

**ACCION**

**Conectando con el  
ecosistema de  
remesas en el  
triángulo norte:  
Una perspectiva  
desde  
el remitente**

**MAYO 2024**



Publicado por: **Acción**

1101 15th St. NW, Suite 400, Washington, DC 20005  
<https://accion.org>  
Tel: +1 202.393.5113

Preparado por

**Alejandro Amorín:** Manager, Digital Payments and Projects

**María Belén Garrett:** Associate, Customer Strategy

**Santiago Quimbaya:** Analyst, Latin America

**Natalia Triana:** Director, Digital Products

**Leonardo Tibaquirá:** Director, Digital Strategy & Transformation

En Colaboración con **Aprende Institute**

**Pablo Mesia Blanco:** Head of UX

**Sophie Kronk:** Head of Partnerships

Agradecimiento a:

**Mark Lopes:** President/COO, Partnership for Central America (PCA)

**Douglas Randall:** Senior Financial Sector Specialist, World Bank

**Alexander Spevack:** Private Enterprise Officer Central America and Mexico, USAID

**Julia Yansura:** Program Director, Latin America & Caribbean at Global Financial Integrity

**Jose Calderón:** Expert product design.



La información contenida en este documento es estrictamente reservada y confidencial. Este documento o cualquier parte de este, puede ser utilizado por el destinatario previsto únicamente para sus fines internos y no se utilizará ni explotará para ningún otro fin. Los nombres y logotipos de Acción son marcas comerciales de Acción Internacional y sus licenciantes, con todos los derechos reservados.

# Prólogo



**Victoria White**

Managing  
Director, Accion  
Advisory

Sin lugar a duda, las remesas a nivel global se han convertido en el flujo económico que mueve países, y donde la prosperidad de los mismos depende de dichos flujos que reciben cada año por este renglón.

Dadas las magnitudes de los flujos de las remesas a nivel global, se ha despertado el interés de jugadores incumbentes, queriendo incrementar su participación de mercado, así como de nuevos actores: fintechs y start-ups que, con una visión innovadora, buscan crear disrupción en la industria, bajo nuevos modelos de negocio soportados en la aplicación de nuevas tecnologías.



**Jose Wolff**

Vice President,  
Latin America,  
Accion  
Advisory

Reconociendo que existen múltiples estudios que han explorado en detalle las estructuras de mercado, usos, arquetipos de personas en los países receptores, hay poca literatura y estudios para entender los aspectos culturales, temores, barreras, motivadores, desde la perspectiva del originador de la remesa.

Este estudio se apoya en trabajos previos del Banco Mundial y otras multilaterales, junto con una investigación reciente del Center for Financial Inclusion de Accion en Guatemala respaldada por USAID.

Con base en lo anterior se enfoca en la perspectiva del emisor, para comprender completamente el journey de la remesa, siendo crucial para guiar nuevas experiencias, como se discutirá en el desarrollo del documento.

Accion, como miembro fundador del The Partnership for Central America, quiere poner este trabajo al servicio de todos los actores participantes en el ecosistema de remesas, con el objetivo de brindar una guía práctica para pensar nuevas formas de operar remesas que se originan desde Estados Unidos hacia el triángulo norte (Guatemala, Honduras, y El Salvador) y guíen el desarrollo de soluciones innovadoras, que permitan que las remesas originadas sean recibidas en un almacenamiento digital como un primer paso a crear un ecosistema 100% digital.

a partir de las remesas, donde el uso de la misma pueda ayudar a impulsar la inclusión financiera en la región y por ende el bienestar y desarrollo de la población. Este es un reto, que estamos apoyando como miembros observadores del Comité de Remesas del PCA “Financial Inclusion Consortium for Central American Remittances” o FICCAR por sus siglas en inglés.

Para su elaboración, hemos utilizado aproximaciones nuevas e innovadoras para la selección y desarrollo del mismo, ya que las condiciones de vulnerabilidad de muchos de los entrevistados requerían realizar las entrevistas de una forma que se garantizara la confidencialidad, y tranquilidad de las personas que hicieron parte de esta investigación.

Se busca estimular al lector a generar nuevas ideas y modelos operativos que conecten las fuentes de remesas, actuando como un factor multiplicador en el PIB de los países del triángulo norte. Esto incluye rediseñar modelos de consumo, inversión, financiación de activos productivos, vivienda y educación, contribuyendo a la prosperidad económica regional y reduciendo la presión migratoria irregular hacia Estados Unidos, Los invitamos a sumergirse en la exploración de las remesas que se presenta en las siguientes páginas.

Que este trabajo sirva como acelerador para el diálogo, comprensión y, en última instancia, un cambio positivo al implementar o desarrollar nuevas ideas que permitan seguir impulsando la región.

# Tabla de contenido

<b>Tabla de contenido</b>	<b>4</b>
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>5</b>
<b>Introducción y objetivos del estudio</b>	<b>8</b>
Introducción	8
Objetivos	10
<b>Contexto: Migración y envío de remesas a nivel mundial y en el TN</b>	<b>12</b>
<b>Metodología y muestra de la investigación</b>	<b>16</b>
<b>Resultados de la investigación</b>	<b>18</b>
<b>Enfoque de las remesas comprendiendo los tres principales pilares</b>	<b>41</b>
Transparencia en los costos	42
Estatus de transacciones en tiempo real y analítica de datos	43
Nuevas tecnologías	44
<b>Conclusiones</b>	<b>48</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>51</b>
<b>Anexos</b>	<b>53</b>





## Resumen ejecutivo

**Ofrecer una perspectiva innovadora del comportamiento del remitente de remesas, explorando oportunidades para desarrollar un ecosistema que impulse el envío y recepción de dinero en los países del Triángulo Norte.**

Este informe fue producido por Acción en colaboración con APRENDE INSTITUTE bajo el marco de estudio del entendimiento de las remesas hacia el triángulo norte (Guatemala, El Salvador, Honduras). Presenta los resultados y conclusiones de una investigación de mercado cualitativa y cuantitativa realizada a población migrante que vive en Estados Unidos y que envía remesas a sus países de origen.

Acción es una organización sin fines de lucro que aprovecha el poder de la tecnología digital para crear un mundo inclusivo financiero. Nuestra misión es brindarles a las personas las herramientas financieras que necesitan para mejorar sus vidas y construir resiliencia. APRENDE INSTITUTE es la plataforma líder de educación online en español para los hispanos en Estados Unidos, abarcando más de 40 oficios demandados, conceptos de bienestar y fundamentos de emprendimiento, con la misión de empoderar a la comunidad hispana.

El objetivo de este documento es generar análisis, entendimiento e ideas sobre los comportamientos, temores, retos, aspiraciones y barreras del emisor de la remesa desde Estados Unidos, para facilitar y motivar el diseño de nuevos

modelos y aplicaciones de nuevas tecnologías para lograr un mayor impacto en el flujo de envío de remesas, incorporando en el diseño de productos de remesas que se puedan direccionar a cuentas digital para los receptores ubicados en el triángulo norte.

Este estudio busca ofrecer una perspectiva innovadora sobre el comportamiento del remitente de remesas, explorando oportunidades para desarrollar un ecosistema que impulse el envío y recepción de dinero en los países del Triángulo Norte. También proporcionar ideas basadas en segmentos de clientes, identificar barreras y oportunidades, reflexionar sobre la digitalización y explorar innovaciones globales aplicables a la región.

Nuestro análisis se distingue significativamente de cualquier enfoque académico convencional. Presenta un diferencial tanto en su perspectiva, como en el enfoque del equipo consultivo de Acción. Se destaca por su practicidad orientada a resultados, diseñado para ofrecer hallazgos tangibles e insights aplicables. No se limita a ser un análisis teórico, más bien, aspira a ser una herramienta ilustrativa y propositiva que inspire la implementación de nuevos modelos.

El documento se ha preparado como una guía elemental para el consorcio de remesas del Partnership for Central América (PCA), sus integrantes y a disposición de uso público de compañías con enfoque directo e indirecto en el ecosistema de remesas, permitiendo generar nuevos modelos para atender de la mejor forma a los actores descritos en el presente estudio.

El estudio pretende explorar nuevos horizontes y exponer elementos disruptivos en el ecosistema de remesas. En la primera parte se presenta un recuento general sobre la migración y el envío de fondos con las principales cifras para cada país del Triángulo del Norte, luego se muestran los resultados de la investigación, la que permitió identificar cuatro (4) diferentes arquetipos o perfiles según el comportamiento del migrante que envía remesas. Se presentan las características y oportunidades identificadas para cada arquetipo, se resaltan los atributos más



valorados por cada uno y por último se mencionan ejemplos e ideas que pretenden inspirar un cambio evolutivo en el modelo del envío de remesas.

Por último, este estudio aspira a convertirse en una herramienta dinámica, ilustrativa de nuevos modelos y tendencias, que permita ser catalizador de cambio en el entorno de remesas y el bienestar de las comunidades del triángulo norte.

**Acción**, bajo su compromiso en la elaboración del presente estudio, invita a sumar fuerza con otros actores, desde multilaterales, fundaciones y corporativos que deseen impactar y trabajar en los objetivos descritos, para continuar profundizando en el entendimiento, pero más importante, en el diseño y despliegue de soluciones innovadoras que solucionen los principales problemas que hoy viven tanto los emisores de remesas como los receptores. Por último, incentivar al lector en generar nuevas ideas y modelos operativos para conectar las fuentes de remesas que se conectan como un instrumento, generando un factor multiplicador en el PIB de los países del triángulo norte, rediseñar modelos no solo de consumo, sino de inversión, financiación de activos productivos, compra de vivienda, educación y otros que generen prosperidad económica de la región; disminuyendo como consecuencia, la presión migratoria irregular de los países del triángulo norte hacia Estados Unidos.





# Introducción

## Objetivos del estudio.

**Un insumo para continuar diseñando y desarrollando proyectos locales, nacionales y regionales, así como políticas públicas que busquen aumentar la productividad de los hogares en los países receptores de remesas.**

### **INTRODUCCIÓN**

El Partnership for Central América o Alianza para Centroamérica (PCA por sus siglas en inglés) es una asociación público-privada establecida en 2021 con la vicepresidenta de Estados Unidos, Kamala Harris, bajo la iniciativa de impacto de "Central America Forward", haciendo el llamado a la acción de la Casa Blanca al sector privado para profundizar la inversión en el Triángulo Norte. Partiendo con los objetivos de identificar y movilizar inversiones hacia Guatemala, Honduras y El Salvador; y organizar inversiones y compromiso de impacto social y generación de empleo. Para ello, se efectúa un llamado a entidades público-privadas con la capacidad de impactar y mejorar las condiciones de desarrollo económico de la región.

La misión del PCA radica en la reducción de las causas raíz de pobreza en la región con la generación de empleo y facilitar un entorno digno, que proponga la calidad de desarrollo óptimo de los residentes del triángulo norte. Esto siendo posible con impacto en acceso digital, inclusión financiera, desarrollo de habilidades y empoderamiento de la mujer, entre varios pilares de foco.

Como parte del impacto del PCA en la región, se ha buscado abordar las causas económicas, culturales y sociales de la migración irregular desde Guatemala, El Salvador y Honduras a los Estados Unidos para comprender y abordar dichos elementos. En 2023 se creó un Consorcio enfocado en las remesas, compuesto por organizaciones multilaterales, gobiernos regionales, entidades privadas y organizaciones sin fines de lucro. Acción se une al grupo de participantes como observador, y con la voluntad de aportar bajo las capacidades de consultoría, conocimiento del segmento y la vasta experiencia en inclusión financiera.



Dado que el objetivo del Consorcio de remesas es aumentar las oportunidades comerciales para los participantes e incrementar la tasa de inclusión financiera, para individuos, pequeña y mediana empresa, se abre la oportunidad de desarrollar un entendimiento del flujo de remesas, tomando en cuenta la perspectiva del originador de la remesa desde Estados Unidos, e identificar los elementos a profundidad en su experiencia, barreras y motivaciones e identificar oportunidades para la generación de un modelo de almacenamiento de valor para los fondos, y que permita al receptor, darle un mejor uso a la remesa, que agregue valor en su experiencia de envío de dinero, impacte en su calidad de vida y le permita incrementar sus oportunidades de desarrollo económico-social.

## OBJETIVOS

Este estudio tiene como objetivo principal aportar desde una perspectiva diferente, el comportamiento del emisor de la remesa y generar análisis, entendimiento e ideas sobre los temores, retos, aspiraciones y barreras del emisor de la remesa desde Estados Unidos, para facilitar y motivar el diseño de nuevos modelos y aplicaciones de nuevas tecnologías para lograr un mayor impacto en el flujo de envío de remesas, incorporando en el diseño de productos de remesas que se puedan direccionar a cuentas / store of value digital para los receptores ubicados en el triángulo norte.

### Objetivos específicos

**1.** Proporcionar al lector de este estudio ideas basadas en los diferentes segmentos de clientes que envían la remesa.

**2.** Identificar claramente las barreras y oportunidades que se tienen desde el emisor de la remesa.

**3.** Generar reflexiones alrededor del grado de digitalización y la razón del uso o preferencia de diferentes canales para el envío de la remesa.

**4.** Descubrir a partir de los referentes en el mercado mundial de remesas aquellas innovaciones que pueden ser implementadas en la región del Triángulo Norte.

Más allá de los objetivos específicos del estudio, se puede tomar como un insumo para continuar el diseño y desarrollo de proyectos locales, nacionales y regionales, así como políticas públicas que busquen aumentar la productividad de los hogares en los países receptores, apalancándose en las remesas; reducir el sector informal, el cual es el más dispuesto a migrar, y promover mejores condiciones laborales y económicas a través de productos, servicios y herramientas financieras y no financieras, además de fomentar la inclusión financiera y digital, y promover la inversión en capital humano, entre otras.

Por estas razones se resalta la importancia de persistir en investigaciones continuas y promover alianzas estratégicas y servicios que simplifiquen el envío de dinero. Estos esfuerzos están dirigidos a respaldar las economías familiares, las cuales suelen caracterizarse por bajos ingresos.

Muy importante para el lector, tomar la información de la presente investigación como insumo crítico en la toma de decisiones, ya sea directa o indirectamente bajo sus modelos de negocio y giros. Pretendemos que el documento no solo contenga una forma de estudio, sino que sea una herramienta ilustrativa de nuevos modelos, tendencias e ideas para ser aplicados en la región, como motores evolutivos en el ecosistema de remesas.



# Contexto migración y envío de remesas a nivel mundial y en el TN

La migración es un fenómeno creciente que, cada vez más, toma mayor importancia debido a las consecuencias sociales, económicas y familiares que representa tanto para los países de origen como para los que reciben migrantes. Según la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), se estiman que hoy en el mundo hay más de 281 millones de personas que son consideradas migrantes internacionales. El 62% de los migrantes son población económicamente activa, es decir en edad para trabajar y con capacidad para enviar dinero a sus familiares o amigos a su país de origen<sup>1</sup>.

En 2021, el envío global de remesas fue de 791 mil millones de dólares, ascendiendo a 831 mil millones de dólares en 2022, lo que representó un crecimiento anual del 5% en todo el mundo. Para el 2023, se estima que esta cifra aumente un 1.1% alcanzando los 840 mil millones de dólares (Knomad, 2023). El FMI (Fondo Monetario Internacional) estima que puede ser hasta un 50% superior dado el alto flujo de envío de dinero realizado por métodos informales. Uno de ellos, por ejemplo, es la Hawala<sup>2</sup>, que es un sistema de transferencia informal de fondos, tiene siglos de historia y hoy sigue siendo utilizado ampliamente en regiones como Asia Oriental, África, el Golfo Pérsico, Europa Oriental y otras.

Es importante entender que las cifras oficiales sobre remesas que publican organismos oficiales como el Banco Mundial, OIM, World Economic Forum, entre otros; corresponde principalmente a los registros de remesas por medio de canales formales.

<sup>1</sup> Naciones Unidas (2023). Desafíos globales: Migración Internacional. <https://www.un.org/es/global-issues/migration>

<sup>2</sup> Hawala is an informal method of transferring money without any physical money actually moving. It is described as a "money transfer without money movement." Another definition is simply "trust." Hawala is used today as an alternative remittance channel that exists outside of traditional banking systems. Transactions between hawala brokers are made without promissory notes because the system is heavily based on trust and the balancing of hawala brokers' books. ( [www.investopedia.com](http://www.investopedia.com))

India es el país receptor que reporta el mayor volumen de remesas en el mundo con más de 100.000 millones de transacciones en remesas anuales, seguido por México, China, Filipinas y Egipto<sup>3</sup>.

World Economic Forum, entre otros; corresponde principalmente a los registros de remesas por medio de canales formales.

Sin embargo, para poder comparar entre diferentes economías, sugerimos analizar el porcentaje de las remesas sobre el producto interno bruto (PIB) de cada país, en particular de esos países sujetos a este estudio.

En las últimas décadas las remesas que los trabajadores migrantes envían a sus familias han sido una de las principales fuentes de ingreso para los hogares, lo cual genera alto impacto en la economía de los países receptores. En muchos casos, los flujos de remesas familiares superan ampliamente el ingreso de capital derivado de la inversión extranjera directa y se han constituido en determinantes económicos para el PIB de cada uno de los países en referencia. Para los países de ingreso medio-bajo, las remesas representan una de las mayores fuentes de flujo de financiación externa y se estima que cada 1% adicional de inmigración impulsa el crecimiento del PIB en un 2% en los países receptores (Banco Mundial, 2021; FMI, 2020).

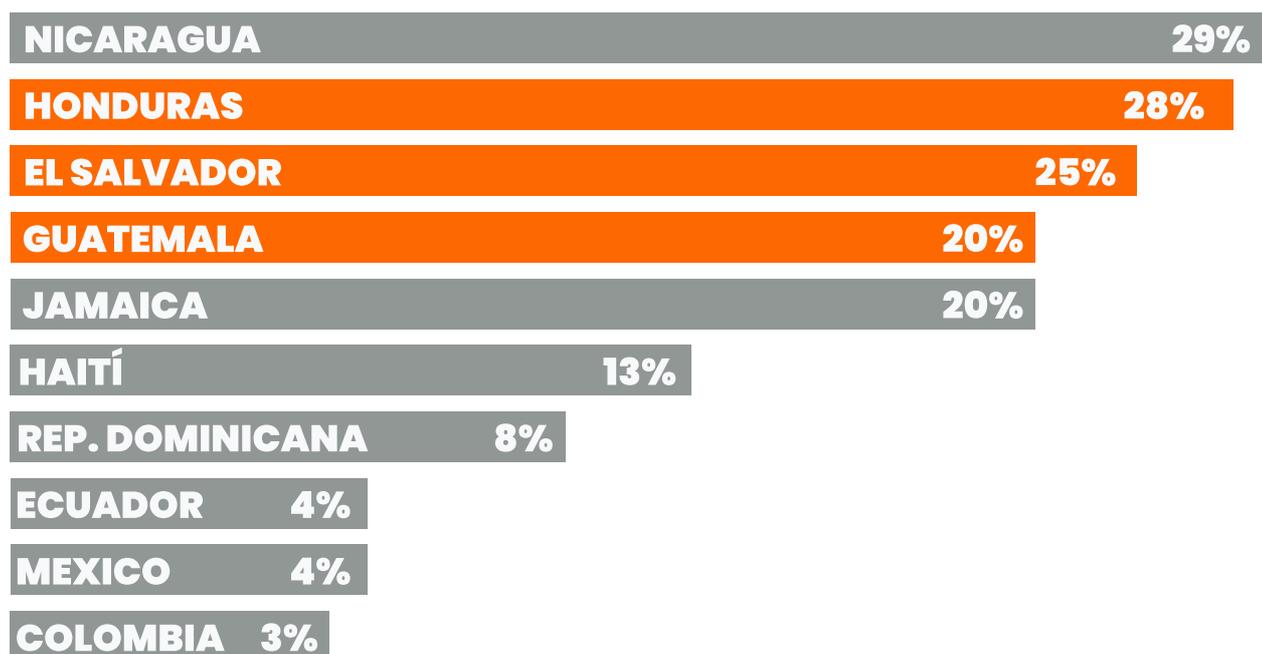
Fuente: Banco Mundial- KNOMAD, World Development Indicators: IMF Balance of Payments Statistics

**\$831  
Billones**

Flujo mundial  
de remesas

<sup>3</sup> D. Ratha (Septiembre, 2023). La resiliencia de las remesas. <https://www.imf.org/es/Publications/fandd/issues/2023/09/B2B-resilient-remittances-dilip-ratha>

