

Número 10

Mayo 2004

## **Impulsando el Impacto de las Remesas a través de Productos Microfinancieros: Perspectivas de Investigación de Mercado**

*La investigación de mercado conducida por ACCION sobre migrantes y remesas cuestiona el saber convencional sobre la migración. La migración ya no es más un proceso de una sola vía. Emerge ahora una forma de vida nueva y transnacional que los migrantes están creando para sí mismos. Hoy, los migrantes se esfuerzan por participar en dos comunidades al mismo tiempo. Persiguen metas financieras e inversiones para sí mismos y sus familias en los Estados Unidos, y de igual forma planifican proyectos para invertir conjuntamente con sus familias en su lugar de origen.*

*Los proveedores de servicios financieros tienen el reto de responder a esta forma de vida transnacional con productos financieros que puedan mejorar la capacidad de los migrantes de participar activamente en las vidas de sus familias en su lugar de origen y perseguir sus propios objetivos tanto en su país como en los Estados Unidos.*

ACCION International y sus instituciones de microfinanzas (IMFs) afiliadas ven a las remesas – dinero enviado por los migrantes a su país de origen– como un servicio que los clientes necesitan y como una oportunidad de mercado para los proveedores. Si las IMFs ofrecen mejores servicios a precios más bajos que otros proveedores de servicios de remesas y desarrollan productos financieros apropiados para este mercado, las remesas podrían constituir una fuente de ingreso, atraer nuevos clientes y abrir oportunidades para hacer una venta cruzada de productos microfinancieros a las familias receptoras. Consecuentemente, ACCION y su red de afiliados trabajan para identificar cómo las IMFs pueden involucrarse en el mercado de remesas y así expandir el alcance de los servicios bancarios.

ACCION apunta a desarrollar un modelo de transferencia de dinero que amplíe el acceso a servicios financieros tanto para los migrantes en los Estados Unidos y en otros países, como para las familias receptoras de remesas. La meta a largo plazo es desarrollar servicios bancarios que enlacen al migrantes con su familia y que ayuden a nuestros clientes a alcanzar sus metas de inversión, como la construcción o el mejoramiento de una casa, la educación de la familia o el inicio de una microempresa.

## Metodología de Investigación

ACCION International realizó una extensa investigación para explorar las necesidades financieras y las metas de investigación de los migrantes y las familias receptoras, y el potencial de mercado para los productos relacionados con las microfinanzas.<sup>1</sup> Este estudio tuvo el apoyo de la Agencia Internacional de Estados Unidos para el Desarrollo (USAID por sus siglas en inglés). ACCION diseñó e implementó la investigación de mercado en sociedad con empresas profesionales de investigación de mercado<sup>2</sup>. Las metas globales de este trabajo fueron comprender las motivaciones de quienes envían remesas (en los Estados Unidos) y de sus receptores (en Bolivia y El Salvador), explorar mejoramientos en productos que puedan ayudar tanto a quienes envían como a quienes reciben este dinero, y comprender qué características serían importantes en un sistema de entrega.

ACCION trabajó con una metodología estándar de grupos focales para explorar las necesidades financieras y las metas de inversión de los receptores y de los remitentes de remesas en los sitios listados en la Tabla 1.

**Tabla 1: Grupos Focales Conducidos**

<b>Grupos Focales en EEUU</b>	<b>Grupos Focales en América Latina</b>
7 grupos focales en: Washington DC; Los Angeles y Nueva York	9 grupos focales en El Salvador y 9 en Bolivia
47 migrantes que envían remesas para ahorrar o invertir o están interesados en enviarlas para este propósito.	165 microempresarios que reciben remesas

Tanto en El Salvador como en Bolivia, la muestra consistió en microempresarios que reciben remesas, incluyendo clientes actuales como potenciales de la institución socia de ACCION en ese país. ACCION trabajó con sus instituciones socias Apoyo Integral en El Salvador y BancoSol en Bolivia. El personal de estas instituciones prestó un importante apoyo para reclutar a los participantes de los grupos focales.

<sup>1</sup> Una versión más extensa de este estudio se publicará como un capítulo del libro que será publicado por el Banco Inter-Americano de Desarrollo “*Logrando un mayor impacto: Incrementando el valor económico de las remesas*,” Editado por Steven Wilson, 2004.

<sup>2</sup> Las empresas de investigación de Mercado con las que ACCION trabajó para esta investigación en particular fueron Roslow Research Group, de Port Washington, Nueva York; Apoyo Opinión y Mercado, de La Paz, Bolivia; y J. B. Consultores, de San Salvador, El Salvador.

La Tabla 2 contiene un resumen de las comunidades de migrantes que participaron en los grupos focales de EEUU.

**Tabla 2. Alcance Geográfico – Estados Unidos**

Ciudad	# de grupos	Mercado Objetivo	Composición del Grupo
Washington DC	2	Migrantes bolivianos, migrantes de El Salvador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hombres y mujeres de al menos 18 años de edad</li> <li>Que estén viviendo en Estados Unidos por un mínimo de tres años</li> <li>Habían enviado dinero a su país de origen al menos cuatro veces durante el último año</li> </ul>
Los Angeles	2	Migrantes de El Salvador, migrantes guatemaltecos	
Nueva York	3	Migrantes bolivianos, migrantes ecuatorianos, clientes de ACCION en Nueva York	

Para participar en los grupos focales conducidos en América Latina, la gente debía cumplir con los siguientes requisitos:

- En el caso de Bolivia, recibir remesas de Estados Unidos o España
- Ser clientes de una institución financiera regulada, incluyendo pero sin limitarse a las instituciones socias de ACCION
- Estar interesados en obtener un crédito para negocios o vivienda.

