



**FACULTAD DE PREGRADO**

**TESIS DE PREGRADO**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD: CREACIÓN DE PLATAFORMA  
DIGITAL DE PAGO PARA POBLACIÓN HONDUREÑA  
RESIDENTE EN PAÍSES EXTRANJEROS”**

**SUSTENTADO POR:**

**MADELYN VANESSA GUIFARRO IZAGUIRRE**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN  
MERCADOTECNIA**

**SAN PEDRO SULA, CORTES, HONDURAS, C.A.**

**SEPTIEMBRE 2023**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**CAMPUS CEUTEC**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**PRESIDENTE EJECUTIVA / RECTOR**

**ROSALPINA RODRIGUEZ GUEVARA**

**SECRETARIO GENERAL / PRORRECTOR**

**ROGER MARTINEZ MIRALDA**

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL**

**JAVIER SALGADO LEZAMA**

**DECANA DE PREGRADO CEUTEC**

**DINA VENTURA**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD: CREACIÓN DE PLATAFORMA  
DIGITAL DE PAGO PARA POBLACIÓN HONDUREÑA  
RESIDENTE EN PAÍSES EXTRANJEROS**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TITULO DE:  
LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA**

**ASESOR METODOLÓGICO  
WALTER VLADIMIR AGUILAR ESCALANTE**

**ASESOR TÉCNICO  
CARLOS MENDOZA**

**ASESOR DE MERCADO  
RIGOBERTO MANCIA**

**ASESOR LEGAL  
ANDRÉS NÚÑEZ**

**MIEMBROS DE LA TERNA**

## **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2023

MADELYN VANESSA GUIFARRO IZAGUIRRE

Todos los derechos son reservados

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN  
PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO  
DEL INFORME DE PROYECTO DE PREGRADO**

Señores

**CENTRO DE RECURSOS PARA  
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACION (CRAI)  
CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO (CEUTEC)**

San Pedro Sula, Cortes, Honduras

Estimados:

Yo, Madelyn Vanessa Guifarro Izaguirre, de San Pedro Sula, autor del trabajo de pregrado titulado: Estudio de Factibilidad para la creación de una plataforma digital de pago para población hondureña residente en países extranjeros, presentado y aprobado en Septiembre 2023, como requisito previo para optar al título de pregrado en Licenciatura en Mercadotecnia y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de pregrado de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), por este medio autorizo a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC/CEUTEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en las salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.
- 2) Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC/CEUTEC la titularidad de los derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC/CEUTEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de Ciudad de San Pedro Sula, Cortes, Honduras a los 19 días del mes de septiembre de 2023.



---

**Madelyn Vanessa Guifarro Izaguirre**

**61811570**

\* La autorización firmada se encuentra adjunta.



## FACULTAD DE PREGRADO

# ESTUDIO DE FACTIBILIDAD: CREACIÓN DE PLATAFORMA DIGITAL DE PAGO PARA POBLACIÓN HONDUREÑA RESIDENTE EN PAÍSES EXTRANJEROS

**AUTOR:**

**Madelyn Vanessa Guifarro Izaguirre**

### Resumen

Las remesas han formado parte del desarrollo económico de Honduras en las últimas décadas. Esta transacción multinacional de envío y recepción de dinero constituye el sustento de cientos de hogares hondureños. Sin embargo, así como pueden ser beneficiosas también presentan áreas de oportunidad, ante estos desafíos surge la posibilidad de agilizar estos procesos mediante la creación de una plataforma digital con la finalidad de que migrantes hondureños tengan acceso a pagar servicios y productos en Honduras. Por medio de los diferentes análisis, se ha identificado un mercado potencial sólido, con un 63% de aceptación. En el área técnica, las tecnologías digitales actuales respaldan eficazmente la operación de la plataforma, asegurando una experiencia segura. A pesar de un marco regulatorio estricto, la viabilidad legal se demuestra al permitirse iniciar la operación con una inversión inicial reducida, lo que representa una oportunidad estratégica. Añadido a ello, los cálculos financieros muestran un Valor Actual Neto (VAN) de HNL 2,991,064.57 y una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 51%, afirmando su rentabilidad en un plazo razonable de aproximadamente dos años y un mes. HONDUPAY se presenta como una solución factible para atender las necesidades de los hondureños en el extranjero en cuanto a pago de servicios en su país de origen.



## **FEASIBILITY STUDY: CREATION OF A DIGITAL PAYMENT PLATFORM FOR THE HONDURAN POPULATION RESIDING ABROAD**

**AUTHOR:**

**Madelyn Vanessa Guifarro Izaguirre**

### **Abstract**

Remittances have been a part of Honduras' economic development in recent decades. This multinational transaction of sending and receiving money constitutes the livelihood of hundreds of Honduran households. However, while they can be beneficial, they also present areas of opportunity. In response to these challenges, the possibility of streamlining these processes arises through the creation of a digital platform, allowing Honduran migrants to access payment for services and products in Honduras. Through various analyses, a strong potential market with a 63% acceptance rate has been identified. In the technical area, current digital technologies effectively support the platform's operation, ensuring a secure experience. Despite strict regulatory framework, legal viability is demonstrated by allowing the operation to start with a reduced initial investment, representing a strategic opportunity. In addition, financial calculations show a Net Present Value (NPV) of HNL 2,991,064.57 and an Internal Rate of Return (IRR) of 51%, confirming its profitability in a reasonable timeframe of approximately two years and one month. HONDUPAY presents itself as a feasible solution to meet the needs of Hondurans abroad regarding payment for services in their home country.



## **DEDICATORIA**

A Dios, por otorgarme la fortaleza para culminar mis estudios y a mis padres, por su apoyo y paciencia en la instrucción diaria de la perseverancia para alcanzar la meta.

Asimismo, dedico el fruto de mi aprendizaje en especial para Miriam Estrada, quien siempre me ha inspirado a dar los pasos indicados en cada momento y situación de mi vida, esto es por y para ustedes.

## INDICE

<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	4
1.3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	6
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.4 OBJETIVOS.....	7
1.4.1 OBJETIVO GENERAL .....	7
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	8
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
2.1 MIGRACIÓN EN HONDURAS .....	10
2.1.1 CAUSAS DE MIGRACIÓN .....	12
2.1.1.1 POBREZA Y DESIGUALDAD .....	12
2.1.1.2 VIOLENCIA E INSEGURIDAD.....	13
2.1.1.3 DESEMPLEO .....	13
2.1.1.4 INFLACIÓN.....	14
2.2 REMESAS EN HONDURAS .....	15
2.2.1 DEPARTAMENTOS CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN REMESAS.....	16
2.2.2 DESARROLLO ECONÓMICO.....	18
2.2.3 INSTITUCIONES CON SERVICIO DE REMESAS.....	19
2.2.3.1 BANCOS:.....	19
2.2.3.2 EMPRESAS TERCIARIAS .....	19
2.2.3.3 COOPERATIVAS Y ESTABLECIMIENTOS AUTORIZADOS.....	19
2.2.4 PROCESO DE ENVÍO Y RECEPCIÓN DE REMESAS.....	20
2.2.4.1 ENVÍO DE REMESAS DESDE EL EXTRANJERO.....	20
2.2.4.2 RECEPCIÓN DE REMESAS EN TERRITORIO HONDUREÑO.....	21
2.2.5 DESAFÍOS EN LA GESTIÓN DE REMESAS .....	23
2.2.5.1 DESVENTAJAS DE LAS REMESAS.....	23

2.2.5.2 RIESGOS EN EL PROCESO DE RETIRO .....	24
2.2.6 IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LAS REMESAS .....	25
2.2.7 TECNOLOGÍA FINANCIERA.....	26
2.2.7.1 DIGITALIZACIÓN DE LAS REMESAS .....	26
2.3 METODOLOGÍAS .....	27
2.3.1 HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.3.1.1 ESTUDIO DE MERCADO.....	27
2.3.1.2 ESTUDIO TÉCNICO.....	28
2.3.1.3 ESTUDIO FINANCIERO.....	28
2.3.1.4 ESTUDIO LEGAL .....	28
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>29</b>
3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS .....	29
3.1.2 HIPÓTESIS.....	30
3.1.3 VARIABLES .....	30
3.1.3.1 VARIABLE DEPENDIENTE .....	30
3.1.3.2 VARIABLES INDEPENDIENTES.....	31
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
3.2.1 POBLACIÓN.....	32
3.2.2 MUESTRA .....	33
3.2.3 CÁLCULO DE LA MUESTRA .....	33
3.2.4 UNIDAD DE ANÁLISIS .....	34
3.2.5 UNIDAD DE RESPUESTA.....	34
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	35
3.3.1 TÉCNICAS.....	35
3.3.1.1 ENTREVISTAS .....	35
3.3.1.2 OBSERVACIÓN.....	36
3.3.2. INSTRUMENTOS .....	36
3.3.2.1 CUESTIONARIO .....	36
3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	37
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN .....	38
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS .....	38
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS .....	38

3.6 CRONOLOGÍA DE TRABAJO .....	39
3.7 LIMITANTES DEL ESTUDIO .....	40
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b>	<b>41</b>
4.1 DEFINICIÓN DEL PRODUCTO .....	41
3.1.1 MISIÓN DE LA PLATAFORMA DE PAGO .....	42
3.1.2 VISIÓN DE LA PLATAFORMA DE PAGO.....	42
4.1.3 VALORES ORGANIZACIONALES .....	42
4.1.4 SERVICIOS FINANCIEROS.....	43
4.1.4.1 SERVICIOS PÚBLICOS .....	43
4.1.4.2 BIENES INMUEBLES.....	44
4.1.4.3 SERVICIOS MÉDICOS.....	44
4.1.4.4 ALIMENTACIÓN .....	44
4.1.4.5 TRANSPORTE .....	45
4.1.4.6 EDUCACIÓN .....	45
4.1.5 ANÁLISIS FODA.....	45
4.1.5.1 FORTALEZAS.....	45
4.1.5.2 OPORTUNIDADES.....	46
4.1.5.3 DEBILIDADES .....	46
4.1.5.4 AMENAZAS .....	46
4.2 MODELO DE NEGOCIO.....	46
4.2.1 MODELO DE NEGOCIO POR AFILIACIÓN .....	47
4.2.2 LIENZO DE MODELO DE NEGOCIO (LEAN CANVAS) .....	47
4.2.2.1 SEGMENTO DE CLIENTES.....	48
4.2.2.2 PROPUESTA DE VALOR .....	48
4.2.2.3 CANALES: .....	48
4.2.2.4 RELACIONES CON CLIENTES .....	49
4.2.2.5 FUENTES DE INGRESOS .....	49
4.2.2.6 RECURSOS CLAVE .....	49
4.2.2.7 ACTIVIDADES CLAVE.....	49
4.2.2.8 SOCIOS CLAVE .....	50
4.2.2.9 ESTRUCTURA DE COSTOS .....	50
4.3 IDENTIDAD VISUAL CORPORATIVA.....	51

4.3.1 LOGOTIPO .....	51
4.3.1.1 DEFINICIÓN LOGOTIPO .....	52
4.3.2 SLOGAN.....	52
4.3.2.1 DEFINICIÓN DE SLOGAN .....	52
4.4 ESTUDIO DE MERCADO.....	53
4.4.1 DATOS GENERALES DE LOS USUARIOS .....	53
4.4.2 EVALUACIÓN GENERAL DE LOS PARTICIPANTES .....	54
4.4.3 EVALUCIÓN GENERAL DE LA COMPETENCIA.....	55
4.4.3.1 COMPETIDORES DIRECTOS .....	55
4.4.3.2 COMPETIDORES INDIRECTOS.....	57
4.4.4 EVALUACIÓN DEL CONSUMIDOR .....	59
4.4.4.1 ANÁLISIS GENERAL DEL CONSUMIDOR .....	63
4.4.4.2 SEGMENTACIÓN DE MERCADO.....	64
4.4.4.3 UBICACIÓN DEL MERCADO POTENCIAL .....	64
4.4.4.3.1 ESTADOS UNIDOS.....	64
4.4.4.3.2 ESPAÑA .....	65
4.4.5 ESTRATEGIAS DE MARKETING.....	66
4.4.5.1 MARKETING DE REDES SOCIALES .....	66
4.4.5.2 EMAIL MARKETING.....	67
4.4.5.3 COLABORACIONES ESTRATÉGICAS.....	67
4.4.5.4 ESTRAEGIA DE MARKETING EN MOTORES DE BÚSQUEDA .....	68
4.4.5.5 MARKETING MIX .....	68
4.4.5.5.1 PRODUCTO .....	68
4.4.5.5.2 PRECIO.....	69
4.4.5.5.3 PLAZA .....	69
4.4.5.5.4 PROMOCIÓN .....	69
4.4.6 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO .....	70
4.5 ESTUDIO TÉCNICO .....	70
4.5.1 DESARROLLO DE OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	70
4.5.2 METODOLOGÍA DE LA PLATAFORMA.....	73
4.5.2.1 LLAMADA DE REGISTRO DE USUARIO .....	73
4.5.2.2 LLAMADA DE CONSULTA .....	74

4.5.2.3 LLAMADA DE SELECCIÓN.....	74
4.5.2.4 LLAMADA DE PAGO .....	74
4.5.2.5 LLAMADA DE NOTIFICACIÓN.....	75
4.5.3 PROCESO DE USO DE HONDUPAY .....	75
4.5.3 MÉTODOS DE PAGO DENTRO DE LA PLATAFORMA.....	77
4.5.3.1 PÍXEL PAY .....	77
4.5.3.2 PAYPAL.....	78
4.5.4 CIBERSEGURIDAD .....	78
4.5.4.1 AMAZON WEB SERVICES .....	79
4.5.4.2 CERTIFICADO VERISIGN .....	79
4.5.5 COSTOS DE ALOJAMIENTO Y SERVIDORES .....	80
4.5.6 CANALES DIGITALES.....	81
4.5.6.1 PÁGINA WEB .....	81
4.5.6.2 DISPOSITIVOS IOS Y ANDROID.....	81
4.5.7 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO TÉCNICO .....	82
4.6 ESTUDIO LEGAL .....	83
4.6.1 OBSERVACIONES EN MATERIA LEGAL PARA EL ESTABLECIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE HONDUPAY EN HONDURAS .....	83
4.6.2 FORMA DE SOLICITUD BASADA EN EL ARTICULO CINCO DEL REGLAMENTO.....	85
4.6.3 ADMISIÓN POR PARTE DE BCH .....	85
4.6.4 AUTORIZACIÓN.....	86
4.6.6 PROHIBICIONES .....	87
4.6.7 NORMAS PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS INSTITUCIONES NO BANCARIAS QUE BRINDAN SERVICIOS DE PAGO UTILIZANDO DINERO ELECTRÓNICO.....	88
4.6.8 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO LEGAL.....	89
4.7 ESTUDIO FINANCIERO .....	90
4.7.1 INVERSIÓN INICIAL .....	90
4.7.2 OBTENCIÓN DE FONDOS .....	92
4.7.3 PROYECCIÓN DE INGRESOS.....	92
4.7.4 ESTIMACIÓN DE COSTOS .....	93
4.7.5 RENTABILIDAD.....	94