## PAÍSES CON MÁS REMESAS COMO PARTICIPACIÓN DEL PIB (Estimaciones 2023)



Fuente: Diálogo Interamericano, 2023

En la siguiente tabla se presenta una comparación de los indicadores más representativos en relación a la migración y envío de remesas en los tres países del Triángulo del Norte

Tabla 1

### INFORMACIÓN GENERAL REMESAS PARA EL TRIÁNGULO DEL NORTE

País	Guatemala	Honduras	El Salvador
<b>Monto remesas 2022 (USD Millones)</b>	\$18,000 <sup>4</sup>	\$8,686 <sup>5</sup>	\$7,741 <sup>6</sup>
<b>Proyección remesas 2023 (USD Millones)</b>	\$20,000 <sup>7</sup>	\$9,177 <sup>8</sup>	\$8,181 <sup>9</sup>
<b>% de remesas sobre PIB</b>	20% <sup>10</sup>	28% <sup>11</sup>	24% <sup>12</sup>
<b>% de remesas provenientes de EEUU</b>	92% <sup>13</sup>	80% <sup>14</sup>	93% <sup>15</sup>
<b>Monto promedio de remesas (USD):</b> Monto total enviado/Total de transacciones realizadas al año	\$831 <sup>16</sup>	\$626 <sup>17</sup>	\$316 <sup>18</sup>
<b>Destino de uso de las remesas</b>	Consumo (44%), Inversión y ahorro (29%) <sup>19</sup>	Alimentación, salud y educación (87%) <sup>20</sup>	Consumo (82%), Salud(5%), Educación (4%) <sup>21</sup>
<b>Departamentos en el país receptor que más remesas reciben</b>	Guatemala (18.7%), San Marcos (10.2%) Huehuetenango (9.0%) <sup>22</sup>	Francisco Morazán (24.5%), Cortes (23.6%) <sup>23</sup>	San Salvador (10.4%), San Miguel (6.1%) <sup>24</sup>
<b>Formas de pago/recibir remesas</b>	Transferencia bancaria a efectivo (73%), Directo a cuenta bancaria (11%), empresas remesadoras (10%) <sup>25</sup>	Empresas remesadoras (62%), depósitos a cuentas de ahorro (18%), aplicaciones móviles (18%) <sup>26</sup>	Abono a cuenta (28%), Retiro en ventanilla (68%), Efectivo (2.5%) <sup>27</sup>

Fuente: elaboración propia basada en diferentes consultas (ver bibliografía)

- <sup>4</sup> Organización Internacional para las migraciones (OIM) 2023, Encuesta sobre migración internacional de personas guatemaltecas y remesas 2022. [https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen\\_EncuestaRemesas2022\\_gt.pdf](https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen_EncuestaRemesas2022_gt.pdf)
- <sup>5</sup> Forbes Centroamérica (Diciembre, 2023). Remesas en Honduras suben 5.8% a noviembre del 2023. <https://forbescentroamerica.com/2023/12/14/remesas-en-honduras-suben-58-a-noviembre-del-2023>
- <sup>6</sup> Swiss info (Febrero, 2023). El Salvador recibió 7,741 millones en remesas en 2022. [https://www.swissinfo.ch/spa/el-salvador-remesas\\_el-salvador-recibi%C3%B3-7.741-9--millones-en-remesas-en-2022--3-16---m%C3%A1s-que-2021/48264176](https://www.swissinfo.ch/spa/el-salvador-remesas_el-salvador-recibi%C3%B3-7.741-9--millones-en-remesas-en-2022--3-16---m%C3%A1s-que-2021/48264176)
- <sup>7</sup> Swiss info (Noviembre, 2023). El envío de remesas a Guatemala crece un 9.6% en los 10 primeros meses de 2023. [https://www.swissinfo.ch/spa/guatemala-remesas\\_el-env%C3%ADo-de-remesas-a-guatemala-crece-un-9-6---en-los-primeros-10-meses-de-2023/48964454](https://www.swissinfo.ch/spa/guatemala-remesas_el-env%C3%ADo-de-remesas-a-guatemala-crece-un-9-6---en-los-primeros-10-meses-de-2023/48964454)
- <sup>8</sup> Swiss info (Enero, 2024). Honduras recibió 9,177 millones en remesas familiares en 2023. <https://www.bloomberglinea.com/2022/07/19/remesas-se-contraen-en-casi-la-mitad-de-los-municipios-de-el-salvador-en-junio/>
- <sup>9</sup> AhkAktuell (Enero, 2024). Record histórico: El Salvador supera los \$8,000 millones en remesas familiares en 2023. <https://www.ahkaktuell.com/post/r%C3%A9cord-hist%C3%B3rico-el-salvador-supera-los-8-000-millones-en-remesas-familiares-en-2023>
- <sup>10</sup> J. Harris (Marzo, 2023). BID. Remesas hacia América Latina y el Caribe en 2022: ¿el crecimiento llegó a su techo? <https://blogs.iadb.org/migracion/es/remesas-hacia-america-latina-y-el-caribe-en-2022-el-crecimiento-llego-a-su-techo/>
- <sup>11</sup> J. Harris (Marzo, 2023). BID. Remesas hacia América Latina y el Caribe en 2022: ¿el crecimiento llegó a su techo? <https://blogs.iadb.org/migracion/es/remesas-hacia-america-latina-y-el-caribe-en-2022-el-crecimiento-llego-a-su-techo/>
- <sup>12</sup> J. Harris (Marzo, 2023). BID. Remesas hacia América Latina y el Caribe en 2022: ¿el crecimiento llegó a su techo? <https://blogs.iadb.org/migracion/es/remesas-hacia-america-latina-y-el-caribe-en-2022-el-crecimiento-llego-a-su-techo/>
- <sup>13</sup> Sala de prensa Gobierno Guatemala (Septiembre, 2023). Ingreso de remesas familiares a Guatemala crece un 11.5% los primeros 8 meses de 2023. <https://prensa.gob.gt/comunicado/ingreso-de-remesas-familiares-guatemala-crece-un-115-los-primeros-8-meses-de-2023#:~:text=Gobierno%20de%20Guatemala-,Ingreso%20de%20remesas%20familiares%20a%20Guatemala%20crece%20un%2011.5,primeros%208%20meses%20de%202023&text=Entre%20enero%20y%20agosto%20de,en%20divisas%20por%20remesas%20familiares.>
- <sup>14</sup> Swiss info (Enero, 2024). Honduras recibió 9,177 millones en remesas familiares en 2023. [https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas\\_honduras-recibi%C3%B3-9.177-5-millones-en-remesas-familiares-en-2023--un-5-7---m%C3%A1s-que-2022/49119372#:~:text=Tegucigalpa%2C%2011%20ene%20\(EFE\),Central%20del%20pa%C3%ADs%20\(BCH\)](https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas_honduras-recibi%C3%B3-9.177-5-millones-en-remesas-familiares-en-2023--un-5-7---m%C3%A1s-que-2022/49119372#:~:text=Tegucigalpa%2C%2011%20ene%20(EFE),Central%20del%20pa%C3%ADs%20(BCH))
- <sup>15</sup> Swiss info (Febrero, 2023). El Salvador recibió 7,741 millones en remesas en 2022. [https://www.swissinfo.ch/spa/el-salvador-remesas\\_el-salvador-recibi%C3%B3-7.741-9--millones-en-remesas-en-2022--3-16---m%C3%A1s-que-2021/48264176](https://www.swissinfo.ch/spa/el-salvador-remesas_el-salvador-recibi%C3%B3-7.741-9--millones-en-remesas-en-2022--3-16---m%C3%A1s-que-2021/48264176)
- <sup>16</sup> Organización Internacional para las migraciones (OIM) 2023, Encuesta sobre migración internacional de personas guatemaltecas y remesas 2022. [https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen\\_EncuestaRemesas2022\\_gt.pdf](https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen_EncuestaRemesas2022_gt.pdf)
- <sup>17</sup> Swiss info (Julio, 2023). Remesas a Honduras suben 7.3% el primer semestre de 2023. [https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas\\_remesas-a-honduras-suben-7-3--el-primero-semester-de-2023-y-suman-4.509-millones-de-d%C3%B3lares/48665146](https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas_remesas-a-honduras-suben-7-3--el-primero-semester-de-2023-y-suman-4.509-millones-de-d%C3%B3lares/48665146)
- <sup>18</sup> P. Balcaceres. Bloomberg en línea (Julio, 2022). Remesas se contraen en casi la mitad de los departamentos de El Salvador en Junio. <https://www.bloomberglinea.com/2022/07/19/remesas-se-contraen-en-casi-la-mitad-de-los-municipios-de-el-salvador-en-junio/>
- <sup>19</sup> Organización Internacional para las migraciones (OIM) 2023, Encuesta sobre migración internacional de personas guatemaltecas y remesas 2022. [https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen\\_EncuestaRemesas2022\\_gt.pdf](https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen_EncuestaRemesas2022_gt.pdf)
- <sup>20</sup> Swiss info (Julio, 2023). Remesas a Honduras suben 7.3% el primer semestre de 2023. [https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas\\_remesas-a-honduras-suben-7-3--el-primero-semester-de-2023-y-suman-4.509-millones-de-d%C3%B3lares/48665146](https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas_remesas-a-honduras-suben-7-3--el-primero-semester-de-2023-y-suman-4.509-millones-de-d%C3%B3lares/48665146)
- <sup>21</sup> K. Arevalo. Voz de América (Febrero, 2022). ¿Cómo se gastan las remesas en El Salvador?. <https://www.vozdeamerica.com/a/el-salvador-como-se-gastan-remesa/6462806.html>
- <sup>22</sup> Organización Internacional para las migraciones (OIM) 2023, Encuesta sobre migración internacional de personas guatemaltecas y remesas 2022. [https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen\\_EncuestaRemesas2022\\_gt.pdf](https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen_EncuestaRemesas2022_gt.pdf)
- <sup>23</sup> Swiss info (Julio, 2023). Remesas a Honduras suben 7.3% el primer semestre de 2023. [https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas\\_remesas-a-honduras-suben-7-3--el-primero-semester-de-2023-y-suman-4.509-millones-de-d%C3%B3lares/48665146](https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas_remesas-a-honduras-suben-7-3--el-primero-semester-de-2023-y-suman-4.509-millones-de-d%C3%B3lares/48665146)
- <sup>24</sup> U. Alemán. Diario El Mundo (Agosto, 2023). En estos departamentos el promedio de remesa supera el salario mínimo. <https://diario.elmundo.sv/economia/en-estos-departamentos-el-promedio-de-remesa-supera-al-salario-minimo>
- <sup>25</sup> Organización Internacional para las migraciones (OIM) 2023, Encuesta sobre migración internacional de personas guatemaltecas y remesas 2022. [https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen\\_EncuestaRemesas2022\\_gt.pdf](https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen_EncuestaRemesas2022_gt.pdf)
- <sup>26</sup> Organización Internacional para las migraciones (OIM) 2023, Encuesta sobre migración internacional de personas guatemaltecas y remesas 2022. [https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen\\_EncuestaRemesas2022\\_gt.pdf](https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen_EncuestaRemesas2022_gt.pdf)
- <sup>27</sup> Organización Internacional para las migraciones (OIM) 2023, Encuesta sobre migración internacional de personas guatemaltecas y remesas 2022. [https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen\\_EncuestaRemesas2022\\_gt.pdf](https://infounitnca.iom.int/uploads/RemesasGT2022/Resumen_EncuestaRemesas2022_gt.pdf)



# Metodología y muestra de la investigación

**Investigación cualitativa y cuantitativa, dirigida a población migrante en Estados Unidos proveniente de los 3 países del Triángulo del Norte, realizada en conjunto con Aprende Institute (“Aprende”).**

## **ELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA**

Este estudio fue basado en una investigación cualitativa y cuantitativa, dirigida a población migrante en Estados Unidos proveniente de los 3 países del Triángulo del Norte, realizada en conjunto con Aprende Institute (“Aprende”), una empresa dedicada a la educación digital que ofrece programas a millones de emprendedores en diferentes disciplinas.

La investigación consistió en entrevistas a profundidad, acompañada de una encuesta virtual a una base de clientes bajo ciertos filtros de Aprende. La metodología y las guías para las entrevistas cualitativas a profundidad, así como para la encuesta virtual, fueron desarrolladas por Aprende en conjunto y con la aprobación de Acción. El equipo de Aprende realizó las entrevistas de manera virtual, entre septiembre y octubre de 2023, y envió la encuesta digital a su base de clientes.

Para garantizar que los entrevistados y encuestados tuvieran el perfil deseado para el estudio se realizaron actividades previas de filtro teniendo una tarjeta regalo como incentivo a quienes participaran del estudio.



## Entrevistas a profundidad

- Todos envían dinero a sus países de origen con frecuencia trimestral o mayor (canal de envío indistinto).
- Mix de edad, género, etapa de vida (con/ sin hijos), etc.
- Residentes en New York, California, Texas, Florida como prioridad.

### Temas cubiertos

- Contexto participantes
- Dedicación y fuentes de ingreso
- Ingresos y finanzas personales/ familiares
- El envío de dinero al exterior (“Money Journey”)
- Problemas/ dificultades/ inconvenientes para enviar dinero
- Experiencia ideal

<b>15</b> Entrevistas (60min)	<b>26%</b> California	<b>12%</b> Texas	<b>12%</b> Florida
	<b>12%</b> NY	<b>12%</b> Washington DC	<b>26%</b> Otros

**2 – 30** Años en Estados Unidos      **60%** Hombres      **40%** Mujeres

Ingresos	
<b>50%</b> Efectivo (Informal)	<b>50%</b> Depósito (Formal)

**50/50**  
Adopción digital



## Encuestas digitales

Se estructuraron preguntas basadas en la entrevista a profundidad con el fin de determinar la magnitud y prioridad de los retos e insights encontrados. Con esto se busca no solo corroborar los hallazgos sino tener una tendencia cuantitativa de la muestra que permite al lector priorizar aquellas soluciones y segmentos que se deben atacar inicialmente con el fin de generar un impacto relevante en el ecosistema de remesas.

**16** Preguntas      **7k** Personas      **299** Respuestas

### Márgenes

**95%** Confiabilidad      **5%** Error

Personas migrantes provenientes de Honduras, El Salvador y Guatemala residentes en los Estados Unidos de América (Washington DC, Florida, New York, California)



# Resultados de la investigación

***“Guatemala obviamente es emocionalmente mi raíz definitivamente y es mi fuerza, porque ves que la fuerza mía pues obviamente como madre son mis hijos, verdad? Y es por lo que yo me levanto todos los días (...) Allá están mis dos hijos mayores, está mi padre, tiene 92 años, todavía está vivo, gracias a Dios. Ah, y pues toda mi familia, están mis tíos, mis primas, o sea yo acá en Nueva York no tengo familia.”***

Mujer Guatemala - NY

Los siguientes resultados son hallazgos encontrados a través de la investigación con usuarios entrevistados y encuestados, teniendo descubrimientos (insights en inglés) importantes que permitirán al lector encontrar diferentes ideas a partir de estos y evaluar la tipología de arquetipos que envían remesas.

## **En búsqueda de un mejor futuro para las familias**

A partir de la investigación y basándonos en las historias de los entrevistados, entendemos que algunas personas encuestadas perciben la migración como la única solución cuando se trata de buscar mejores condiciones de vida. Esto incluye aspectos materiales, una fuente de ingreso estable, vivienda, salud, así como institucionales que abarcan mayor seguridad, estabilidad y previsibilidad. La decisión de emigrar, por lo tanto, es parte de un conjunto de circunstancias externas y necesidades internas, tanto personales como familiares.

Al analizar las historias detrás de cada migrante, el tema familia se vuelve muy relevante para entender el valor simbólico-emocional del envío de las remesas a los países de origen. Bajo este concepto de familismo<sup>28</sup> (la creencia en la importancia de la familia), se presume que el grupo familiar es el responsable del bienestar de los individuos del grupo, razón por la cual las remesas se vuelven una forma de obligación familiar por encima de cualquier deseo individual.

Ya después de tomar la decisión de emigrar, inicia una nueva etapa que es la de empezar a construir una nueva vida en el país de destino, donde se empieza a crear una relación y tomar contacto con una cultura, una sociedad y un sistema institucional diferente al del país de origen. En esta nueva etapa se identifican retos y puntos de tensión como el idioma, pero sobre todo el contacto con el Gobierno y con instituciones públicas y privadas —como el Sistema Financiero— sobre documentación, visado y permisos de trabajo.

A pesar de estos retos, conforme se familiarizan con un nuevo sistema y sociedad, los migrantes ven atributos diferentes del país de destino a sus países de origen y empiezan a lograr cierta autonomía en su transición cultural, donde ya no solo son parte de una familia y una comunidad en su país de origen, sino de individuos, ciudadanos y consumidores con derecho a tener proyectos propios, darse gustos personales y priorizar el ahorro personal en el país de destino.

La ruta del envío del dinero (money journey en inglés) consiste en diferentes actores con responsabilidades y hábitos particulares.

En el journey más sencillo se identifica un remitente y un destinatario, en ambos casos, son adultos bancarizados o al menos familiarizados con remesadoras y redes de puntos de cash in/ cash-out, capaces de gestionar pagos y retiros. Entre los dos actores se definen los montos, la frecuencia y el canal de envío más conveniente.

***“Es difícil en esa situación, verlo así; porque no hay mucha prosperidad. Es un país, ahora mismo, que es pobre. Pero, sin embargo, la vida es muy cara. Y por eso, algunas veces, es difícil ver ese montón de gente emigrando. Pero creo que a veces no encuentran una solución allá también.”***

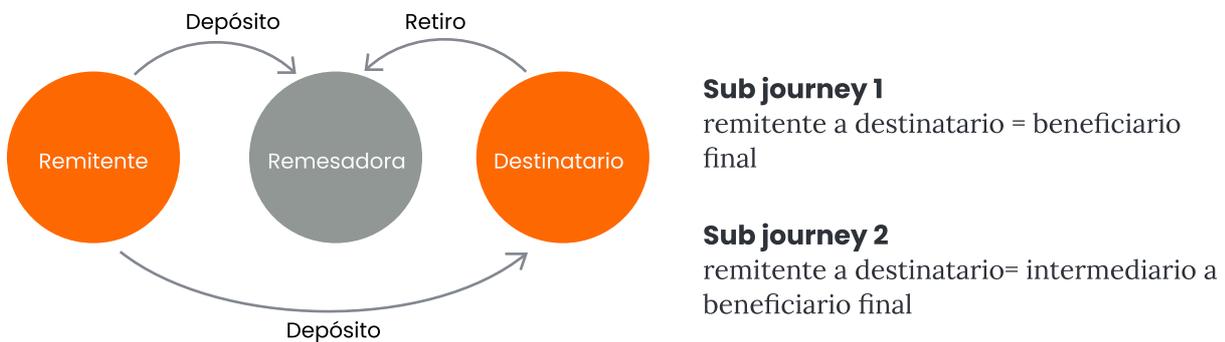
Mujer Honduras – WA

<sup>28</sup> Mayor definición del concepto de Familismo en [Wikipedia](#). En tanto rasgo cultural latinoamericano, la prioridad familiar se encuentra también documentada por el [World Values Survey](#).

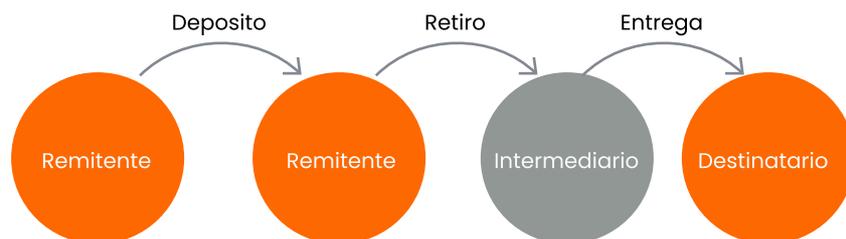
## JOURNEY GENERAL: REMITENTE A DESTINATARIO

En el lado del destinatario, en algunos casos, esta figura se desdobra en dos: el destinatario siendo el mismo beneficiario final de la remesa, y el intermediario siendo el que se ocupa de recibir y retirar el dinero y entregárselo al beneficiario final (en este caso, el intermediario puede ser un familiar o un tercero y el beneficiario final no tiene capacidad de autogestión o tiene alguna otra limitante que no le permite hacer el retiro personalmente), tal como se observa en el siguiente gráfico:

Gráfica 2  
DIAGRAMA DE SUB JOURNEYS



Finalmente, existe un tercer actor para las remesas de inversión, en el que el destinatario puede ser el mismo remitente (por ejemplo, transferencias entre cuentas de la misma persona) o un intermediador, que realiza pagos personales del remitente o deposita el dinero en la cuenta del remitente, tal como se observa en el siguiente gráfico:



**Sub journey 3**  
remitente a remitente= beneficiario final

**Sub journey 4**  
remitente a destinatario= intermediario a remitente= beneficiario final

Los journeys mencionados nos ayudan a entender las decisiones en torno al envío de remesas: motivo principal del envío, canal, monto, frecuencia y destinatario.

