooperativas) %

Tasas de interés más altas
en áreas rurales al acceder
a créditos para negocio y
vivienda





Resultados Clave del Estudio

Estabilidad económica: El crecimiento económico del país es estable, respaldado por indicadores macroeconómicos sólidos.

Debilidades estructurales: Persisten dos grandes desafíos, la baja productividad en sectores agrícolas y una desigualdad socioeconómica marcada.

Sesgo en la cartera de crédito: La distribución del crédito evidencia un fuerte sesgo urbano, concentrado en el área metropolitana de la capital.

Acceso limitado en el sector rural: Las tasas de interés en el sector rural son relativamente más altas, y el acceso al crédito es más limitado.

Vulnerabilidad financiera: Residentes rurales presentan tasas de acceso financiero inferiores al promedio nacional.

Ahorro informal predominante: Menos de la mitad de la población ahorra, y de ellos, solo un tercio utiliza el sistema financiero formal.



Resultados Clave del Estudio

Restricciones crediticias: El 10% de los encuestados solicita algún tipo de crédito, mientras que el 60% reporta no haber obtenido ninguno.

Baja penetración de seguros: El 20% de las personas cuenta con algún tipo de seguro y sólo el 15% es rural

Uso limitado de herramientas digitales: El 23% de la población utiliza productos financieros digitales.

Déficit de educación financiera: Las percepciones sobre ahorro, uso de cuentas y servicios financieros en general reflejan la necesidad urgente de mejorar la alfabetización y educación financiera, desde un enfoque de compartir conocimientos y habilidades en la perspectiva del cambio de percepciones y de comportamiento.

Grupos más vulnerables: Población rural, receptores de remesas y población de la base de la pirámide socioeconómica, presentan indicadores como una oportunidad para la nueva alfabetización y educación financiera.

Desigualdades en la oferta: El análisis en 61 agencias financieras revela disparidades en tarifas y tasas de interés, generalmente desfavorables para el sector rural.

Recomendaciones Estratégicas

Los hallazgos subrayan la importancia de alinear la inclusión financiera con políticas macroeconómicas y sociales. El estudio presenta cinco líneas de acción:

- 1. Fijar metas de inclusión financiera en el marco de la ENIF:** Es fundamental establecer metas claras, como incrementar al menos un 3% anual las tasas de acceso de población rural, MiPyMEs y emprendedores rurales, reduciendo las disparidades en el acceso al crédito.
- 2. Fortalecer la alfabetización digital y la educación financiera:** Mejorar el conocimiento, percepciones y habilidades financieras mediante programas de formación adaptados al perfil socioeconómico y cultural de los beneficiarios. Este enfoque debe combinar pedagogía, marketing contextualizado y técnicas de economía conductual para transformar percepciones, actitudes y comportamientos frente a las finanzas personales.
- 3. Fomentar el financiamiento rural:** Reducir las disparidades en el acceso al crédito rural y urbano rural, mediante estrategias como la movilización del ahorro de remesas, la titularización de estos flujos y el fortalecimiento de fideicomisos de garantía y crédito gubernamentales para micro y pequeñas empresas, la agricultura y la forestería.

Recomendaciones Estratégicas

4. Acelerar el acceso a servicios digitales: Impulsar la digitalización financiera, expandiendo el uso de medios de pago (billeteras electrónicas) y plataformas Fintech. Esto no solo mejora la eficiencia y seguridad de las transacciones, sino que también incrementa los ingresos disponibles y fomenta el crecimiento económico local.

5. Implementar políticas de inclusión social: Las instituciones financieras deben evaluar y fortalecer sus políticas de inclusión (SAGRAS), mejorando el trato hacia personas en situación de vulnerabilidad, especialmente en áreas rurales y comunidades indígenas. Esto incluye capacitaciones específicas para el personal en temas de equidad y sensibilidad cultural.

6. La Estrategia de Inclusión Financiera –ENIF: ha demostrado por sus avances y logros, ser el instrumento y plataforma más adecuada, del encuentro y concertación de los esfuerzos públicos y privados, nacionales e internacionales, para lograr con el trabajo conjunto, un mayor acceso y un adecuado uso de los servicios financieros, hecho que genera más y mejores oportunidades económicas fundamentalmente para las áreas rurales y los sectores sociales desatendidos.

**ESTUDIO ELABORADO POR PROYECTO
INCLUSIÓN FINANCIERA RURAL Y DIALOGO INTERAMERICANO**

Es un bien publico en manos de la ENIF, disponible para todos los interesados, incluyendo las bases de datos.

Con el apoyo del Pueblo de los Estados Unidos