4.7.5.1 VALOR ACTUAL NETO .....	95
4.7.5.2 TASA INTERNA DE RETORNO.....	95
4.5.6 CONCLUSIONES SOBRE EL ESTUDIO FINANCIERO .....	96
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>98</b>
5.1 CONCLUSIONES .....	98
5.2 RECOMENDACIONES.....	100
<b>CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD .....</b>	<b>101</b>
6.1 CONCORDANCIA .....	101
6.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	103
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>113</b>
ANEXO 1. ENTREVISTA A EXPERTO .....	113
ANEXO 2. OBSERVACIÓN DE PUBLICIDAD HABITUAL DE REMESAS .....	115
ANEXO 3. EXPEDIENTE AUTORIZACIÓN DEL CRAI PARA DERECHOS DE AUTOR .....	116

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Migración en Honduras 2005-2019 .....	10
Figura 2. Tasa de inflación en Honduras .....	14
Figura 3. Comportamiento de las Remesas Familiares y Reservas Internacionales Netas, 2001-2020 .....	15
Figura 4. Migración por género, Honduras 2020 .....	32
Figura 5: Método del error Standard para poblaciones finitas. ....	33
Figura 6. Procedimiento de recolección de datos.....	37
Figura 7. Diagrama de Gantt, cronología de trabajo. ....	39
Figura 8. Lienzo, Lean Canvas .....	47
Figura 9. Logotipo, plataforma HONDUPAY .....	51
Figura 10. Género de los consumidores .....	53
Figura11. Países de origen, remitentes de remesas .....	54
Figura 12. Logotipo de Xoom.....	56
Figura 13. Wise contra Western Union en términos de preferencia por el usuario. ....	57
Figura 14. Porcentaje de uso de plataformas virtuales (Fintech). ....	59
Figura 15. Escala de comodidad en los usuarios para el uso de las Fintech. ....	60
Figura 16. Preocupaciones del consumidor sobre seguridad financiera digital...	61
Figura 17. Porcentaje de aceptación a la plataforma.....	61
Figura 18. Características más útiles en HONDUPAY.....	62
Figura 19. Tipos de servicios adicionales.....	63
Figura 20. Diagrama de flujo, actividades del usuario en la plataforma. ....	76
Figura 21. Estimación de capital inicial.....	91



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Departamentos de transacción.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabla 2. Canales de Atención.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 3. Definición productos y servicios de la plataforma .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 5. Proyecciones de ingreso, estimados en cinco años. ....</b>	<b>93</b>
<b>Tabla 6. Estimación de costos, proyección a cinco años. ....</b>	<b>94</b>
<b>Tabla 7. Condensado Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno.....</b>	<b>96</b>
<b>Tabla 8. Concordancia de Investigación .....</b>	<b>102</b>
<b>Tabla 9. Cronograma de Actividades HONDUPAY .....</b>	<b>103</b>

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

Este capítulo pretende describir a detalle el enunciado de la investigación sobre la viabilidad de la creación de un nuevo producto digital, siendo este una plataforma virtual basada en la prestación de servicios de pago dirigida a población hondureña que reside en países extranjeros. A continuación, se define la introducción al estudio, sus precedentes, definición del problema, los objetivos y su respectiva justificación.

### **1.1 INTRODUCCIÓN**

Se define como remesa a la transacción económica; ya sea digital o en físico, de enviar o recibir dinero entre diversos países. En Honduras, las remesas representan una de las principales fuentes de ingresos colocándose por encima de las exportaciones de productos meramente elaborados en el país, como el café, la confección de ropa y mercancías varias que se envían año tras año.

La economía en Honduras está directamente ligada con otros conflictos sociales, entre ellos la migración, la pobreza, el desempleo, la inflación y otras temáticas que influyen en la calidad de vida del ciudadano hondureño, tal por esta razón y con el principal objetivo de mejorar su nivel socioeconómico, un alto porcentaje de habitantes emigran hacia diferentes destinos, representando aproximadamente el 23% del total de hogares a nivel nacional; de esta manera, pueden brindar sustento y proveer a sus familias en todos los aspectos.

No obstante, considerando la problemática del país, las remesas simbolizan el principal pilar de ingresos para cientos de hogares en Honduras, solventando de este modo gastos fijos como viviendas, funciones públicas, alimentación, transporte,

educación y más. Sin embargo, la liquidación de estos servicios se realiza mediante el retiro de efectivo en entidades bancarias, por lo cual se presenta el riesgo de extravío, ser víctima de hurto, y por supuesto, la malversación de fondos.

Frente a esta situación, surge la posibilidad de elaborar una plataforma virtual donde los familiares en el extranjero realicen los pagos debidos, sin la necesidad de retirar el efectivo en físico, siendo esta considerada como una solución práctica, para lograr que cada transacción monetaria llegue a su receptor y cumpla su objetivo.

## 1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La migración de cientos de hondureños ha sido un tema de estudio muy complejo desde sus orígenes en los años sesenta, cuando aún permanecía una antigua costumbre migratoria de desplazamiento intrarregional (Recinos, 2003). Este patrón comenzó a modificarse a principios de los años ochenta, siendo el resultado de diversos conflictos relacionados a la política y factores económicos y sociales. Por consecuencia, los ciudadanos hondureños respaldados de diferentes factores emigran con la esperanza de obtener un bienestar y alivio económico para poder vivir de una manera digna y sustentar a los suyos. Como producto de este movimiento surge la remisión de efectivo de una nación a otra, que tuvo su rebrote masivo tras la emigración colectiva con destino hacia Estados Unidos tras el devastador paso del huracán Mitch para finales del año 1998.

Se resalta así, la importancia de esta transacción que radica en el resultado de la remuneración del trabajo de compatriotas hondureños, quienes en su mayoría

migraron de manera ilegal, atravesando un largo camino lleno de incertidumbre y sacrificio.

En 2022, los flujos de remesas en Honduras ascendieron en un 17.8%, con un valor total de USD 3,683.6 millones más que lo recibido en el año 2021. Esto es un estimado de la importancia de las remesas para las familias hondureñas, pues a principios de la década 2000, estos envíos representaban únicamente el 6.1% del Producto Interno Bruto del país (PIB) y posterior a esto, se incrementó a un 25.3% en 2021 (Alfaro, 2023).

Actualmente, las remesas representan un pilar base en el desarrollo en la sociedad hondureña, como parte del crecimiento económico mayormente en zonas rurales. El 87.4% de estos envíos, son delegadas con la finalidad de cubrir necesidades fundamentales en las familias, como ser; manutención, medicamentos y por supuesto, educación. Sin embargo, también se presentan ciertos problemas vinculados con las remesas en Honduras, destacando los principales temas de preocupación que han surgido con este significativo flujo financiero se mencionan los más destacados:

1. Dependencia en fluctuaciones globales: Las remesas se ven sujetas a cambios y/o circunstancias entre países. Es decir, la economía hondureña se ha transformado altamente vulnerable en cuanto a los cambios globales debido a la alta participación de las remesas en el Producto Interno Bruto (PIB). Los periodos de crisis en los países receptores de migrantes, las modificaciones en las leyes internas y la variación de la demanda laboral tienden a originar una disminución en el envío de remesas, generando un impacto negativo tratándose de menor capacidad adquisitiva y poco

crecimiento. Estos son algunos de los aspectos socioeconómicos que repercuten directamente en las transacciones monetarias.

2. Inseguridad y transparencia: La falta de transparencia es un problema crucial para el proceso de envío y recepción de remesas en Honduras. El uso de los métodos tradicionales de retiro puede presentar un riesgo para los beneficiarios. La falta de educación financiera y la incompetencia de entidades bancarias contribuyen de igual manera que este procedimiento sea poco esclarecido.

Como parte de la investigación, se propone el uso de tecnología para un nuevo flujo de envío dinero entre países, siendo beneficiado el emisor y el receptor.

### 1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Este apartado señala el enunciado y planteamiento del problema de investigación, utilizando a su vez diferentes preguntas que favorecerán a comprender la factibilidad de la creación de una plataforma digital de pago para hondureños en el extranjero.

#### 1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En la actualidad las remesas simbolizan un papel vital en las finanzas del país, no obstante, esta transacción como cualquier otra de origen financiero también presenta diferentes anomalías que ralentizan el proceso de obtenerlas, entre ellas se señalan las siguientes:

1. Costos elevados: La suma económica que se recibe en el país por medio de las remesas, es simbólico como la principal fuente de divisas en Honduras. Sin

embargo, las tarifas asociadas con cada envío, con frecuencia son altamente significativas del monto total, por lo que la cantidad de dinero finalmente obtenido es menor a la que el emisor envía. Esto también señala una pérdida relevante, en especial para familias con urgente necesidad.

2. Acceso limitado a servicios financieros: Se ha establecido la inclusión financiera como un método básico para que cada ciudadano pueda tener la oportunidad de obtener acceso a productos y servicios monetario que faciliten y satisfagan cada una de las necesidades económicas de los usuarios. A pesar de ello, Honduras todavía carece de suficientes entidades bancarias en zonas alejadas para poder llegar a cada receptor de remesas en el país, de este modo también las barreras geográficas, la falta de educación y la limitación de infraestructura conducen a la obstaculización del proceso de retiro.
3. Falta de diversificación económica: La sobre dependencia de remesas genera a menudo espacio en la economía, pues deja al país sin mano de obra calificada para la producción interna. Esto se considera a su vez, como falta de estrategia en el gobierno para incentivar la inversión en otros sectores productivos, lo que podría limitar las oportunidades de desarrollo sostenible a largo plazo.

Pese a las diversas situaciones conflicto que involucra el envío de remesas, estas siguen recalando un alto valor para la economía en Honduras, pues este índice se incrementó en un 7.5% en los primeros cinco meses del 2023, siendo un aproximado de 3.722,8 millones de dólares, una cifra significativamente mayor en comparación al año pasado (EFE, 2023).

El propósito de las remesas es en su mayoría para brindar calidad de vida en Honduras. Tomando en cuenta la problemática antes mencionada, en relación con la calidad de vida de los hogares receptores de remesas en Honduras, este estudio de factibilidad pretende reforzar esa finalidad, mediante la investigación sobre el desarrollo de un nuevo recurso como un intermediario de servicios de pago, que promete a los usuarios proporcionar facilidades en cuanto a operaciones bancarias para el emisor tanto como para el receptor, acompañándolo de seguridad y bienestar económico.

### 1.3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En base a la manifestación previamente analizada sobre la existencia de problemas para las remesas en Honduras, se plantea el siguiente problema:

¿Es viable la creación de una plataforma digital de pago dirigida a hondureños que residan en países extranjeros, considerando los aspectos técnicos, económicos, legales y de mercado?

### 1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo la investigación se emplea el uso de las siguientes preguntas cuyas respuestas brindaran orientación en los resultados:

1. ¿Qué tanta participación hay en los departamentos en este mercado de envío y recepción de remesas?
2. ¿Cuáles son las mayores dificultades que enfrentan los hondureños en el extranjero al enviar remesas?
3. ¿Qué métodos se utilizarían para garantizar la seguridad cibernética de las remesas en una plataforma virtual?

4. ¿Están familiarizados los hondureños en el extranjero con plataformas virtuales para transacciones financieras? Y ¿Qué nivel de comodidad tienen con la tecnología?
5. ¿Cómo sería el proceso de pago mediante la plataforma?

#### 1.4 OBJETIVOS

Los objetivos del estudio determinan lo que se analizara posteriormente a lo largo de la búsqueda por respuestas y soluciones, entre ellos se mencionan objetivos generales y específicos.

##### 1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una investigación en base a la viabilidad de crear una plataforma virtual de pago para hondureños que residen en el extranjero.

##### 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar la demanda del mercado de hondureños en el extranjero que podrían beneficiarse de los servicios de pago y remesas, identificando sus necesidades y preferencias.
2. Evaluar viabilidad técnica para desarrollar la plataforma, asegurando la capacidad de procesamiento de transacciones y la accesibilidad para los usuarios.
3. Analizar viabilidad legal para determinar si es aceptable por las leyes regulatorias de Honduras.
4. Estudiar viabilidad económica por medio de indicadores financieros para demostrar su efectividad.



## 1.5 JUSTIFICACIÓN

La investigación sobre las posibilidades de elaborar una plataforma digital de pago para hondureños que residan en países extranjeros nace bajo la necesidad de mitigar costos de envío y recepción de remesas y por su parte reducir diferentes problemas vinculados a los que los beneficiarios en Honduras están expuestos.

En Honduras, cientos de familias hacen uso de estas transacciones con mucha frecuencia, siendo este su soporte económico y fuente de ingresos, las remesas son utilizadas en su mayoría en gastos para viviendas como ser principalmente la alimentación, servicios públicos como el agua potable y la energía eléctrica, las instituciones educativas como colegios, escuelas y universidades, medicamentos y hospitales y también el transporte como puede ser el combustible y otros. No obstante, diferentes condiciones del país y de la situación actual conllevan a requerir un método más eficaz y menos engorroso para poder enviar o recibir dinero, enfocado principalmente en que el efectivo llegue a su destino y cumpla la función por la cual fue depositado.

Una plataforma virtual ofrece una forma mucho más cómoda y eficaz de llevar a cabo un movimiento bancario de una manera innovadora y accesible, promoviendo la ventaja de la rapidez de la tecnología. Por medio de la aplicación el depositante explora la capacidad de poder realizar de su propia mano el pago de todas sus deudas (vivienda, manutención, etc.) en su país natal y de este modo prevenir una serie de problemas relacionados al envío.

Este tratado permite considerar las herramientas tecnológicas como un escalón para promover la seguridad, la velocidad y eficiencia de los pagos y sobre todo para satisfacer las necesidades de los usuarios en ambas partes, asimismo con el objetivo de otorgar una propuesta de valor única con un producto totalmente nuevo en el mercado y hacer de sus experiencias con las remesas, como un proceso fácil y rápido.

