

Las TIC: una alternativa para bancarizar las remesas del exterior en Colombia

Autores:

Érika del Pilar Blanco Blanco

Profesional en Negocios Internacionales,
Universidad EAN Facultad Estudios Ambientes
Virtuales

Marlon Andrés Palomino Buitrago

Ingeniero Químico, Pontificia Universidad
Javeriana. Profesional en Negocios Internacionales,
Universidad EAN.

Adolfo Hernández Hernández

Msc in Supply Chain and Logistics Management
de la Universidad de Warwick en el Reino Unido,
Profesor asociado Facultad de estudios en
Ambientes Virtuales de la Universidad EAN.

Las TIC: una alternativa para bancarizar las remesas del exterior en Colombia

Resumen

El presente artículo presenta un estudio descriptivo acerca de cuáles serían las formas de bancarizar a las personas que reciben remesas del exterior, teniendo en cuenta el auge que en los últimos años han tenido los movimientos migratorios de colombianos hacia diferentes partes del mundo y su inserción en diferentes empleos para generar recursos que son enviados a sus familias en Colombia. En este documento se demuestra cómo en el caso de Bogotá se identifican varios factores recurrentes que impiden que estas personas se decidan a abrir un producto financiero, ya sea porque no cumplen sus expectativas económicas o por temor a ingresar a un sistema financiero que indague minuciosamente el origen de estos recursos. De la misma forma se identifica la falta de productos orientados a este segmento, en especial en lo que se refiere a alternativas con plataformas virtuales. A través de un instrumento de medición como la encuesta y determinando una muestra de usuarios bancarios, se tomaron las percepciones frente a estas limitaciones de bancarización.

Finalmente, se determinan las características demográficas principales de los beneficiarios de remesas internacionales y las razones por las cuales no son clientes del sistema financiero, dando unas recomendaciones sobre los ajustes que deben hacer las entidades sobre sus productos y servicios, para lograr vincular efectivamente este segmento de clientes potenciales.

Palabras clave: remesas internacionales, bancarización, sistema financiero, políticas bancarias, ingresos, ahorro, necesidades básicas, inclusión financiera, consumo, perfil de cliente.

Information and Communication Technologies (ICT), an alternative for the bankarization of international remittances in Colombia

Abstract

This article presents a descriptive study on the possible ways to include people who receive international remittances into the banking services, in view of the rise that migration of Colombians to different parts of the world and their insertion in different jobs to generate resources that are sent to their families in Colombia has had in recent years. This document demonstrates how in the case of Bogotá, there are several recurring factors preventing these people to make the decision of opening a financial product, either because they do not meet their economic expectations or because they fear entering a financial system that thoroughly investigates the origin of these resources. In the same way, the lack of products oriented to this segment is identified, particularly on the alternatives with virtual platforms. It was through a measuring instrument such as a survey and determining a specific group of bank users, that the perceptions about these banking limitations were taken.

Finally, the main demographic characteristics international remittances beneficiaries and the reasons why they are not customers of the financial system are determined, giving some recommendations on adjustments that entities should implement in their products and services, in order to effectively link this segment of potential customers.

Keywords: international remittances, bankarization, financial system, banking policies, income, savings, basic needs, financial inclusion, consumer, customer profile.

Les TIC : une alternative pour bancariser les transferts financiers provenant de l'extérieur

Résumé

Cet article présente une étude descriptive de la façon dont pourraient être bancarisés les colombiens recevant des transferts financiers provenant de l'extérieur tenant compte de l'importance des mouvements migratoires de colombiens vers le reste du monde et de leur insertion dans différents types d'emplois générant des capitaux ensuite envoyés à leurs familles en Colombie. Nous identifions différents facteurs récurrents qui empêchent ces personnes d'ouvrir un compte bancaire qui ne répondrait pas à leurs attentes économiques ou qui craindraient un système financier regardant minutieusement l'origine et la provenance de ces ressources.

Nous identifions par ailleurs un manque de produits dérivés orientés à ce segment de clientèle qui recherchent des produits alternatifs utilisant des plates-formes virtuelles. Une enquête de perception et un échantillon d'utilisateurs bancaires ont permis de mesurer ces limites de bancarisation.

Nous déterminons enfin les principales caractéristiques démographiques des bénéficiaires de transferts internationaux et les raisons pour lesquelles ils ne sont pas clients du système financier puis nous formulerons des recommandations sur les ajustements que devraient réaliser le secteur bancaire quant à l'offre de produits et services pour permettre la bancarisation effective de ce segment de clients potentiels.

Mots-clefs: transferts monétaires internationaux, politiques bancaires, bancarisation, système financier, revenus, épargne, besoins fondamentaux, intégration financière, consommation, profil des clients

TICs uma alternativa para bancarizar as remessas do estrangeiro na Colômbia

Resumo

Este artigo apresenta um estudo descritivo sobre as possíveis formas bancarizar as pessoas que recebem remessas do estrangeiro, considerando o aumento nos últimos anos da migração de colombianos para diferentes partes do mundo e sua inserção no mercado de trabalho e que geraram recursos que são enviados para suas famílias na Colômbia. Este artigo demonstra como no caso de Bogotá vários factores recorrentes impedem que essas pessoas decidam-se por abrir um produto financeiro, seja porque não atendem as suas expectativas econômicas ou medo de entrar em um sistema financeiro que investiga minuciosamente a origem de esses recursos. Da mesma forma se identifica a falta de produtos orientados a esse segmento, em particular no que refere a alternativas com plataformas virtuais. O instrumento de medição utilizado foi uma pesquisa por amostragem dos usuários bancários, as percepções foram tomadas frente a estas limitações de bancarização.