Para el caso del envío de la remesa “responsable” de apoyo familiar (sub journeys 1 y 2), el remitente en conjunto con el beneficiario final establece el monto, frecuencia y canal de envío de la remesa. Este tipo de remesa tiene generalmente una frecuencia y montos fijos,

dado que están asociadas a pagos recurrentes del hogar y la familia en el país de destino, que incluye el alquiler de una vivienda, pago de servicios básicos, cuotas escolares, gastos de salud de los padres (medicamente, personal de asistencia, otros). Sin embargo, puede haber circunstancias donde hay que revisar el monto si se presenta un imprevisto (enfermedad, reparaciones de vivienda, gastos por ocasiones especiales como un cumpleaños o un acto de graduación) y/o el canal de envío frente a un cambio en la tasa de cambio, comisiones promocionales o cómo se debe depositar o retirar el dinero. Para este tipo de remesas, los montos que los participantes respondieron oscilan entre los USD 200-500 quincenales o mensuales.

Para las remesas de inversión (sub journeys 3 y 4), la decisión de monto y frecuencia no se negocia con otros familiares. Este tipo de remesas se originan cuando el remitente empieza a reducir las responsabilidades familiares (por fallecimiento de padres, autonomía financiera de los hijos, mayor fuente de ingresos y más capacidad de ahorro) y evoluciona hacia el sincretismo y tiene nuevas necesidades y proyectos personales de inversión, capitalización o ahorro en su país de origen. Estos envíos tienen normalmente un monto y frecuencia establecido, ya que están relacionados al pago de una cuota o al depósito en una cuenta de plazo fijo y preferiblemente se evitan los intermediarios, o se prefieren intermediarios no familiares.

En la encuesta realizada en el presente estudio, 40% de los encuestados respondió enviar dinero a su país de origen por lo menos una vez al mes (esta respuesta aplica a todos los journeys).

## **Mapa ideológico**

### **La relación y el proceso de sincretismo entre el familismo, individualismo y el contacto con el estado para entender el significado y origen de las remesas.**

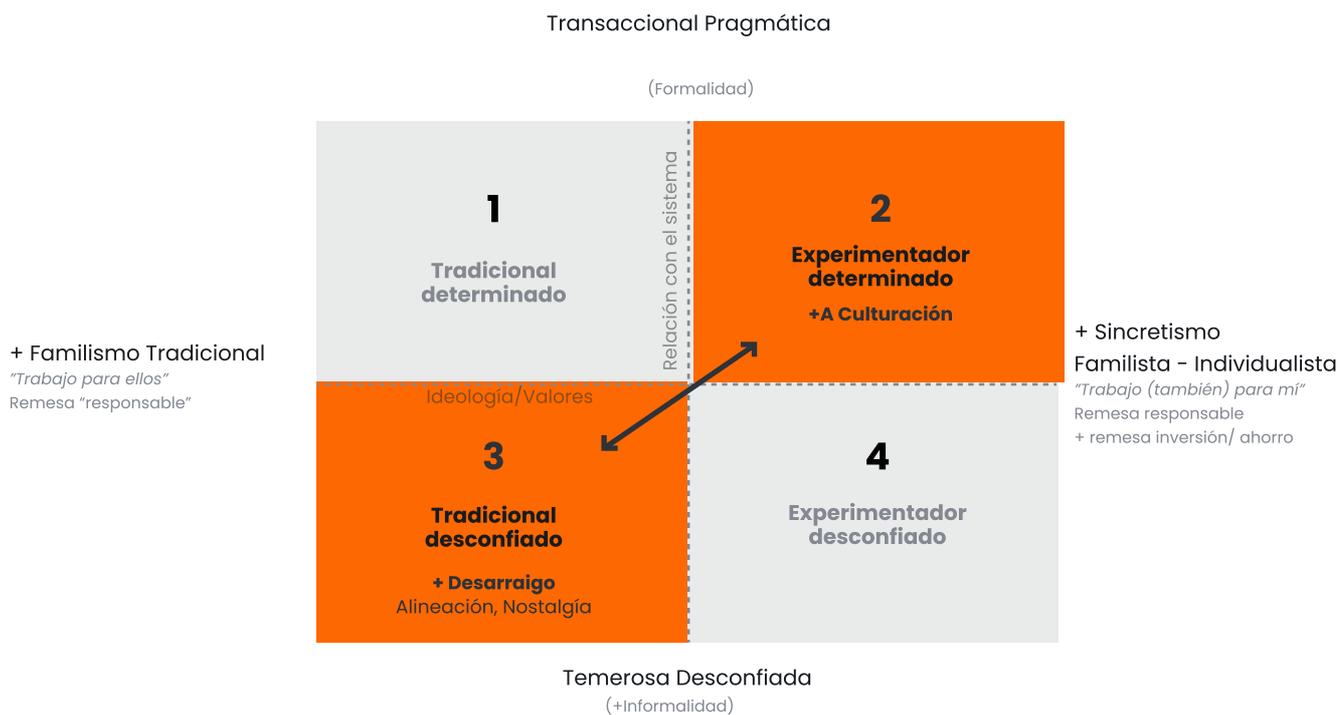
El siguiente mapa ideológico nos ayuda a (1) entender la ideología y el origen o destino de las remesas en el país de origen, y (2) la relación con el sistema financiero norteamericano y la elección de canales de envío.

En el eje horizontal (Ideología/ Valores) se identifican actitudes más familistas - tradicionalistas y por el otro lado, sincréticas donde el individualismo toma protagonismo. En el eje vertical (Relación con el Sistema) se identifican actitudes de desconfianza sobre todo relacionadas a sus comportamientos financieros y transacciones y por otro lado actitudes pragmáticas para ver el valor de sus transacciones financieras que les permite crear un historial de crédito,

por ejemplo, para poder entrar al mundo financiero formal y poder acceder a productos y servicios.

En la siguiente gráfica, se expone un mapa que establece el comparativo de diferentes arquetipos utilizando el grado de formalidad/informalidad del migrante. El cual será una guía para ordenar los resultados de la investigación.

Gráfica 2  
**RELACIÓN**  
**MAPA IDEOLÓGICO**



Fuente: Aprende Institute, 2023

Para los familistas/ tradicionales, la remesa se considera una obligación familiar para ayudar con gastos fijos de la familia, especialmente de los padres e hijos, postergando cualquier deseo personal. Del lado de los sincréticos, las remesas tienen dos propósitos; el primero; de apoyar de igual manera a la familia directa y ampliada, y el segundo; de apoyar una inversión personal en el país de origen. Esta remesa-inversión personal se destina a comprar o mantener una vivienda, a fondear una cuenta de ahorro a largo plazo, pagar un crédito vigente o mantener un negocio.

***"Por lo menos les conviene a la banca, lo que es el área del banco, que es un área del gobierno; que quiere eliminar lo que es el papel para tener un mayor control de lo que nosotros tenemos. Yo lo veo de esa manera."***

Mujer; Guatemala; CA

El eje vertical nos permite entender más allá de la ideología y valores, la relación con el sistema financiero y canales de envío. Los desconfiados, independiente del eje horizontal, se mantienen en la informalidad y baja visibilidad ante el Estado, evitan la banca en general, priorizan el uso del efectivo y valoran que no se les solicite mucha información o datos al registrarse en alguna plataforma de envío de dinero. Por el otro lado, los pragmáticos ven al sistema financiero formal (incluyendo bancos y plataformas/ aplicaciones digitales) como un garante de la seguridad de sus fondos y operaciones nacionales e internacionales, e identifican beneficios y oportunidades para solicitar productos financieros. Esta percepción sobre el sistema financiero se aplica exclusivamente a la banca Norteamérica, pues la banca local de los países de origen se considera ineficiente y menos beneficiosa.

Partiendo de este mapa ideológico, se construyeron cuatro arquetipos<sup>26</sup> de usuarios; cada uno con necesidades, puntos de dolor, metas, motivaciones y comportamientos diferentes.

A continuación, presentamos los cuatro arquetipos definidos con base en los resultados de la investigación cualitativa:

**Estados Unidos, se mueve por crédito, todo es crédito (...) El Salvador está entrando en esa era de créditos. En El Salvador, antes no era tan importante si tú eras buena paga. Se te daba, y ya. Aquí, en este país, si tú tienes un score, un grado de puntaje, eres buena paga, se te abren todas las puertas automáticamente.**

Anónimo - El Salvador, CA

<sup>26</sup>Los arquetipos son una representación de un grupo de usuarios que representan un segmento específico de una población analizada.

# 01 Tradicional determinado

## Necesidades y puntos de dolor

### Necesidades identificados

- Ayudar a su familia a pagar gastos fijos en el país de origen. Ya sea obligaciones con papás o hijos respecto a alquiler de una vivienda, pago de servicios básicos, cuotas escolares, gastos de salud, personal de asistencia.
- Tener ingresos extras para imprevistos que surjan para su familia en el país de origen que no están contemplados dentro de la remesa frecuente (enfermedad, reparaciones de la vivienda, gastos por ocasiones especiales como un cumpleaños o un acto de graduación).

### Puntos de dolor

- Es un proceso difícil abrir una cuenta en EEUU sin contar con cierta documentación.
- La ineficiencia en la red de servicios financieros locales hace que el uso de la tecnología sea bajo en el país de origen.

## Metas /Motivaciones

- Conseguir un empleo estable que le permita enviar dinero a la familia para alquiler de una vivienda, pago de servicios básicos, cuotas escolares, gastos de salud de los padres, otros.
- Ser clientes de la banca estadounidense y acceder a productos que le permitan construir un historial crediticio y acceder a financiación para compras de bienes de consumo: tarjetas de crédito, préstamos, leasings.
- Se entusiasman con entrar en la lógica de inversiones financiadas.
- Obtener una tarjeta de crédito o un préstamo se vive como un reconocimiento de buen ciudadano, similar a obtener la ciudadanía o visado permanente que permite cruzar fronteras sin temer al “Uncle Sam”.
- Accesibilidad para el destinatario o su intermediario, en caso de que el primero no esté ‘digitalizado’ o bancarizado.

## Oportunidades ¿Cómo espera que lo ayudemos?

- Teniendo una oferta de productos y servicios para el grupo familiar.
- Contar con acceso a productos de crédito en Estados Unidos.
- Nuevos productos o servicios que se tienen como oportunidad para este segmento:
  - Cuenta compartida, permitiendo que diversos usuarios depositen y retiren en ambos extremos del journey.
  - Nuevas funcionalidades de pago de gastos comunes y compras a través de una wallet o cuenta que esté fondeada con la recepción de la remesa.
- Integración de interoperabilidad con la Banca de EEUU (Open Banking) para servicios locales como tarjeta de crédito que se pague desde EEUU.
- Programas de fidelidad y beneficios que se ofrezcan como tasas diferenciales en el costo del envío, puntos para que se reclamen algunos premios por catálogo para el receptor.
- Diseñar score de crédito para el grupo familiar de acuerdo al comportamiento del envío de la remesa y del grupo familiar.
- Tener la posibilidad de ofrecer el tracking de la operación en tiempo real para visibilidad del emisor, mostrando el paso a paso.

## Comportamientos con las remesas y el sistema financiero

- Remesas familiar: tiene generalmente una frecuencia y montos fijos. Monto de remesa familiar aprox. entre 200-500 USD quincenales o mensuales.
- Ven el sistema financiero ‘oficial’, bancos, incluidas sus plataformas digitales y sus billeteras un garante de la seguridad de los fondos y las operaciones, tanto nacionales como internacionales.
- Aún confiando en la banca estadounidense, la integración entre sistemas bancarios suele ser poco clara y motivo de sospechas.
- Hay quienes se sienten más seguros enviando remesas a través de los bancos norteamericanos; y quienes sólo los utilizan para pagos y transferencias domésticas, poco convencidos de una articulación segura en el extremo ‘latino’ de la red bancaria.
- Naturalizado que el gobierno monitorea sus movimientos.
- Asumen que cumplir con las normas trae beneficios tanto en el corto como en el largo plazo.
- Ven en las plataformas financieras una oportunidad de construir un historial de buen comportamiento, mostrarse como ciudadanos confiables, pagadores, y así agilizar sus trámites migratorios, u obtener diferentes tipos de financiamiento: tarjetas de crédito o préstamos.

## 02 Experimentador determinado

### Necesidades y puntos de dolor

#### Necesidades identificados

- Si bien es cierto este perfil migra con un primer propósito de ayudar a su familia, para este esto significa una obligación más compasiva.
- Busca apoyar una inversión personal en el país de origen.

#### Puntos de dolor

- Es un proceso difícil abrir una cuenta en EEUU sin contar con cierta documentación.
- La ineficiencia en la red de servicios financieros locales hace que el uso de la tecnología sea baja en el país de origen.

### Metas /Motivaciones

- Conseguir un empleo estable para enviar dinero a la familia para alquiler de una vivienda, pago de servicios básicos, cuotas escolares, gastos de salud de los padres, otros.
- Eventualmente, aumentar los ingresos para darse gustos consumistas; ahorrar e invertir en EEUU o en el país de origen. Estas son las remesas de inversión para pagar un crédito vigente o mantener un negocio.
- Ser clientes de la banca estadounidense y acceder a productos que le permitan construir un historial crediticio y acceder a financiación para compras de bienes de consumo: tarjetas de crédito, préstamos, leasings.
- Buscar opciones a más largo plazo que le den un retorno y estabilidad.
- Se entusiasman con entrar en la lógica de inversiones financiadas.
- Sentirse ciudadano de EEUU, y poder gozar beneficios de consumo como la población no migrante.

### Oportunidades ¿Cómo espera que lo ayudemos?

- Creación de fondos previsionales que paguen rendimientos.
- Créditos hipotecarios.
- Créditos personales para equipamiento de vivienda, compra de bienes durables, activos de negocio, etc.
- Seguros de vida cubriendo muerte por accidente o enfermedad, indemnizaciones por despido, invalidez parcial o permanente (imposibilidad de trabajar), gastos de sepelio y entierro, etc.
- Comisiones y tasas de cambio accesibles.
- Poder realizar inversiones en el país de origen con tasas preferenciales.
- Reducir tasas de interés de acuerdo al comportamiento de envío de remesas y manejo de productos de crédito.

### Comportamientos con las remesas y el sistema financiero

- Cuando la responsabilidad de la remesa familiar disminuye (fallecimiento de padres o hijos adultos), se prioriza las remesa de inversión.
- Remesa familiar: tiene generalmente una frecuencia y montos fijos. Monto aprox. 200-500 USD quincenales o mensuales.
- Ven el sistema financiero 'oficial', bancos, incluidas sus plataformas digitales y sus billeteras un garante de la seguridad de los fondos y las operaciones, tanto nacionales como internacionales.
- Remesa de inversión personal: puede tener frecuencias y montos más flexibles que las remesas de ingreso familiar. Preferiblemente evitan los intermediarios, o se prefieren intermediarios no familiares.

## 03 Tradicional desconfiado

### Necesidades y puntos de dolor

#### Necesidades identificados

- Ayudar a su familia a pagar gastos en el país de origen de los papás e hijos.
- Tener ingresos extras para imprevistos en país de origen (enfermedades, reparaciones de la vivienda, gastos por ocasiones especiales como un cumpleaños o un acto de graduación).
- Tener puntos de cash in cercanos o integrados en supermercados o farmacias donde va seguido.

#### Puntos de dolor

- Está en un estado de informalidad: estatus migratorio o situación laboral.
- Tiene baja confianza en canales digitales y en la banca local.

### Metas /Motivaciones

- Apoyar a sus padres e hijos en el país de origen con el alquiler de una vivienda, pago de servicios básicos, cuotas escolares, gastos de salud de los padres: medicamento, personal de asistencia, otros).
- Conseguir un empleo estable que le permita enviar dinero a la familia.
- Ser legal : Existe la creencia (real o no) de que el sistema financiero y el Gobierno son lo mismo, y que lo que se obtiene de uno facilita los trámites con el otro.
- Buscar opciones accesibles para el destinatario o intermediario en caso de que estos no estén digitalizados o bancarizados.

### Oportunidades ¿Cómo espera que lo ayudemos?

- Facilitar la inclusión financiera a través de la omnicanalidad (llevarlos gradualmente a ingresar su dinero en físico a la red digital).
- Facilitar un registro/ onboarding digital y sencillo para evitar un posible encuentro con funcionarios de bancos a quienes el migrante ve como representantes del Gobierno.
- Asegurar que el usuario perciba máxima privacidad de sus movimientos; no sólo frente a delincuentes, sino frente al fisco estadounidense.
- Aprovechar alianzas con las plataformas financieras —mostrándose como aliadas del migrante— es su identificación con el Gobierno: integrar sistemas de scoring u otras herramientas que faciliten los trámites de ciudadanía.
- Dar a conocer la oferta de canales/ empresas digitales de envío de dinero más allá de las que confían, que también valorar la privacidad de datos.
- Ofrecer incentivos y facilidades para usar canales digitales.
- Ofrecer un soporte físico incluso en canales digitales.
- Priorizar la transparencia y enviar notificaciones en tiempo real.

### Comportamientos con las remesas y el sistema financiero

- Remesas familiar: tiene generalmente una frecuencia y montos fijos. Monto de remesa familiar aprox. entre 200-500 USD quincenales o mensuales.
- Se mantiene en la informalidad (empleo como estatus migratorio) y baja visibilidad ante el Estado.
- Reticente a la vigilancia de Uncle Sam.
- Evita la banca y los canales/ aplicativos digitales.
- Prioriza el uso del efectivo.
- Valora que no se les solicite mucha información o datos al registrarse en alguna plataforma de envío de dinero.
- Eventualmente usan billeteras digitales por considerarlas no intervenidas por el gobierno. Pueden abandonarlas si perciben que les piden mucha documentación.
- Prefieren la opción de depositar en efectivo, por ventanilla/ caja.

## 04 Experimentador desconfiado

### Necesidades y puntos de dolor

- Apoyar en una primera instancia a su familiar directa y ampliada.
- Apoyar en una segunda instancia, una inversión personal en su país de origen.
- Tener puntos de cash in cercanos o integrados en supermercados o farmacias donde va seguido. Puntos de dolor.
- Está en un estado de informalidad: estatus migratorio o situación laboral.
- Tiene baja confianza en canales digitales y en la banca local.
- Está en un estado de informalidad: estatus migratorio o situación laboral.
- Tiene baja confianza en canales digitales y en la banca local.
- Informalidad: Estado irregular en el país o de situación laboral.

### Metas /Motivaciones

- Apoyar a sus padres e hijos en el país de origen con alquiler de una vivienda, pago de servicios básicos, cuotas escolares, gastos de salud de los padres (medicamento, personal de asistencia, otros).
- Conseguir un empleo estable que le permita enviar dinero a la familia.
- Aumentar los ingresos para darse gustos consumistas, ahorrar e invertir en EEUU o en el país de origen. Estas son las remesas de inversión para pagar un crédito vigente o mantener un negocio.
- Buscar opciones a más largo plazo que le den un retorno y estabilidad.
- Buscar un estatus regular migratorio en EEUU.
- Buscar opciones accesibles para el destinatario o intermediario en caso de que estos no estén digitalizados o bancarizados.

### Oportunidades ¿Cómo espera que lo ayudemos?

- Soluciones seguras, en donde se tenga la confianza de que la mayoría de información es anónima.
- Facilitar la inclusión financiera a través de la omnicanalidad (llevarlos gradualmente a ingresar su dinero en físico a la red digital).
- Posicionar un modelo de spin off que aparente estar fuera de la banca local del NT, conectando el sistema bancario de EEUU.
- Uso de zero knowledge proof technology y blockchain.
- Procesos de registro simplificados y cambio en el modelo de envío de remesa hacia transferencia de dinero.
- Dar a conocer la oferta de canales/ empresas digitales de envío de dinero más allá de las que confían, que también valorar la privacidad de datos.
- Ofrecer incentivos y facilidades para usar canales digitales.
- Ofrecer un soporte físico incluso en canales digitales.
- Priorizar la transparencia y enviar notificaciones en tiempo real.