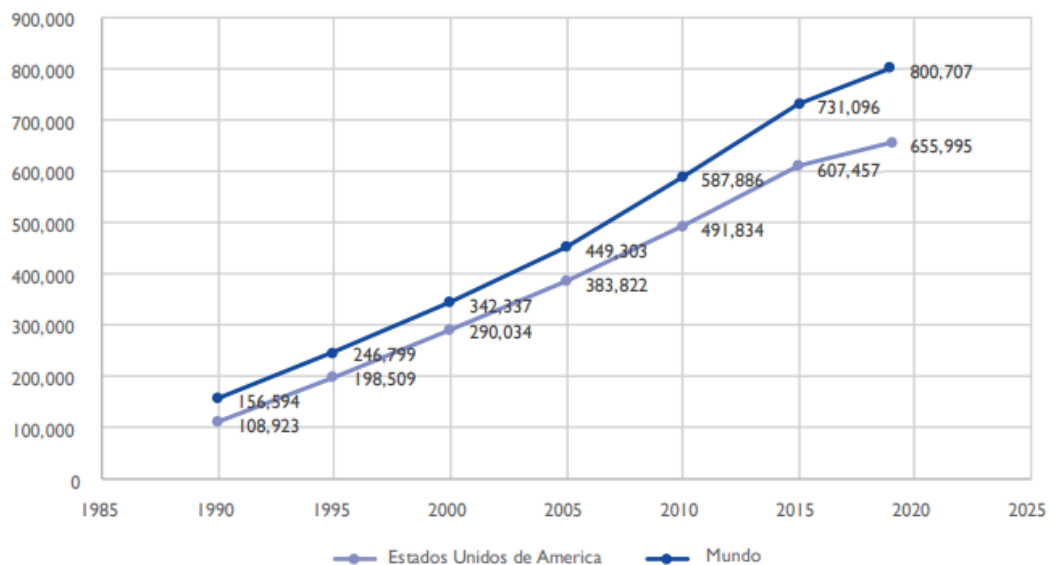
## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Por medio del capítulo II se pretende establecer un contexto base para determinar la dirección de la investigación, estableciendo fundamentos claros y desarrollando un análisis del panorama actual en Honduras.

### 2.1 MIGRACIÓN EN HONDURAS

La emigración se conoce por definición como: “El movimiento de población que se produce cuando las personas salen de un lugar como una ciudad, una región o un país para ir a residir a otro” (Quiroa, Emigración, 2020).

En Honduras, la migración se presenta de ambas maneras, regular e irregular. Este fenómeno es cada vez más frecuente y se alza con mayor intensidad, impactando al país de origen tanto como al país destino.



**Figura 1. Migración en Honduras 2005-2019**

Fuente: (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, 2019)

Esta actividad fue reforzada desde el año 1998 tras los acontecimientos del huracán Mitch, donde cientos de familias se vieron afectadas con ello y en consecuencia resurgió este desplazamiento de los habitantes.

Para la población hondureña, la migración irregular simboliza múltiples riesgos, e incluso, tomar esta decisión incluye entender la posibilidad de perder la vida. Las rutas que se toman comienzan desde la zona occidental de Honduras, continuando por Guatemala y la ciudad de Tapachula en México hasta llegar a un punto fronterizo con Estados Unidos. En este trayecto, los individuos que lo recorren se ven expuestos a tratos inhumanos por parte de bandas criminales y a condiciones extremas de supervivencia.

Por otro lado, la migración regular es en teoría menos compleja y riesgosa que la migración irregular, pues esta se realiza a través de los puestos fronterizos con la documentación necesaria para ingresar al país destino, ya sea en la estación migratoria de un aeropuerto o por medio del ingreso vehicular, siempre y cuando la persona lleve consigo sus documentos oficiales.

Además de la problemática para un migrante que intenta cruzar a Estados Unidos de manera ilegal, también llevan a cabo este movimiento solicitando la guía de un “coyote”.

Se les conoce como coyotes a los individuos que trafican con personas indocumentadas para hacerlas ingresar a otro país. Hernández (2022) afirma; que reciben este nombre por su comportamiento en manada y por realizar dichos actos mayormente en la noche y a escondidas, obteniendo este título aproximadamente

desde 1950. Sin embargo, el servicio que prestan estos contrabandistas es una cifra bastante fuerte, ya que su precio estima entre los USD 1,000.00 hasta USD 5,000.00 solamente por cruzar el Rio Grande (Corchado & Solís, 2023). Además de su alto valor, también los migrantes corren el riesgo de ser víctimas de estafa, fraude o en casos extremos, de tráfico a mafias.

Pese a las eventualidades a las que se enfrentan los ciudadanos hondureños en su camino a Estados Unidos, aun la población continúa moviéndose en grandes caravanas hacia su paradero objetivo, tal fue el caso de la última comitiva con un aproximado de siete mil personas que emprendieron marcha desde enero del 2021 (Amaya, 2022).

### 2.1.1 CAUSAS DE MIGRACIÓN

La migración en Honduras es un fenómeno de múltiples facetas y muy complejo. En la actualidad continúa siendo un tema de preocupación para el gobierno hondureño.

Las causas de migración son bastante diversas y con frecuencia están relacionadas entre sí, tomando en cuenta factores políticos, económicos y sociales que impulsan a los habitantes a salir del país en busca de más oportunidades. Entre las principales razones de migración se mencionan las siguientes:

#### 2.1.1.1 POBREZA Y DESIGUALDAD

“Según estimaciones oficiales, más del 59 por ciento de la población vive en la pobreza y más del 32 por ciento en pobreza extrema, en su mayoría mujeres” (OCHA, Office for the Coordination of Humanitarian Affairs, 2023)

La falta de recursos básicos para la población hondureña ha sido un factor clave en la migración. Los choques climáticos y desastres naturales han ocasionado condiciones de vida deplorables para los habitantes en su mayoría de zonas rurales. Buscando una mejor calidad de vida, las personas optan por migrar bajo cualquier costo.

#### 2.1.1.2 VIOLENCIA E INSEGURIDAD

A lo largo de los años, el país ha sido considerado como uno de los más violentos en todo Centroamérica, esto a raíz de problemáticas sociales como la corrupción, maras y pandillas y a su vez, el narcotráfico. Por otra parte, también los hondureños viven día con día impactos en la violencia que abarcan desde maltrato familiar hasta homicidios y restricciones a la movilidad. Esto es otro punto en consideración para los migrantes, quienes en ciertos casos optan por huir de la crueldad humana a un destino que pueda ofrecerles mayor seguridad.

#### 2.1.1.3 DESEMPLEO

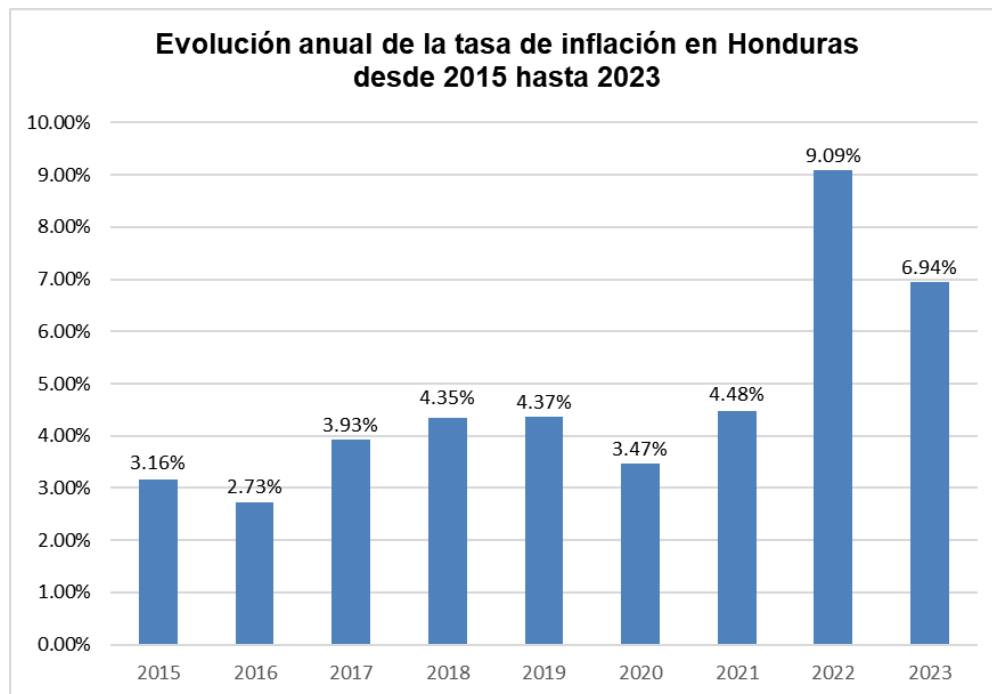
Para el año 2022, según estadísticas del Banco Mundial, Honduras contaba con una tasa de desempleo aproximada al 7% y un nivel de subempleo que llegaba al menos hasta 2.4 millones de hondureños (Funes, 2023).

Del mismo modo, aquellas personas que poseen un trabajo formal, los salarios son desproporcionales en comparación a los esfuerzos y labores realizadas para una entidad en particular. Muchos hondureños, en su mayor parte jóvenes, se enfrenta con dificultades para obtener un trabajo digno y bien remunerado, lo que suele motivarlos a buscar más oportunidades en otros países.

#### 2.1.1.4 INFLACIÓN

“La inflación y los efectos económicos de la pandemia en Honduras provocaron la pérdida de miles de empleos y una reducción del poder adquisitivo de los ingresos de la población” (EFE, 2022).

Con la inflación siendo un tema recurrente en la economía hondureña, la población de bajos recursos se ve imposibilitada al acceso a la satisfacción de necesidades básicas como la alimentación y la posibilidad de gozar de servicios públicos como el agua potable y la energía eléctrica. Simultáneamente los hondureños buscan empleos dignos con salarios justos para poder acceder a bienes y servicios en el extranjero.

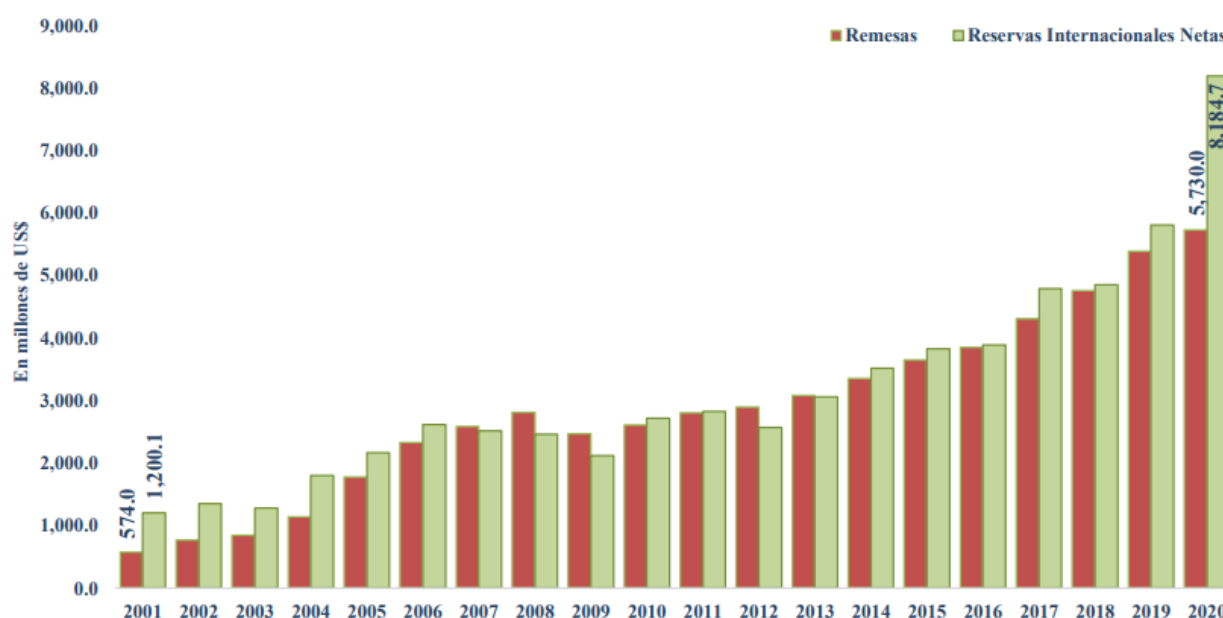


**Figura 2. Tasa de inflación en Honduras**

Fuente: (World Economic Outlook Database, 2023)

## 2.2 REMESAS EN HONDURAS

Al igual que en otros países, las remesas son el envío y recepción de dinero de un lugar a otro. En Honduras, esta transacción de carácter monetario ha formado parte del desarrollo y sustento de un alto número de familias, siendo una fuente de ingresos clave que contribuye a cubrir las necesidades básicas de un hogar como la educación, la atención médica y por supuesto, la alimentación.



**Figura 3. Comportamiento de las Remesas Familiares y Reservas Internacionales Netas, 2001-2020**

Fuente: (Boletín Oficial de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, 2021)

“Honduras es una de las principales economías receptoras de remesas en América Latina y el Caribe. En 2016, ese ingreso resultó de 3,847 millones de dólares, cifra equivalente a más de 18 puntos porcentuales del PIB” (González & Uribe, 2017).



Una encuesta aplicada en 2015 a 1,388 hondureños residentes en el extranjero arrojó que estos perciben un ingreso promediado en USD 3,156 al mes (USD 3,651 los hombres y USD 2,432 las mujeres). Las actividades productivas de dichos migrantes son diversas, pues los hombres llevan a cabo labores que requieren mayor fuerza física y las mujeres trabajan principalmente en servicios de limpieza y atención al hogar.

El envío de remesas está estrechamente ligado con la migración y las respectivas causas que la originan, en el caso del país centroamericano, la transferencia de dinero entre un lugar a otro ha ocasionado que numerosos núcleos familiares no lleguen a condiciones de pobreza extrema.

En un panorama general, se esclarece que las remesas llegan a representar en promedio el 25% del Producto Interno Bruto, lo que simboliza una cifra significativa en cuanto a los demás sectores productores del país (EFE, 2023).

#### 2.2.1 DEPARTAMENTOS CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN REMESAS

“Más del 70 % de las remesas llegan de Estados Unidos, donde viven más de un millón de hondureños, entre residentes legales e indocumentados, según autoridades de Tegucigalpa. Luego le siguen, en ese orden, España (13,5 %), México (2,5 %), Panamá (1,7%) y el restante 7,9 % de otros países, principalmente Belice y Costa Rica” (EFE, 2023)

En el país, varios departamentos tienen superior participación en el flujo de las remesas, por causas como la emigración significativa de habitantes de la zona hacia países en el extranjero.