Finalmente, as principais características demográficas dos beneficiários de remessas internacionais e as razões pelas quais não são clientes do sistema financeiro são determinados, dando recomendações sobre ajustes que devem fazer as entidades sobre os seus produtos e serviços, a fim de incluir este segmento de potenciais clientes

Palavras-chave: remessas internacionais, bancarização, sistema financeiro, políticas bancárias, renda, poupança, necessidades básicas, inclusão financeira, consumo, perfil do cliente.

1. Introducción

El aumento significativo de las remesas internacionales recibidas en Colombia –las cuales ascendieron a septiembre de 2015, a 3,403 millones de dólares– equivalente a 1.5% del PIB acumulado a septiembre y 8% de los ingresos corrientes de la balanza de pagos–, registró un incremento anual del 14.4% (Banco de la República, 2015) en comparación con el incremento que había registrado en el primer trimestre de 2014 que representaba tan solo 924 millones de dólares correspondiente al 0,9% (Portafolio.co, 2014); lo anterior, hace que este segmento de beneficiarios se convierta en un mercado atractivo para las entidades financieras en sus planes de inclusión y vinculación de nuevos clientes. Sin embargo, son varias las razones por las cuales esta población se rehusa a ingresar al sistema financiero, aduciendo desde motivos personales – como bajo nivel de ingresos o costos altos de estos servicios – hasta motivos que emanan de las entidades bancarias –trámites difíciles o excesiva documentación– (Banco de la República, 2004; Montoya y Danie, 2010)

Debido a la dinámica que ha experimentado la economía colombiana en los últimos años, se hace imprescindible diseñar diversas alternativas financieras que se ajusten a las necesidades de los beneficiarios de remesas internacionales que

aún no están bancarizados, a fin de integrarlos de forma efectiva al ciclo financiero, ayudando al mejoramiento de la calidad de vida de las personas e impulsando un desarrollo social significativo. Para esto, se debe conocer la percepción de estas personas frente al sector financiero y los factores más relevantes que han impedido su inserción a través de algún producto bancario. Un instrumento de recolección de datos estadístico como la encuesta, es útil en este estudio descriptivo, ya que permite recoger de forma sistemática la información de la muestra de beneficiarios de remesas internacionales seleccionada para tabularla fácilmente y obtener resultados acordes con el entorno real (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Las remesas internacionales que se reciben en Colombia representan una importante fuente de ingresos y generan un impacto importante en los indicadores económicos en la actualidad (Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, 2007). El gran movimiento de colombianos hacia el exterior en pos de un mejoramiento en las condiciones laborales y en la generación de ingresos, hace que cada vez más familias reciban estos recursos cuyos fines son variados, pero que a la postre representan excedentes monetarios que pueden ser atendidos por el sector financiero colombiano. Sin embargo, el gran inconveniente que ha tenido la banca en

Colombia para integrar a estos beneficiarios a sus productos y servicios, es el desconocimiento del perfil de estos clientes potenciales, de sus expectativas de vida reales que han llevado a que no se desarrollen productos y servicios que sean verdaderas soluciones financieras para estos beneficiarios (Castañeda, 2006).

De acuerdo con Casilda (2008), en el caso latinoamericano, varios países han enfrentado el mismo fenómeno y han logrado identificar alternativas de inversión de estos recursos en proyectos productivos a través de entidades financieras, en capacitación para el aumento de la productividad del talento humano y en proyectos de inversión, a fin de ofrecer opciones de bancarización de estos beneficiarios de remesas internacionales. Estas soluciones se han venido implementando paulatinamente a través de estrategias puntuales de la banca y se ha logrado contrarrestar los fenómenos adversos que originan el mal manejo de estas remesas, como la concentración excesiva de recursos en ciertas zonas geográficas o desigualdad marcada en poblaciones económicamente vulnerables.

Es de destacar el caso de países como República Dominicana y Paraguay, en los cuales las entidades financieras han hecho un arduo

trabajo para consolidar productos y servicios que se adapten a las necesidades de los beneficiarios de las remesas internacionales. La identificación exacta de las expectativas de estos clientes ha permitido reducir costos asociados a productos bancarios, permitiendo a esta población disfrutar de estos y avanzar cada vez más hacia una profundización bancaria para el mejoramiento de la calidad de vida. Por otra parte, se han rediseñado las políticas de vinculación, crédito y ahorro para este tipo de segmento, a fin de hacer más fácil la inclusión financiera y vencer antiguos obstáculos que alejaban al cliente de una relación estable con las entidades bancarias (Casilda, 2008).

También, se puede citar el caso de Guatemala, que a pesar de iniciar la experiencia de bancarización de remesas a través de una cooperativa, ha logrado identificar el mercado objetivo presentando un incremento significativo en la apertura de productos por parte de esta población (Fomin, S.F.).

A continuación se presenta un resumen con algunos de los avances logrados por parte de estos tres países apoyados por el FOMIN (Tabla 1).

Tabla 1. Bancarización de remesas – Experiencias (con apoyo FOMIN)