### Comportamientos con las remesas y el sistema financiero

- Cuando la responsabilidad de la remesa familiar disminuye (fallecimiento de padres o hijos adultos), se prioriza las remesa de inversión.
- Remesa familiar: tiene generalmente una frecuencia y montos fijos. Monto aprox. 200-500 USD quincenales o mensuales.
- Remesa de inversión personal: puede tener frecuencias y montos más flexibles que las remesas de ingreso familiar. Preferiblemente evitan los intermediarios, o se prefieren intermediarios no familiares.
- Se mantiene en la informalidad (empleo como estatus migratorio) y baja visibilidad ante el Estado.
- Reticente a la vigilancia de Uncle Sam.
- Evita la banca y los canales/ aplicativos digitales.
- Prioriza el uso del efectivo.
- Valora que no se les solicite mucha información o datos al registrarse en alguna plataforma de envío de dinero.
- Eventualmente usan billeteras digitales por considerarlas no intervenidas por el gobierno. Pueden abandonarlas si perciben que les piden mucha documentación.
- Prefieren la opción de depositar en efectivo, por ventanilla/ caja.

En el estudio cuantitativo se les hizo una pregunta específica a los encuestados para determinar la distribución de la población del estudio según estos arquetipos. Para esto, se estableció una frase que identificara a cada segmento y de este modo obtener el resultado.

A continuación, se presentan las frases que se seleccionaron para cada arquetipo donde los encuestados pudieran responder en una escala de 1- 5, una única frase. Donde 1 era nada identificado y 5 muy identificado.

### **Tradicional determinado**

Ayudar a mi familia es lo único que le da sentido a mi esfuerzo. Aunque lo tenga muy merecido no puedo darme gustos personales, porque la prioridad es mi familia.`

### **Experimentador determinado**

Si eres cumplidor y tienes buen historial, tendrás más oportunidades de progresar.

### **Tradicional desconfiado**

Cuando me piden mis datos, desconfío para qué los usarán. No me gusta brindar mis datos para cosas tan simples.

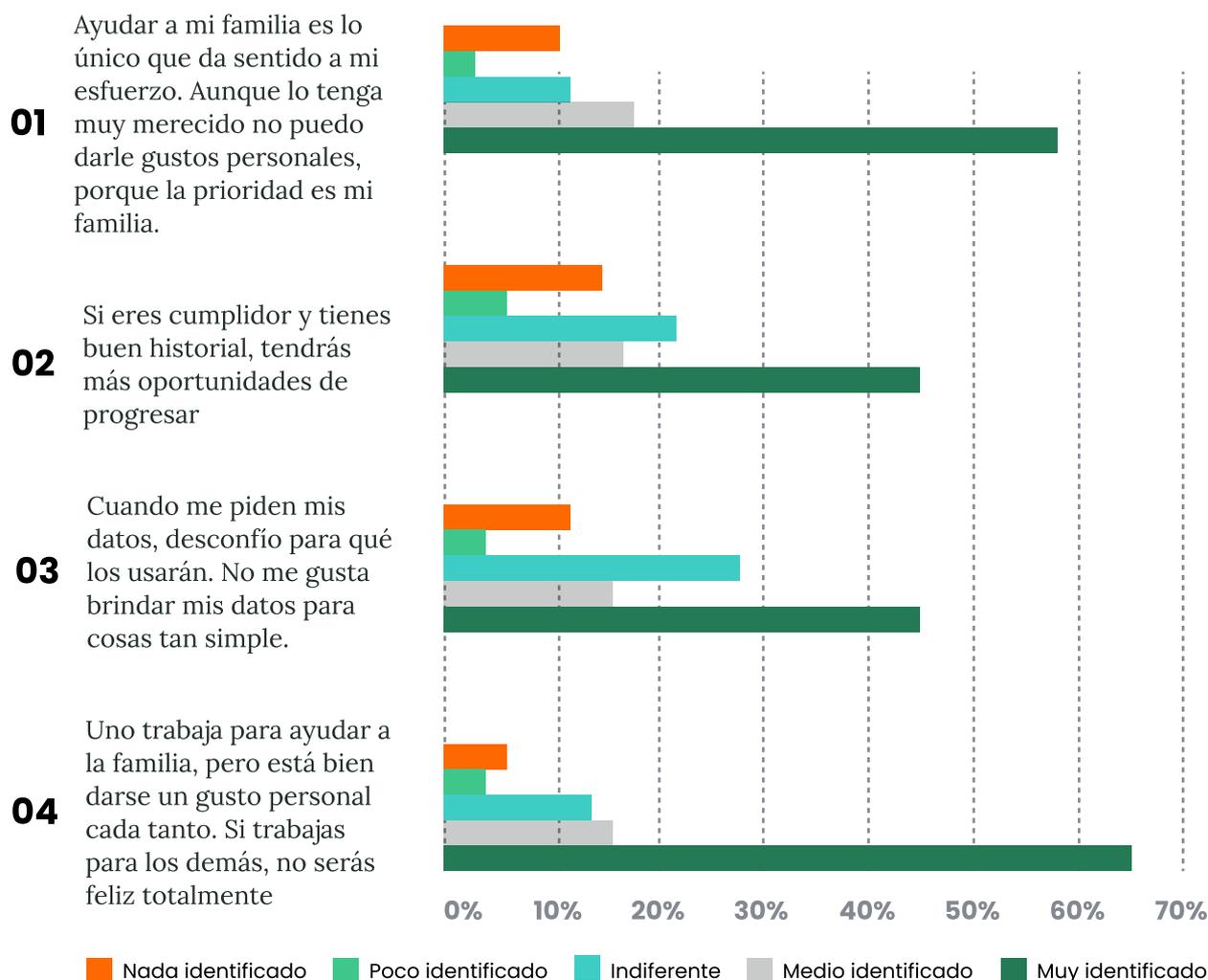
### **Experimentador desconfiado**

Uno trabaja para ayudar a la familia, pero está bien darse un gusto personal cada tanto. Si solo trabajas para los demás, no serás feliz totalmente.

En la gráfica que se presenta a continuación se ve una clara tendencia en el arquetipo 4. Experimentador desconfiado con más del 60% de respuestas en sentirse muy identificado.

Gráfica 3

**A continuación vamos a mostrarte algunas afirmaciones, indica cuán identificado te sientes respecto a cada una siendo 1. Muy identificado y 5 nada identificado**



Fuente: Aprende Institute, 2023. Nota: Gráfica realizada a partir de los resultados de las encuestas cualitativas.

**Barreras y dolores identificados para el envío de las remesas**

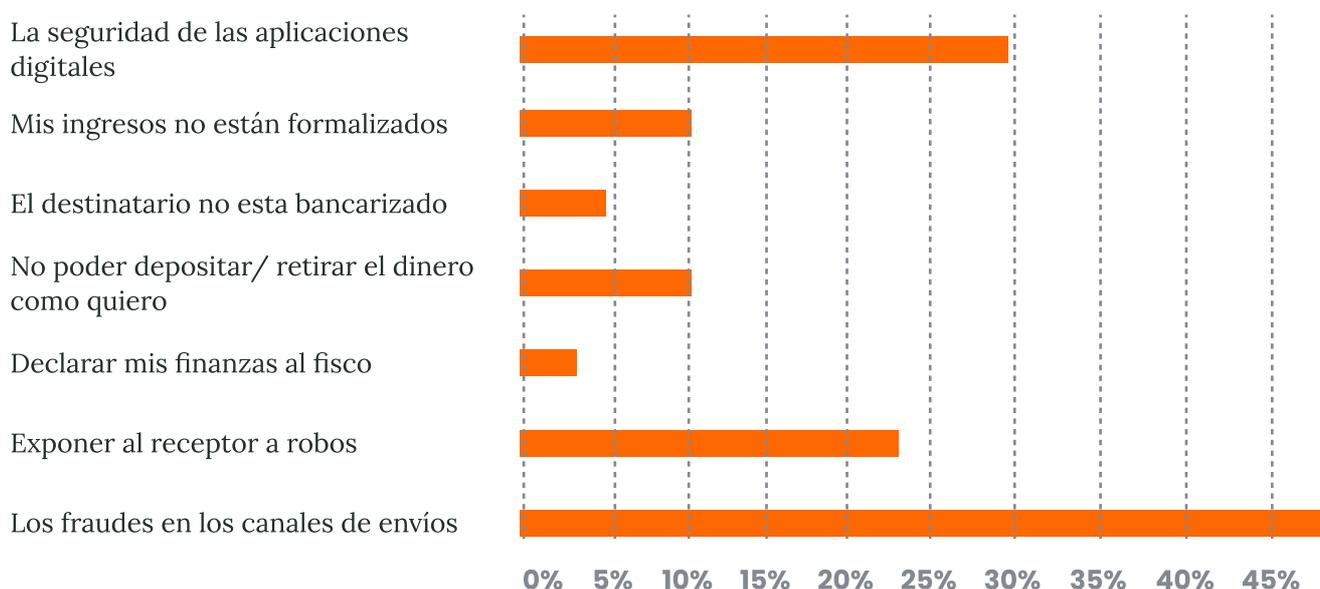
Para todos los tipos de usuarios que se identificaron en el estudio, se establecen los siguientes puntos de dolor a considerar cuando envían remesas a sus familiares en el Triángulo Norte, siendo estos:

- Datos e información del remitente- ilegalidad
- Acreditación inmediata en el envío de los fondos
- Idioma
- Altos costos de algunas entidades, principalmente los bancos
- Temor al perder el envío por no tener una visibilidad del paso a paso
- Falta de conocimiento de otras opciones que se ajusten a sus preferencias

Igualmente, en la encuesta realizada, se les preguntó a los usuarios sobre qué factores consideraban como los más importantes para evitar enviar dinero, en donde el **39% de los encuestados respondió** que lo que más temían **eran los fraudes en los canales de envío**, seguido de la **seguridad de las aplicaciones digitales con un 24%**, siendo **barreras importantes a considerar para el uso o preferencia de ciertos canales sobre otros** para el envío de las remesas.

Gráfica 4

### ¿Qué factores son los más importantes para evitar que envíes dinero a distancia?



Fuente: Aprende Institute, 2023. Nota: Gráfica realizada a partir de los resultados de las encuestas cualitativas.

### Atributos claves para la elección y adopción del canal de envío

A nivel general se encontraron los siguientes atributos que son comunes para todos los arquetipos y que son importantes a la hora de definir las posibles soluciones que resuelvan los dolores de los usuarios al enviar las remesas.

La elección del canal de envío sean bancos, remesadoras, plataformas o billeteras digitales, como se explicó antes, es normalmente una decisión entre el remitente y el destinatario, la cual está influenciada por ciertos atributos particulares a cada actor y otras en común.

Tabla 2

## Atributos a tener en cuenta para receptor y remitente

### Para el remitente

- Opción de depositar en efectivo, por ventanilla o caja, así sea en una sucursal bancaria, una agencia (Western Union) o una tienda integrada a la red (CVS).
- Opción de realizar transferencias digitales desde una cuenta bancaria o de una aplicación o billetera, sin la necesidad de ir a depositar el dinero en persona.

### Para el receptor

- Opción de recibir el dinero en una cuenta bancaria o de una aplicación o billetera a elección.
- Opción de retirar el dinero en efectivo en tiendas, agencias, cajeros automáticos o sucursales bancarias.
- Opción de mantener el dinero en la misma cuenta (si es de un banco o de una aplicación o billetera) sin tener la obligación de retirarlo.

### Para ambos

- Registro (onboarding en inglés) sencillo: todos los usuarios, en particular los desconfiados valoran que no se les solicite mucha información o datos personales.
- Costos y tasas de conversión convenientes para: realizar la transacción (comisión), para retirar el dinero en la moneda local (tasa de cambio para Honduras y Guatemala).
- Flexibilidad en el monto límite a transferir.
- Conveniencia y accesibilidad: tener una cobertura extensa de puntos de cash in.
- Seguridad: (1) que no falle el sistema o la red, por el miedo a que el dinero “desaparezca”; (2) privacidad y/o protección de datos personales.
- Para el caso de los desconfiados, recibir un comprobante físico por el depósito del dinero es el mayor soporte de confianza; (3) tener opciones de retiro de dinero diferentes a la de una remesadora, dado que con que este sistema aumenta la posibilidad de robos.

- Evitar el desplazamiento a puntos físicos, una vez se haya iniciado el proceso de manera digital. Para los más tecnológicos y confiados, ofrecer una experiencia 100% digital.
- Considerar voz a voz: la principal fuente de conocimiento del remitente suele ser amigos y familiares que ya usan algún canal de envío de remesas. Es importante considerar las recomendaciones y los referidos durante la primera fase de conocimiento (awareness en inglés).

Nota: Tabla construida en base a los resultados de la investigación y las encuestas realizadas.

Estos atributos, junto con las necesidades de cada remitente y destinatario, deben ser considerados, sea cual sea el canal o la combinación de canales, como efectivo-cuenta (bancaria, aplicación/billetera), efectivo-punto físico, cuenta-cuenta, cuenta-punto físico, entre otros. Los canales digitales son imprescindibles, pero ofrecer únicamente canales digitales puede ser percibido como menos conveniente que tener una combinación “phygital”. Independientemente de la combinación, la solución debe seguir el principio de omnicanalidad para ofrecer la misma experiencia e interacción a los usuarios finales.

Además de considerar los atributos de una solución, existen otros factores determinantes para la elección del medio de pago (depósito en efectivo, transferencia) al realizar el cash in del dinero a enviar. En primer lugar, la relación y percepción de los grupos pragmáticos transaccionales y de los desconfiados respecto al sistema bancario; los pragmáticos transaccionales ven más beneficios en el sistema financiero, mientras que los desconfiados son más temerosos y prefieren menos visibilidad. En segundo lugar, el nivel de formalidad o informalidad en relación con su situación migratoria y laboral. A mayor informalidad o desconfianza en el sistema financiero, mayor es la preferencia por realizar el envío en efectivo.

También hay otros escenarios donde personas informales confían en el sistema bancario y aspiran a integrarse, así como personas formalizadas y bancarizadas que, por desconfianza en el sistema financiero de los países de destino, prefieren las opciones en efectivo. Por último, se encuentra el medio de pago de los ingresos de los remitentes. En los casos en que se reciben los ingresos en efectivo y hay una remesadora cercana o en un supermercado, las personas aprovechan la cercanía y el momento de hacer compras para depositar el dinero en efectivo.

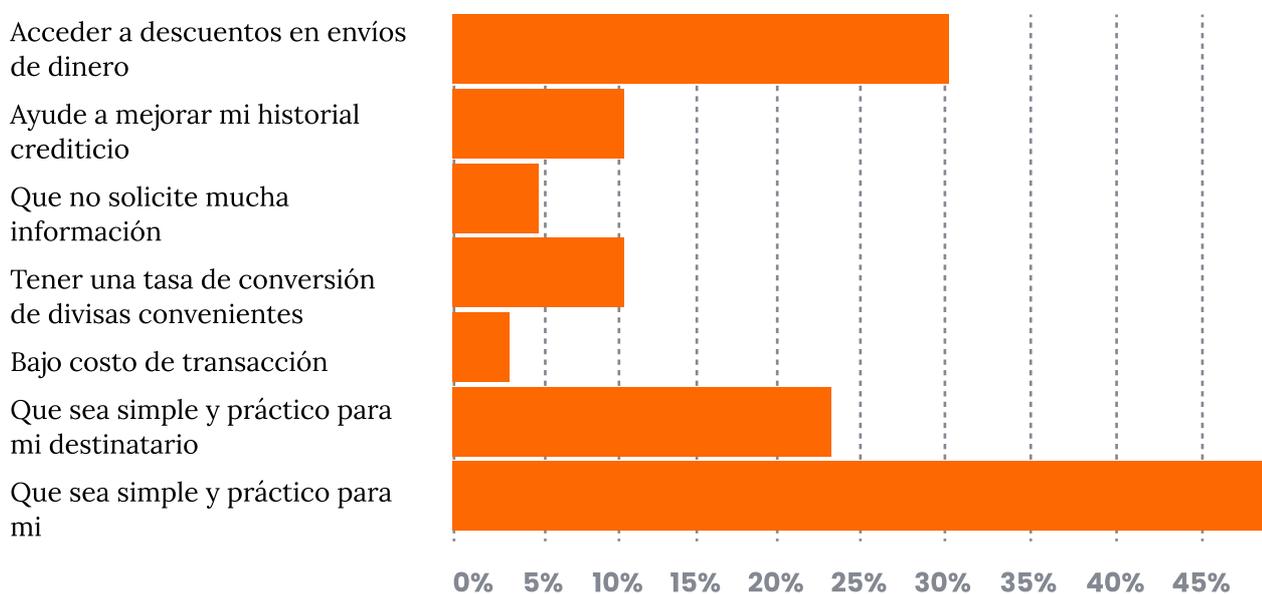
**“No, no se puede (transferencia bancaria internacional). De aquí para allá no hay ni un banco o sistema. A lo mejor si hubiera un banco que tuviéramos el sistema para yo poder hacer una transferencia a esa cuenta y automáticamente pagarla, pero hoy no se puede (...) Creo que Centroamérica en sí no tiene ese tipo de servicio. Porque no hay un banco americanizado que esté ligado al tema (...)”**

Hombre; El Salvador; CA

En la encuesta realizada, se hicieron dos preguntas claves sobre los factores más importantes al elegir una herramienta para enviar dinero. El 21% de los encuestados respondieron que el factor más relevante es que sea simple y práctico para el destinatario, seguido del 20% que sea simple y práctico para el emisor de la remesa, por último, con 19% bajos costos de la transacción.

Gráfica 5

### Ordena los factores de más importante a menos importante que son fundamentales en la elección de una herramienta para envío de dinero a destino

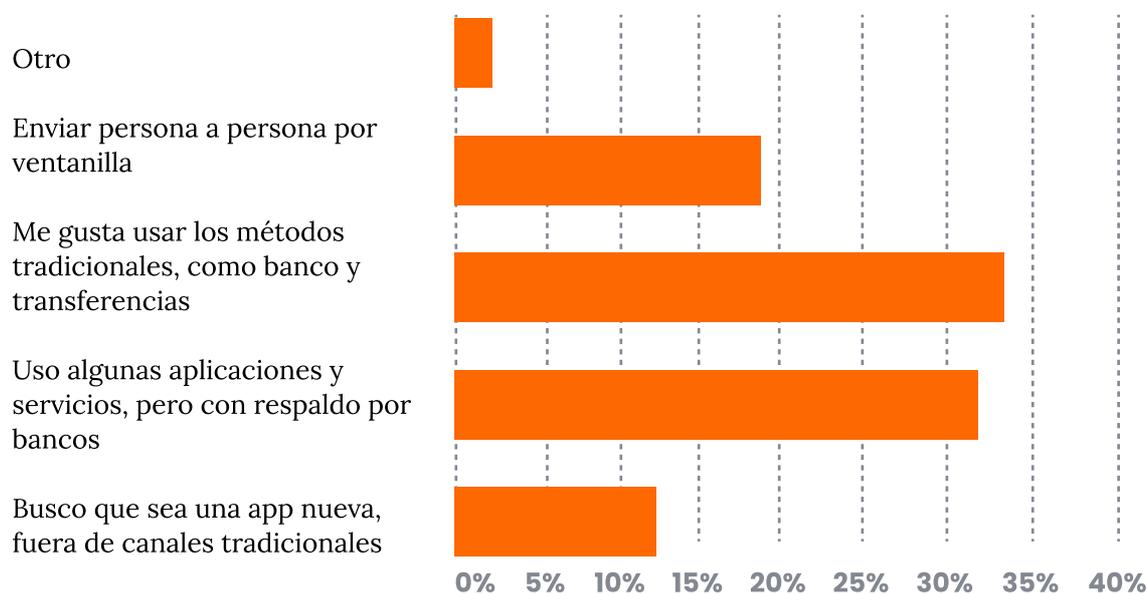


Fuente: Aprende Institute, 2023. Nota: Gráfica realizada a partir de los resultados de las encuestas cualitativas.

En relación a los productos y servicios de envío de dinero, la segunda pregunta que se les planteó fue: ¿Cuál afirmación les resultaba más representativa? Se les ofrecieron las siguientes opciones: 1) Busco que sea una app nueva, fuera de los canales tradicionales, 2) Uso algunas aplicaciones y servicios, pero respaldados por bancos, 3) Me gusta usar métodos tradicionales, como bancos y transferencias, 4) Enviar persona a persona por ventanilla. El 34% se sintió más identificado con el uso de métodos tradicionales, como bancos y transferencias

Gráfica 6

## Respecto a los productos y servicios de envío de dinero, ¿Qué afirmación te resulta más representativa?



Fuente: Aprende Institute, 2023. Nota: Gráfica realizada a partir de los resultados de las encuestas cualitativas.