En los Estados Unidos, los participantes debían cumplir con uno de los dos requisitos siguientes:

- Enviar dinero a su país de origen para ahorro o inversión (por ejemplo “ahorros para una meta futura” o “para comprar una propiedad o una vivienda”).
- Tener un “fuerte interés” en un servicio de envío de dinero que incluya opciones de inversión y/o ahorros.

No nos sorprendió encontrar que un buen porcentaje de los participantes en los grupos focales de Estados Unidos son dueños de una casa o tienen una cuenta de ahorros en su país de origen, lo que permitió a los investigadores explorar a profundidad cómo funcionaría un producto que relacionara las microfinanzas y la transferencia de dinero y cuáles serían sus características sobresalientes. Ahora, es importante mantener presentes los criterios de selección al interpretar los resultados que se presentan a continuación, pues el alto interés de los participantes de los grupos focales estadounidenses en productos que relacionaran remesas y ahorros o inversiones no se puede generalizar a toda la población que envía remesas. Sin embargo, el grupo de gente con un alto interés en inversiones parece ser bastante sustancial.

Al considerar los resultados de la investigación de mercado, es importante para el lector recordar que una investigación de grupos focales cualitativa no permite generalizaciones aplicables a grupos poblacionales. Por esta razón, este reporte no usa términos numéricos o porcentajes para presentar los resultados. En su lugar, usa términos generales tales como “muchos” o “la mayoría” para indicar la intensidad o frecuencia de las respuestas.

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACION DE MERCADO

### Metas de Inversión de los Migrantes y sus Familiares

En relación con la frecuencia y las cantidades enviadas, los hábitos de los participantes en este estudio son similares a los de otras personas que envían remesas. La mayoría envía entre \$100 y \$300<sup>3</sup> por transferencia una o dos veces al mes. Entre los siete grupos del estudio, el participante promedio usa servicios de remesas ocho o nueve veces al año, enviando un promedio de aproximadamente \$200 en cada transacción. Por lo tanto, en el curso de un año, los participantes enviaban cerca de \$2,000.

*El proceso de migración crea responsabilidades financieras y obligaciones que conducen al desarrollo de proyectos conjuntos de inversión entre el migrante y su familia.*

### Compromisos Sociales y Económicos

La mayoría de participantes en los grupos realizados en EEUU habían emigrado por razones económicas. Esto es, dejaron sus países para asegurar un mejor futuro financiero para sí mismos, y para mejorar las condiciones de vida de sus hijos y su familia en su país de origen.

Para comprender a cabalidad los propósitos y usos de los flujos de remesas, es necesario considerar la decisión inicial de emigrar y sus consecuencias para una familia. Como se presentó en un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo sobre remesas,<sup>4</sup> la decisión de emigrar, así como los arreglos financieros necesarios para apoyar este desplazamiento a menudo resultan de un proceso de consulta y un esfuerzo financiero conjunto al interior de una unidad familiar. Los compromisos económicos y sociales que se establecen como un resultado del proceso de migración, por su parte, conducen al desarrollo de proyectos de inversión conjuntos entre los migrantes y sus familias en el país de origen.

### Los usos de las remesas

#### Pago de necesidades básicas del hogar

Como se ha identificado en otros estudios, la mayoría del dinero de las remesas se usa para pagar gastos básicos del hogar como alimentación, servicios básicos y gastos médicos. Sin embargo, quienes envían remesas señalan que las necesidades de sus familias en casa son impredecibles, de manera que es difícil desglosar los usos de las remesas al detalle. Los fondos también se envían para ser usados en obligaciones de tipo social que surgen con la migración, tales como la crianza de niños que se quedan sin sus padres o el cuidado de padres de edad avanzada. Así, algunos fondos se destinan a gastos de educación o gastos médicos.

#### Pago de deudas contraídas para apoyar la migración

<sup>3</sup> Las cifras de dinero están en dólares de EEUU a menos que se señale lo contrario.

<sup>4</sup> *Receptores de Remesas en Ecuador*, Banco Interamericano de Desarrollo. Bendixen y Asociados. Mayo 2003. p. 7.

Los participantes en el estudio habían utilizado principalmente préstamos de familia, amigos o una entidad financiera para pagar el viaje de migración. Algunos participantes habían vendido o hipotecado sus propiedades. En estos casos, el dinero de remesas se usa primero para cubrir deudas importantes o hipotecas o reemplazar propiedades que fueron vendidas para financiar el desplazamiento.

#### Creación de fuentes de ingreso en los países de origen

Para otros participantes, era crucial mejorar la seguridad financiera de sus familias en su país de origen. Esto significa ayudar a las familias a alcanzar independencia económica y dejar la dependencia de las remesas. Muchos participantes mencionaron que enfrentan una situación de empleo inestable en los Estados Unidos de manera que no pueden garantizar la seguridad económica de sus familias únicamente basándose en el flujo constante de remesas.

Estos participantes envían dinero para iniciar negocios con sus familias, para ayudarlas a lanzar un negocio propio, o para apoyar en la expansión o mejora de un negocio familiar ya existente.

- *“Mi padre tiene un negocio en Bolivia – una ferretería – y yo envío dinero para ayudarlo a él y a su negocio.” Washington DC a Bolivia*

#### Metas de inversión de los migrantes

Para los migrantes que planean regresar a su país, ahorrar e invertir en su lugar de origen es una prioridad. Otros participantes están motivados en ahorrar e invertir en su país de origen para diversificar sus activos, planear su jubilación, o como una inversión de respaldo. Principalmente este es el caso de migrantes que han estado fuera de su país por un largo tiempo y que están ya establecidos en los Estados Unidos. Es interesante el hecho de que el deseo de ahorrar o invertir en el país de origen se mantiene presente incluso entre los migrantes que han estado en Estados Unidos por un largo tiempo.