BANCARIZACIÓN DE REMESAS - EXPERIENCIAS (Con apoyo FOMIN)					
PAÍS	ENTIDAD	PRODUCTO	MANEJO	VENTAJA	DESVENTAJA
República Dominicana	Banco Unión	Cuenta Con Ella	Si eres receptor de remesas, puedes recibir tus remesas directamente en tu Cuenta Con Ella. Así, te enteras al instante cuando llega tu remesa vía un mensaje SMS, y disfrutas de los beneficios que ofrece el servicio tPago. Solo tienes que darle tu número de cuenta a la persona que envía tus remesas en el exterior, y decirle que te las deposite ahí directamente.*	El Banco Unión ofrece a sus clientes la oportunidad de manejar un portafolio, para lograr que sus clientes mantengan una línea de ahorro programado, y a la vez puedan acceder a créditos. Paquete completo: Cuenta Con Ella + tPago + Tarjeta Prepago ATH + Cuenta Clavo	Teniendo en cuenta que el Banco Unión es uno de los pioneros en la Bancarización de remesas, y brinda educación financiera a sus clientes, también da muchas alternativas de gasto, en especial con la Tarjeta Prepago. Lo que puede llevar a sus clientes a gastar más de lo que reciben
Paraguay	Tigo - Visión Banco	Giros Tigo	Con el servicio de Giros Tigo se destacan varias innovaciones que sirven como un benchmark o guía para las nuevas plataformas de dinero móvil en la región: primero, un conocimiento profundo del mercado utilizado para diseñar el producto, segundo la creación de una red de dealers y agentes satisfechos, tercero el desarrollo de campañas de mercadeo convincentes y finalmente, la asociación con un banco, el cual se encuentra alineado a objetivos similares a los de Tigo	Con este tipo de operación, la alianza inicial de Tigo con Money Gram, hace un cobro de sólo el 3%, cuando el cobro esta sobre el 5%. Adicionalmente tanto emisor como receptor reciben confirmación electrónica de la operación realizada. Adicionalmente, la alianza de Tigo con Visión Banco, asegura al cliente poder acceder a los servicios del Banco o retirar su remesa con otro agente diferente a Money, con los cuales el Banco tiene convenio.	Al igual que República Dominicana, Paraguay ha liderado la campaña de Bancarización de Remesas. Pero lamentablemente este servicio es excluyente, ya que sólo se puede prestar a quienes tienen los servicios de TIGO, lo que significa que tan sólo un mínimo porcentaje de la población receptora de remesas está siendo atendida e incluida en los servicios bancarios
	Banco Familiar	Link Express	A través de Link Express, los paraguayos pueden destinar remesas, en forma directa y sin intermediarios, con la comodidad de hacerlo efectivo en el Banco Familiar mas cercano. Link Express llega a todo el Paraguay y principalmente, "al corazón de nuestra gente" Fácil de enviar, fácil de recibir.**	El Banco Familiar cuenta con alianzas o red de adheridos, más de 50 oficinas; que le permiten tanto a los emisores como a los receptores de las remesas, recibir en cualquier momento y lugar el dinero.	Teniendo en cuenta la red de servicios que presta el Banco Familiar, aún no cuenta con un portafolio que permita al receptor de las remesas realizar consultas en tiempo real de sus transacciones.
Guatemala	Salcajá - Micoope	Cuentas de ahorro, tarjetas de débito, servicios de tarjetas de crédito, consultas de cuenta en línea, seguro de repatriación, seguro de hospitalización, seguro funerario y el pago de facturas de servicios públicos	Manejo Habitual.	Salcajá creo también un programa de servicio al cliente en los idiomas locales (Quiche, Mam) y desarrolló un programa de orientación para nuevos miembros.	No presenta mayor diferencia con los productos bancarios que siempre ha ofrecido la banca, le falta extender sus servicios a nivel nacional ya que por el momento esta muy segmentado el proyecto

Fuente. Elaboración propia de los autores a apartir de datos del Banco Unión, (2015); Visión Banco, (2015); Tigo, (2015); Banco Familiar, (2015); y MICOOPE, (2015).

En Colombia es necesario comenzar a abrir las puertas de la bancarización a este importante segmento beneficiario de remesas internacionales. El primer paso para hacerlo efectivamente es conocer la percepción del cliente frente al sistema bancario colombiano, sus necesidades y requerimientos para generar

un desarrollo económico sostenible y la estructuración de productos y servicios bancarios que cierran la brecha entre la creciente entrada de remesas del exterior al país y los altos costos para el manejo del dinero a través de la banca en Colombia (Banco Interamericano de Desarrollo, 2014).

2. Metodología

El presente estudio descriptivo se implementó tomando directamente la información del entorno de investigación, sin alterarlo, aplicando algún proceso en él, y sin implementar métodos experimentales; únicamente se tomó información que describe patrones propios de la población problema en un instante determinado.

2.2 Participantes

El universo corresponde a todas las personas que reciben remesas internacionales en Colombia, que no tienen ningún vínculo con el sector financiero y que reclaman estos envíos a través de entidades financieras. La población elegida para este estudio fueron los beneficiarios de las remesas que viven en Bogotá, y la muestra objeto de estudio, todas las personas que realizaron el cobro de remesas en la oficina de mayor volumen de pagos en un día.

La muestra es probabilística, ya que se toma un número representativo de la población; adicionalmente, es una muestra en la que toda la población tiene la misma oportunidad de participación. Así mismo, se puede considerar que es un tipo de muestreo probabilístico por racimos ya que se tomó una unidad

representativa para realizar la muestra –en este caso la oficina pagadora– y se realizaron las encuestas a todas las personas que cobran remesas –censo– y que no están bancarizadas en este momento.

2.3 Instrumentos

Se utilizó un modelo directo de recolección de la información como lo es la encuesta, en la cual se diseñó un cuestionario que permitió recolectar la información sobre cada una de las variables de estudio dentro de unos rangos determinados. Este método aseguró que los datos extractados fueran confiables o consistentes con las variables que se deseaba medir, y que se tomó información exacta de acuerdo con los requerimientos de la investigación. Para el caso del presente estudio, la encuesta se adaptó al perfil de la población escogida y su método de aplicación fue tipo censo, ya que se realizó a toda la población de la mayor oficina pagadora de remesas internacionales en Bogotá (Espinosa, 2013).

2.4 Procedimientos

Para obtener los resultados y realizar los análisis correspondientes al caso, los investigadores recurrieron al planteamiento de preguntas específicas que lograron ser aceptadas por los beneficiarios de las remesas, y que al mismo

tiempo permitieron obtener un perfil general tanto de la población como de las remesas.

Se plantearon seis preguntas de respuesta cerrada que hicieron posible la clasificación y posterior tabulación de la encuesta, logrando mostrar resultados que beneficiaron el estudio y que permitieron generar conclusiones y algunas sugerencias para estudios posteriores.