### La decisión final: la entidad remesadora

Entre las entidades que ofrecen envíos al exterior mencionadas durante las entrevistas, se encuentran las agencias, remesas, aplicaciones (el uso del término billetera digital es todavía muy bajo) y bancos.

Las entidades más mencionadas por los entrevistados, se encuentran: Western Union, Moneygram, Remitly y Xoom, seguidas por Boss Revolution, y Ría. A pesar de ser usuarios de la banca estadounidense, de productos y servicios digitales, y de estar insatisfechos con el servicio de aplicaciones y remesadoras, los remitentes se muestran reticentes a usar el sistema bancario para envíos internacionales. En muchos casos, esto se debe a la desconfianza y a las comisiones más altas que ofrecen en comparación con la competencia. Sin embargo, en muchos otros casos, la reticencia se debe al desconocimiento de otras opciones de envío de remesas más digitales, por lo que eligen las soluciones que ya conocen o que les fueron referidas mediante recomendaciones personales.

Western Union es la agencia preferente para el envío de dinero. La usen o no, todos mencionaron esta remesadora, sea para envíos efectivo- efectivo, o efectivo- banco. Muy pocos usuarios conocen la opción de hacer un depósito o transferencia digital, sin embargo, comentaron que la usarían si la conocieran. Entre los atributos mencionados, resaltaron la

acreditación muy rápida y el desembolso en efectivo o a una cuenta, se percibe menos exigentes en cuanto al requerimiento de datos personales, marca y nombre conocido, excelente cobertura, comisiones y tasas de cambios aceptables, y opciones de incentivos o premios a través de un programa de fidelización. Por el contrario, algunos motivos de insatisfacción nacen por filas largas, sobre todo para personas mayores, personal insuficiente en horas pico, y la visibilidad que le da al destinatario al momento de recoger el dinero, por ende, estar más expuestos a robos.

Moneygram, Remitly, Ría y King Express sobresalen por su integración con tiendas, farmacias como CVS o gasolineras cumpliendo con los atributos de conveniencia y accesibilidad, pero carecen de la trayectoria, marca y presencia de puntos físicos propios que transmiten seguridad y confianza. Al igual que Western Union ofrecen comisiones y tasas de cambio mejores que las de entidades financieras o aplicaciones o billeteras.

Los usuarios en la encuesta realizada en el presente estudio corroboran esta información al indicarnos que la entidad que más han utilizado para enviar remesas es Western Union, con un 45%, seguido de MoneyGram, con un 38%, ya que estas empresas ofrecen facilidades que son valoradas por los usuarios.

Aunque Xoom y Boss Revolution tienen puntos físicos para el depósito y retiro del dinero, estas se perciben como aplicaciones 100% digitales y no como empresas que ofrecen ambos tipos de canales. También se caracterizan por tener tarifas bajas, pero las tasas de cambio no siempre son convenientes. Por último, los bancos más mencionados fueron Bank of America, Chase y Wells Fargo; todos los entrevistados son usuarios activos de la banca estadounidense, pero no para transferencias internacionales, principalmente debido a las altas comisiones, procesos más complejos en cuanto a la información requerida y falta de conocimiento.

A continuación presentamos algunos ejemplos de empresas alrededor del mundo donde han tenido en cuentas estos atributos que son los más valorados por cada arquetipo.

***“Yo una vez descargué Western Union, en la aplicación de aquí (USA). Pero no para enviar dinero a Honduras, sino que me pudieran enviar un dinero, de un Estado a éste Estado. Y la aplicación toda me la tiraba en inglés, nada en español, y ya se me hizo difícil. Solo la descargué y de ahí la volví a eliminar por lo mismo.”***

Mujer; El Salvador; NY

## Ejemplos innovadores que incorporan los atributos más valorados por cada arquetipo

### Tradicional determinado

Valora la confianza y confirmación de la transacción. Necesita procesos simples, pero que le garanticen que fueron efectivos. Para ellos, las opciones más valoradas para enviar la remesa son por medio de un canal tradicional que le garantice que fue efectiva y no tuvo inconvenientes. Este tipo de usuario busca opciones reconocidas para el envío de sus remesas, incluso hay quienes se sienten más seguros enviando remesas a través de los bancos norteamericanos. Una funcionalidad valorada por este arquetipo es tener la posibilidad de hacer seguimiento a la operación en tiempo real para tener visibilidad del paso a paso. Opciones como las ofrecidas por Wise (antes TransferWise) que brinda diferentes soluciones o funcionalidades como programación de transferencias o la habilita que ofrece a sus usuarios en China, quienes pueden compartir el estado de la transferencia por medio de Wechat, resultarían atractivas para este tipo de usuarios (claro para el contexto latinoamericano la aplicación sería WhatsApp). Wise también mantiene informados a los usuarios que envían la remesa, avisando no solo cuando sale la remesa sino también cuando se recibe en el banco del destinatario o cuando hay un retraso. Ver recuadro:

### **WISSE**

Empresa fundada en 2011 con oficinas en varios países incluido Reino Unido, Singapur, Australia y Estados Unidos, registra más de 16 millones de usuarios a nivel global y se posiciona como el más barato, incluso en su página web presenta un comparador de tarifas con otras opciones de envío.

Como política de transparencia de costos, resaltan que por requerimiento legal, siempre muestran por adelantado los cobros, que no tienen comisiones ocultas y sin costos sorpresa. La tabla comparativa de precios frente a otros proveedores muestra cuanto le costaría al cliente enviar dinero internacionalmente estimando también el tipo de cambio a procesar.

Otra funcionalidad atractiva que ofrece Wise desde su aplicación, es que permite guardar datos de transferencias anteriores para que se puedan repetir en un futuro, basados en transferencias ya realizadas, lo cual facilita los envíos mensuales y recurrentes.

## Experimentador determinado

Es más dado al uso de tecnología, su remesa ya no es solo para sostener a su familia, sino que también puede contemplar inversiones en su país de origen, le interesa tener un seguimiento de lo que envía y poder llevar un control detallado.

Este tipo de usuario tiene dos propósitos con el envío de remesas, primero ayudar a sus familiares cercanos con insumos básicos como arriendo, alimentación, educación y salud, y por otro lado, está interesado en realizar inversiones propias en su país de origen. El experimentador determinado está en búsqueda continúa de un trabajo estable, oportunidades de inversión y aumentar sus ingresos, busca acceso al sistema financiero y construir un historial crediticio. Adicionalmente prefieren plataformas respaldadas por el sistema financiero, como garante de seguridad en sus transacciones. Un ejemplo de una solución que puede ser útil para este tipo de arquetipo es la ofrecida por CashApp (Ver recuadro).



### Reino Unido . Estados Unidos

Esta solución, anteriormente conocida como Square Cash, es una plataforma que no solo cuenta con la posibilidad de realizar envíos de dinero internacionales, sino que también ofrece manejo de finanzas personales, oportunidad de invertir en acciones en el mercado de valores, invertir en criptomonedas (Bitcoin), acceder a una tarjeta de crédito física o digital y obtener una tarjeta débito prepagada sin cuota de manejo con múltiples beneficios. Una buena práctica ofrecida por esta plataforma, es que permite dos opciones para transferir dinero: gratis en un plazo de 3 a 5 días hábiles o instantáneo con una comisión del 1,5%. También ofrece una funcionalidad, que pudiera servir como inspiración para servicios de remesas y es la diferenciación entre cuentas verificadas y no verificadas. Las cuentas no verificadas sólo pueden enviar hasta cierto límite de dinero. Si el usuario quiere enviar un monto mayor requiere que la cuenta sea verificada y para ello requiere documentación para el registro. La verificación aumenta el límite de envío.

## Tradicional desconfiado

Este perfil de usuarios, tiene un comportamiento que lo hace buscar opciones simples con las cuales no sienta que está siendo fiscalizado, de allí su preferencia por seguir usando efectivo. Por lo general este tipo de usuario tiene un estado de informalidad y está en busca de un trabajo estable que le permita tener consistencia en las transacciones hacia sus familiares. A partir de su situación busca plataformas con solicitud de documentos baja o nula, prefieren puntos de Cash-in cercanos, dada su priorización por el efectivo y desean recibir un soporte físico como garantía de su transacción y recibir notificaciones en tiempo real de la misma. Un ejemplo de solución con la que se sentiría identificado un usuario con estas características es la que actualmente ofrece Western Union.



### Estados Unidos

Debido a su preferencia por el efectivo, este tipo de usuario prefiere soluciones convenientes, con un modelo híbrido dados sus continuos desarrollos tecnológicos para agilizar el proceso, pero a la vez con el respaldo físico de sus miles de puntos CICO alrededor del mundo. Se destaca de WU sus incentivos para promover la adopción digital y la posibilidad de pagar servicios básicos internacionales.



### India

Igualmente se destaca PayTM como un actor recomendado para este tipo de usuarios. Pese a tener un proceso mucho más digital es caracterizado por la simplicidad del mismo y con mayor variedad de opciones como pagos de servicios básicos, pagos educativos, invertir en acciones, acceder a una tarjeta de crédito o microcréditos (en menos de 2 minutos), así como diversos servicios financieros para negocios. Además cuenta con un marketplace para comprar y vender una gran variedad de productos con una solución “Compra ahora paga luego”. Opciones como estas, que hacen parte de la cotidianidad del usuario final, facilitan la generación de confianza.

## Experimentador desconfiado

Se caracteriza por buscar flexibilidad, está un poco más dispuesto a probar diferentes soluciones, siempre que pueda tener tranquilidad y seguridad que el envío de remesas se realice sin inconvenientes. Puede empezar probando con montos menores, sin arriesgar. Una vez tiene confianza en la empresa tendría la posibilidad, de como ellos lo manifiestan, “arriesgarse” a probar nuevas opciones. Un ejemplo de solución que ya opera en otras regiones y que brinda alternativas para la forma de recibir las remesas es Worldremit. Esta empresa ofrece la posibilidad de realizar envíos de diferentes formas: empezando con recargas telefónicas, haciendo recarga a un número móvil en el país, esta opción no genera cobro de comisiones, también ofrece la posibilidad de realizar transferencias bancarias o retiro de efectivo en puntos de pago, e incluso transferencias instantáneas de dinero móvil al número de cuenta móvil registrado del destinatario. Su trámite de vinculación es muy sencillo y tan solo se requiere contar con un correo electrónico para crear un usuario en la plataforma.



### Reino Unido

En los últimos nueve años ha registrado un crecimiento que lo lleva a contabilizar más de 5 millones de clientes a nivel global. Tiene presencia en 130 países y opera con más de 70 divisas. El 90% de las transferencias que realizan se autorizan en minutos y tienen más de 125.000 reseñas de cinco estrellas. La funcionalidad atractiva que ofrece, es la posibilidad de escoger entre 4 métodos diferentes para realizar las transferencias. La velocidad y costo dependen del país, del método de recepción y de la forma en la que se abone. Ofrece métodos diferentes para el cobro de la remesa:

- Recarga Telefónica: Se puede recargar saldo de un número de teléfono móvil prepago sin comisiones adicionales
- Transferencia Bancaria: se envía el dinero directamente a una cuenta bancaria

- Retiro en efectivo: al igual que otras empresas de remesas, WorldRemit también permite que el destinatario retire en efectivo en cualquiera de los puntos de WorldRemit

Motivar la adopción, garantizar que el usuario se familiarice con la plataforma y pruebe la solución, WorldRemit ofrece una promoción que consiste en que las tres primeras transferencias son gratis.

Otra funcionalidad que atrae a sus usuarios es que permite recibir actualizaciones periódicas y seguir la remesa siempre. Esto sumado a que el usuario puede escoger cómo el receptor recibe su dinero, la convierte en una plataforma flexible. Los elementos promocionales que tiene pueden motivar a usuarios que quieran probar esta solución.



# Enfoque de las remesas comprendiendo los tres principales pilares

Las remesas son un importante flujo de fondos para los países en desarrollo, representando una fuente de ingresos significativa para millones de familias. Sin embargo, el proceso de envío de remesas puede ser complejo y costoso, lo que puede dificultar el acceso a este recurso.

A partir de la investigación realizada se identificaron pilares como recomendaciones a mejores prácticas: transparencia en los costos, estatus de transacciones en tiempo real, analítica de datos y uso de nuevas tecnologías.

## 1. **TRANSPARENCIA EN LOS COSTOS**

Los remitentes deben tener claro el costo total de su transacción, incluyendo las comisiones, los tipos de cambio y cualquier otro cargo relacionado manteniendo el seguimiento de las leyes de remesas.

## 2. **ESTATUS DE TRANSACCIONES EN TIEMPO REAL Y ANALÍTICA DE DATOS**

Los remitentes deben poder rastrear el estado de sus transacciones en tiempo real, desde el momento del envío hasta la recepción. Por otro lado, la analítica de datos provee una herramienta para mejorar la eficiencia de sus procesos y ofrecer al remitente opciones más personalizadas.

## 3. **USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS**

Las empresas de remesas deben utilizar nuevas tecnologías, como el blockchain y la inteligencia artificial, para mejorar la seguridad, la eficiencia y la experiencia del cliente.

## TRANSPARENCIA EN LOS COSTOS

Una de las mejores prácticas, es mantener una estructura similar de costos entre los competidores, para que los usuarios comparen los beneficios de usar una plataforma u otra y elegir la que más valor genera según sus necesidades.

Imagen 1

### Mejores prácticas globales en transparencia y claridad de costos

#### Mal

La industria actual

<b>Total</b>	200 USD
<b>Tarifas</b>	0.00 USD
<b>Transferido</b>	200 USD
<b>Tasa de cambio</b>	
1 USD	195120 MXN
<b>Reciben</b>	3902,40 MXN

El proveedor también gana dinero aumentando el tipo de cambio.

#### Mejor

Transparencia

<b>Total</b>	200 USD
<b>Tarifas</b>	22.09 USD
<b>Transferido</b>	177.91 USD
<b>Tasa de cambio</b>	
1 USD	21,8712 MXN
<b>Reciben</b>	3902,40 MXN

Transferencia convertida utilizando el tipo de cambio de referencia (a través de una fuente independiente acreditada o del banco central) sin margen de beneficio, según lo exige la normativa.

#### Ideal

Transparente y simple

<b>Total</b>	200 USD
<b>Tarifas y costos (restado)</b>	22,09 USD
<b>Reciben</b>	3902,40 MXN

Transferencia convertida utilizando el tipo de cambio de referencia (a través de una fuente independiente acreditada o del banco central) sin margen de beneficio, como lo exige 1 USD = 21,8712 MXN en el momento de la transferencia.

Fuente: Wise remittances report 2023

Una de las principales dificultades que viven los usuarios en el día a día para el envío de remesas radica en la falta de transparencia por parte de las remesadoras sobre los costos asociados para sus envíos, donde muchas veces los costos están ocultos en la tasa de cambio efectuada o se esconden entre la gran cantidad de información proporcionada al usuario y se indica que no hay un costo asociado a la transferencia como tal.

A partir de esto se identifica como uno de los principales puntos de partida para las remesadoras y las entidades regulatorias, fomentar una estandarización del formato de costos dentro de la industria, para que haya mayor claridad hacia el usuario en cuanto a las ofertas de los diversos jugadores dentro del ecosistema y de esta manera pueda escoger pertinentemente el canal ideal acorde a sus necesidades.

En la imagen anterior observamos tres escenarios comunes en los formatos de costos para el usuario, en gris encontramos uno de los formatos más perjudiciales para el usuario, donde se le indica que no hay un costo asociado, sin embargo, el costo está reflejado en una tasa de cambio inferior a la del mercado. En verde podemos encontrar un formato más transparente de cara al usuario, donde se refleja claramente el costo, la tasa de cambio y el

valor a recibir, sin embargo, genera un poco de confusión el tener tantos valores que dificultan un poco la claridad del mensaje.

Finalmente vemos en naranja el formato ideal, donde se simplifica la información en el costo y el valor a recibir para determinado monto.

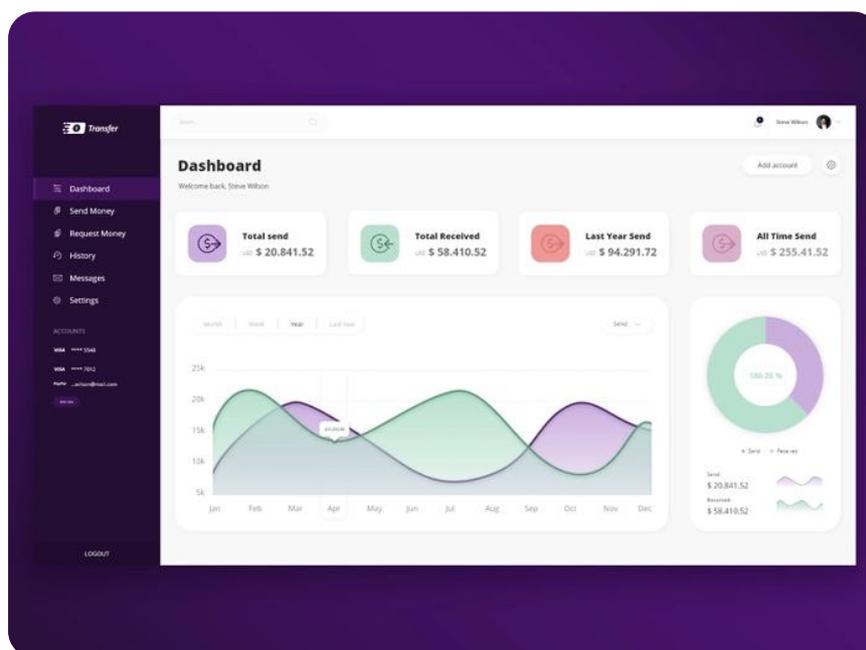
## ESTATUS DE TRANSACCIONES EN TIEMPO REAL Y ANALÍTICA DE DATOS

A partir de las entrevistas, se identificó la preferencia de los usuarios por realizar transacciones presenciales, principalmente debido a la posibilidad de recibir un recibo físico como respaldo en caso de algún inconveniente. Con base en esto, y con el objetivo de promover la adopción digital, se identificó una alternativa para ofrecer mayor tranquilidad al cliente, mediante la oportunidad de ver en tiempo real el estado de su transacción desde que esta es aceptada, incluyendo las fechas estimadas de entrega. Además, recibir un comprobante de la transacción tan pronto como es recibida, con firma y sello digital, proporciona al usuario un respaldo de confianza para realizar un reclamo ante cualquier eventualidad.

Adicionalmente hay varias plataformas que están generando valor agregado para el usuario llevando un reporte sobre las transacciones del usuario a lo largo del tiempo, que le permitan llevar un control y una planeación más efectiva sobre los recursos destinados para ayudar a sus seres queridos o realizar inversiones propias en su país de origen. De esta manera se recomienda llevar un control gráfico y visual que sea fácil de entender para el usuario y que pueda ser ajustado de acuerdo con los análisis, sobre los cuales desea llevar un control más detallado.

Imagen 2

### Ejemplo interfaz para analítica de datos en remesas



Fuente: [Dribbble design agency, 2023](#)

En la imagen superior observamos un ejemplo de cómo una de las plataformas de remesas le ayudan a llevar al usuario un informe periódico de sus movimientos, además de una interfaz amigable e intuitiva. Se recomienda tener la opción de poder ver los detalles de transacciones pasadas y tener la posibilidad de descargar estos documentos que le pueden llegar a servir como respaldo a un usuario ante una determinada eventualidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, el usuario puede evidenciar el total enviado y recibido durante períodos de tiempo específicos acorde a sus intereses

También se recomienda poder definir el uso de las remesas para llevar un control por categoría y que estas estadísticas puedan ser comparadas con el promedio del mercado. Y a partir del análisis de los datos, el usuario pueda establecer metas y objetivos de ahorro e inversión, así como la posibilidad de recibir recomendaciones en cuanto a sus transacciones, bien sea por fecha, monto y oportunidades de inversión.

## **NUEVAS TECNOLOGÍAS**

Las nuevas tecnologías están transformando la industria de las remesas, ofreciendo nuevas oportunidades para reducir los costos, mejorar la eficiencia y ampliar el acceso a las remesas.

Algunas de las nuevas tecnologías que están siendo utilizadas por las plataformas para envíos de remesas incluyen:

### **Blockchain**

La tecnología blockchain ofrece la posibilidad de realizar transacciones de manera segura, transparente y eficiente. Las plataformas de remesas que utilizan blockchain pueden reducir los costos de las transacciones y ofrecer a los remitentes y beneficiarios una mayor transparencia.