Se les denomina hogares receptores de remesas a los cuales se reporta que al menos una persona entre los miembros de la familia dio a conocer que recibe este ingreso. La distribución geográfica de estos hogares receptores en Honduras se compone de la siguiente manera:

**Tabla 1. Departamentos de transacción**

Departamento de Transacción	USD (Millones)	%	Transacciones (Millones)	%
Francisco Morazán	16,552	45.24	51.57	40.42
Cortés	7,897	21.59	31.05	24.33
Atlántida	1,976	5.40	8.51	6.67
Comayagua	1,537	4.20	5.12	4.01
Colón	1,259	3.44	4.64	3.64
Yoro	1,137	3.11	5.67	4.45
Olancho	1,096	3.00	3.97	3.11
Choluteca	1,008	2.76	3.77	2.96
Copán	838	2.29	2.71	2.12
Ocotepeque	799	2.18	2.07	1.62
Valle	651	1.78	2.37	1.86
El Paraíso	547	1.49	1.85	1.45
Santa Bárbara	468	1.28	1.80	1.41
Intibucá	264	0.72	0.71	0.56
Islas de la Bahía	258	0.71	0.84	0.66
Lempira	124	0.34	0.41	0.32
La Paz	117	0.32	0.43	0.34
Gracias a Dios	55	0.15	0.12	0.10
Total	36,584	100.00	127.61	100.00

Fuente: (Departamento de Investigación Económica, 2023)

Más de la mitad de las transferencias son realizadas entre los departamentos de Francisco Morazán y Cortes, dentro de ellos se destacan las ciudades de Distrito Central y San Pedro Sula. Se considera que, en estas ubicaciones precisas, los niveles de pobreza son menores en comparación al resto, que según estudios no están al mismo nivel de urbanización (Fondo de Población de Naciones Unidas, 2009).

### 2.2.2 DESARROLLO ECONÓMICO

El desarrollo sostenible a través de las remesas se refiere a la idea de que los flujos de remesas, enviados por migrantes a sus familias y comunidades de origen, pueden desempeñar un papel importante en la mejora de la calidad de vida y el bienestar a largo plazo de estas comunidades, contribuyendo así a un desarrollo más equitativo y sostenible.

“Las inversiones de los migrantes, más allá de las remesas pueden cambiar el panorama de desarrollo de las comunidades locales si se les da las opciones apropiadas. Como fondos privados que son, las remesas que envían los migrantes no reducen o sustituyen la necesidad de recursos adicionales tanto públicos como privados. Sin embargo, el impacto potencial en el desarrollo de las remesas y las inversiones de los migrantes sólo puede lograrse plenamente con el apoyo de las políticas y prioridades públicas coherentes y realistas, aparejadas con iniciativas del sector privado” (Paz, 2021).

Al proporcionar ingresos estables a las familias receptoras, se estimula la actividad económica en pequeñas y grandes comunidades que, con el tiempo catalizan inversiones o emprendimientos. Además de esto, las remesas también promueven la mejora de infraestructuras y servicios locales, brindando mayor calidad de vida.

No obstante, es necesario abordar desafíos como la educación e inclusión financiera para evitar la dependencia excesiva de las remesas y lograr el máximo beneficio que proporciona esta transacción.

### 2.2.3 INSTITUCIONES CON SERVICIO DE REMESAS

Las remesas pueden ser retiradas en diversas instituciones bancarias y no bancarias en todo el territorio nacional, entre ellas se describen las siguientes:

#### 2.2.3.1 BANCOS:

Los bancos son los intermediarios mayormente utilizados en el país, pues el proceso de envío y recepción es bastante tradicional y metódico. Añadido a esto, son las instituciones que generan más confianza en las familias receptoras por ser marcas reconocidas con facilidad. Entre los bancos que ofrecen este servicio se mencionan: Banco Atlántida, Banco Ficohsa, Banco Atlántida, Banco de Occidente, Banco Azteca, Banrural Honduras, Davivienda Honduras, Banco Promerica, Banpaís, Bac Credomatic, entre otros.

#### 2.2.3.2 EMPRESAS TERCIARIAS

Estas son compañías internacionales dedicadas únicamente a este movimiento de dinero de un país a otro, Honduras no es la excepción para estas entidades pues aún se encuentran muy bien establecidas y su mercado continúa creciendo con el avance de la tecnología. Entre estas empresas terciarias se mencionan las siguientes: Western Union, MoneyGram, Ria Money Transfer, Remitly, Tigo Money, etc.

#### 2.2.3.3 COOPERATIVAS Y ESTABLECIMIENTOS AUTORIZADOS

En Honduras varias cooperativas y establecimientos de pago autorizados ofrecen el servicio de retiro de remesas, estos proporcionan puntos de acceso más convenientes para los ciudadanos. Entre estos puntos accesibles se encuentra: Cooperativa Chorotega, Cooperativa La Guadalupe, Maxi Despensa, TENGO y más.

## 2.2.4 PROCESO DE ENVÍO Y RECEPCIÓN DE REMESAS

En un panorama general, este movimiento de enviar y recibir remesas representa una facilidad para los hogares receptores, apoyando a su vez el bienestar social de cada familia. No obstante, para poder hacer uso de esta cantidad de dinero, el remitente tanto como el destinatario deben de seguir una serie de procedimientos dependiendo del método que utilicen para realizar la transacción

### 2.2.4.1 ENVÍO DE REMESAS DESDE EL EXTRANJERO

El proceso de enviar dinero a Honduras comienza con las decisiones del remitente sobre el método a utilizar para hacer el movimiento, la cantidad a enviar y otros aspectos relacionados.

Si el individuo escoge hacerlo de manera personal, debe dirigirse hasta una entidad bancaria, brindar los detalles de la persona que recibirá (nombre y número de identidad) y paga en efectivo el monto total que enviara y la respectiva comisión que cobra el banco por el envío, una vez realizado el pago obtiene una clave la cual deberá ser proporcionada a los familiares receptores en Honduras para poder retirar el efectivo.

Además de los bancos, los migrantes pueden escoger si utilizar otras empresas dedicadas meramente al traslado de dinero entre países, tal es el caso de Western Union, que, en una investigación realizada en España, señaló que 2 de cada 5 migrantes realizan envíos por medio de la compañía y que gracias a esta facilidad evitan que sus familias lleguen a circunstancias de carencia (Western Union, 2023).

Por otro lado, con la tecnología actual, los migrantes pueden asimismo efectuar el envío de remesas desde páginas web o aplicaciones por medio del teléfono o cualquier dispositivo inteligente.

El uso de las aplicaciones es significativo, pues brinda la comodidad de realizar la gestión sin la necesidad de salir de casa. Además, ofrece rapidez en la transferencia para que el receptor ya cuente con la disponibilidad de retirar la cantidad correspondiente, esto precisamente para la satisfacción de los usuarios, así lo deja en claro Western Union (2023) en su página oficial de transferencias: “Creamos y ofrecemos productos y servicios fáciles de usar que unen lo digital y lo físico para brindar a los clientes opciones, seguridad y confiabilidad, sin importar dónde se encuentren”.

#### 2.2.4.2 RECEPCIÓN DE REMESAS EN TERRITORIO HONDUREÑO

El proceso de retirar remesas durante muchos años ha sido poco complejo, sin embargo, extraer la cantidad enviada también conlleva una serie de pasos clave. Con frecuencia los hondureños utilizan la recepción tradicional, que involucra que los beneficiarios asistan físicamente a sucursales bancarias u otros centros de retiro autorizados para llevar a cabo la transacción. Una vez allí, se presenta la identificación y la clave que debe ser proporcionada por el remitente, luego de presentar ambas credenciales requeridas, la persona que le asiste en el centro confirma el movimiento de carácter monetario y la persona recibe el dinero en efectivo en la moneda local.

No obstante, los procedimientos pueden variar dependiendo de la entidad a la cual el beneficiario asista.

A pesar de que existen numerosos sitios web y plataformas digitales para el envío y recepción de remesas, aún la población hondureña carece en gran medida de educación financiera y no ha tenido un acceso generalizado a los avances tecnológicos que podrían proporcionar mayores facilidades en cuanto a los procesos tradicionales de remesas. Esta brecha en la adopción tecnológica y en la comprensión de conceptos financieros es un desafío importante para la modernización y eficiencia en la gestión de las remesas en el país. Muchos hondureños aún dependen en gran medida de los métodos tradicionales de retiro en efectivo en sucursales bancarias o establecimientos autorizados.

**Tabla 2. Canales de Atención**

Canal de Atención	USD (Millones)	%	Transacciones (Millones)	%
Ventanilla o Agencia	32,312.70	88.32	114.37	89.62
Página Web	2,051.46	5.61	4.87	3.81
Intermediación de remesadora	1,959.23	5.36	6.85	5.37
App	142.04	0.39	0.50	0.39
Servicio al Cliente	68.39	0.19	0.08	0.06
POS	44.64	0.12	0.92	0.72
Cajero automático	2.76	0.01	0.01	0.01
Autobanco	2.36	0.01	0.01	0.01
Redes sociales	0.52	0.00	0.00	0.00
Total	36,584.10	100.00	127.61	100.00

Fuente: (Departamento de Investigación Económica, 2023)

Un alto porcentaje de transacciones de retiro de remesas son realizados a través del método usual, esto señala la preferencia de los usuarios por el sistema tradicional y subraya la necesidad de programas de educación financiera e inclusión digital que empoderen a la población hondureña para utilizar de manera efectiva las herramientas financieras y tecnológicas disponibles.

## 2.2.5 DESAFÍOS EN LA GESTIÓN DE REMESAS

El retiro de remesas continúa siendo utilizado por los benefactores de manera tradicional, sin embargo, como cualquier otra actividad que involucre dinero, también presenta desventajas en su proceso. No obstante, las desventajas no aplican únicamente para el retiro de efectivo en físico sino además para la gestión de las remesas como tal.

### 2.2.5.1 DESVENTAJAS DE LAS REMESAS

Las remesas, si bien benefician a muchas familias, también conllevan desventajas. Su impacto en la economía local y la dependencia financiera son aspectos que requieren atención, entre estas desventajas, se describen las siguientes:

1. Minimiza la inclinación hacia el trabajo: En las familias receptoras, el hecho de recibir remesas fomenta el conformismo y reduce la motivación por el trabajo, ya que, al recibir un ingreso fijo, satisfacen todas sus necesidades sin tener que laborar para cubrir los gastos familiares.

2. Mayor dependencia económica: En países con poco desarrollo, un alto porcentaje del producto interno bruto es debido al ingreso de divisas, que en beneficio mantiene el crecimiento del país, sin embargo, si esta transacción se ve alterada, el país receptor también recibe un impacto negativo en su nivel de crecimiento económico (Quiroa, 2020).



### 2.2.5.2 RIESGOS EN EL PROCESO DE RETIRO

El proceso de cobrar la remesa no está exento de estas desventajas, pues los destinatarios al continuar asistiendo a bancos y centros autorizados pueden enfrentarse a situaciones de riesgo, entre ellas se numeran las siguientes:

1. Tarifas y valores fluctuantes: Al retirar el efectivo, el benefactor recibe la cantidad según la tasa de cambio que el banco o la entidad financiera determine, por lo que, al recibir su dinero, la suma puede ser menor a lo que el destinatario envió.
2. Intermediarios financieros no confiables: En algunos casos, las remesas pasan por intermediarios financieros poco confiables o sistemas informales, lo que puede aumentar el riesgo de demoras en la entrega o incluso la pérdida total de los fondos.
3. Robos y extorsión: La entrega física de efectivo puede ser vulnerable situaciones de riesgo, especialmente en zonas con altos niveles de delincuencia. Los destinatarios podrían estar en peligro durante o después del proceso de recolección de su dinero.
4. Malversación de fondos y fraude: La malversación de fondos consiste en que los fondos con fines particulares son desviados para otros propósitos lejanos al objetivo principal (Cabia, 2020). En este sentido, los destinatarios pueden recibir la cifra designada, y utilizarla en gastos personales, fuera de la finalidad para la cual fue enviada.

## 2.2.6 IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LAS REMESAS

En el primer semestre del 2020, el Banco Mundial anuncio en un comunicado de prensa oficial sobre la posibilidad de que las remesas presentaran una disminución significativa en las economías de todo el mundo, proyectando a finales de abril un índice alarmante en reducciones hasta del 19.3% (Vlaicu, 2022).

Sin embargo, pese a que el panorama dictaminaba índices desfavorables para los países subdesarrollados, la tendencia del envío de remesas fue rápidamente reestablecida e incluso supero las expectativas de los economistas. El departamento de analistas económicos del Fondo Monetario Internacional determinó que el aumento en las remesas fue el resultado del aumento en las cantidades enviadas, esto a raíz de que el Gobierno Estadounidense proporcionó ayudas a los ciudadanos que residen en el país.

Este esfuerzo de los migrantes por mantener el envío de remesas a su país de origen no excluye a Honduras, ya que en el primer trimestre del 2021 el país cinco estrellas recibió 1.570 millones de dólares, representando un aumento de 29% pese a la pandemia por COVID-19 (EFE, 2021).

La remisión de efectivo entre países, incluso durante el desafiante periodo de la pandemia, es la prueba eficaz de la incansable dedicación de los migrantes hacia el bienestar de sus seres queridos en momentos de urgente necesidad. En medio de las restricciones de viaje y las complicaciones impuestas por la crisis sanitaria mundial, estas personas han demostrado su profundo compromiso familiar y su capacidad para superar obstáculos inimaginables.

## 2.2.7 TECNOLOGÍA FINANCIERA

“La tecnología financiera, también conocida como Fintech, es un término amplio que se refiere al uso de la tecnología para mejorar y automatizar servicios financieros. Incluye una amplia variedad de servicios, como pagos móviles, préstamos en línea, inversiones automatizadas, criptomonedas y más” (Colmenares, 2023).

En los últimos años esta transición a lo digital ha tomado mucho terreno. Según con el avance de la ciencia y la tecnología, cada vez es más fácil realizar un proceso financiero sin la necesidad de salir de casa, únicamente con el uso de un dispositivo inteligente ya se puede acceder a información bancaria con la ventaja de llegar a ella a través de un clic.

### 2.2.7.1 DIGITALIZACIÓN DE LAS REMESAS

En la actualidad, más de la mitad (53%) de los usuarios han reconocido haber utilizado plataformas digitales con el propósito de transferir recursos a nivel global. Una investigación reciente, llevada a cabo por Visa, indagó entre más de 14,000 consumidores en diez naciones distintas (entre ellas México y Perú), y concluyó que las transferencias digitales están ganando terreno de manera veloz en comparación con métodos tradicionales para el traslado de fondos, tales como acudir a una sucursal física o enviar dinero en efectivo o cheques (Adopción de Remesas Digitales, 2023).

La tasa de aceptación de los medios digitales para realizar remesas sigue ascendiendo. Situaciones como la pandemia por COVID-19 han orillado a las entidades financieras a promover opciones más seguras y eficaces para dichas transacciones económicas.

## 2.3 METODOLOGÍAS

Las metodologías representan las herramientas fundamentales que definen la investigación. Además de guiar el proceso de esta, permiten abordar preguntas enfocadas en el análisis del tema de estudio.

Es importante realzar la importancia del enfoque mixto, ya que fusiona la profundidad cualitativa con la amplitud cuantitativa. Combinando instrumentos de recolección de datos con análisis estadísticos, ofreciendo de esta manera una visión completa de la investigación.