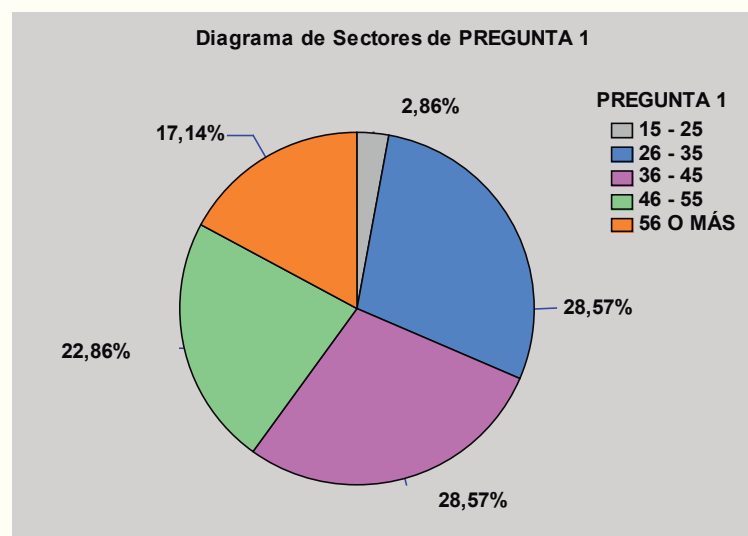
Adicionalmente, y con base en los lineamientos de la Universidad EAN, se realizaron las consultas apropiadas para elegir los programas base que se ajustan al estudio para obtener resultados confiables y estadísticas significativas de la tabulación de la encuesta. Es así como el programa STATS 2.0 permitió visualizar un porcentaje de encuestas a realizar, un margen de error tolerable para el estudio y una confiabilidad alta en los resultados.

La aplicación de la encuesta en la oficina bancaria se realizó de forma presencial por parte de uno de los investigadores, abordando todas y cada una de las personas no bancarizadas que ingresaban para cobrar una remesa internacional.

Además, teniendo en cuenta que las preguntas eran cerradas y genéricas, se optó

por una tabulación sencilla mediante el proceso de describir datos del programa Stargraphics, arrojando así los resultados porcentuales de la población y sus principales características (Figura 1).

Figura 1. Edad beneficiarios de las remesas



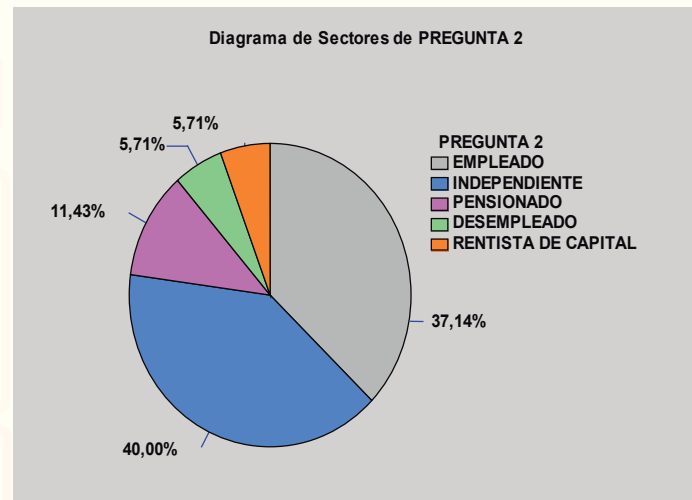
Fuente. Elaboración propia de los autores.

Este método fue seleccionado teniendo en cuenta que la herramienta de etiquetas permitía tabular de una forma clara los resultados obtenidos y mostrar su relación con el estudio.

3. RESULTADOS

De acuerdo con las percepciones y datos demográficos de los receptores de remesas internacionales consultados, la información más relevante indica que el mayor número de receptores de remesas internacionales se ubica en edades entre los 26 y 45 años, seguido de personas cuya edad oscila entre 45 y 55 años, y posteriormente los mayores a 55 años. El estudio determinó que las personas más jóvenes – hasta 25 años – son las que reciben el menor volumen de remesas (Figura 2).

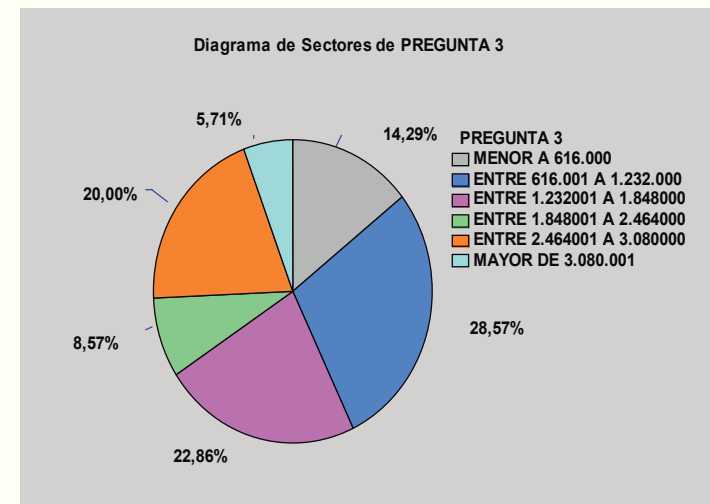
Figura 2. Ocupación beneficiarios de las remesas



Fuente. Elaboración propia de los autores.

De la misma forma, los dos perfiles que más reciben remesas internacionales cobradas a través de oficinas bancarias son los trabajadores independientes –con un 40%–, y los empleados, con un 37.14%. Lo sigue el grupo de los pensionados con un 11.43 %; los desempleados y rentistas de capital comparten el más bajo nivel de recepción con un 5.71 % cada uno (Figura 3).