Un número importante de participantes estaba ya trabajando en incrementar sus activos en su país. En cada grupo focal, varios participantes estaban en ese momento ahorrando para fines específicos como la compra de propiedades o casas, para iniciar un negocio en su país de origen o dedicando una porción de sus remesas para una hipoteca, inversión o para pagar un préstamo.

- *“Envío a mi madre \$100 cada mes; y le envío unos dólares más cada tres meses a mi hermana para la construcción de un edificio para arriendo que estamos levantando. Es mi propiedad y mi hermana la administra por mí.” Los Angeles hacia Guatemala*
- *“¿Mi meta? Universidad para mis hijos... y levantar un negocio en Guatemala. Tengo un negocio allí con mi madre. Le envío mercadería y ella la vende por mí.” Los Angeles hacia Guatemala*
- *“Me gustaría ser dueño de una casa en (en los Estados Unidos) ...y comprar alguna propiedad en Guatemala para mis hijos.” Los Angeles hacia Guatemala*

#### ***Las Metas de Inversión se realizan conjuntamente con la familia***

Cuando la migración misma se decide y se financia conjuntamente con la familia, también es natural entonces que los planes para adquirir propiedades y las metas de inversión se realicen en

sociedad con los familiares. La gente que envía remesas desde Estados Unidos menciona algunos de estos proyectos conjuntos de inversión:

- *“Le envío \$200 al mes a mi hermano. Somos como socios; él maneja el dinero por mí. Estamos invirtiendo en una propiedad allí.” Los Angeles hacia El Salvador*
- *“Envío dinero a mis padres una vez al mes. Una parte es para ellos, y otra parte para mis planes. Usualmente \$350 o \$400.” Los Angeles hacia El Salvador*
- *“Le envío \$300 cada tres meses a mi hermano. Los ahorramos juntos.” Los Angeles hacia El Salvador*

### **Productos que faciliten las metas de inversión**

Reconociendo que los productos de microfinanzas enlazados con remesas deben permitir a quienes envían y reciben dinero alcanzar sus metas financieras, la investigación de mercado de ACCION examina el interés potencial en una variedad de productos actualmente disponibles así como productos hipotéticos.

#### ***Productos para Ahorro***

##### Depósito directo de transferencias de dinero

A través de este producto, una persona que envía dinero, transfiere la remesa directamente a una cuenta de ahorros en una institución financiera local en el país de origen en lugar de que la remesa se reciba en efectivo o en cheque, que es la manera común en que se realiza esta transacción. Este parece ser el producto más popular tanto entre quienes envían como entre quienes reciben dinero en los grupos focales. La gente que envía califica este producto como “*más seguro,*” “*menos riesgoso,*” “*rápido,*” y “*fácil.*” En varios grupos focales, la inseguridad y los asaltos fue una preocupación importante. Los participantes describieron como en sus países de origen los ladrones a menudo rondan los lugares de transferencia de dinero. La opción de transferir dinero directamente a una cuenta alivia estas inquietudes por la seguridad.

Los participantes en El Salvador señalaron que este producto les evitaría esperar en una fila *dos veces* al recibir las remesas, pues generalmente las reciben como un cheque que luego deben cambiar en un banco. La gente de los grupos focales en El Salvador se mostró particularmente entusiasta al respecto, posiblemente por la baja cobertura de los bancos allí. Sin embargo, en una comunidad cerca de San Salvador, la mayoría de participantes del grupo ya reciben sus remesas a través del Banco Agrícola.

Los participantes expresaron dos preocupaciones centrales sobre este producto. Primero, simplemente no hay confianza en las instituciones financieras en los países de origen. Además, varios participantes mencionaron su preocupación con los costos relacionados a una cuenta de ahorros, tales como servicios bancarios y el tipo de cambio monetario que aplica por depositar transferencias de dinero en moneda local.

Más adelante en este documento se explora más al detalle las actitudes de los participantes hacia las instituciones financieras en sus países de origen. Encontramos que las actitudes hacia los

bancos son particulares para cada país y que esto deberá ser considerado al desarrollar productos financieros adaptados a las necesidades locales de cada mercado.

#### Depósito directo con tarjeta de débito

El servicio adicional de una tarjeta de débito que puede ser usada para retiros en un cajero automático (ATM por sus siglas en inglés) se presentó como una mejora al producto depósitos directos en una cuenta de ahorros. Sorprendentemente, se encontró a este servicio menos atractivo que la cuenta de ahorros por sí sola. Algunos participantes valoraron lo conveniente de una tarjeta de débito. Sin embargo, otros participantes se mostraron preocupados con los aspectos operativos de la tarjeta y con la posibilidad de que la tarjeta se pierda, sea robada; que el familiar se olvide la clave de la tarjeta, o que los parientes de edad avanzada no se sientan a gusto con la tecnología.

Los participantes en Bolivia se interesaron más que otros participantes en este producto. Ellos creen que esta tarjeta les ahorraría tiempo, facilitándoles el acceso a los fondos, y que sería más conveniente pues les daría más seguridad. Los siguientes comentarios de gente que recibe remesas en Bolivia ilustran estas actitudes:

- *“Esto implicaría perder menos tiempo haciendo fila en un banco.”*
- *“La cantidad que no sea usada se quedaría como ahorros y ganaría intereses; uno podría retirar solamente lo que necesita.”*
- *“Esto me convendría porque a veces me preocupa llevar conmigo la transferencia en efectivo.”*

Pese a que en El Salvador, más de la mitad de los participantes en los grupos focales ya tienen una cuenta de ahorros en un banco, muchos de ellos también dijeron desconfiar de los cajeros automáticos. Por ello, el servicio adicional de una tarjeta de débito no es tan atractivo en este mercado.