### 2.3.1 HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN

Las herramientas utilizadas en la investigación son recursos que posibilitan a los investigadores recolectar, estructurar, examinar, representar y difundir los logros de sus investigaciones, enriqueciendo así el conocimiento científico (Ortega, 2020).

Para desarrollar la factibilidad del proyecto, la investigación llevara a cabo estudio de mercado, técnico, financiero y legal.

#### 2.3.1.1 ESTUDIO DE MERCADO

Este estudio permite obtener información clave sobre el estado de un segmento seleccionado de mercado, con la finalidad de descubrir el grado de rentabilidad y otros aspectos cruciales para la investigación (Silva, 2021).

Por medio de esta herramienta, se determinará el desarrollo del producto, su demanda actual, patrones de preferencia y otras características únicas del nicho de mercado escogido.

### 2.3.1.2 ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico involucra un análisis de todas las características tecnológicas a tomar en consideración. Evaluando los aspectos técnicos de la plataforma, siendo esta totalmente digital.

“Éste tiene como objetivo determinar la función de producción óptima que alcance la utilización más efectiva de los recursos que se disponen para la producción de bienes o servicios” (Schiliro, 2021).

### 2.3.1.3 ESTUDIO FINANCIERO

El estudio financiero, tal como su nombre lo menciona implica toda la parte financiera del proyecto. Siendo la investigación basada en servicios de pago y las remesas, es de suma importancia analizar los elementos posibles que influyan en la rentabilidad de la economía de la plataforma y los usuarios.

### 2.3.1.4 ESTUDIO LEGAL

Este apartado comprende el marco legal, aspecto importante para determinar si el tema de investigación puede ser legalmente aceptado por una sociedad, además, realiza también la legislación aplicable para la actividad económica (López, 2020).

Dentro del estudio legal, se realiza un análisis de las leyes, regulaciones y precedentes relacionados con el tema de investigación, para poder definir si la plataforma será bien acogida por las leyes regulatorias del país.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

La metodología de una investigación hace mención del enfoque y métodos que se utilizan para llevar a cabo el estudio, esta se emplea como una guía de cómo se recopilarán, analizarán e interpretarán los datos obtenidos con el fin de dar respuesta a las preguntas de investigación previamente planteadas y a su vez alinearlos con los objetivos.

Mediante este capítulo, se pretende proporcionar una estructura sólida para el proceso investigativo, pues se considera crucial una metodología bien diseñada y completa para la validez y confiabilidad de los resultados.

### **3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS**

Los enfoques y métodos de investigación son la base de cómo procede la investigación. El enfoque está basado en la forma en que se analizan las cosas y el método es cómo se recopila y se procesa la información. Ambos permiten responder preguntas y orientar aún más el estudio hacia su causa original.

Para la investigación sobre la factibilidad de la creación de una plataforma digital de pago dirigida a hondureños que residen en el extranjero, se utilizará el enfoque mixto donde se combina el enfoque cualitativo y cuantitativo, con el objetivo de lograr la calidad total del estudio complementando los procedimientos de una con los procesos de la otra (Samaniego, 2022).

Por medio de esta combinación, se obtiene una comprensión más profunda del tema, recolectando datos numéricos y asimismo información detallada dentro del contexto que se estudia.

### 3.1.2 HIPÓTESIS

Las hipótesis actúan como directrices en una investigación o estudio. Ellas señalan lo que se busca demostrar y se definen como posibles explicaciones del fenómeno bajo investigación (Williams, 2003).

Hipótesis de investigación ( $H_1$ ): La creación de una plataforma de pago virtual dirigida a hondureños en el extranjero es viable si su valor actual neto es positivo.

Hipótesis nula ( $H_0$ ): La creación de una plataforma de pago virtual dirigida a hondureños en el extranjero no es viable si su valor actual neto es negativo.

### 3.1.3 VARIABLES

Una variable es una característica que cambia y cuyos cambios pueden ser detectados o medidos. El término "variable" se utiliza para describir a individuos, objetos, eventos y fenómenos que pueden tener diferentes valores en relación con la característica en cuestión (Sampieri, 2010).

En este estudio de factibilidad, se presenta una variable dependiente y tres variables independientes, ambas para el correcto desarrollo y explicación de la hipótesis con su respectivo contenido.

#### 3.1.3.1 VARIABLE DEPENDIENTE

Viabilidad: Esta es la característica o resultado que se evaluará. En este caso, se determina si la plataforma de pago virtual es viable, y esa viabilidad se obtiene mediante el Valor Actual Neto (VAN) siendo positivo.

### 3.1.3.2 VARIABLES INDEPENDIENTES

1. Creación de la plataforma de pago virtual: Esta es una de las variables independientes. La creación de la plataforma es una variable que se controla o manipula para analizar su impacto en la viabilidad de la plataforma en sí.

2. Hondureños en el extranjero: Esta es otra variable independiente y representa a quiénes se dirige la plataforma, es decir, los usuarios potenciales. Esta se considera también una decisión estratégica que puede influir en la viabilidad de la plataforma.

3. Valor Actual Neto (VAN): En el contexto de la investigación, el VAN es una variable independiente, ya que su valor se utiliza para evaluar la viabilidad de la plataforma. Si el VAN es positivo, se considera que la plataforma es viable; si es negativo, se considera no viable.

### 3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es una estrategia que no solo aborda los desafíos que surgen durante una investigación, sino que también se encarga de recopilar datos con el objetivo de resolver problemas específicos (Pamplona, 2022).

Para llevar a cabo esta investigación, se emplearán categorías de diseño cuantitativo, que se caracterizan por su enfoque en la medición numérica y el análisis estadístico y a su vez, se incorporarán características del diseño cualitativo, como la inmersión en el contexto y la interpretación profunda de datos cualitativos.

Esta combinación de enfoques busca brindar una comprensión más completa y variada del tema en estudio, permitiendo abordar tanto las dimensiones cuantitativas como cualitativas del fenómeno investigado. El diseño de investigación sería

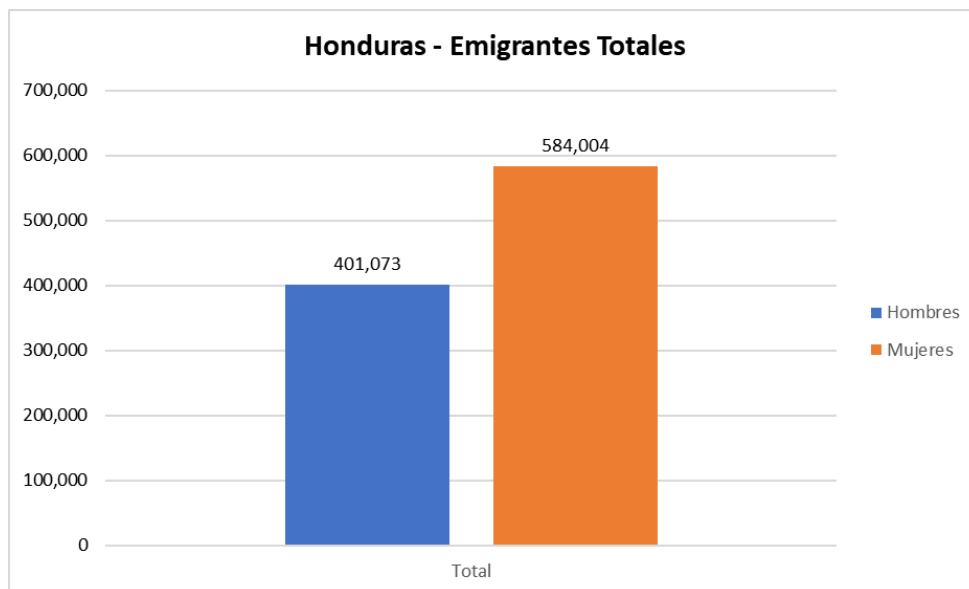


experimental, pues tal como (Sampieri, 2010) lo menciona: “La esencia de esta concepción de experimento es que requiere la manipulación intencional de una acción para analizar sus posibles resultados”. (p.121)

### 3.2.1 POBLACIÓN

La población estadística, a veces llamada universo, comprende todos los elementos a ser investigados. Cada individuo en esta población comparte una característica en común y se considera un componente de ella.

La población seleccionada para el análisis de viabilidad, son los migrantes hondureños ubicados en países extranjeros. Según un estudio realizado por la (ONU, 2020), estos suponen un 9.91% de la totalidad de habitantes, lo que proponen una población objeto de estudio de 958,077 personas.



**Figura 4. Migración por género, Honduras 2020**

Fuente: (ONU, 2020)

### 3.2.2 MUESTRA

La muestra se considera un parte esencial que representa un porcentaje de la población donde se comparten características con similitudes. Esta se utilizar con mayor frecuencia para realizar estudios a la población con mayor facilidad pues el conteo resulta más sencillo y factible (Lugo, 2014).

Para la muestra de esta investigación, se utilizó el muestreo aleatorio simple, parte del muestreo probabilístico que por definición nos señala que en esta técnica todos los elementos que forman el universo tienen idéntica oportunidad de ser escogidos para la muestra (Ochoa, 2015).

### 3.2.3 CÁLCULO DE LA MUESTRA

Para la respectiva obtención de la muestra se establecen los siguientes datos:

1. Nivel de confianza (K): 95% = 1.96
2. Probabilidad de éxito (p): 50%
3. Probabilidad de fracaso (q): 50%
4. Margen de error (e): 5%
5. Población (N): 958,077 personas

Utilizando la formula:

$$n = \frac{K^2 p q N}{E^2 (N-1) + K^2 p q}$$

**Figura 5: Método del error Standard para poblaciones finitas.**

Fuente: (Tablas tamaño muestral, 2015)

Se despeja la formula:

$$n = \frac{(1.96)^2 (50) (50) (958,077)}{(5)^2 (958,077-1) + (1.96) (50)(50)}$$

$$n = \frac{(3.7416) (50) (50) (958,077)}{(25) (958,076) + 4,875}$$

$$n = \frac{9,201,371,508}{23,951,900+4,875}$$

$$n = \frac{9,201,371,508}{23,956,775}$$

$$n = 384.0822275953253$$

El resultado de la formula arroja un total de muestra de 384 personas.

### 3.2.4 UNIDAD DE ANÁLISIS

Se entiende como la unidad de análisis al grupo de personas que poseen cualidades específicas que serán medidas. Como objeto de estudio para la investigación, la unidad de análisis a tomar es la cantidad de migrantes en países extranjeros, siendo en su totalidad una suma de 958,077 personas.

### 3.2.5 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta sería la información que se recopila de los hondureños en el extranjero a través del cuestionario y/o entrevistas. Esta información proporcionaría respuestas a las preguntas de investigación, incluyendo su disposición a utilizar la plataforma, su percepción sobre la seguridad y eficiencia de las transacciones, y otros datos relevantes.

### 3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación de la plataforma de pago destinada a hondureños en el extranjero implica el análisis de técnicas e instrumentos de investigación correspondientes. Estos elementos desempeñan un papel crucial en la recopilación de datos relacionados con la adaptación de la plataforma, la eficacia de las transacciones económicas y la reacción de los usuarios ante el uso de herramientas tecnológicas.

#### 3.3.1 TÉCNICAS

“Las técnicas de investigación son los recursos disponibles para un investigador, que le permiten obtener datos e información” (Equipo editorial, Etecé, 2022) Para la investigación, se hace uso de las técnicas tales como: la entrevista y la observación.

##### 3.3.1.1 ENTREVISTAS

La entrevista constituye una valiosa herramienta en la investigación cualitativa para obtener información. Se describe como una conversación con un propósito específico más allá del mero diálogo casual. Actúa como un método técnico que toma la forma de una charla informal con un propósito definido (Bravo, 2013).

Esta técnica permite ampliar el panorama del estudio por medio de la opinión de una persona especializada en el área, por lo que la información que se obtiene de esta encuesta es de vital importancia para el análisis de la viabilidad de la plataforma.

Para el uso de esta herramienta, se realizó una entrevista al Supervisor Operativo de Agencia del Banco del País, Kevin Yanes.

### 3.3.1.2 OBSERVACIÓN

Este método de obtención de datos involucra la captura ordenada, precisa y confiable de comportamientos y situaciones observables mediante un sistema de categorías y subcategorías cuidadosamente definidas (Sampieri, 2010).

La observación también implica el detalle y análisis visual de ciertos elementos importantes, se utilizó esta técnica en caracteres publicitarios visuales en manera digital de puntos autorizados.

### 3.3.2. INSTRUMENTOS

“Un instrumento de investigación sirve para recopilar y analizar información en un proceso de investigación. Los instrumentos de investigación ayudan a los investigadores a obtener información precisa y confiable sobre su tema de estudio y a llegar a conclusiones válidas y confiables” (Romero, 2023) (p. 13). Para la investigación se hará uso del cuestionario como instrumento de apoyo en la recolección de datos.

#### 3.3.2.1 CUESTIONARIO

El cuestionario es un instrumento utilizado para la recolección de datos. Este es conocido por ser el más utilizado para temas de investigación cuantitativa. Su función se basa en la realización de preguntas especificándose en la medición de los aspectos a investigar, con las respuestas se analizan los datos y se obtienen resultados que orientaran a culminar el estudio y aceptar o rechazar la hipótesis.

Esta herramienta será implementada mediante preguntas cerradas que ofrecen opciones de respuesta múltiple. Se enfatiza que las respuestas se manejarán de manera anónima, garantizando que los participantes puedan responder con sinceridad

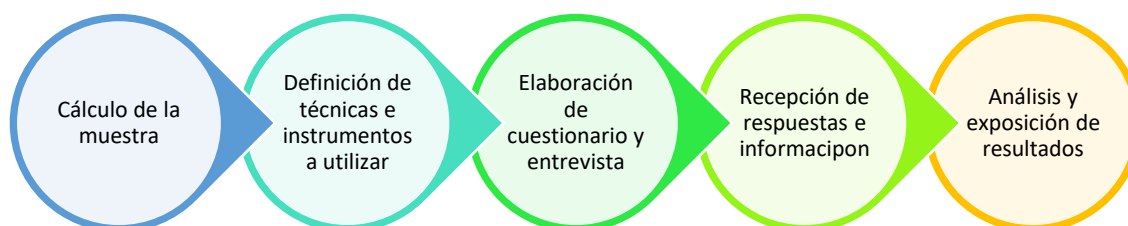
y expresarse libremente. Esto fomenta un entorno en el que los datos recopilados reflejen con mayor precisión las opiniones y percepciones de los participantes, promoviendo resultados más confiables en el análisis posterior.