### **Inteligencia artificial (IA)**

La IA se puede utilizar para automatizar procesos, mejorar la toma de decisiones y proporcionar un mejor servicio al cliente. Las plataformas de remesas que utilizan IA pueden reducir los costos, mejorar la eficiencia y ofrecer una mejor experiencia al cliente.

A continuación, se describen algunas de las principales aplicaciones que ofrecen estas nuevas tecnologías para los remitentes y beneficiarios de remesas:

- **Eficiencia en transacciones (Blockchain):** Proporcionar un registro descentralizado y seguro de las transacciones, reduciendo los costos y el tiempo asociado con la transferencia de fondos. Al eliminar intermediarios, las transacciones pueden ser más rápidas y eficientes.
- **Reducción de costos y tarifas (Blockchain):** Ayudar a reducir los costos de transacción y eliminar las tarifas asociadas con los intermediarios tradicionales. Esto puede resultar en tarifas más bajas para los usuarios finales.
- **Rastreabilidad y transparencia (Blockchain):** La cadena de bloques permite el rastreo transparente de las transacciones, lo que puede ser beneficioso para los usuarios y las instituciones financieras al proporcionar un historial inmutable de las transacciones.
- **Prevención de fraudes (Inteligencia Artificial):** Analizar patrones y detectar posibles fraudes en las transacciones de remesas. Los algoritmos de aprendizaje automático pueden identificar comportamientos sospechosos y mejorar la seguridad de las transacciones.
- **Verificación de identidad (Inteligencia Artificial):** Mejorar los procesos de verificación de identidad, haciendo que sean más seguros y eficientes. Esto es esencial para cumplir con los requisitos normativos y prevenir el lavado de dinero.
- **Gestión de riesgos (Inteligencia Artificial):** Analizar datos financieros y evaluar riesgos asociados con las transacciones de remesas. Esto puede ayudar a las instituciones financieras a tomar decisiones más informadas sobre la aprobación o rechazo de transacciones.
- **Contratos inteligentes (Blockchain):** La implementación de contratos inteligentes en blockchain puede automatizar procesos y condiciones específicas de las transacciones. Esto podría agilizar la liberación de fondos una vez que se cumplan ciertos criterios, reduciendo la necesidad de intervención manual.
- **Inclusión financiera (Blockchain e Inteligencia Artificial):** Ayudar a facilitar el acceso a servicios financieros para aquellos que no tienen acceso a sistemas bancarios tradicionales, promoviendo la inclusión financiera a nivel mundial.

En conclusión, las nuevas tecnologías están teniendo un impacto significativo en la industria de las remesas. Estas tecnologías ofrecen la posibilidad de reducir los costos, mejorar la eficiencia y ampliar el acceso a las remesas, lo que puede beneficiar a millones de personas en todo el mundo. Para ello se han identificado algunos jugadores utilizando dichas tecnologías.

A continuación, se presentan sus principales aplicaciones:

Tabla 3

## Principales aplicaciones en nuevas tecnologías para envío de remesas

Plataformas de remesas	Blockchain	Inteligencia artificial	Aplicaciones
<b>Ripple</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transacciones seguras y eficientes: Blockchain es una tecnología segura que utiliza criptografía para proteger los datos.</li> <li>• Reducción de costos en sus transacciones hasta 40%.</li> <li>• Aumento en la velocidad de transacciones hasta en 70%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de 90% en la tasa de fraude en sus transacciones.</li> <li>• Reducción de costos hasta un 50% automatizando procesos de validación de identidad, aprobación de transacciones y envío de ofertas personalizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ripple provee su propia infraestructura Blockchain y ofrece un token nativo.</li> <li>• Ripple tiene su propia moneda cripto, XRP.</li> </ul>
<b>Stellar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar las transacciones de remesas en un libro mayor distribuido. Esto significa que los datos de la transacción se almacenan en múltiples computadoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza contratos inteligentes para automatizar las transacciones de remesas, verificando la identidad de los remitentes y beneficiarios mediante el análisis de datos de identificación, como el número de pasaporte o la dirección de correo electrónico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellar provee su propia infraestructura Blockchain con un token agnóstico.</li> <li>• La red de Stellar efectúa transacciones por una fracción de centavo de dólar americano, con un promedio transaccional de = .000002 XLM.</li> <li>• La red de Stellar efectúa transacciones rápidamente en 5 segundos, con un tiempo promedio de 5.19s.</li> </ul>
<b>Xoom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar las transacciones de remesas en un libro mayor distribuido.</li> <li>• Los remitentes pueden ver el estado de sus transacciones en tiempo real.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar transacciones que tienen un alto riesgo de ser fraudulentas, como ubicación remota o que utilizan una tarjeta de crédito que ha sido reportada como robada.</li> <li>• Ha reducido la tasa de fraude de sus transacciones en un 90%.</li> <li>• Ha aumentado la velocidad de sus transacciones en un 70%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Xoom cuenta con su propio sistema de verificación de identidad para prevención de fraude, construido a partir de tecnologías de inteligencia artificial.</li> </ul>
<b>Western Union</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopción de Blockchain ha aumentado la seguridad de la información de las transacciones hasta en un 90%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de procesos para la aprobación de transacciones, incluyendo validaciones y verificación de identidad al comparar documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Western Union muestra el estado de sus transacciones en tiempo real, por medio de una interfaz gráfica y amigable con el usuario.</li> </ul>

Plataformas de remesas	Blockchain	Inteligencia artificial	Aplicaciones
<b>Terrapay</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TerraPay tiene una red de más de 100.000 agentes en todo el mundo. Los remitentes pueden enviar remesas a través de un agente utilizando efectivo, tarjeta de crédito o débito. La compañía utiliza Blockchain para proporcionar transparencia y seguridad en estas transacciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrece a los beneficiarios la posibilidad de recibir remesas en efectivo, a través de una cuenta bancaria o en una tarjeta de débito, ya sea desde un agente, su página web o su aplicación móvil. Utiliza IA para detectar fraudes en las transacciones de recepción de remesas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 97% de las transacciones realizadas a través de TerraPay se gestionan en menos de un minuto.</li> </ul>

Fuente: Tabla elaborada en base a la investigación realizada (Revisar bibliografía)



## Conclusiones

**La naturaleza de la remesa en gran medida se percibe como una obligación familiar ampliamente arraigada por un empuje cultural latinoamericano.**

A partir del entendimiento sobre los retos, barreras, oportunidades e información recabada por parte de los entrevistados en el presente estudio, se obtuvieron conclusiones para el desarrollo de nuevos modelos y casos de uso en el ecosistema de remesas provenientes de Estados Unidos hacia países del Triángulo Norte. Dichos modelos y soluciones deben ser diseñadas poniendo al cliente en el centro del proceso y para esto, se deben considerar los distintos arquetipos mencionados en el estudio que abordan diversos puntos de vista, motivaciones, emociones y necesidades. Es fundamental segmentar y emprender acciones que permitan abordar de manera efectiva a grupos particulares desde la perspectiva del migrante o emisor y llevarlos por el ciclo de vida del cliente de tal manera que exista una oportunidad de profundizarlos con otro tipo de productos adicionales a la remesa.

La remesa tiene una diferenciación dual; la remesa con obligación familiar (destinadas a gastos comunes de renta, alimentación, servicios), y las remesas de inversión-ahorro (generalmente destinadas a la compra de vivienda o la creación de fondos provisionales personales), en donde la acción conductual está influenciada por los valores individualistas o familistas del migrante. El costo de cualquiera de las dos remesas está normalmente incluido dentro de su costo de vida

como un gasto recurrente más. Los montos y las frecuencias descritas por los remitentes oscilan entre los USD 200 - 500 quincenales o mensuales. A continuación, presentamos recomendaciones válidas para todos los arquetipos.

La selección del método de envío de remesa es un acuerdo entre emisor y receptor, donde el proceso de la toma de decisión del emisor está altamente influenciado por el receptor. Es por esta razón, que es importante considerar tanto las necesidades y comportamientos del emisor como del receptor (beneficiario y/o intermediario) contemplando los atributos valorados, niveles de adopción digital y barreras a las que se enfrentan. Entre los atributos más valorados, se consideran los funcionales y emocionales. Bajo lo funcional, se valora la practicidad y agilidad para poder enviar los fondos como la inmediatez en la que llega la remesa al receptor, generando transferencias de persona a persona con notificaciones e información disponible en tiempo real. Adicionalmente, se valoran los journeys sencillos con un proceso simple y flexible que permita adaptar la documentación requerida según el monto de la transacción. Desde lo emocional, la seguridad y privacidad son los atributos más relevantes. Para esto, es crítico abordar el tema de desconfianza mediante garantías, comunicación transparente, una fluida validez de las redes financieras multi país, así como desarrollar internamente mecanismo sencillos para recabar información en bloques. La omnicanalidad y procesos de abordaje digital son clave para atraer al segmento y superar la confrontación con los representantes bancarios. Por último, se recomienda implementar programas de educación financiera y digital dirigidos tanto a los migrantes como a los receptores en los países de origen.

Para promover adopción, recurrencia y prolongar el ciclo de vida del migrante en su proceso de envío de remesas se debe considerar las necesidades y comportamientos culturales y financieros de los migrantes. Por ejemplo, reconocer al grupo familiar como un elemento principal y proponer modelos de cuentas compartidas, donde el emisor sea el titular y los receptores sean adicionales con acceso para utilizar los fondos, así como desarrollar programas de beneficios e incentivos diferenciados para ambos actores que permitan construir confianza, derribar las barreras mentales o hábitos de conducta no deseados y fomentar el uso de tecnología y métodos digitales.

Para fomentar nuevos casos de uso, se deben promover las alianzas de bancos y entidades financieras no tradicionales en Estados Unidos con compañías en los países de origen o donde residen los receptores de la remesa. Una oportunidad es crear marcas inter-compañía, que atiendan la problemática de desconfianza con procesos sencillos, amigables y una buena estrategia de posicionamiento centrada en el cliente (emisor y receptor). Las compañías remesadoras, por otro lado, tienen el reto de generar convenios con entidades de servicios para poder ampliar los casos de uso que resuelvan necesidades del receptor, en cuanto al manejo y uso de los fondos recibidos. Se recomienda entablar alianzas estratégicas entre el ecosistema, permitiendo acceder a diferentes grupos de clientes, para utilizar la remesa como generador de valor en nuevos casos de uso, ofrecer incentivos para el bienestar de la familia e inversión en el país de procedencia, ejecutar procesos sencillos de apertura y que permitan al emisor y receptor

consultar la cuenta, incentivar la interoperabilidad e integración con plataformas digitales (utilizar WhatsApp y redes sociales), proporcionar transparencia en los costos y beneficios, y ofrecer tasas diferenciales y acceso a diferentes plazos dependiendo las metas que puedan tener los receptores.

Tomando en cuenta todo lo anterior, identificamos oportunidades para crear cuentas de almacenamiento de valor, como cuentas de ahorro, fondos provisionales, seguros de vida y ahorro a largo plazo, como mecanismos satelitales en el flujo de envío de remesas. El uso de billeteras móviles y la sub-segmentación para determinar los perfiles de clientes aptos para la adopción de estas tecnologías son clave en el proceso evolutivo del envío de remesas. Algunas oportunidades que vemos en el almacenamiento de valor y generación de oportunidades son las siguientes:

En cuanto a las **remesas familiaristas**:

- Cuentas multi usuario, permitiendo que diversos usuarios depositen y retiren en ambos extremos del journey.
- Opciones de pago de gastos comunes y compras —ofreciendo una wallet o tarjeta de débito fondeada desde la cuenta de recepción de remesas.
- Tarjetas de crédito a pagar desde Estados Unidos.
- Programas de referidos y fidelidad a través de incentivos, beneficios y gamificación.
- Crear modelos de scoring teniendo en cuenta el comportamiento de envío de la remesa y en general la conexión del uso de esta en el grupo familiar para acceder a diferentes productos con tasas diferenciales, así como obtener comisiones más bajas.

En cuanto a las **remesas de inversión ahorro**

- Fondos provisionales o de retiro que paguen rendimientos.
- Créditos hipotecarios y personales.
- Seguros de vida que cubran enfermedades o invalidez.
- Programas de referidos y fidelidad a través de incentivos, beneficios y gamificación.

Existen muchas vías y propuestas en este estudio que tendrán que ser profundizadas por quien quiera desarrollar una solución alrededor de esta problemática. Este estudio pretende dar una visión al lector sobre las oportunidades, retos y hallazgos que existen alrededor del emisor de la remesa que al final impacta al receptor y su entorno familiar en los países de origen.

## Bibliografía

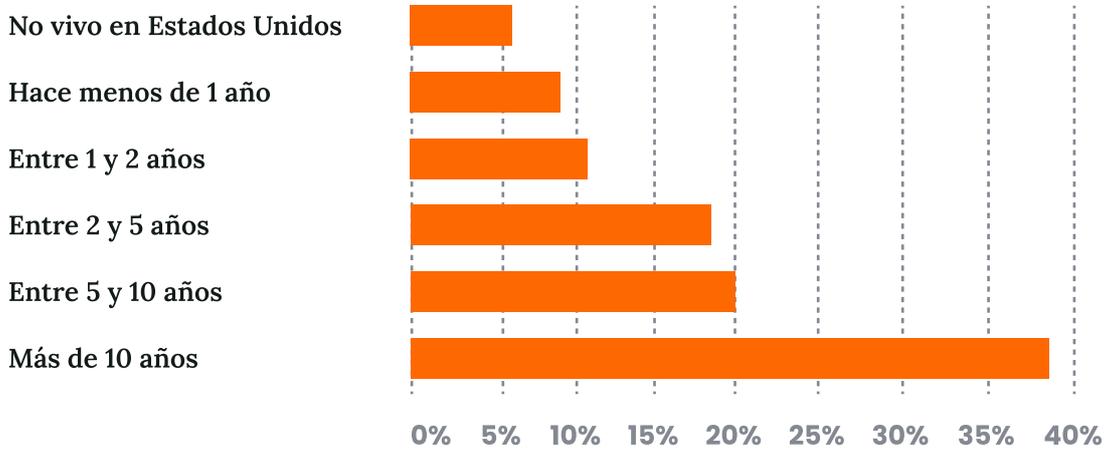
- **Gándara, N. (Enero 1, 2023). La migración irregular persiste en Centroamérica: deportaciones crecen 300%. Bloomberg en Línea.** <https://www.bloomberglinea.com/2023/01/04/la-migracion-irregular-persiste-en-centroamerica-deportaciones-crecen-300/>
- **International Monetary Fund (January 27, 2023) Northern Triangle Undocumented Migration to the United States.** <https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2023/01/27/Northern-Triangle-Undocumented-Migration-to-the-United-States-528663>
- **Wise** (<https://wise.com/imaginary-v2/images/915eb3b394df2a0159500f72b8034ff2-2023%20Remittances%20Report%20-%20FINAL.pdf> 2023) **2023 Remittances Report.** <https://wise.com/imaginary-v2/images/915eb3b394df2a0159500f72b8034ff2-2023%20Remittances%20Report%20-%20FINAL.pdf>
- **World Bank. (June, 2023) Remittances remain resilient but likely to slow.** <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2023/06/13/remittances-remain-resilient-likely-to-slow#:~:text=WASHINGTON%2C%20June%2013%2C%202023%20%E2%80%94,to%20the%20World%20Bank's%20latest>
- **Gobierno Guatemala. (Septiembre 18, 2023) Ingreso de remesas de Guatemala crece 11.5% los primeros 8 meses de 2023.** <https://prensa.gob.gt/comunicado/ingreso-de-remesas-familiares-guatemala-crece-un-115-los-primeros-8-meses-de-2023>
- **Council on foreign relations. (July 13, 2023) Central America's turbulent Northern Triangle.** <https://www.cfr.org/backgrounder/central-americas-turbulent-northern-triangle>
- **Visa. (2023) 2023 Digital remittances adoption.** <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/regional/na/us/run-your-business/documents/2023-visa-remittance-landscape-study.pdf>
- **La Tribuna Honduras. (Agosto 25, 2023) Las remesas familiares en Honduras suben un 8% entre Enero y Julio, hasta los 5,305 millones de dólares.** <https://www.findevgateway.org/es/noticias/las-remesas-familiares-en-honduras-suben-un-8-entre-enero-y-julio-hasta-los-53058-millones#:~:text=El%20monto%20de%20las%20remesas,seg%C3%BAun%20informe%20del%20BCH.>
- **Swiss Info. (Julio 14, 2023) Remesas a Honduras suben 7.3% el primer semestre de 2023 y suman 4,509 millones de dólares.** [https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas\\_remesas-a-honduras-suben-7-3--el-primer-semestre-de-2023-y-suman-4.509-millones-de-d%C3%B3lares/48665146](https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas_remesas-a-honduras-suben-7-3--el-primer-semestre-de-2023-y-suman-4.509-millones-de-d%C3%B3lares/48665146)
- **Forbes Centroamérica. (Septiembre 25, 2023) Las remesas recibidas en Honduras sumaron 6,114 millones de dólares entre Enero y Agosto de 2023.** <https://forbescentroamerica.com/2023/09/25/las-remesas-recibidas-en-honduras-sumaron-6-1147-mdd-entre-enero-y-agosto-2023>
- **Banco Central de Honduras (2023) Programa Montario 2023-2024.** <https://www.bch.hn/estadisticos/AM/LIBPROGRAMA%20MONETARIO/Programa%20Monetario%202023-2024.pdf>
- **Swiss Info (Agosto 31, 2023) Las remesas a El Salvador con billeteras digitales caen un 28% hasta Julio 2023.** [https://www.swissinfo.ch/spa/el-salvador-criptomonedas\\_las-remesas-a-el-salvador-con-billeteras-de-criptomonedas-caen-un-28---hasta-julio-2023/48774680](https://www.swissinfo.ch/spa/el-salvador-criptomonedas_las-remesas-a-el-salvador-con-billeteras-de-criptomonedas-caen-un-28---hasta-julio-2023/48774680)
- **El Mundo (Septiembre 19, 2023) Las remesas a El Salvador superarían los \$8,100 millones en 2023.** <https://diario.elmundo.sv/economia/las-remesas-a-el-salvador-superarian-los-8100-millones-en-2023>

## Bibliografía

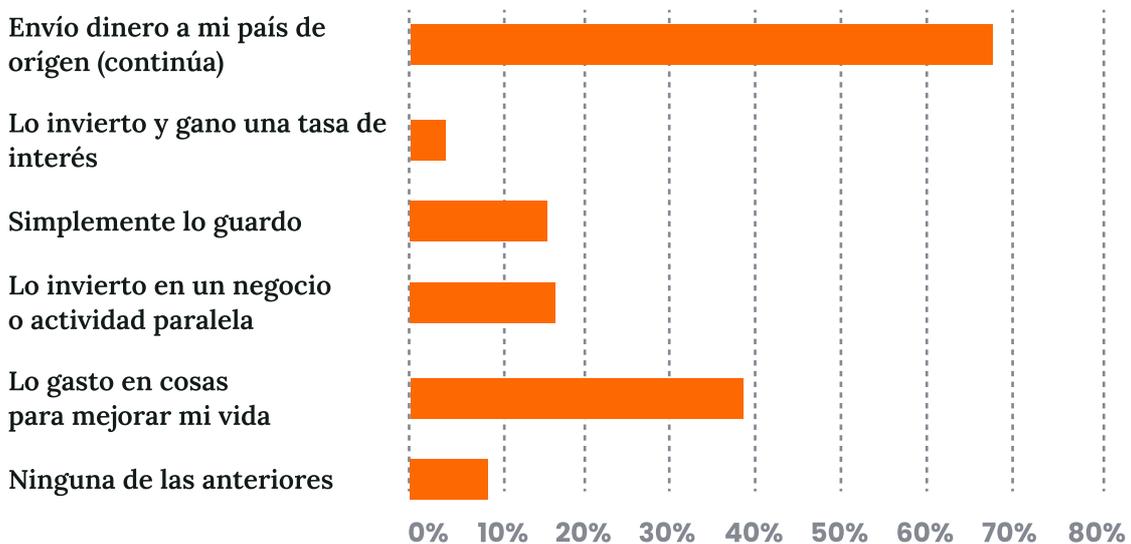
- **Organización Internacional para las Migraciones (2022) ¿Cómo contribuyen las remesas para la economía de un país? El caso de Guatemala.** <https://rosanjose.iom.int/es/blogs/como-contribuyen-las-remesas-la-economia-de-un-pais-el-caso-de-guatemala>
- **World Economic Outlook (April, 2020) The Macroeconomic effects of global migration.** <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjM9ej-rqiBAxUMKEQIHTPIBe4QFnoECBQQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.imf.org%2F%2Fmedia%2Ffiles%2Fpublications%2FWEO%2F2020%2FApril%2FEnglish%2Fch4.ashx&usg=AOvVaw3aXZbOTiPXrfWe3tUNyufV&opi=89978449>
- **Organización Internacional para las Migraciones (Septiembre, 2023) Migración: Una clave para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible.** <https://rosanjose.iom.int/es/blogs/migracion-una-clave-para-alcanzar-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible>
- **Knomad (2023). Remittances inflows.** <https://www.knomad.org/data/remittances>
- <https://www.thedialogue.org/analysis/prosperity-and-progress-in-intermediate-cities-migration-remittances-and-development-trends-and-recommendations/>
- **The Dialogue (2023). International migration from Latin America & the Caribbean: In numbers.** <https://www.thedialogue.org/analysis/international-migration-from-latin-america-the-caribbean-in-numbers/>
- **World Bank (July 20, 2023) Remittances to Latin America still growing.** <https://blogs.worldbank.org/peoplemove/remittances-latin-america-still-growing>
- **World Economic Forum (2023) Los trabajadores migrantes enviaron a casa casi 800 mil millones de dólares en 2022: Que países son los más beneficiados. Estos son los países que más se beneficiaron del flujo de remesas en 2022 | Foro Económico Mundial (weforum.org)**<https://es.weforum.org/agenda/2023/02/los-trabajadores-migrantes-enviaron-a-casa-casi-800-000-millones-de-dolares-en-2022-que-paises-son-los-mas-beneficiados->
- **D. Ratha (2018). Remittances: Funds for the folks back home. International Monetary Fund. Remittances: Funds for the Folks Back Home (imf.org)** <https://www.imf.org/en/Publications/fandd/issues/Series/Back-to-Basics/Remittances>