#### Un producto de ahorro programado

El ahorro programado permite al migrante separar la cantidad o porcentaje de cada transferencia a ser depositada en una cuenta de ahorros. Así, el dinero se puede ahorrar para gastos futuros como educación, una casa o gastos médicos. Mientras que algunos participantes de grupos focales en los Estados Unidos apreciaron este concepto, este atrajo menos interés que un depósito directo en una cuenta de ahorro. Los participantes generalmente ubicaron al producto de ahorro programado al final o cerca del final en el rango de los conceptos discutidos.

La objeción principal a este producto es que reduce la liquidez. Algunos participantes comentaron que, en efecto, ya están haciendo esta operación sin el componente de la pre-programación, y que funciona bien. Otros insistieron en que la situación impredecible de sus familiares exige una flexibilidad máxima y que ellos quieren asegurar que quien recibe el dinero lo use para el propósito más importante.

De nuevo, los participantes mostraron preocupación por su falta de confianza en las instituciones financieras y un perjuicio potencial por el tipo de cambio monetario en relación con el producto de ahorro programado.



- *“No se les puede imponer qué hacer con el dinero. Esto es difícil porque no se sabe qué sucede allí.” Washington DC hacia El Salvador.*
- *“Yo ya hago esto, y funciona bien. Envío el dinero, se usa lo necesario, y el resto lo destinamos a la propiedad que estamos comprando.” Los Angeles hacia El Salvador.”*

Hay mayor interés en este concepto cuando está relacionado a usos específicos tales como la compra de una casa, la educación o las vacaciones. Ahora, algunas personas que envían dinero están interesadas sea en una cuenta de ahorros o en un producto de ahorro programado porque les permite manejar la distribución de los fondos para diferentes objetivos con lo que ellos controlan el dinero directamente.

Los participantes de El Salvador ofrecieron respuestas variadas en el tema de ahorro programado según el nivel de ingreso de la región donde se realizaron los grupos focales. Por ejemplo, en Usulután, una región que ha sido golpeada fuertemente por la recesión económica de El Salvador, el producto tiene un atractivo limitado. Los participantes dijeron que tienen pocos fondos para ahorrar debido a la difícil situación económica. En Nueva Concepción y Lourdes, donde los niveles de ingreso son mayores, el producto es más atractivo.

Los comentarios sobre los productos de ahorro relacionados con las remesas revelan asuntos clave que también aparecen en la investigación de otros productos de ahorro de las instituciones afiliadas de microfinanzas: 1) estabilidad y credibilidad de la institución financiera, 2) tasas por servicios, y 3) la necesidad de adaptar el producto a las necesidades de ahorro del mercado objetivo.

### ***Productos de crédito***

#### Producto relacionado con crédito de vivienda

Este producto permite a quien envía remesas hacer el pago inicial para una vivienda, sea como una cantidad sustancial de entrada o en cantidades graduales. Los fondos recibidos para el pago inicial facilitarían a la familia receptora acceder a un crédito de vivienda.

Como se señaló al inicio de esta sección, varios participantes tienen casas y/o propiedades en sus países de origen. En cada grupo, muchos están interesados o en ahorrar fondos para comprar una casa o propiedad, o ya lo están haciendo. Muchos participantes habían comprado una casa a través de un miembro de la familia. Otros dijeron que habían intentado comprar una casa pero no lo consiguieron pese a que tenían el dinero, pues encontraron obstáculos para un crédito tales como demasiados papeles y requisitos, procesos complejos y exigencia de garantes.

Tal como se conoció en muchos de los grupos focales en los Estados Unidos, las preocupaciones más frecuentes alrededor de este concepto fue la falta de credibilidad en las instituciones financieras de los países de origen. Otra preocupación fueron las altas tasas de interés en cada país de origen.



Para algunos participantes, el beneficio de este producto es que le facilitaría a la familia conseguir un crédito. Muchos quisieran que sus familias tengan más estabilidad con casas propias y por esto se interesaron en este producto.

- *“¡Si podemos dar dinero para invertir en nuestro país, eso es excelente!” Washington DC hacia El Salvador*
- *“Es realmente difícil para ellos conseguir un préstamo en nuestro país: se les pide garantes y se necesita hacer mucho papeleo.” Washington DC hacia El Salvador*

Algunos participantes se mostraron preocupados con el tema de quién sería el dueño legal de una propiedad adquirida bajo este arreglo. Algunos dijeron que les gustaría que esta propiedad estuviera tanto a su nombre como a nombre de sus parientes.

- *“Ella recibiría el préstamo, pero yo pongo la cuota inicial, que es lo más difícil, de manera que ambos tendríamos derecho a la propiedad.” Nueva York hacia Ecuador.*

También se presentó a los participantes la idea de enviar una porción de sus remesas para que se ahorre para este pago inicial. La gente reaccionó con interés, pero también hubo preocupaciones. Los participantes en Estados Unidos mencionaron que se sentirían seguros de usar una porción de sus remesas para el pago inicial de una vivienda si los ahorros fueran en dólares con una institución sólida y/o un banco en Estados Unidos. Algunos participantes mencionaron la misma preocupación relacionada con el concepto de ahorro programado, es decir los límites que esta opción implica para la liquidez.