### 3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

La recolección de datos es una de las principales actividades dentro de toda investigación. Implica el uso de métodos como cuestionarios, entrevistas u observaciones para recopilar información valiosa y precisa que se utiliza con la finalidad de obtener conclusiones acerca del fenómeno a estudiar. Este proceso asegura la obtención de datos confiables para analizar, respaldadas por evidencia proveniente de fuentes fidedignas de información.

Una vez definidos los métodos e instrumentos que se utilizaran, se presenta un flujo de trabajo para la recolección de datos en el tema de las remesas, tomando en cuenta las preguntas de investigación y alineándolas de manera relativa con los diferentes aspectos que se espera descubrir por medio del cuestionario, la entrevista y, asimismo, la observación.

**Figura 6. Procedimiento de recolección de datos**



Fuente: (Elaboración propia)

### 3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información tal como su nombre lo indica, son todos los recursos que se utilizan en la investigación para obtener datos de manera segura y acreditada. Pueden dividirse en fuentes primarias y secundarias. A continuación, se describen los orígenes de la información previamente descrita para el estudio de factibilidad sobre la creación de una plataforma digital de pago para hondureños en el extranjero.

#### 3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias proporcionan un relato directo de un evento o período y son confiables. Reflejan ideas originales, relatan descubrimientos o eventos, y pueden divulgar datos novedosos (Arteaga, 2021). Es decir, las fuentes primarias son la información obtenida de primera mano sobre la investigación, entre las fuentes principales utilizadas en el estudio de factibilidad se mencionan las siguientes:

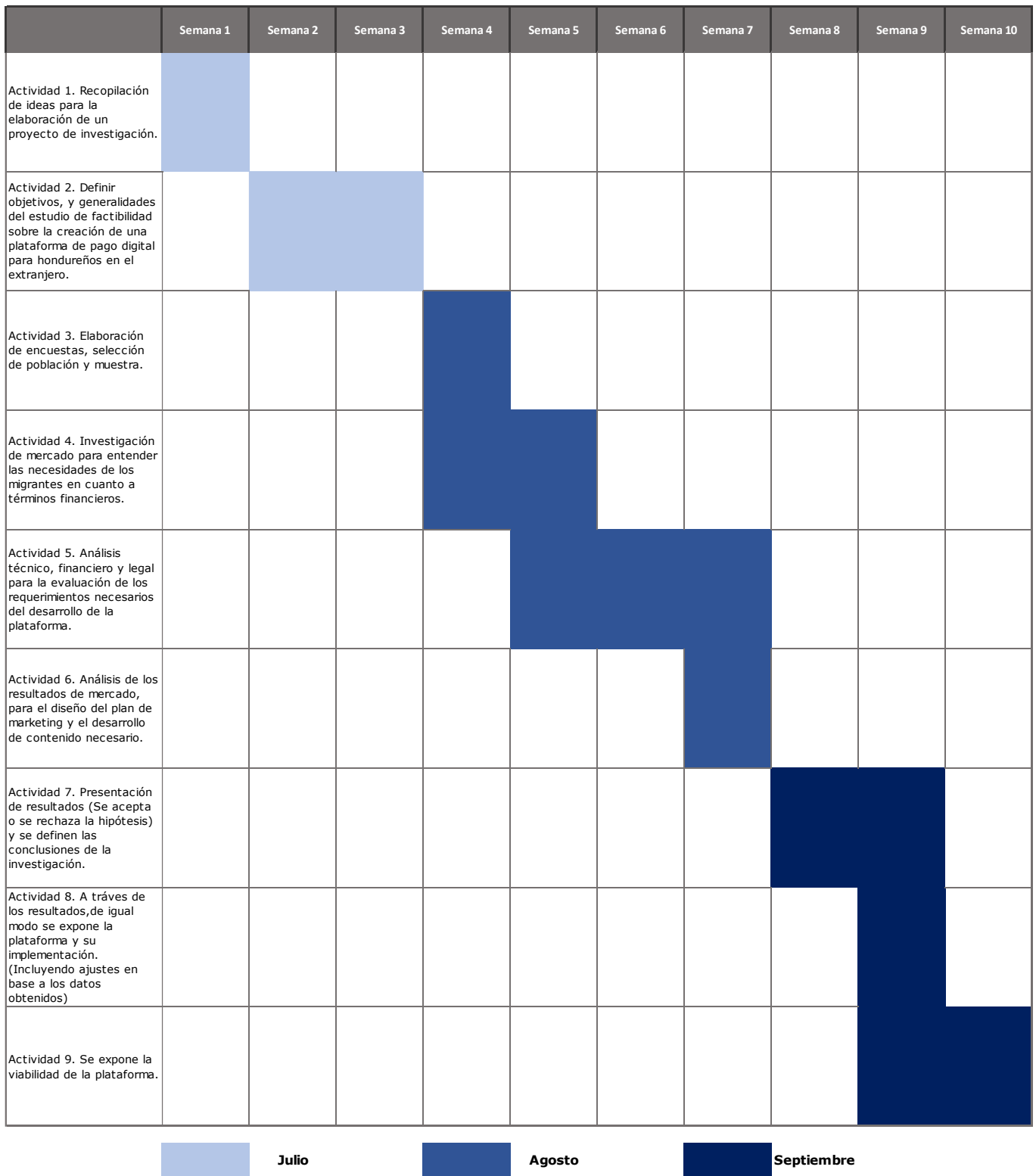
1. Cuestionario de participación en remesas y aplicaciones financieras.
2. Datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadísticas Honduras.
3. Entrevista a un experto en el área bancaria del país.

#### 3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias son las herramientas utilizadas que son fundamentadas en las fuentes primarias. Entre las fuentes secundarias se numeran las siguientes:

1. Observación de publicidad y documentos en físico.
2. Libros de texto
3. Sitios Web

### 3.6 CRONOLOGÍA DE TRABAJO



**Figura 7. Diagrama de Gantt, cronología de trabajo.**

Fuente: (Elaboración propia)



### 3.7 LIMITANTES DEL ESTUDIO

El proyecto de investigación sobre la viabilidad de la creación de una plataforma digital de pago se ve limitado por factores numéricos como los datos estadísticos reales y actuales sobre la población que envía y recibe remesas en Honduras, además de la restricción a la información financiera por parte de entidades intermediarias de remesas en el país.

Por otro lado, el estudio también se ve delimitado por la falta de tiempo para la investigación de más características relevantes para los resultados de la factibilidad de este. No obstante, también las pocas fuentes fidedignas de información representan un área de oportunidad para poder esclarecer y corroborar los datos recolectados para las respectivas conclusiones y análisis.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

A través de los primeros tres capítulos del proyecto de investigación, se determinaron aspectos claves para el desarrollo del estudio como el diseño; su enfoque, la selección de la muestra, metodología, cronología de trabajo y otras herramientas fundamentales para el flujo de datos en la investigación, además de toda la información recolectada sobre el panorama del desenvolvimiento que han generado las remesas en el país.

Por medio de este capítulo, se exponen los respectivos resultados de la investigación sobre la factibilidad de crear una plataforma virtual de pago para hondureños que residen en el extranjero y consecuentemente envían remesas a Honduras. Estos resultados son obtenidos a través de los métodos seleccionados para la debida recolección de datos, por medio de estos rendimientos se analizará la viabilidad del proyecto en el aspecto de mercado, técnico, financiero y legal.

### **4.1 DEFINICIÓN DEL PRODUCTO**

La creación de una plataforma digital de pago diseñada específicamente para hondureños que residen en el extranjero tiene como objetivo simplificar y agilizar los procesos de pago de servicios públicos y otras necesidades esenciales en Honduras, como energía, agua, medicamentos, transporte, educación y alimentos.

La plataforma se concibe como una herramienta conveniente y eficiente que permite a los hondureños en el extranjero brindar apoyo directo a sus familiares y seres queridos en Honduras, asegurando que las necesidades básicas sean satisfechas de manera oportuna y sin complicaciones.

### 3.1.1 MISIÓN DE LA PLATAFORMA DE PAGO

Facilitar los procesos financieros realizados por los hondureños en el extranjero y sus seres queridos en Honduras, proporcionando una plataforma de pago digital segura y accesible para satisfacer sus necesidades esenciales de manera eficiente.

### 3.1.2 VISIÓN DE LA PLATAFORMA DE PAGO

Convertirnos en la plataforma de preferencia para los hondureños en el extranjero y sus familias en Honduras, brindando una solución integral y confiable para sus necesidades, fomentando la inclusión financiera con el objetivo de mejorar la calidad de vida

### 4.1.3 VALORES ORGANIZACIONALES

Los valores de una empresa son los principios éticos y profesionales que definen su identidad, actuando como su personalidad distintiva. Estos valores no solo orientan las decisiones y acciones, sino que también establecen la filosofía, identidad y cultura de la organización (Silva, 2022).

En esencia, los valores de la empresa tienen como propósito fundamental el promover conductas coherentes con los objetivos establecidos, sirviendo como guía para que los empleados comprendan las acciones apropiadas a seguir. Entre los valores a implementar se mencionan los siguientes:

1. Transparencia
2. Innovación
3. Accesibilidad
4. Confianza

#### 4.1.4 SERVICIOS FINANCIEROS

Los servicios financieros constituyen un conjunto de productos y soluciones que desempeñan un papel fundamental en la gestión de recursos económicos, tanto a nivel personal como empresarial.

Estos servicios abarcan la banca tradicional, así como también la gestión de activos, seguros y pagos electrónicos. En un mundo cada vez más interconectado y digital, los servicios financieros están experimentando una transformación constante, ofreciendo a las personas y las organizaciones opciones innovadoras para administrar sus finanzas y alcanzar sus metas económicas. Por medio de esta plataforma se establecen los siguientes servicios de pago:

##### 4.1.4.1 SERVICIOS PÚBLICOS

“Los servicios públicos son un conjunto de bienes y actividades de tipo esencial o básico. Un Estado le garantiza a la población con el fin de brindar un mejor nivel de vida y proteger la igualdad de oportunidades entre los ciudadanos” (Paguada, 2022).

En Honduras los servicios públicos son: servicio de agua potable, servicio de energía eléctrica, servicio de telecomunicaciones, servicio de correo, servicio de puertos nacionales y servicio de seguridad social, por medio del IHSS (Instituto Hondureño de Seguridad Social).

No obstante, pese a todos estos servicios, la plataforma cubrirá únicamente el servicio de agua potable y de energía eléctrica, con convenios entre las empresas hondureñas correspondientes.

#### 4.1.4.2 BIENES INMUEBLES

Los bienes inmuebles o bienes raíces, son aquellas propiedades que no pueden ser movilizadas de un lugar a otro. Se considera como un bien inmueble, las tierras, los edificios, las casas, villas, centros comerciales, entre otros.

La aplicación se enfocará en el pago de terrenos, casas, apartamentos u propiedades que se consideren dentro de la legalidad de un bien inmueble.

#### 4.1.4.3 SERVICIOS MÉDICOS

Dentro de esta categoría entran todos los aspectos médicos, como ser los servicios hospitalarios, clínicas y farmacias. Esta categoría es fundamental pues el área de la salud en Honduras es una de las divisiones que presentan mayor falta de crecimiento y desarrollo, la plataforma representa una solución alternativa para que los hondureños residentes en países extranjeros tengan la opción de brindar un beneficio para sus familiares en Honduras.

#### 4.1.4.4 ALIMENTACIÓN

La alimentación es una necesidad básica, por lo cual la plataforma pretende extender un convenio con supermercados para la realización de compra de insumos estrechamente ligada con la aplicación. Es decir, el usuario puede pagar una compra en supermercado por medio de un número de referencia. Donde el migrante decide el monto en alimentación y los benefactores eligen sus respectivos productos, tal como una tarjeta de regalo.

#### 4.1.4.5 TRANSPORTE

Con la misma metodología que se propone para los supermercados, se añade a su vez para la compra de combustible en estaciones autorizadas. Esto se llevará a cabo por medio de convenios o contratos colectivos entre marcas.

#### 4.1.4.6 EDUCACIÓN

Para la implementación de centros educativos se establecerán acuerdos con diversos centros educativos, entre mayor cantidad de centros educativos afiliados mayor cantidad de opciones para las familias de migrantes.

#### 4.1.5 ANÁLISIS FODA

La técnica del análisis FODA capacita a las entidades para reconocer las áreas en las que un proyecto o un plan de negocios tienen fortalezas sólidas, oportunidades de crecimiento, debilidades o desafíos internos y amenazas externas. Al utilizar esta herramienta, una organización puede diseñar estrategias de manera planificada y mantenerse al tanto de las tendencias del mercado de manera proactiva (Raeburn, 2021).

##### 4.1.5.1 FORTALEZAS

La plataforma destaca por su alcance global, ofreciendo servicios a hondureños en todo el mundo. Priorizando de este modo la seguridad y la confianza del usuario, pues propone soluciones prácticas por medio de la utilización de tecnología innovadora para crear una experiencia eficiente y agradable para los consumidores.

#### 4.1.5.2 OPORTUNIDADES

La plataforma opera en un mercado en expansión pues las remesas hacia a Honduras se mantienen en un flujo constante. Además, tiene el potencial de tener un impacto significativo en la inclusión financiera al atender a una población que no ha sido explorada en su totalidad en este aspecto.

#### 4.1.5.3 DEBILIDADES

Los desafíos como la adaptación de la plataforma para uso cotidiano pueden simbolizar una debilidad en la plataforma, además de la construcción del reconocimiento de su marca puede considerarse como un procedimiento lento y tardío, lo que retrasaría el crecimiento de consumidores de la aplicación.

#### 4.1.5.4 AMENAZAS

La competencia de soluciones digitales para las remesas es bastante alta, por ende, la plataforma debe designar una propuesta de valor única que la realce como la mejor solución en cuanto a uso de servicios financieros digitales para Honduras.

### 4.2 MODELO DE NEGOCIO

“Un modelo de negocios es un instrumento que permite tener claridad en el modo por el cual se ofrece una solución a una necesidad del mercado. Estos modelos tienen que ser claros y definir las estrategias que deben emplearse en la búsqueda de los objetivos de un negocio” (Clavijo, 2022).

Por medio del modelo de negocio, se define la orientación para las actividades u operaciones a realizar dentro de la organización, además de establecer un apoyo fiable en la planificación de múltiples áreas en la empresa.

## 4.2.1 MODELO DE NEGOCIO POR AFILIACIÓN

Este modelo busca atraer tanto a compradores como a vendedores a un único lugar en línea y obtiene una comisión por facilitar estas transacciones. Este se basa en que los compradores encuentren productos en la plataforma y los proveedores utilicen el sitio como un medio para exhibir y vender sus productos y/o servicios. Por medio de este modelo de negocio la plataforma se desarrollaría, teniendo múltiples convenios tanto como con empresas privadas en Honduras, tanto como con empresas multinacionales.