## Anexos: Resultados estudio cuantitativo

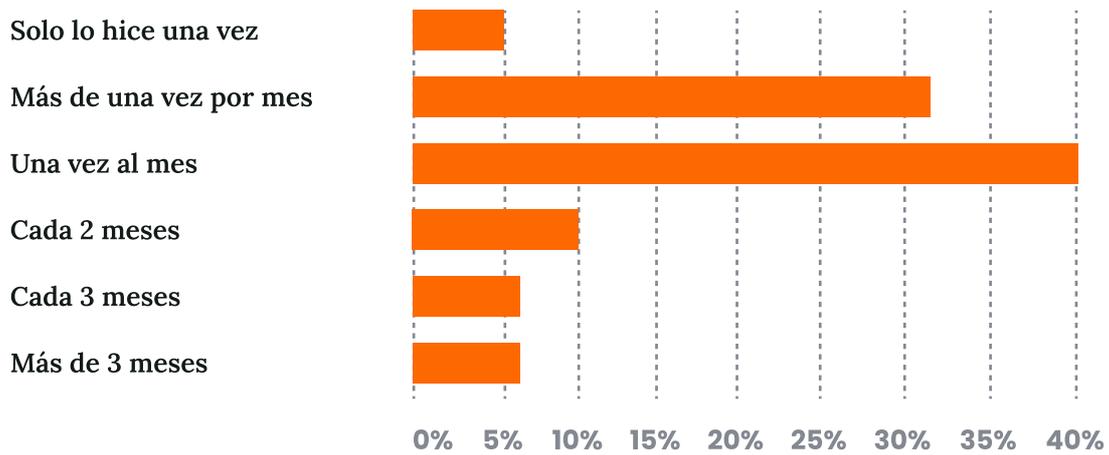
### ¿Hace cuánto tiempo vives en USA?



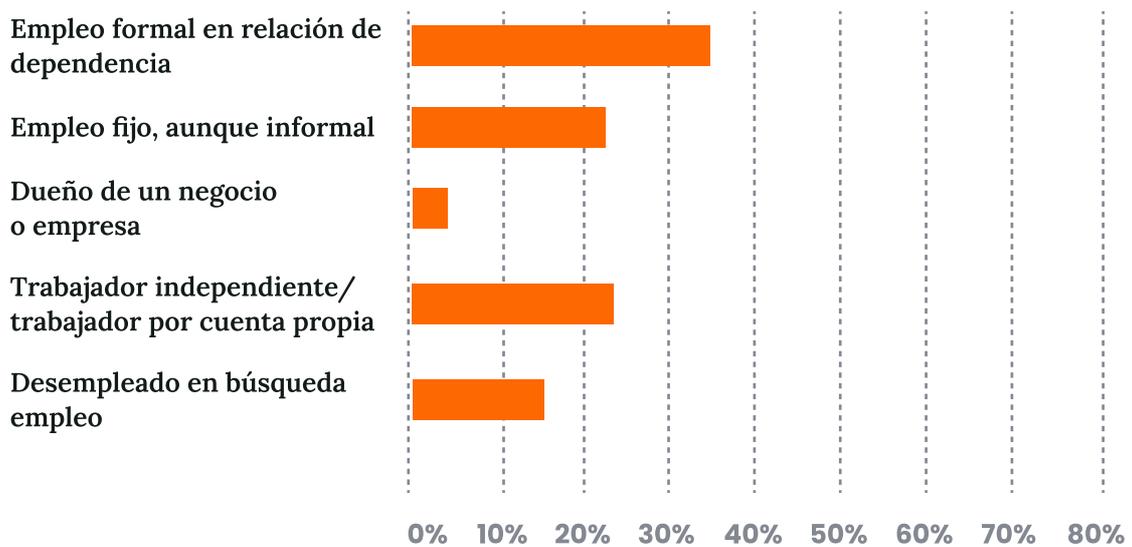
**A continuación, verás un listado de cosas que hace la gente con sus ingresos, además de pagar sus gastos cotidianos, ¿Cuáles aplican en tu caso? Selecciona las que aplican**



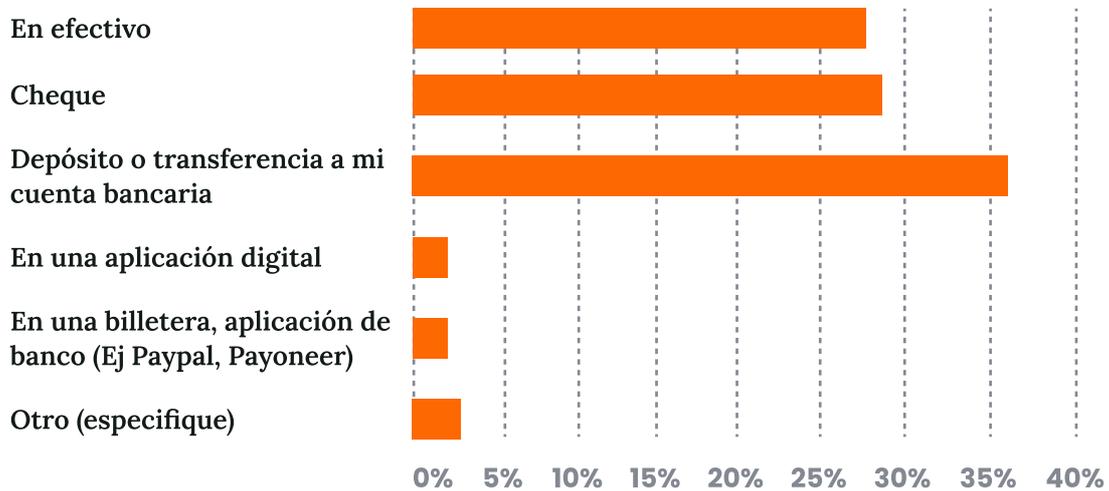
## En el caso de enviar dinero a tu país de origen ¿Con qué frecuencia envías dinero a tu país de origen, el país de origen de tu familia?



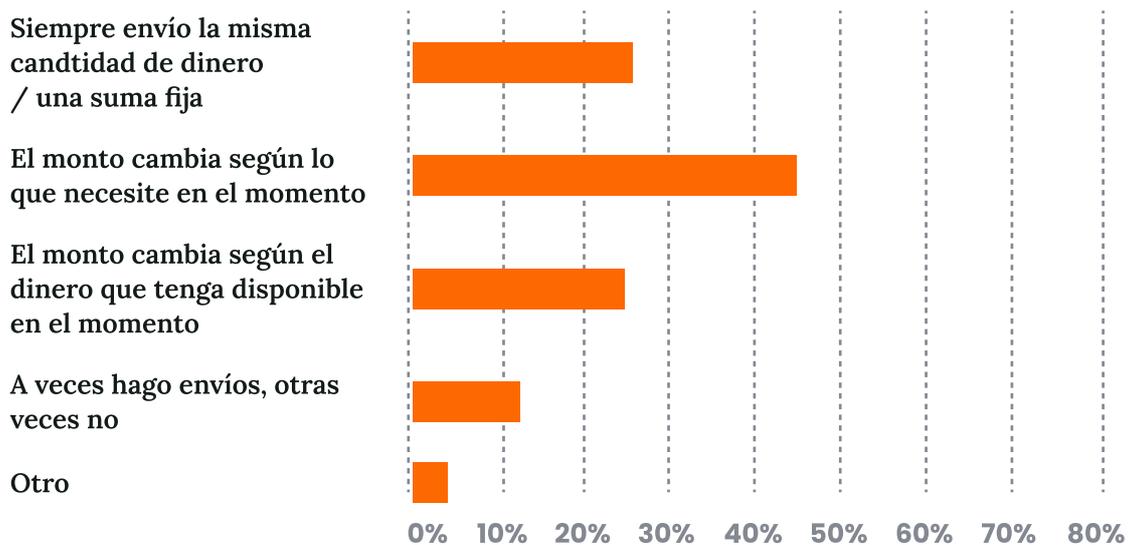
## ¿Cuál es actualmente tu principal fuente de ingresos?



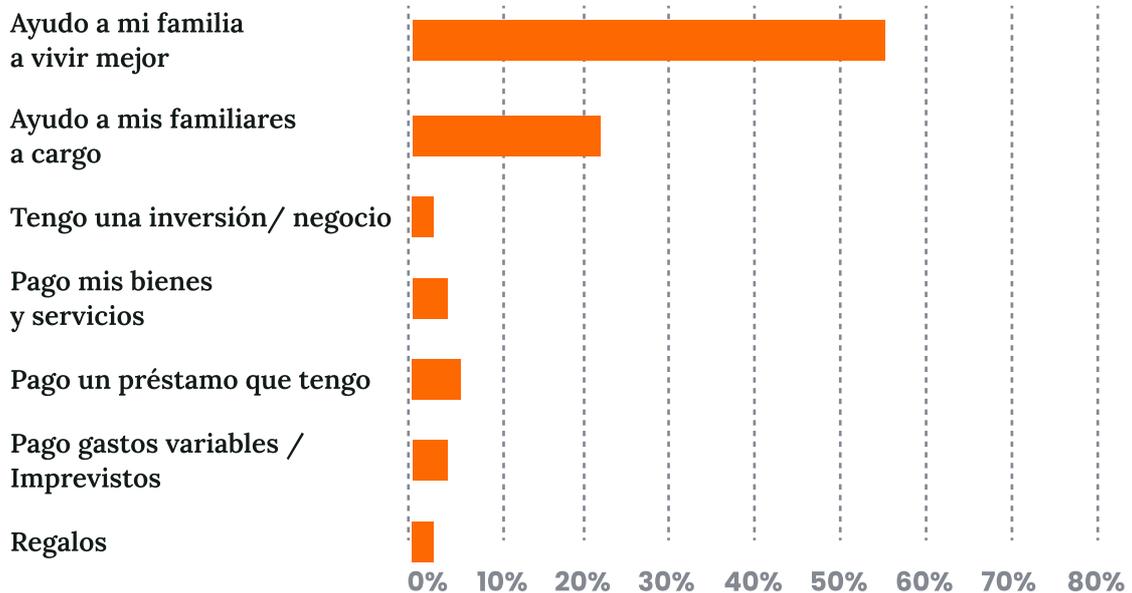
## ¿De qué forma recibes el dinero de tus ingresos personales?



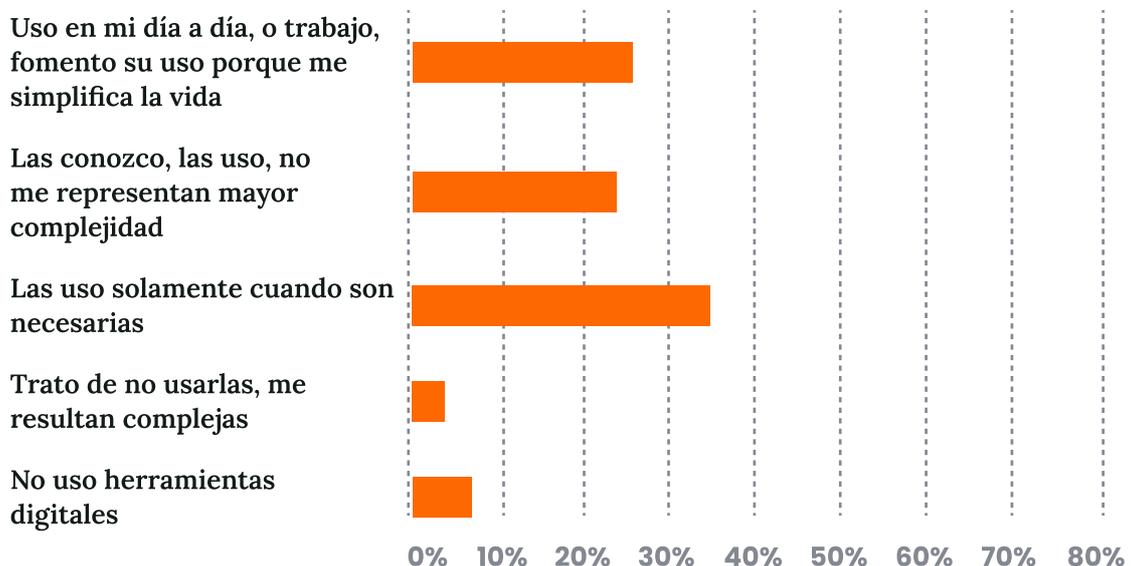
## ¿Cómo planificas el envío de dinero?



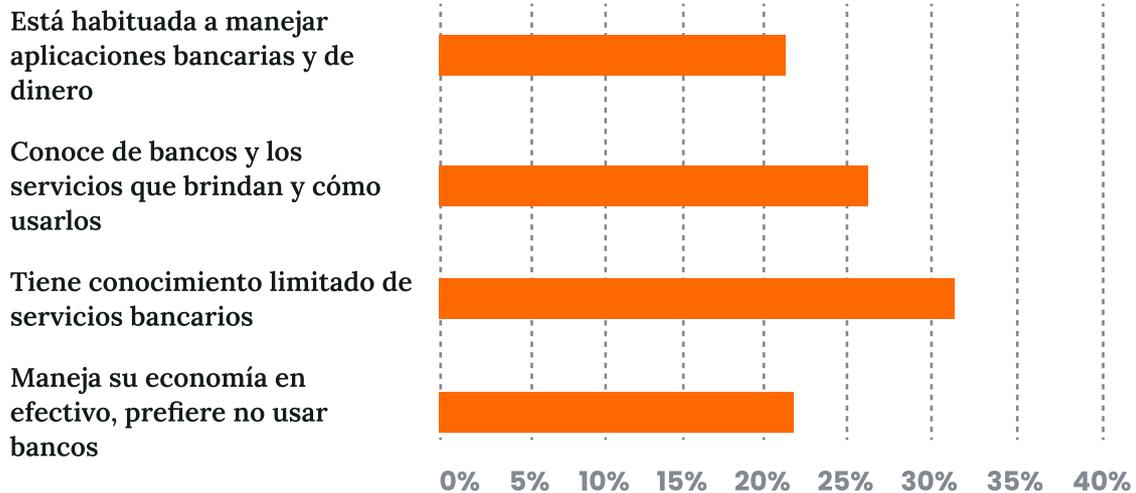
## ¿Cuáles son los motivos del envío de dinero a tu país?



## Según tu opinión, ¿Cómo te sientes usando herramientas digitales como aplicaciones o páginas web?



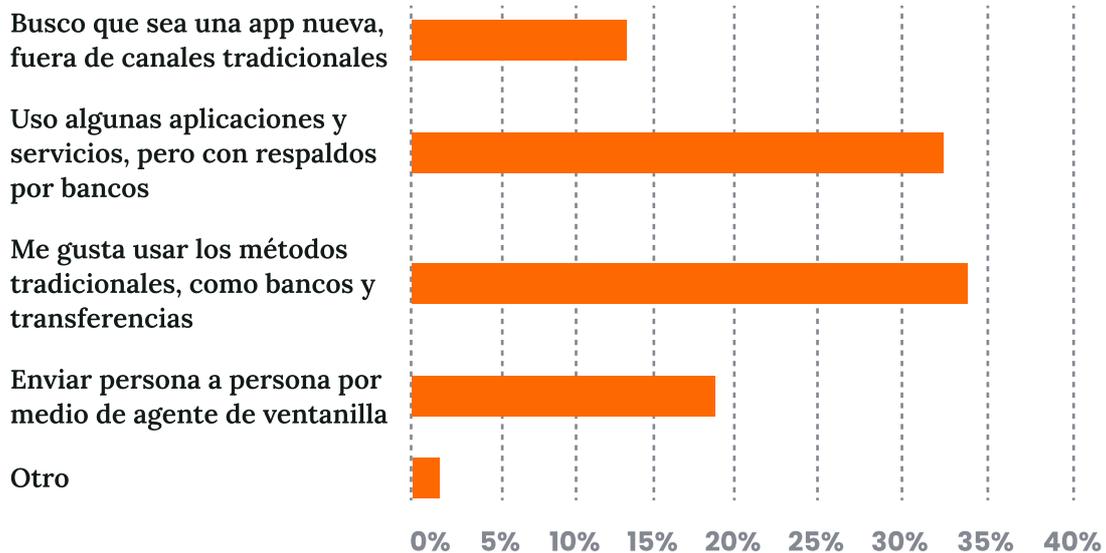
## ¿Cómo describirías a la persona que recibe el dinero?



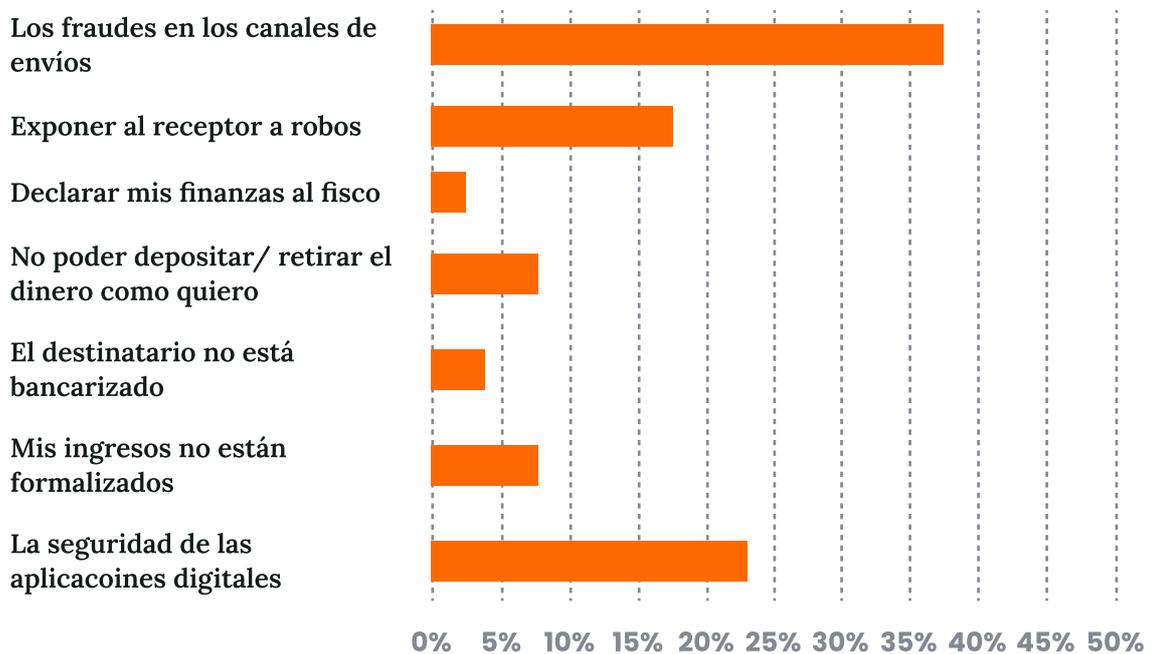
## Ordena los factores de más importante a menos importante los factores que son fundamentales en la elección de una herramienta para envío de dinero a destino



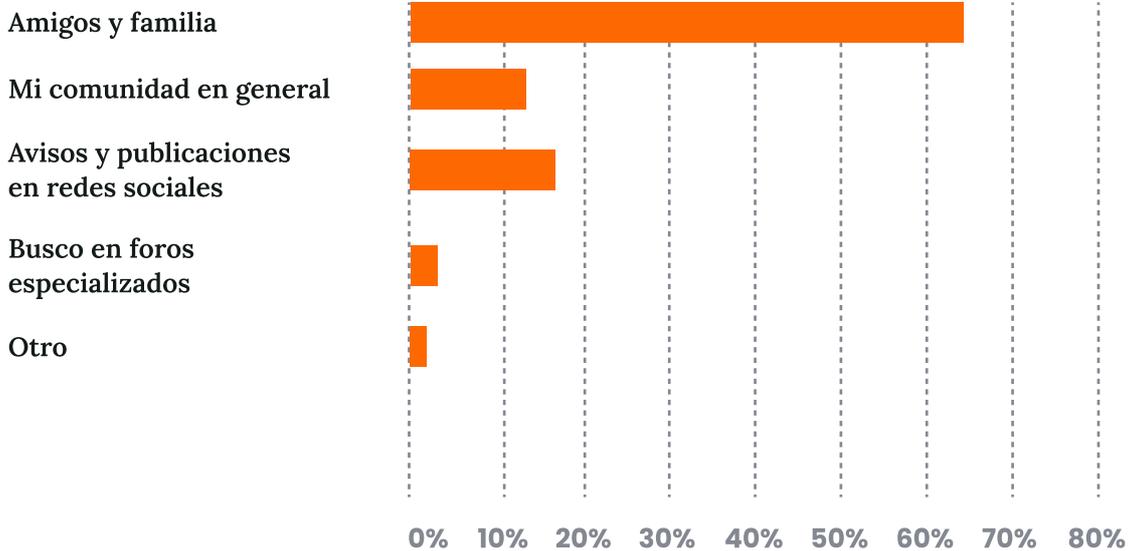
## Respecto a los productos y servicios de envío de dinero ¿qué afirmación te resulta más representativa?