- *“Yo preferiría hacer eso aquí. Tengo más confianza en un banco aquí.” Nueva York hacia Bolivia*

Las respuestas con relación a este producto en los grupos focales de América Latina fueron variadas. Algunos participantes hablaron de su preocupación con la posibilidad de pedir a un familiar involucrarse en una obligación financiera de esta naturaleza, mientras otros dudaron si sus parientes en los Estados Unidos tendrían fondos suficientes para cubrir el pago inicial. También se habló sobre la preocupación de compartir una propiedad. Por ejemplo, los participantes de Bolivia respondieron:

- *“Estoy interesado, pero no estoy seguro si sus ahorros serán suficientes para cubrir la entrada.”*
- *“Sería demasiado pedir, implicaría que la propiedad tenga dos dueños y solamente uno de ellos haría el esfuerzo (para conseguir el crédito).”*

#### Remesas como garantía de un préstamo

El colocar las remesas como garantía de un préstamo permite a la persona que envía desde Estados Unidos proveer un fondo colateral para mejorar la oportunidad de que la familia en el país de origen obtenga un crédito para un negocio o para comprar una propiedad. El pariente en Estados Unidos establecería una garantía en la forma de un certificado de depósito en una

institución financiera del país de origen, lo que aumentaría la capacidad de acceso a un préstamo para su familia.

En los Estados Unidos, este concepto despertó reacciones divergentes. Algunos participantes lo acogieron caracterizándolo como “mi sueño” y una forma ideal de ayudarse a sí mismo y a la familia. Sin embargo, otros se sintieron intimidados por el compromiso personal y el riesgo. En el caso de que las inversiones involucraran algo concreto como una propiedad, el atractivo de esta propuesta aumenta en cierta forma. Y si la propiedad estuviera a nombre de quien envía el dinero, otros participantes del grupo lo habrían aprobado. Sin embargo, las inquietudes sobre el riesgo personal perjudican en general su aceptación.

- *“Incluso con un pariente, uno corre un riesgo.” Nueva York hacia Bolivia*
- *“¡Este es exactamente mi sueño! Uno tendría la libertad de ir [y quedarse en la casa], quizá varios meses al año. Mi hermano podría vivir en ella y luego, cuando yo vaya [a Colombia, la casa] está allí para mí.” Cliente colombiano de ACCION en Nueva York*

En América Latina este concepto también despertó respuestas diversas. Para algunos participantes, es una idea interesante. Sin embargo, los participantes no estaban seguros si su familia en los Estados Unidos tendría suficientes fondos o estarían dispuestos a entregar una garantía.

- *“Dependería de sus posibilidades (en los Estados Unidos) ganan bien pero también tienen muchos gastos.” Participante de Bolivia*
- *“Quiero comprar una casa, mi hijo quería que yo averiguara como sacar un préstamo para esto, y esto es exactamente lo que estamos buscando.” Participante de Bolivia*

Un participante también mencionó que esto sería útil para él porque con el uso de un certificado de depósito como colateral, no necesitaría un garante.

### **Actitudes hacia los Bancos y los Mecanismos de Transferencia de Dinero**

Además de examinar productos disponibles actualmente así como productos hipotéticos, la investigación de mercado de ACCION también estudió las relaciones existentes entre los participantes de los grupos con los bancos y con las organizaciones de transferencia de dinero. La intención fue descubrir si los participantes se sentían a gusto trabajando con bancos y conocer más sobre como escogen los mecanismos de transferencia de dinero que usan actualmente.

#### ***Uso actual de los Bancos***

El estudio encuentra que la mayoría de participantes de esta investigación en EEUU tienen relaciones con bancos en los Estados Unidos. La mayoría de ellos tienen cuentas corrientes y/o de ahorros, salvo los ecuatorianos, pues pocos de ellos tenían cuentas. La mayoría tienen también tarjetas de crédito o de débito. Solamente uno o dos participantes no conocían las tarjetas de débito.

Un número significativo de participantes en EEUU afirmó que ellos o sus familias también tienen cuentas con bancos en sus países de origen. Algunos participantes dijeron que usan cuentas a nombre de un pariente para sus ahorros personales y sus metas de inversión en su país. En un caso, un participante de Guatemala dijo usar una cuenta a nombre de su hermana para que su familia deposite una porción de su remesa en esa cuenta. Otro participante tiene una cuenta conjunta con su madre y planea usar los fondos depositados “para ahorrar para futuras inversiones, tal vez para iniciar un negocio.”

El estudio encuentra que la posibilidad de que los participantes que viven en los Estados Unidos tengan cuentas bancarias en su país está relacionada con el nivel de confianza en los bancos en los países de origen. De igual forma, el concepto de abrir cuentas de ahorro con instituciones financieras en sus países de origen despertó respuestas muy diferentes dependiendo del país.

En general, la existencia de cuentas de ahorro en su país de origen pertenecientes a migrantes a los Estados Unidos así como el interés en productos para ahorro en sus países demostró que existe una demanda de mecanismos de ahorro localizadas en los países de origen. Esta demanda sería, en parte, un resultado de los obstáculos que enfrentan los migrantes en los Estados Unidos para acceder a servicios financieros, tales como la barrera del idioma o el estatus de indocumentados.

Hay menos probabilidad de que los participantes de grupos en Estados Unidos provenientes de Guatemala y Ecuador tengan cuentas de ahorro en sus países de origen que los participantes de Bolivia. Los primeros tienen poca confianza en sus sistemas bancarios nacionales y les preocupa la estabilidad general de la economía y de las instituciones financieras. Varios de ellos mencionaron casos de quiebras de bancos y mal manejo de fondos, y solamente algunos de ellos tienen cuentas de ahorros en su país de origen. Por otra parte, los participantes de El Salvador tienen más confianza en los bancos en El Salvador. Varios de ellos sienten que es preferible ahorrar en los bancos en El Salvador que en los Estados Unidos. Entre este grupo de personas de El Salvador que vive en Los Angeles, más de la mitad tienen cuentas de ahorro en El Salvador, lo que prueba su confianza.