## 4.2.2 LIENZO DE MODELO DE NEGOCIO (LEAN CANVAS)



Figura 8. Lienzo, Lean Canvas

Fuente: (Elaboración propia)



A través de la herramienta Lean Canvas se puede realizar un análisis general y perspectiva de los principales aspectos a considerar para una plataforma. Para esto es importante estudiarlos a detalle y describirlos para comprender el funcionamiento de la empresa.

#### 4.2.2.1 SEGMENTO DE CLIENTES

La plataforma se dirige a un segmento principal de clientes. El principal nicho de mercado está enfocado en los hondureños en el extranjero que envían remesas a sus familias en Honduras, siendo un segmento bastante fuerte pues es global y diversificado, compuesto por migrantes hondureños en todo el mundo

#### 4.2.2.2 PROPUESTA DE VALOR

La propuesta de valor de la plataforma se basa en dos pilares fundamentales. Su primordial función es facilitar los pagos internacionales, permitiendo a los usuarios pagar servicios en Honduras de manera eficiente y segura. A su vez, ofrece accesibilidad y comodidad mediante una plataforma en línea y una aplicación móvil para dispositivos iOS y Android, cuyos cuentan una cuota de mercado a nivel global del 71% para Android y un 28% para iOS (Roa, 2023).

#### 4.2.2.3 CANALES:

La compañía pretende el uso de varios canales para llegar a sus clientes. El canal primario es una plataforma en línea accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet, lo que genera la posibilidad de ser utilizada por todo el público en general. Además, ofrece una aplicación móvil complementaria para una experiencia más conveniente y de fácil acceso a los usuarios.

#### 4.2.2.4 RELACIONES CON CLIENTES

La plataforma prioriza las relaciones con los clientes para garantizar la satisfacción y la confianza. Ofreciendo atención al cliente en línea para responder a preguntas y resolver problemas de manera eficiente. Mantener una comunicación regular con los usuarios es fundamental para mantenerlos informados sobre transacciones y actualizaciones importantes.

#### 4.2.2.5 FUENTES DE INGRESOS

La aplicación pretende generar ingresos a través de los convenios establecidos con cada entidad, no obstante, el porcentaje de beneficio obtenido por cada empresa puede variar al ser algunas organizaciones gubernamentales.

#### 4.2.2.6 RECURSOS CLAVE

Los recursos clave de la plataforma y de cada entidad son esenciales para su operación exitosa. La tecnología de la plataforma es un recurso fundamental para garantizar un funcionamiento seguro y eficiente, siendo considerado un servicio meramente virtual. Además, las colaboraciones estratégicas con instituciones financieras y proveedores locales son vitales para expandir sus servicios. No obstante, el capital humano, incluido un equipo capacitado para desarrollar, mantener y prestar sus servicios tecnológicos es un pilar más para otorgar calidad a los usuarios y brindarles experiencias agradables.

#### 4.2.2.7 ACTIVIDADES CLAVE

Las actividades clave se centran en tres áreas principales. Inicialmente, se comienza con el desarrollo y se asegura el mantenimiento continuo de la plataforma para garantiza su funcionamiento y seguridad. Además de esto, se plantean las

estrategias de marketing y promoción, pues ambas son cruciales para difundir la plataforma entre la comunidad hondureña en el extranjero. Sumado a ello, se fijará la gestión de relaciones con los clientes, la cual es esencial para brindar soporte y mantener relaciones estrechas con los usuarios.

#### 4.2.2.8 SOCIOS CLAVE

Los socios clave son considerados como el segundo pilar que sostiene a la plataforma y permite el debido funcionamiento. Para el desarrollo de esta, se establecen vínculos con entidades financieras para realizar gestiones internas de la empresa, además de los convenios y tratados con las organizaciones que decidan recibir pagos por medio de la aplicación como las empresas de rubros especializados. No obstante, y para poder llevar a cabo los pagos también se establecerá una relación directa con empresas multinacionales de pago, asegurando las transacciones por medio de billeteras electrónicas.

#### 4.2.2.9 ESTRUCTURA DE COSTOS

Los costos de la plataforma se distribuyen en tres categorías principales. En primer lugar, los costos están asociados con el desarrollo y mantenimiento tecnológico, lo que incluye inversiones en infraestructura tecnológica. Añadido a ello, se destinan recursos a actividades de marketing y publicidad para promocionar la plataforma. Además, se toman en consideración los costos de personal, que incluyen salarios y compensaciones para el equipo de desarrollo y soporte de la plataforma, quienes atenderán las necesidades de los consumidores de ser requeridas. Estos elementos son esenciales para la operación eficiente de la plataforma y el logro de sus objetivos comerciales.

### 4.3 IDENTIDAD VISUAL CORPORATIVA

La identidad visual involucra la creación de diversos elementos gráficos y visuales que transmiten el concepto de una marca, sus principios y cómo se posiciona en el mercado ante su audiencia. Esto abarca elementos como el nombre, el logotipo, el diseño del producto y otros aspectos visuales que representan a la marca (Perez, 2020).

#### 4.3.1 LOGOTIPO

Para el diseño de la identidad visual de la marca se utilizaron diferentes herramientas de mercadeo como la elaboración de su propio logotipo, para reconocimiento único de la empresa acompañado de su respectivo slogan. Además de esto, se le designó el nombre de “HONDUPAY” haciendo referencia a la abreviación de dos palabras en inglés, siendo *“Honduran payment”* que se traduce textualmente como “pago hondureño”.



**Figura 9. Logotipo, plataforma HONDUPAY**

Fuente: (Elaboración propia)

#### 4.3.1.1 DEFINICIÓN LOGOTIPO

El diseño del logo de la plataforma está basado en iconos visuales acompañado del nombre de la plataforma con el objetivo de causar un refuerzo de la identidad corporativa para cuando sea visto por cada usuario.

El icono del logotipo está compuesto por tres iconos enlazados, siendo; la bandera, pues este es un servicio centralizado en pagos dirigidos a Honduras, el signo del dólar, como una representación de una moneda internacional utilizada en muchos países del extranjero y, un dispositivo inteligente, que demuestra la facilidad de utilizar el servicio por medio del alcance del teléfono móvil. Estos tres elementos están unificados para representar un solo servicio. También, se utilizó el color azul en representación de la bandera nacional de Honduras y la característica de este color en especial que genera confianza, honestidad, calidad y seguridad en los usuarios (Renderforest, 2021).

#### 4.3.2 SLOGAN

“Un eslogan es una frase corta, original y atractiva utilizada en contextos comerciales, políticos o religiosos con distintos fines” (Chavez, 2022).

Slogan: “Facilitamos pagos en Honduras, desde cualquier parte del mundo”.

##### 4.3.2.1 DEFINICIÓN DE SLOGAN

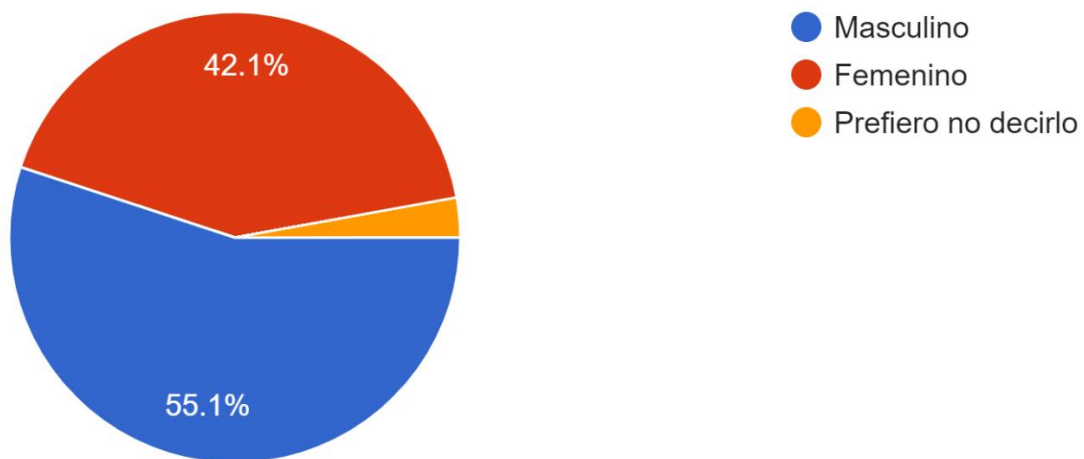
Tal como se describe textualmente, el objetivo de la plataforma es generar una facilidad para los migrantes hondureños, ya sea que residan en Estados Unidos o en cualquier otro país extranjero.

#### 4.4 ESTUDIO DE MERCADO

A continuación, se aborda el análisis de mercado, una herramienta fundamental para evaluar la viabilidad del proyecto. Ayudando a identificar la demanda potencial y la oferta actual en el mercado, incluyendo un análisis de la competencia y el comportamiento del consumidor. Además de establecer fundamentos de la estrategia de marketing a utilizar.

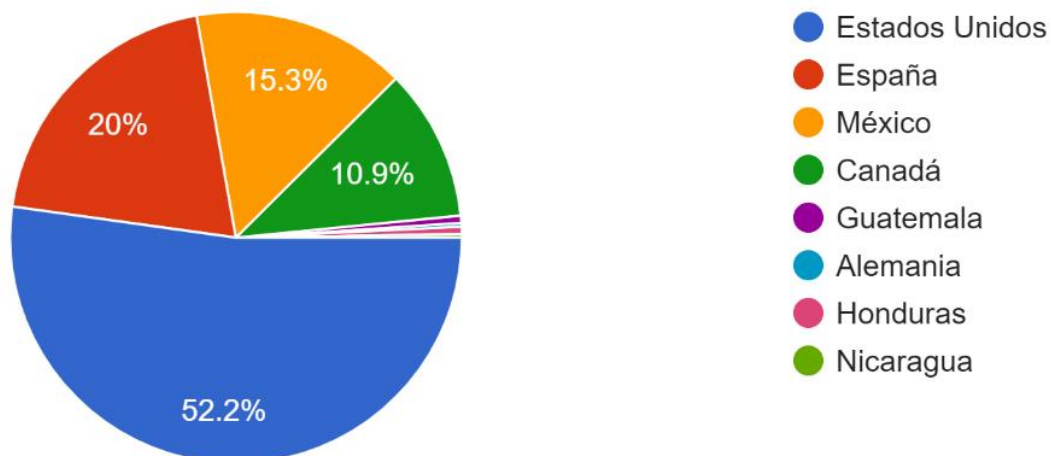
##### 4.4.1 DATOS GENERALES DE LOS USUARIOS

Los datos generales son toda la información básica acerca de la población que participó en este estudio. Estos datos permiten comprender mejor el perfil de los participantes y analizar cuáles son sus preferencias de consumo.



**Figura 10. Género de los consumidores**

A través del cuestionario aplicado se observa un alto porcentaje de usuarios de género masculino, y por consiguiente un porcentaje del 42.1% de género femenino. Demostrando que en su mayoría son los hombres los principales que envían remesas a Honduras.



**Figura11. Países de origen, remitentes de remesas**

El mayor país de residencia de los remitentes de remesas a Honduras es Estados Unidos, según la investigación. Seguido por España y México en tercer lugar. La geografía es un aspecto importante para el estudio pues por medio de esta se definirá la segmentación de los clientes y el destino objetivo para toda la publicidad.

#### 4.4.2 EVALUACIÓN GENERAL DE LOS PARTICIPANTES

Por medio del cuestionario se obtuvo la participación de 384 personas, tal como lo solicitaba la muestra de la población general de migrantes hondureños situados en otros países. Este cuestionario abordó la temática de los desafíos que se enfrentan al momento de enviar remesas a Honduras, cuya respuesta principal fue las dificultades para acceder a puntos de retiro. Además de esto, un porcentaje del 21% de los participantes señaló que su comodidad al utilizar tecnología para cuestiones financieras es de un 6 en una escala de 1 al 10, siendo el número 1 representación de incomodo y el número 10 representación de muy cómodo. Asimismo, seleccionaron las características que se buscan en una plataforma y cuáles son las preocupaciones de

los usuarios al momento de utilizar aplicaciones o sitios web para transferencias de dinero.

Un 64% de los encuestados afirmaron que una plataforma digital de pago facilitaría el proceso de enviar y recibir remesas, a su vez, presentaron la opción de realizar el pago de facturas como un servicio adicional integrado en la plataforma.

#### 4.4.3 EVALUCIÓN GENERAL DE LA COMPETENCIA

A continuación, se describe una evaluación general de la competencia en el contexto de la plataforma HONDUPAY, que se centra en facilitar pagos de servicios para migrantes hondureños en el extranjero. Esta evaluación tiene como objetivo proporcionar una visión integral de las empresas y servicios que compiten en el mismo espacio de mercado. Se analizan tanto a competidores directos que ofrecen servicios similares, como a competidores indirectos cuyos servicios podrían ser relevantes.

##### 4.4.3.1 COMPETIDORES DIRECTOS

La competencia directa de una compañía, son aquellas organizaciones dedicadas al mismo rubro y categoría que otra entidad. Se considera directa, pues ofrecen productos o servicios exactamente iguales a los de la competencia (Lenis, 2022). A continuación, se presentan las empresas de competencia directa para HONDUPAY:

##### 1. XOOM:

Xoom, una empresa subsidiaria de PayPal que proporciona la capacidad de transferir fondos de manera eficiente entre países utilizando dispositivos electrónicos con acceso a internet. Fundada en 2001, esta plataforma ha estado operando de



manera continua, y su alcance se extiende a más de 130 países en todo el mundo. Xoom permite a los usuarios en Estados Unidos y Canadá enviar y recibir dinero de una manera sencilla y conveniente (Gracia, 2020).



**Figura 12. Logotipo de Xoom**

Xoom se considera un competidor directo, pues por medio de su plataforma digital permite pagar facturas a tres empresas proveedoras de servicios públicos en Honduras, siendo las siguientes: Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), Aguas de San Pedro (ASP) y la compañía de Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA). Añadido a ello, también la plataforma ofrece la opción de enviar recargas a teléfonos móviles en Honduras por medio de dos compañías, siendo; Telefonía Celular S.A. (Tigo Honduras) y Claro Honduras.

## 2. Wise (anteriormente TransferWise)

TransferWise fue diseñada con la finalidad de brindar a sus usuarios que requieran realizar transferencias internacionales condiciones más favorables en términos de costos y tarifas en comparación con las instituciones bancarias convencionales. Además, se esfuerza por ofrecer una plataforma fácil de usar que permita llevar a cabo estas transacciones de manera ágil, utilizando la tasa de cambio actual, y sin imponer comisiones ocultas en el proceso (Duarte, 2019).

Aunque Wise no se basa específicamente en el pago de facturas, esta compañía está sumamente respaldada por los consumidores a nivel global, pues ofrece un margen cero en los tipos de cambio en comparación a otras marcas, esta preferencia de los usuarios por la plataforma puede simbolizar un aspecto crítico en la aceptación de HONDUPAY para los consumidores.