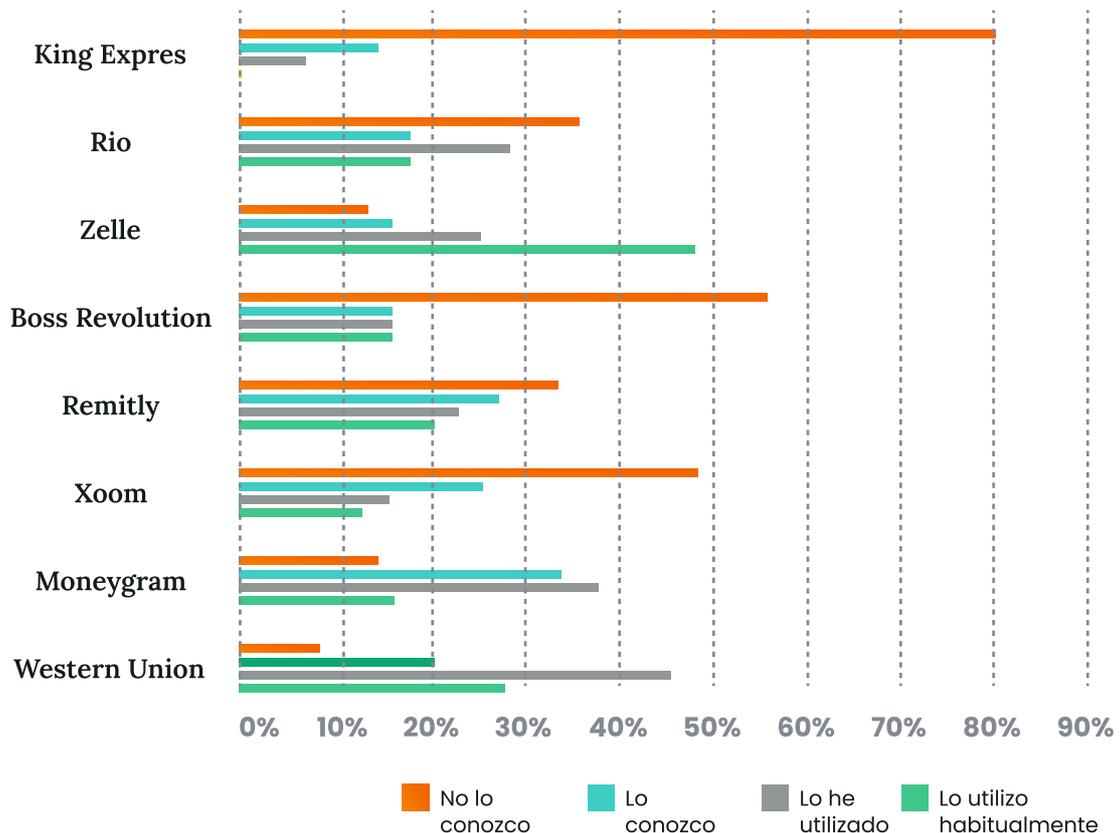
## ¿Qué factores son los más importantes para evitar que envíes dinero a destino?



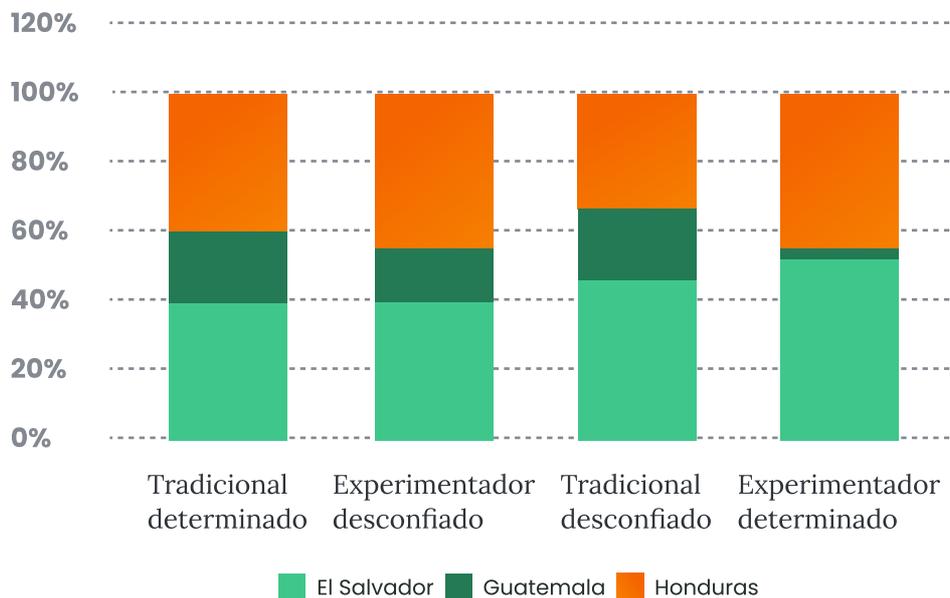
## ¿Cuál es el principal medio por el que te enteras y decides qué plataforma usar?



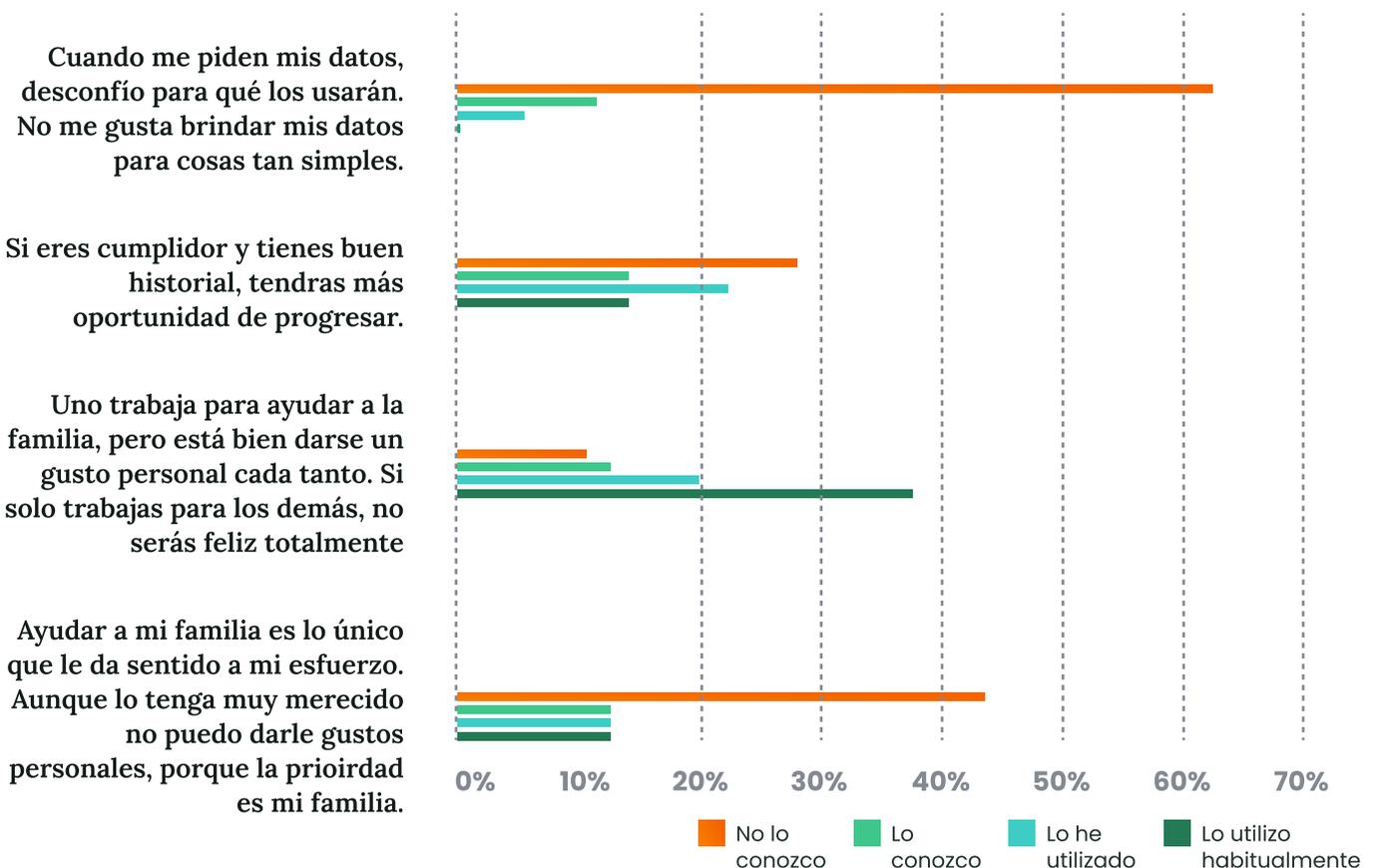
## Podrías indicarnos ¿qué servicios utiliza para el envío de dinero?



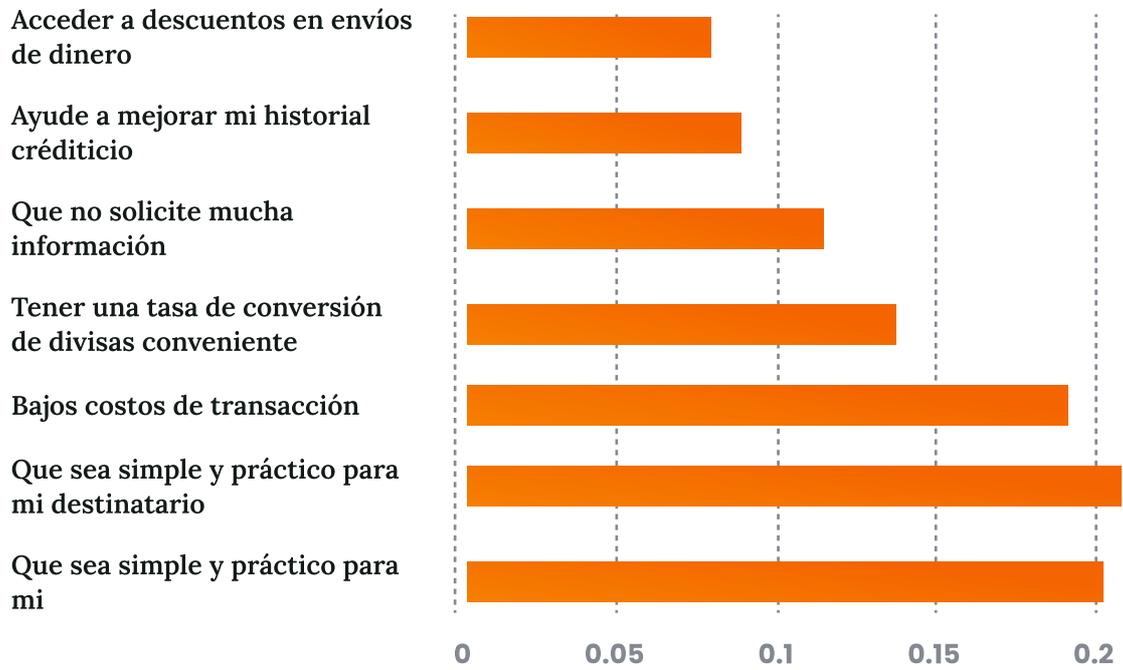
## Distribución de arquetipo por país



**A continuación vamos a mostrarte algunas afirmaciones, indica cuán identificado te sientes respecto a cada una siendo 1, muy identificado y 5 nada identificado**



## Fundamentales en la elección de una herramienta para envío de dinero a destino



## CONFIRMACIONES, OBSERVACIONES, DESCUBRIMIENTOS Y OPORTUNIDADES

Teniendo en cuenta los arquetipos construidos y presentados, como parte de la investigación realizada se hizo una clasificación de los hallazgos más relevantes a nivel general, utilizando la matriz: (Confirmaciones: algo que ya sabía, Observaciones: dato no relevante que surge de la observación, Descubrimientos: algo que no se sabía en lo más mínimo y Oportunidades: información que lleva a una idea innovadora). Con esta matriz se pueden establecer conclusiones generales alrededor de las barreras encontradas, dolores, atributos, canales de preferencia, etc. para todos los usuarios entrevistados.



### Confirmaciones

Algo que ya sabía y que confirmé

- Los motivos de migración suelen estar asociados a factores como delincuencia, inseguridad, precariedad habitacional, ineficiencia del estado, ausencia de oportunidades laborales.
- Migrar es una inversión para la familia del migrante.
- El migrante nunca va a dejar de ser migrante y eso está en su (modo de pensar).
- La expectativa principal de migrar está asociada a encontrar mejoras en las condiciones de vida tanto materiales (dinero, vivienda, salud) como institucionales (seguridad, estabilidad, previsibilidad).
- Migrar significa empezar de 0 para aquellos que son profesionales en su país de origen
- Para el migrante latinoamericano la familia es el centro de su identidad, fuente de sus penas y satisfacciones a la vez. Dejarla es lo más doloroso y culpabilizante, ayudarla es lo más gratificante, significa una misión cumplida.
- La remesa ayuda sobre todo a pagar gastos fijos de la familia en el país de origen
- Las barreras culturales que enfrenta el migrante están la adaptación a una nueva cultura, el idioma es su principal barrera, el más estresante es el gobierno y los trámites de visado.



### Observaciones

Datos no relevantes que surgen con la observación

- Los migrantes tienen una forma de trabajar diferente a los de su país de origen.
- El migrante se siente más que un aventurero individual un emisario de su familia.
- En el proceso de construcción de su nueva 'vida', el migrante comienza a tomar contacto con una cultura y un sistema institucional muy diferente al de su país de origen.



## Descubrimientos

Algo que no sabía en lo más mínimo

- Existe la creencia (real o no) de que el sistema financiero y el Gobierno de EEUU son lo mismo, y que lo que se obtiene de uno facilita los trámites con el otro.
- Se debe trabajar en educar a remitentes como receptores sobre los mitos vs realidades del envío de remesas y del sistema financiero.
- No hay un solo decisor claro en la elección del canal de envío. Es un acuerdo entre remitentes y receptores.
- Percepción/ realidad de que Moneygram, Remitly, Ria, King Express tienen costos más convenientes que las aplicaciones digitales (billeteras).
- La oferta de canales se segmenta de acuerdo al nivel de 'formalidad' del migrante (en cuanto a su estatus migratorio y situación laboral), más que al tipo de remesa enviada (familiar vs inversión) u otras variables.
- El envío de remesas está más asociado a agencias remesadoras y billeteras digitales que a los bancos.
- Se debe buscar la omnicanalidad en todas las combinaciones que puedan existir entre envíos digital y en persona.
- Oportunidad de atender primero a los migrantes a través de un documento de identidad con foto.
- Aun siendo usuarios intensivos de la banca estadounidense para pagos y transferencias domésticas, pocos conocen y eligen hacer el envío de remesas por la banca.
- Existe un miedo de parte del receptor de ser asaltado el momento de retirar el dinero en agencias remesadoras, sobre todo cuando los envíos tienen una periodicidad determinada.
- El envío 100% digital es muy poco conocido.



## Oportunidades

Información que me lleva a una idea innovadora

- Existen dos tipos principalmente de remesas:
  - Familiar (compromiso con la familia inmediata o extendida).
  - Inversión/ ahorro individual (adquirir una vivienda, cuenta de ahorros a largo plazo).
- Hay dos tipos de percepciones sobre los canales de envío:
  - Los intervenidos que se perciben como los vigilados por el gobierno.
  - Los de baja intervención porque solicitan poca documentación.
- Muchos migrantes todavía tienen inversiones en un negocio y gastos de un crédito de vivienda en su país de origen.
- Los migrantes en EEUU son usuarios activos de la banca (solo para transacciones locales) y de las aplicaciones bancarias.

- Los atributos más importantes para el remitente y receptor:
  - Envío y acreditación inmediata (15 min máximo), y 24/7.
  - Agilidad y practicidad: procesos rápidos y de pocos pasos, fácil de entender (que incluya la opción del idioma español),
  - Registro sencillo - posibilidad de tener los dos idiomas.
  - Costos y tasas de cambio convenientes.
  - Flexibilidad en el monto límite a transferir.
  - Conveniencia y accesibilidad: tener una cobertura extensa de puntos de cash in.
  - Seguridad: (1) que no falle el sistema o la red, por el miedo a que el dinero “desaparezca”; (2) privacidad y/o protección de datos personales.
  - Evitar el desplazamiento a puntos físicos.
  - Considerar el voz a voz: la principal fuente de conocimiento del remitente suele ser amigos y familiares.
- Los atributos más valorados por el receptor:
  - Opción de recibir el dinero en una cuenta bancaria o de una aplicación/ billetera a elección.
  - Opción de retirar el dinero en efectivo en tiendas, agencias, cajeros. automáticos o sucursales bancarias.
  - Opción de mantener el dinero en la misma cuenta (en caso de ser de un banco o de una aplicación/ billetera) sin tener la obligación de retirar el dinero.
- Los atributos más valorados del remitente:
  - Opción de depositar en efectivo, por ventanilla/ caja, así sea en una sucursal bancaria, una agencia (Western Union) o una tienda integrada a la red (Leslie, CVS).
  - Opción de realizar transferencias digitales desde una cuenta bancaria o de una aplicación/ billetera, sin la necesidad de ir a depositar el dinero en persona.

# ACCION

Accion es una organización mundial sin fines de lucro comprometida con la creación de un mundo financieramente inclusivo, con un legado innovador en las microfinanzas y las inversiones de tecnología financiera con impacto social. Impulsamos a proveedores de servicios financieros para que ofrezcan soluciones asequibles y de alta calidad a escala a los cerca de 2 mil millones de personas excluidas o subatendidas por el sector financiero. Por más de 60 años, Acción ha ayudado a decenas de millones de personas mediante su trabajo con más de 235 socios en 75 países. Más información en <http://www.accion.org>.

Accion Advisory posee décadas de experiencia en ejecución y aprendizajes en nuevas tecnologías para ayudar a instituciones a superar retos estratégicos y operativos cuando enfrentan el cambio. Con presencia en Norte América, Latinoamérica, Asia y África, nuestra experiencia global otorga apoyo consultivo a través de servicios integrales y productos, enfocados en profundizar el impacto en clientes desatendidos.

© 2024 Accion International. Derechos reservados. Acción y el logo de Acción son marcas registradas de Accion International. Los logos de los socios poseen permiso de uso

© 2024 Acción International. All Rights Reserved. Acción and the Acción logo are registered trademarks of Acción International.

All partner logos used with permission.