Figura 3. Ingresos mensuales beneficiarios

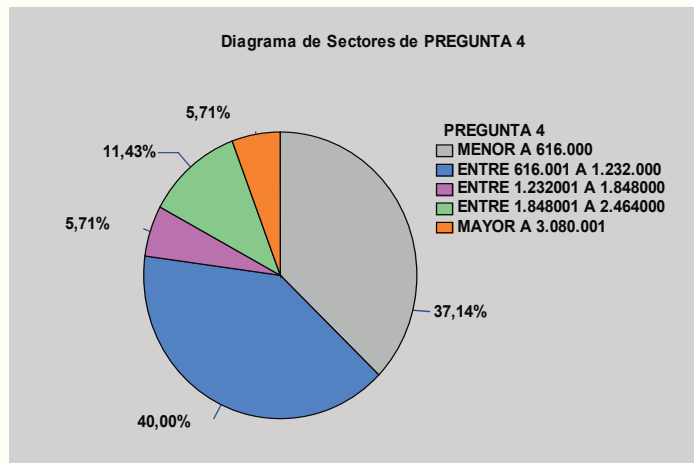


Fuente. Elaboración propia de los autores.

Con relación al nivel de ingresos, la población que más recibe remesas es la que gana entre 1 y 2 SMMLV con un porcentaje de 28.57%,

seguido de aquellos beneficiarios que ganan entre 2 y 3 SMMLV, con un 22.86% y un tercer grupo con un alto porcentaje –de 20 %– que lo constituyen aquellos beneficiarios de remesas del exterior y cuyos ingresos están entre 3 y 4 SMMLV (Figura 4).

Figura 4. Monto remesas

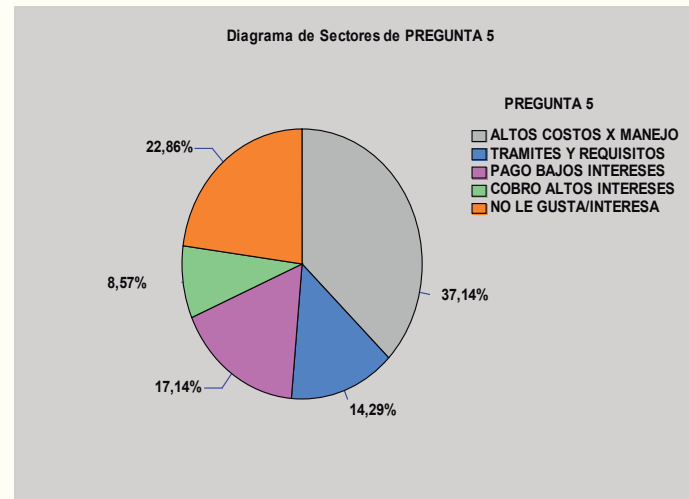


Fuente. Elaboración propia de los autores.

El mayor número de remesas recibidas se encuentra entre los valores de \$616.001 a \$1.232.000 con un porcentaje del 40 %, seguido de envíos menores a \$616.000 con un porcentaje del 37.14%. Las remesas por montos entre \$1.848.001 y \$2.464.000 se ubican en

tercer lugar con un 11.43 %; las que oscilan entre valores de \$1.232.001 y \$1.848.000 y las mayores a \$3.080.000 comparten el último lugar con un porcentaje de 5.71 % cada rango (Figura 5).

Figura 5. Razones no bancarización

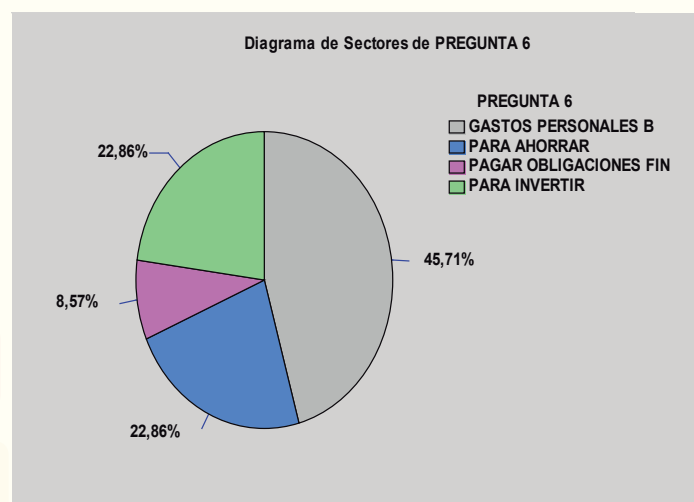


Fuente. Elaboración propia de los autores.

Con relación a los factores que inciden en no tener un vínculo con una entidad financiera, el 37.14% de los encuestados adujo los altos costos de manejo de estos productos; un 22.86 % que no le gusta o no le interesa entrar al sistema financiero y un 17.14 % afirmó que los intereses por invertir su dinero son muy

bajos con las entidades bancarias. Solo un 14.29% indicó que hay un exceso de trámites y requisitos para acceder al sistema bancario, y un 8.57% indicó que los intereses altos en créditos son los que inciden en su decisión de no bancarizarse (Figura 6).

Figura 5. Uso de las Remesas



Fuente. Elaboración propia de los autores.

Finalmente, el principal uso de las remesas internacionales recibidas es la cobertura de gastos personales con un 45.71%, seguido del ahorro para un fin determinado con un 22.86 % y el mismo porcentaje para la opción de

invertir en un negocio o actividad comercial. El porcentaje más bajo lo registra el pago de obligaciones con terceros u otras entidades, con un 8.57 %.

4. Conclusiones y discusión

El envío de remesas internacionales a Colombia representa en gran medida un flujo constante y creciente que impacta directamente la economía del país e incide en la circulación de capitales y acumulación de riquezas en el territorio nacional. El estudio indica que los mayores volúmenes de remesas internacionales recibidas van para beneficiarios con edades entre 26 y 45 años, y que los dos perfiles que más reciben estos recursos son los independientes y los empleados, características interesantes en la medida que cumplen con los lineamientos de las entidades financieras para vinculación con productos y servicios bancarios, lo cual ya define un segmento aceptable por la banca colombiana (Orozco, y Jewers, 2014).