- *“Realmente no he pensado en ahorrar dinero aquí. Con mi madre (en El Salvador), está en buenas manos.”*
- *“Es difícil hacerlo aquí, especialmente cuando uno no tiene documentos legales. Es más fácil allá.”*
- *“Uno tiene un mayor sentido de seguridad ahorrando e invirtiendo allá. Al menos es nuestro hogar. ¡Aquí uno puede ser deportado!”*

Los participantes en EEUU de Bolivia están más o menos en la mitad en relación con la confianza en sus bancos nacionales. Aproximadamente la mitad de los participantes bolivianos tienen cuentas de ahorro en su país.

- *“Yo envió el dinero a mi hermano. Estamos ahorrando para comprar tierra y empezar un negocio. El coloca el dinero en una cooperativa. El interés es mejor [que en un banco en los Estados Unidos].”*

- *“Pero no se puede confiar en los bancos allá. La economía está muy mala, ¡cualquier cosa puede pasar de un día para el otro!”*

En consecuencia, el nivel de confianza en las instituciones financieras locales y la estabilidad de las economías locales tendrá que jugar un papel clave en cualquier esfuerzo por desarrollar un modelo que canalice fondos a través de instituciones financieras formales.

Percepciones de productos de transferencia de dinero que ofrecen los bancos

¿Porqué la gente que envía dinero desde Estados Unidos no utiliza transferencias bancarias, depósitos bancarios o retiros en cajero automático, especialmente dado que tantos de ellos ya tienen cuentas bancarias? Los participantes hicieron un esfuerzo por explicar esto, pero no se pudo identificar una razón en particular. Sin duda, existe la percepción de que estos métodos son costosos debido a “cargos de ambos lados” y esto contribuye a su sub-utilización.

Los participantes sienten que los productos bancarios tienen tasas y cargos en ambos lados de la transferencia – cargos cuando el dinero se envía y cargos cuando los parientes lo retiran. Los participantes sienten que es aceptable cobrar a quien envía, pero que no es aceptable cargar un costo a quien recibe. Algunos participantes simplemente no sabían que se pueden hacer tales transferencias. Para los países no dolarizados, varios participantes cuestionaron los “costos ocultos” asociados con el tipo de cambio.

- *“He utilizado transferencias de banco a banco a veces. Pero ellos cobran allá para recoger el dinero, entonces hay un costo doble en ambos lados.” Nueva York hacia Bolivia*
- *“Yo me cambié a Western Union. Western Union es caro, pero al menos ellos solamente cobran a quien envía. El banco cobraba de ambos lados, y no quiero que haya un costo para retirar el dinero. No quiero que nadie esté cobrando a mi familia.” Los Angeles hacia El Salvador*

Tal vez la falta de documentación también tiene que ver en algunos casos. Solamente cuatro de ochenta participantes de los grupos en El Salvador tienen parientes que han viajado a los Estados Unidos legalmente.

Mientras la mayoría de participantes reconocieron que hay bastantes cajeros automáticos en sus países de origen, algunos sienten que sus parientes de edad avanzada tendrían dudas sobre el uso de las tarjetas de débito. Paradójicamente, la mayoría de quienes envían tienen cuentas bancarias en los Estados Unidos, muchos o la mayoría de quienes reciben tienen cuentas bancarias en los países de origen, y la mayoría siente que tales métodos tienen sentido y son realizables; sin embargo, pocos los utilizan. De los 47 participantes en los Estados Unidos, solamente uno había usado alguna vez un sistema de depósito bancario y retiro en cajero automático para enviar una remesa.

- *“Sería necesario tener el mismo banco de ambos lados ...como Citibank ... y yo tengo Chase.” Nueva York hacia Bolivia*

- *“Mi mamá utiliza una tarjeta de cajero automático. Yo deposito el dinero aquí en Citibank y mi madre lo retira allá. La última vez había una emergencia, entonces usé Western Union. Pero generalmente utilizo el sistema de depósito bancario y retiro en cajero. Pero hay un límite de retiro en el cajero automático allá.” Nueva York hacia Bolivia*

Por otra parte, los salvadoreños que envían y reciben se sienten muy a gusto enviando remesas a sus familias utilizando bancos salvadoreños que operan en los Estados Unidos como compañías de transferencia de dinero. Los participantes hablan de este servicio como una transferencia bancaria, a pesar de que en los Estados Unidos estos bancos salvadoreños operan como compañías de transferencia de dinero, no como bancos.

Los participantes que usan bancos latinoamericanos que operan en los Estados Unidos como compañías de transferencia de dinero mencionan que lo hacen por que es un servicio rápido y confiable, de mayor seguridad y en un caso, de menor costo.

- *“Yo uso una transferencia bancaria. De mi banco aquí directamente transfiero a el Banco de Comercio [en El Salvador]. Cuesta \$9 para transferir entre \$100 y \$300.” Los Angeles hacia El Salvador.*
- *“Yo solía utilizar Gigante Express, pero se tardaba mucho. A veces se demoraba tres o cuatro días. Con una transferencia bancaria, es rápido, y se deposita directamente en su cuenta o, si les das la clave de la transacción, simplemente lo pueden retirar en efectivo.” Washington DC hacia El Salvador*

### ***Compañías de transferencia de dinero***

Los participantes usan regularmente compañías de transferencia de dinero tales como Western Union y Delgado Travel. Los participantes sienten que la gran ventaja de estas compañías es la rapidez. La transferencia típica toma unas pocas horas para llegar a su destino.

Nuestros grupos focales revelaron una falta de fidelidad de los clientes con Western Union. Entre los siete grupos focales, solamente unos pocos participantes son clientes consistentes y leales de Western Union, y otros solo utilizan Western Union ocasionalmente. Si bien se la considera una empresa rápida y confiable, los participantes encuentran que es más cara que sus competidores, y que su personal no siempre es amigable ni con una vocación de servicio, además de que no siempre hablan español.