Por otra parte, y contrario a la concepción tradicional que el envío de remesas se realiza solo hacia personas de bajo ingreso, el estudio identificó un rango de ingreso entre \$616.000 a \$1.848.000 mensual para la mayoría de las personas que reciben estos giros del exterior.

Sin duda, es otro aspecto interesante para el perfilamiento bancario si se tiene en cuenta que la mayoría de las entidades financieras ofrecen productos y servicios para clientes que demuestren un ingreso mensual constitutivo desde un salario mínimo legal (Marulanda., y Paredes, 2006).

Cerca de un 77 % de las remesas recibidas se ubican en valores entre \$ 1 y \$1.232.000, valores que por lo general se utilizan para gastos personales diarios (Figura 6) y que pueden significar un reto para las entidades financieras al exigir el diseño de programas de ahorro atractivos para estos beneficiarios que permiten incentivar el ahorro periódico de una parte de estos recursos que reciben a fin de lograr un objetivo específico. La creación de una cultura de ahorro para este segmento, sin duda, puede significar una herramienta efectiva para el incremento de la captación de recursos por parte de las entidades financieras (El Comercio Financiera S.A.E.C.A., 2005).

Uno de los puntos más importantes de este estudio es la identificación de aquellos factores que impiden que los beneficiarios de remesas internacionales accedan a la banca y solo utilicen los servicios de estas entidades para cobrar sus giros, sin vincularse.

El estudio identificó que cerca de un 37 % de los encuestados consideran altos los costos de los productos y servicios bancarios. Este se convierte en el gran reto para las entidades en Colombia, ya que se vuelve una prioridad el diseño de productos y servicios con una tarifa diferencial a la tradicional, que atraiga a los receptores de remesas a adquirir productos bancarios y que los fidelice, sintiendo que al recibir giros internacionales están recibiendo un plus en cuanto a servicio bancario se refiere. De otra parte, casi un 23 % de los encuestados argumentó que no le gusta o no le interesa el ingreso a la banca en Colombia. Posiblemente el desconocimiento de las bondades de los servicios financieros o malas experiencias anteriores con otras entidades, hacen que algunas personas de este segmento tomen esta posición; sin embargo, los planes de educación financiera ofrecidos exitosamente por las entidades, deben enfocarse especialmente en este segmento a fin de concientizar a las personas de la importancia del manejo correcto de los recursos que reciben (Montoya, 2010).

En referencia al uso que les dan los beneficiarios a estos recursos, casi la mitad de los encuestados los destinan a la cobertura de gastos personales básicos, y un 22.86 % los

utiliza para ahorrar con fines determinados. Este es un importante indicador que gran parte de las personas beneficiarias de estos giros del exterior, tienen una cultura de ahorro y lo hacen de forma disciplinada para cumplir con una meta o sueño fijado. Aquí, las entidades financieras pueden indiscutiblemente diseñar planes de ahorro que incentiven esta práctica a través de valores agregados que puedan ofrecer a este segmento de clientes para atraerlos y dejar una parte de los recursos que cobran con un incentivo como intereses, promociones, premios de cumplimiento de metas, etc. (Sandoval, y Reyes, 2012).

En síntesis, el estudio sirvió para caracterizar a la población que recibe remesas internacionales y que no está bancarizada, identificando un mercado que, en su mayoría, cumple con el perfil exigido para la vinculación con las entidades bancarias. Al mismo tiempo, permitió identificar motivaciones que hacen que estos beneficiarios no se vinculen a la banca, abriendo un camino amplio para las instituciones financieras en cuanto al desarrollo de nuevos productos y servicios que sean atractivos para este segmento y que permitan incluirlo eficientemente en el mercado bancario. Queda expuesta la necesidad de estos

nuevos desarrollos financieros, en especial, lo concerniente al uso de plataformas virtuales. Colombia puede unirse al grupo de países que junto al FOMIN desarrolla alternativas de bancarización de remesas, aprovechando que sus políticas financieras se encuentran cada vez más comprometidas al desarrollo y avance de las plataformas virtuales y el manejo de dinero electrónico, junto con alianzas estratégicas las cuales, a su vez, pueden ser un agente dinamizador para la IED. Dichas recomendaciones pueden ser el objeto de futuros estudios.

5. Referencias

- Banco de la República. (2014). Información de remesas por país de origen y departamento receptor. Sala de prensa. Novedades Sala de Prensa. Colombia. Recuperado de: <http://www.banrep.gov.co/es/novedades-18-02-2014>
- Banco de la República. (2015). Evolución de la balanza de pagos y posición de inversión internacional. Enero-septiembre 2015. Subgerencia de estudios económicos sector externo. Bogotá, D.C. Recuperado de: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/paginas/ibp_ene_sep_2015.pdf
- Banco Mundial. (2014). Las remesas hacia países en desarrollo seguirán estables este año, a pesar del aumento en las deportaciones de trabajadores migrantes, según Banco Mundial. Washington: Sección Noticias en Español. <http://www.bancomundial.org/es/news/>

- press-release/2014/04/11/remittances-developing-countries-deportations-migrant-workers-wb
- Banco Mundial. (2014). Migración y remesas. Sección Noticias en Español. Recuperado de: <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/BANCOMUNDIAL/NEWSPANISH/0,,contentMDK:20654706~pagePK:64257043~piPK:437376~theSitePK:1074568,00.html>
- Casilda B. R. (2008). Remesas y Bancarización en Iberoamérica. España. Instituto de Estudios Latinoamericanos. <http://www.ielat.es/inicio/images/stories/documen-trabajo/DT2.pdf>
- Castañeda, M. I. (2006). El sector cooperativo: un medio para hacer de las remesas de trabajadores un recurso productivo. Revista electrónica de difusión científica, 10. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda. Recuperado de: <http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar>
- El Comercio Financiera S.A.E.C.A. (2005). Bancarización de clientes receptores de remesas en Paraguay. Paraguay. Recuperado de: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35237801>
- Espinosa. V. R. (2013). Tipos de censo. I.S.E.P. SliderShare. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/rogerswaldo123/censo-concepto-tipos-de-censo>
- Fernández, Malo, Y. (2010). Colombia y América Latina: impacto económico y social de la emigración y las remesas. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 134. Recuperado de: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/co/>
- Fondo Multilateral de Inversiones FOMIN. (S. F.). SALCAJÁ. Un camino a la inclusión financiera. Portada. Proyectos. Proyectos Destacados. Guatemala. Recuperado de: <http://www.fomin.org/es-es/portada/proyectos/proyectosdestacados/salcaja.aspx>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
- Marulanda B., Paredes M., (2006). Acceso a servicios financieros en Colombia y políticas para promoverlo a través de instituciones formales: diagnóstico. Bogotá: Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Recuperado de: http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/HomeMinhacienda/regulacionfinanciera/Publicaciones/Documentos/6_ACCESO+A+SERVICIOS+FINANCIEROS+-+DIAGNOSTICO+FINAL+DEF.pdf
- Micoope Salcajá. (2015). Productos y Servicios. Remesas. Guatemala. Recuperado de: http://www.coopesalcaja.com/index.php?option=com_content&view=article&id=152&Itemid=181
- Orozco, M, Jewers, M. (2014). Situación Económica y Envío de Remesas. Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo. Washington. Recuperado de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=38713524>
- Portafolio.co (2014). El país recibió remesas por US\$ 924 millones. Sección Economía. Bogotá. Recuperado de: <http://www.portafolio.co/economia/remesas-colombia-primer-trimestre-2014#comments>
- Portafolio.co (2014). Sigue la recuperación de remesas. Sección Economía. Bogotá. Recuperado de: <http://www.portafolio.co/economia/remesas-colombia-primer-bimrestre-del-2014>

Sandoval, D. A. Reyes, M. F. (2012). Borradores de economía Número 738. ¿Por qué los migrantes envían remesas?: Repaso de las principales motivaciones microeconómicas. Bogotá. Banco de la República. Recuperado de: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_738.pdf

Visión Banco (2015). Visión Vida. Visión Giros. Paraguay. <http://www.visionbanco.com/VisionBanco.aspx?Cont=14>

6. Bibliografía

Arango A. C. (S. F.). Remesas productivas. El rol de la banca. Colombia: Bancolombia. Recuperado de: www.remesas.org/files/Bancolombia.ppt

Banca de las Oportunidades. (2011) Primer reporte de inclusión financiera. Bogotá, Colombia: Superintendencia Financiera de Colombia. Recuperado de: <http://www.bancadelasoportunidades.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=1&conID=921>

Banca de las Oportunidades. (2012). Segundo reporte de inclusión financiera. Bogotá, Colombia: Superintendencia Financiera de Colombia, http://www.bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/Reporte%20Inclusion%20Financiera/2do_reporte/Reporte_inclusion_2012.pdf

Banca de las Oportunidades. (2013). Tercer reporte de inclusión financiera. Bogotá, Colombia: Superintendencia Financiera de Colombia, http://www.bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/Reporte%20Inclusion%20Financiera/3er_reporte/report_e_web.pdf

Banco Familiar (2015). Nuestros Servicios. Paraguayos en el exterior. Recuperado de: https://www.familiar.com.py/paraguayosenelexterior/internas_GiroFamiliar.php?secc=3

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2012). Banco Unión y Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) Bancarizarán Receptores de Remesas. Recuperado de: <http://www.iadb.org/es/noticias/anuncios/2012-01-25/remesas-en-republica-dominicana,9817.html>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2014). Nueva encuesta arroja luces sobre el comportamiento financiero de los migrantes de América Latina y el Caribe en EE.UU. Comunicados de prensa. Recuperado de: <http://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2014-04-03/remesas-en-america-latina-y-el-caribe,10796.html>

Banco Unión (2015). Servicios. Remesas el pago más rápido. República Dominicana. Recuperado de: <http://www.bancounion.com.do/servicios/remesas/>

Borrego, M. (2009). Dossier de Metodología de la Investigación. Argentina: El Cid/ Apuntes. Disponible en base de datos eLibro.

Castillo, P.R. (2008). Remesas y desarrollo humano: el caso de Zacatecas. Región y Sociedad, XX. México: El Colegio de Sonora. Recuperado de: <http://lanic.utexas.edu/project/etext/colson/41/5.pdf>

Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. (2007). Programa de Remesas. Remesas Internacionales en Colombia. Primera Edición en Español. México: Banco de la República. Recuperado de: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35550283>

Cuéllar, M. M., (2012). Las remesas internacionales como elemento dinamizador de la inclusión financiera. *Semana Económica*. Bogotá: Asobancaria. <http://www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/2770056.PDF>

Davivienda, (2014). *Personas y familias. Giros y transferencias internacionales. Giros internacionales hacia Colombia*. Bogotá. Recuperado de: <https://productos.davivienda.com/PersonasyFamilias/GirosyTransferenciasInternacionales/GirosInternacionaleshaciaColombia.aspx>

Dinero.com, (2016). Las remesas impactan positivamente la economía del país. Sección País. Bogotá. Recuperado de: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/pais/articulo/remesas-de-colombia-alcanzan-los-us4700-millones/218797>

Elespectador.com. (2015). Remesas al país aumentan 16%. Noticias. Bogotá: Sección Economía. Recuperado de: <http://www.elespectador.com/noticias/economia/remesas-al-pais-aumentan-16-articulo-580553>