- *“Uso Western Union a veces, cuando es necesario. Pero es caro. Las transferencias bancarias cuestan menos.” Washington DC hacia El Salvador*
- *“Ellos te dan una llamada de tres minutos gratuita, y sus tarifas han bajado bastante recientemente”. Los Angeles hacia Guatemala*
- *“Western Union es rápido...pero no siempre hablan español ...y no siempre son amables.” Nueva York hacia Ecuador*

Delgado Travel y otras compañías de transferencia de dinero locales y más pequeñas tienen mayor atractivo, especialmente entre los participantes de Bolivia y Ecuador. Estas tienden a ser compañías locales cuyos empleados hablan español y ofrecen una atención más personalizada. Se considera que sus servicios son confiables, eficientes, rápidos y esmerados.

- *“¿Delgado? ¡No solamente que ellos hablan español, ellos son incluso ecuatorianos!” Nueva York hacia Ecuador*
- *“[Telegiros Virginia – Harasic] existe hace muchos años ... ¡y son bolivianos!” Washington DC hacia Bolivia*
- *“Yo uso Deluxe Express. Es igual que Western Union, pero cuesta menos porque tienen una mejor (tasa de cambio).” Los Angeles hacia Guatemala*

#### *Servicios de Courier y Otros Mecanismos*

Los servicios de courier como Gigante Express o King Express también son favoritos dentro de los grupos focales. Estos servicios de courier ofrecen a sus clientes un giro monetario y un sobre de manera que también se pueden enviar cartas y fotos junto con el giro. Este es un servicio muy popular – en algunos casos más que los métodos de transferencia de dinero tradicionales. Estos paquetes usualmente toman entre uno y cuatro días para llegar a su destino y en general se entregan al domicilio de la persona que recibe. Varios participantes de los grupos focales gustan de la opción de que la persona que entrega haga efectivo el giro monetario al momento de la entrega. Estos servicios de courier son muy populares entre las comunidades de El Salvador y Guatemala.

Considerando el énfasis en la rapidez de la entrega, uno podría preguntarse por qué este método tiene tanto atractivo. Además, el proceso no es tan conveniente como un método tradicional de transferencia de dinero. Esto es, con un servicio de courier, el receptor recibe un giro monetario, que debe ser cambiado por efectivo o por un cheque. Los cheques luego tienen que ser cambiados en un banco. Existen costos asociados con cada transacción muchos de los cuales no aparecen claramente al inicio del proceso.

Sin embargo, los grupos focales revelaron que para muchos, una entrega de uno a tres días es razonable. Esto, junto con la ventaja de la entrega a domicilio para el receptor y la percepción de un bajo costo fueron las características más atractivas de este servicio. Finalmente, el valor sentimental de enviar cartas y fotos parece que anula cualquiera de los atributos negativos de este servicio.

- *“Yo también uso Gigante Express. Uno puede incluir fotos, cartas y va directamente a la casa ...y la persona que lo entrega en El Salvador puede incluso cambiar el giro por efectivo en ese momento.” Los Angeles hacia El Salvador*
- *“Yo uso King Express. Ellos lo llevan a casa. Y luego te envían por correo un recibo.” Los Angeles hacia Guatemala*



Dos participantes han usado giros monetarios postales, y algunos ocasionalmente se han valido de amigos y parientes como couriers. Un participante boliviano en Nueva York envía dinero a través de un servicio de Western Union disponible en el Internet en terra.com.

- *“Yo uso un giro monetario [Servicio Postal regular de EEUU] a veces ...y lo mando como ‘priority mail.’ Pero es caro - \$6 – y es un poco más difícil para ellos cambiarlo a efectivo.” Los Angeles hacia El Salvador*
- *“Mi papá va [a Ecuador] cuatro veces al año ...entonces se va cargado.” Nueva York hacia Ecuador*

## IMPLICACIONES

**La Familia Transnacional.** Los lazos financieros transnacionales demandan servicios financieros transnacionales. Los migrantes ya no dejan atrás su pasado, como se vieron obligadas a hacerlo las anteriores generaciones. Con el acceso a vuelos internacionales y con la tecnología de la comunicación, los migrantes luchan para mantenerse activos en las vidas de sus familias y por participar en ambas comunidades al mismo tiempo. La migración estira pero no rompe los fuertes lazos sociales y financieros dentro de las familias.

Los proveedores de servicios financieros tienen el reto de responder a este modo de vida transnacional. Por esto no se debe ver a las remesas solamente como una transferencia de dinero de unas manos a otras. En lugar de ello, un buen producto de remesas puede mejorar la habilidad de los migrantes de participar activamente en las vidas de sus familias en su lugar de origen y perseguir metas a largo plazo en su país de origen.

La investigación de mercado de ACCION revela una demanda de productos financieros que los migrantes puedan usar para ayudar a sus familias en casa. Un objetivo muy importante de los participantes en los grupos focales en Estados Unidos fue ayudar a sus familias a mejorar su estándar de vida y a alcanzar una mayor seguridad financiera. La investigación también reveló que los migrantes tienen sus propios objetivos a largo plazo en sus países de origen, empezando por saldar deudas adquiridas para el viaje de migración hasta continuar con la construcción de una casa, el montar un negocio o iniciar un plan de ahorro para la jubilación.

Además, la investigación de mercado muestra que la relación entre quien envía y quien recibe juega un papel importante al momento de escoger un proveedor de servicio para transferencia de dinero. El estudio muestra que mientras la persona en Estados Unidos es primordialmente quien escoge el mecanismo de envío, los receptores también opinan al respecto. Los receptores evalúan si el servicio es malo o si aparecen gastos ocultos. Puede surgir una oportunidad de marcar una diferencia entre los productos de envío mediante el valor agregado que se ofrezca a las familias receptoras.