Eltiempo.com. (2008). Remesas, un sistema que impacta. Archivo El Tiempo. SecciónOtros. Bogotá. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2987340>

Eltiempo.com. (2005). Eliminarán impuesto de remesas. Archivo El Tiempo. SecciónOtros. Bogotá. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento-2013/MAM-1957566>

Elnuevosiglo.com (2013). En 2,3% caen remesas del exterior: DANE. Archivo El Nuevo Siglo. Bogotá. Recuperado de: <http://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/3-2013-en-23-caen-remesas-del-exterior-dane.html>

Isaza, J. (2008). *Manual de productos para remesas. Productos financieros y no financieros*. Inter-American Development Bank. Juan Isaza Asociados Consultores en Servicios Financieros. Colombia. Recuperado de: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35776113>

Jaramillo M., Mesa K., Gardevalsaza A, (2008). *Desafíos y oportunidades en la bancarización de remesas. Elementos claves para el desarrollo de estrategias para la bancarización de receptores de remesas*. Acción International Headquarters, 25. Boston. Recuperado de: <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/challenges-and-opportunities-for-banking-remittances-spanish.pdf>

Martínez, J. (2008). *América Latina y el Caribe: migración internacional, derechos humanos y desarrollo*. Capítulo 3 Los Efectos de las Remesas. Libros de la CEPAL, 97. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Recuperado de: http://www.cepal.org/publicaciones/xml/9/34889/capitulo_III.pdf

Migración Colombia. (2014). *Boletín migratorio agosto 2014 - agosto 2013*. Bogotá. Ministerio de Relaciones Exteriores. Recuperado de: <http://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/boletines-migratorios>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2004). *Reporte de remesas permite controlar el lavado de activos*. Comunicado de prensa. Bogotá. Superintendencia Financiera de Colombia. Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/ConsumidorFinanciero/comunicadominhaciendadiv.pdf>

- Montoya, D., Restrepo L, C., Arboleda, P., Ramírez, A., y Viana-C, A., (2010). Remesas como instrumento de crecimiento económico en Colombia: remesas y el sector de la construcción en Colombia. Revista de Negocios Internacionales. Colombia: Universidad EAFIT. Recuperado de: http://www.eafit.edu.co/revistas/revista-negocios-internacionales/Documents/7_Remesas_Colombia_Vol_3_N_2.pdf
- Navarrete J., Rouse R. (2014). Las remesas y el ahorro: el caso de Banco Familiar. Banco Familiar S.A.E.C.A., Fondo Multilateral de Inversiones. Paraguay. Recuperado de: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=38971557>
- Neira, F. (2009). Migración, remesas e indicadores económicos en la comunidad andina. Latinoamérica. Revista de Estudios Latinoamericanos. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64012283004>
- Organización Internacional para las Migraciones. (2005). Memorias del Seminario Migración Internacional, el Impacto y las Tendencias de las Remesas en Colombia. La Agencia para las Migraciones. Misión en Colombia. Recuperado de: <http://www.oim.org.co/publicaciones-oim/migracion-internacional/1367-memorias-del-seminario-migracion-internacional-el-impacto-y-las-tendencias-de-las-remesas-en-colombia.html>
- RCN RADIO (2014). Crisis en España y Venezuela afecta remesas y empleo en Colombia, según el DANE. Colombia. Recuperado de: <http://www.rcnradio.com/noticias/crisis-en-espana-y-venezuela-afecta-remesas-y-empleo-en-colombia-segun-el-dane-166209#ixzz3K2UIL7so>
- Roa, M. G. (2010). Usos de remesas procedentes de España en la región Pacífica colombiana. Cali. Universidad del Valle. Colombia. Recuperado de: http://www.icesi.edu.co/revista_cs/images/stories/revistaCS7/02%20roa.pdf
- Salamanca. G.L.J, Rodríguez C. A., (2005). Caracterización Socioeconómica de la Población Emigrante y Evaluación del Impacto de las Remesas Internacionales. Ministerios de las Relaciones Exteriores. Bogotá, Colombia. Recuperado de: http://www.iom.int/jahia/webdav/site/myjahiasite/shared/shared/mainsite/published_docs/books/Estudio_sobre_spa3.pdf
- SELA (2014). La migración y las remesas hacia América Latina: tendencias, mejores prácticas y experiencias de desarrollo. Caracas Venezuela. Recuperado de: http://www.sela.org/attach/258/EDOCS/SRed/2014/05/T023600005904-0-DT_2_-_Las_migraciones_y_remesas_hacia_AL.pdf
- Superintendencia Bancaria de Colombia. (2004). Circular Externa 040 . Bogotá: Recuperado de: Superintendencia Financiera de Colombia. <https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/ConsumidorFinanciero/ce040.doc>.
- Superintendencia Financiera de Colombia (2004). El ABC para el reporte de operaciones de remesas, transferencias, compra y venta de divisas. Bogotá. Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/ComunicadosyPublicaciones/ComunicadosdePrensa/abccgirosyremesa.pdf>

Taborga C., García D., López C., Pérez, O.A. Paiewonsky, D., Robert, E., Zabala R., y Cárdenas S.S. (2007). Género y Remesas. Migración colombiana del AMCO hacia España. Nuevas Ediciones. Colombia. Recuperado de: <http://www.humanas.org.co/archivos/Informe-Colombia-Final-Web.pdf>

Tellez C., McCarty M. Y. (2011). Dinero Móvil En Paraguay: Un estudio de caso de Tigo Paraguay. GSMA. Mobile Money For The Unbanked. Paraguay. http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2012/03/Tigo-PY_ESP_FINAL-Single.pdf

Tigo (2015). Tigo Money. Billetera Electrónica. Giros Tigo. Paraguay. <https://www.tigo.com.py/tigo-money/giros-tigo>