**La selección de un mecanismo de Transferencia de Dinero.** La investigación de mercado revela una imagen sorprendentemente complicada de la experiencia y las actitudes de los participantes con relación a los servicios bancarios. Por una parte, un gran porcentaje de los participantes en los grupos focales, incluso en los países receptores, tienen experiencia con cuentas bancarias, tarjetas de débito y crédito, y cajeros automáticos. Por otra parte, hay algunos factores tradicionales que influyen en estas decisiones tales como la falta de confianza en las instituciones bancarias, la preferencia de instituciones ligadas al país de origen y el deseo de un servicio personalizado (por



ejemplo, la posibilidad de mandar una carta o una fotografía a casa). Esta yuxtaposición de elementos modernos y tradicionales sugiere que los clientes podrían usar la tecnología si esta es parte de un servicio que responda a sus necesidades más subjetivas. También se señala una necesidad de mejorar la imagen de los bancos, particularmente en los países receptores. Además, la investigación subraya factores bien conocidos que influyen en la selección de un proveedor de servicio: velocidad, costo, seguridad, servicio al cliente y conveniencia.

***Implicaciones de Diseño de Producto y Servicio.*** La investigación de Mercado revela que podrían de hecho existir oportunidades para servicios que relacionen envíos con productos de microfinanzas. Estas oportunidades se identificaron más directamente y tal vez son más fáciles de desarrollar en el lado del ahorro, pero existen también con relación al crédito. El canalizar las remesas directamente a cuentas de ahorro, sea en el nombre de quien las envía o de un pariente, parece ser un primer paso atractivo. Puede ser una forma para que los migrantes y sus familias alcancen sus metas de inversión. El interés en cuentas de ahorro es particularmente fuerte entre aquellos grupos donde la habilidad de lenguaje, el estatus de ilegal o el nivel de alfabetismo son barreras para utilizar la banca en los Estados Unidos.

En la parte del crédito, pueden existir oportunidades alrededor de la relación de las remesas con préstamos para microempresas o préstamos para vivienda, pero el proceso de integrar estos flujos presenta algunas cuestiones prácticas. Por ejemplo, algunos productos de crédito relacionados con las remesas requerirían que un miembro de la familia en el país de origen reciba un poder legal de su pariente en los Estados Unidos. Más inmediatamente, las instituciones microfinancieras pueden empezar a buscar formas de usar los flujos de remesas más sistemáticamente en sus evaluaciones de crédito para ayudar a sus clientes a potenciar este ingreso para calificar para mayores préstamos.

Desde una perspectiva más amplia, la visión que arroja esta investigación de mercado es una de servicios financieros transnacionales continuos que faciliten a los clientes conducir transacciones financieras a distancia, incluso pagando sus obligaciones financieras en su país de origen directamente desde los Estados Unidos.

Para las IMFs en los países receptores, la posibilidad queda abierta para considerar al migrante en los Estados Unidos como una parte adicional de su base de clientes potenciales. Para atraer a estos clientes y sus familias, las instituciones deben enfocarse en la imagen institucional y el mercadeo, yendo más allá del tipo de mercadeo e imagen utilizada para servicios tradicionales de crédito. Tanto quienes envían remesas como los receptores de ellas buscan instituciones financieras sólidas y transparentes en las que puedan confiar. La atención al servicio al cliente y al diseño de productos que apoyen las metas familiares serán elementos esenciales en el diseño de nuevos productos exitosos.

Finalmente, uno de los mensajes más fuertes en la investigación de mercado es que los servicios financieros que respondan a las dinámicas de la familia transnacional tienen el potencial de generar un impacto significativo de desarrollo en términos de mejorar la calidad de vida de las familias en ambos lados de la transacción de envío de remesas. Por esto, este es un tema importante a ser considerado por las instituciones que se asientan sobre una base financiera y social.

La autora de este *InSight* es María F. Jaramillo, Directora de Remesas y Productos de Ahorro, Unidad de Mercadeo y Desarrollo de Productos en ACCION International.

Agradecimientos para Elisabeth Rhyne, Patricia Lee Devaney y Monica Brand por su apoyo en edición y coordinación. Especiales agradecimientos al personal de Apoyo Integral en El Salvador y BancoSol en Bolivia por su participación en esta investigación.

La serie *InSight* de ACCION International tiene por fin compartir los resultados de nuestro trabajo en la comunidad de las instituciones microfinanzas de la manera más rápida y eficaz posible. La publicación destaca las aplicaciones prácticas, los enfoques de las políticas y las investigaciones permanentes de ACCION. Si desea descargar gratis otras ediciones de *InSight*, visite [www.accion.org/insight](http://www.accion.org/insight).

Los demás títulos de la Serie *InSight* de ACCION incluyen:

- InSight 1: Marco de ACCION para la evaluación de la pobreza (*en inglés y español*)
- InSight 2: Economic Profile for 15 MicroKing Clients in Zimbabwe (*en inglés*)
- InSight 3: Cómo Hacer que las microfinanzas sean transparentes: Artículo de políticas de ACCION sobre la transparencia (*en inglés y español*)
- InSight 4: Building the Homes of the Poor: Housing Improvement Lending at Mibanco
- InSight 5: Hallazgos del análisis de la pobreza: Mibanco, Perú (*en inglés y español*)
- InSight 6: El modelo de compañía de servicio: Una nueva estrategia para los bancos comerciales en microfinanzas (*en inglés y español*)
- InSight 7: Inteligencia de mercado: Cómo hacer que las investigaciones de mercado operen en favor de las microfinanzas (*en inglés y español*)
- InSight 8: Hallazgos del análisis de la pobreza: SOGESOL, Haití (*en inglés, español y francés*)
- InSight 9: El Sistema PortaCredit de ACCION: Tecnología para aumentar la eficiencia de las instituciones microfinanzas (*en inglés y español*)