**Figura 13. Wise contra Western Union en términos de preferencia por el usuario.**

Fuente: (Morales, 2022)

#### 4.4.3.2 COMPETIDORES INDIRECTOS

La competencia indirecta refiere a las empresas que se encargan de promover productos o servicios distintos pero que a su vez llegan a satisfacer las mismas necesidades del consumidor de una empresa en especial, es decir, son aquellos productos sustitutos para cubrir un mismo mercado. Los competidores indirectos para HONDUPAY son:

## 1. Bancos locales en Honduras

En Honduras, es común que bancos locales como Banco Ficohsa y Banco Atlántida proporcionen servicios en línea que permiten a los usuarios pagar facturas y servicios de manera electrónica. Este es un servicio bastante utilizado en Honduras, ya que proporciona comodidad y rapidez al usuario.

## 2. Plataformas Internacionales de envío de remesas

Aunque estas plataformas se especializan en transferencias internacionales, su influencia radica en que también atienden a la población hondureña en el extranjero. Estas herramientas ofrecen tasas de cambio competitivas, una amplia red de destinos, rapidez en las transacciones y tarifas transparentes, lo que puede afectar las decisiones financieras de los migrantes hondureños.

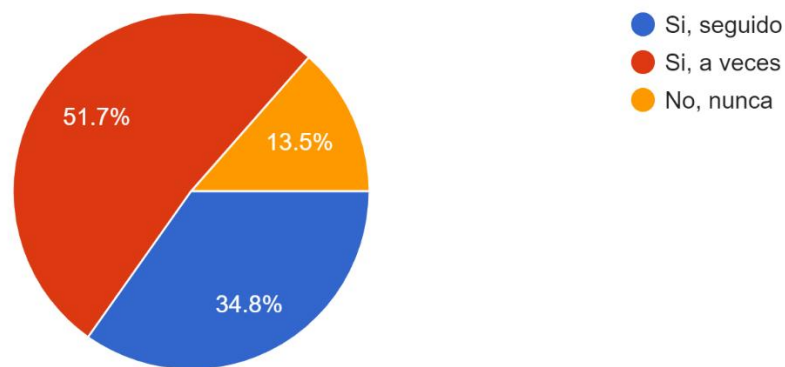
A pesar de que existen diferentes alternativas para el envío y recepción de remesas en Honduras, y algunas de estas alternativas ya se han centralizado en el servicio de pago, las remesas tradicionales representan un servicio que ha sido utilizado durante décadas y que se ha arraigado profundamente en la cultura y las prácticas financieras de la población. Esto se debe a que muchas personas en Honduras han confiado en las remesas como una fuente confiable de ingresos que les permite cubrir necesidades esenciales, como alimentación, vivienda y educación. La confianza y la familiaridad con las remesas tradicionales pueden presentar desafíos significativos para la plataforma. Por lo tanto, es esencial que HONDUPAY ofrezca ventajas y comodidades adicionales para atraer a los usuarios hacia su plataforma de pagos de servicios en Honduras.

#### 4.4.4 EVALUACIÓN DEL CONSUMIDOR

A través de la evaluación al consumidor, se definen las características distintivas más importantes de cada cliente. Estos aspectos son proyectados por medio del cuestionario aplicado a los hondureños que residen en países extranjeros. A continuación, se detallan los porcentajes indicativos de las preferencias, necesidades y gustos de los clientes.

¿Ha utilizado alguna vez plataformas virtuales para realizar transacciones financieras? Si es así, ¿Con qué frecuencia?

385 respuestas

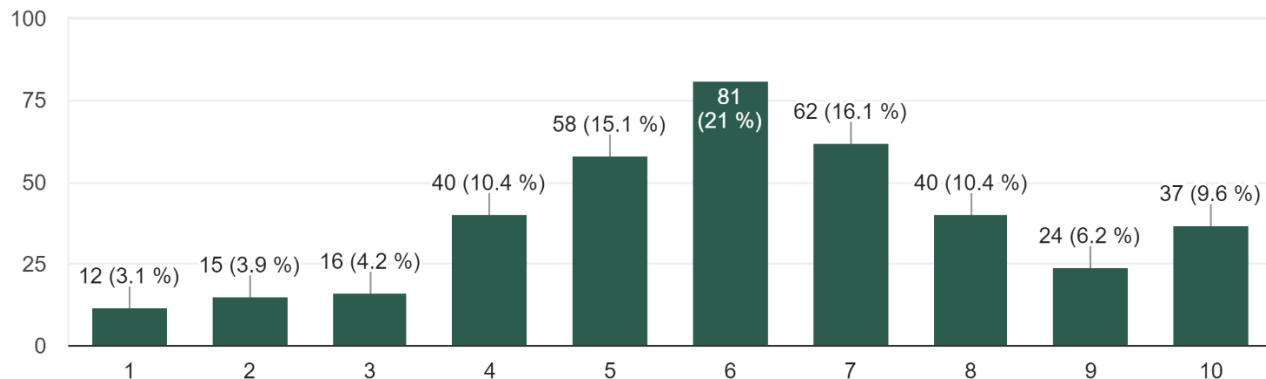


**Figura 14. Porcentaje de uso de plataformas virtuales (Fintech).**

Un 51.7% de los encuestados señaló que, si utilizan plataformas digitales para transacciones financieras, sin embargo, el uso no es frecuente sino solo ocasionalmente. Por otra parte, un 34.8% de esta cantidad de personas indicó que si usan las plataformas de manera continua. No obstante, también existe una parte del mercado que no utiliza en lo absoluto este tipo de herramientas virtuales.

En una escala del 1 al 10, ¿Qué nivel de comodidad tiene al utilizar tecnología para asuntos financieros?

385 respuestas



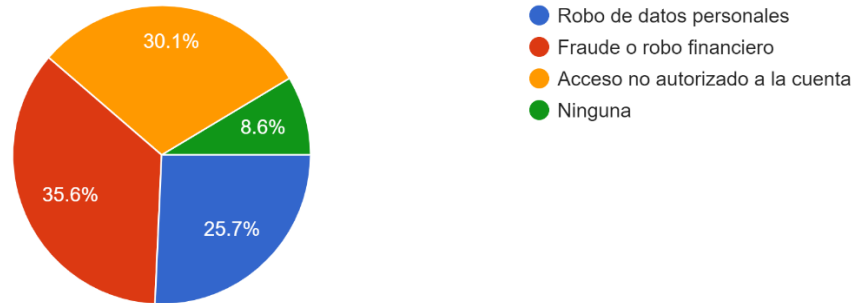
**Figura 15. Escala de comodidad en los usuarios para el uso de las Fintech.**

Una escala de medición se refiere a un método de organización y clasificación de datos en estadísticas, donde se establece una jerarquía predefinida. En esencia, son sistemas de clasificación que permiten poner en orden la información de acuerdo con un conjunto de criterios específicos. En el análisis, estas escalas facilitan la disposición de datos de manera ascendente o descendente (Excel Para Todos, 2023).

En esta escala de medición numérica se define la comodidad del usuario al momento de utilizar la tecnología para realizar asuntos financieros. Un 37% de los encuestados señalaron que el uso de las plataformas no genera una total comodidad, sin embargo, el 63% indicó porcentajes positivos de comodidad al utilizar plataformas para este tipo de transacción monetarias.

¿Qué preocupaciones tienes respecto a la seguridad al utilizar aplicaciones o sitios web para transferencias de dinero?

385 respuestas

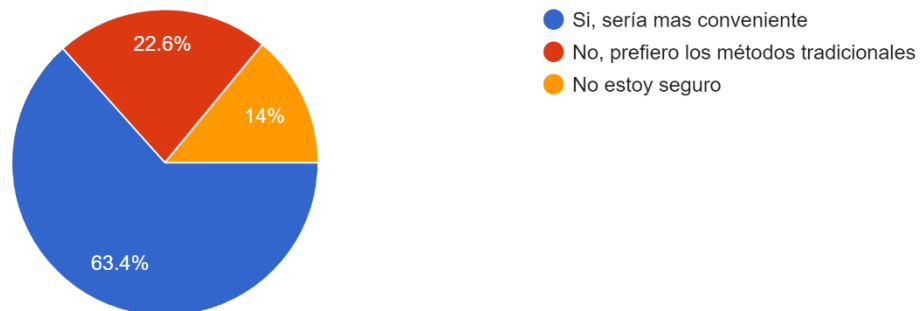


**Figura 16. Preocupaciones del consumidor sobre seguridad financiera digital**

Las preocupaciones de los usuarios radican principalmente en el fraude o robo financiero, con una tasa del 35.6%, siguiendo este número también se encuentra el temor al acceso no autorizado a la cuenta con un porcentaje del 30.1%, y el robo de datos personales con el índice de 25.7%. Además, se encontraron consumidores sin temor o preocupación sobre el uso de las aplicaciones o sitios web para transferencias de dinero.

¿Consideras que una plataforma digital de pago facilitaría el proceso de transacciones financieras?

385 respuestas

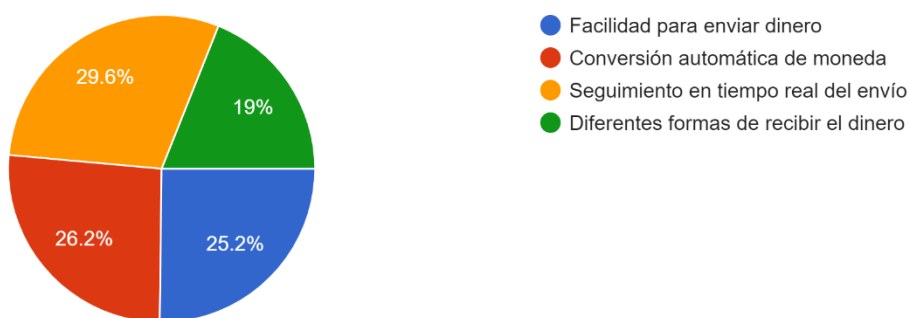


**Figura 17. Porcentaje de aceptación a la plataforma**

La pregunta sobre la consideración de la plataforma como una alternativa para el proceso de transacciones financieras recibió una aceptación de más de la mitad de los encuestados. Este porcentaje demuestra una característica positiva en la creación y lanzamiento de HONDUPAY. Sin embargo, también existe una parte del mercado que no desea utilizar la tecnología para el envío y recepción de dinero en Honduras.

¿Qué funciones o características crees que serían más útiles en una plataforma de pago dirigida a hondureños en el extranjero?

385 respuestas

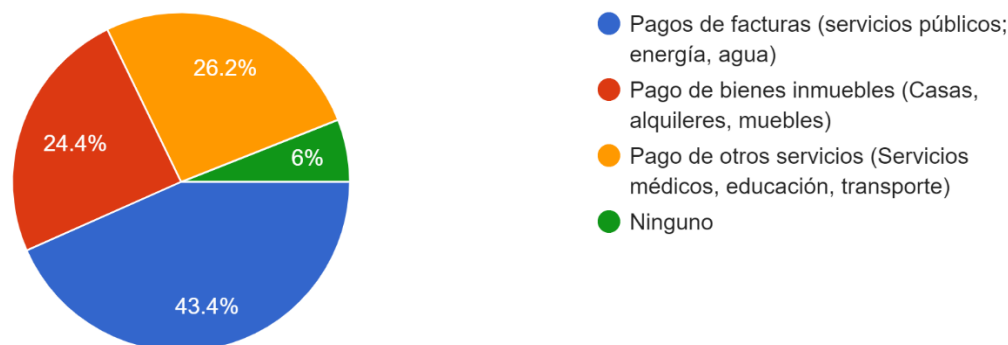


**Figura 18. Características más útiles en HONDUPAY**

Esta grafica bastante reñida sobre las funciones de que los usuarios consideran más útiles dentro de la plataforma. Sin embargo, en su mayoría señalaron que desean acceder al seguimiento en tiempo real del envío, con un índice de 29.6%, seguido de la conversión automática de la moneda para la moneda local con un porcentaje de 26.2%, posterior a este, la utilidad de facilidad para enviar dinero con una tasa de 25.2% y también la característica de tener acceso a diferentes formas de recibir el dinero con un índice de 19%.

¿Qué tipo de servicios adicionales te gustaría ver integrados en una plataforma de pago dirigida a hondureños en el extranjero?

385 respuestas



**Figura 19. Tipos de servicios adicionales**

Esta pregunta fue clave para indagar sobre los intereses de los clientes en cuanto a la plataforma digital. En su mayoría señalaron el servicio de pago de facturas de servicios públicos como la energía y el agua, con una tasa de aceptación del 43.3%. Luego de esto, optaron por el pago de servicios varios, como medicina, educación y transporte. También, los consumidores indicaron el interés por el servicio de pago de bienes inmuebles.

#### 4.4.4.1 ANÁLISIS GENERAL DEL CONSUMIDOR

Dados los resultados del cuestionario sobre las remesas y aplicaciones financieras en el mercado de migrantes en países extranjeros, se establece una demanda existente en la actualidad para la plataforma, con las respectivas características e intereses que tienen los usuarios al momento de utilizar la aplicación. Tal como existe una demanda, se procede a trabajar la oferta basada en las preferencias y necesidades del consumidor.



#### 4.4.4.2 SEGMENTACIÓN DE MERCADO

1. Migrantes hondureños en Estados Unidos, de sexos masculino y femenino, mayores de 18 años, de nivel socioeconómico medio alto, nivel de educación; título de colegiatura o pasante, usuarios con alto uso de la tecnología, con familias en Honduras que reciban remesas para sustento y manutención.

2. Migrantes hondureños en España, de sexos masculino y femenino, mayores de 18 años, de nivel socioeconómico medio alto, nivel de educación; título de colegiatura o pasante, usuarios con alto uso de la tecnología.

2. Extranjeros que tengan un vínculo con una persona hondureña (Ej. Un americano con una pareja hondureña), mayores de 18 años, de nivel socioeconómico medio alto, nivel de educación; superior, con dispositivos tecnológicos, que ganen en dólares.

#### 4.4.4.3 UBICACIÓN DEL MERCADO POTENCIAL

La ubicación del mercado potencial de HONDUPAY, es un elemento crucial para comprender el alcance y la distribución de su audiencia objetivo. Dado que el enfoque principal de HONDUPAY son los migrantes hondureños en el extranjero, es fundamental analizar las áreas geográficas donde residen en mayor número.

##### 4.4.4.3.1 ESTADOS UNIDOS

Según los datos del censo de los Estados Unidos en 2020, se estima que la población hondureña en el país asciende a alrededor de 1,3 millones de individuos, lo que representa aproximadamente el 3,9% de la población hispana o latina en los Estados Unidos. Estos hondureños se encuentran principalmente en el estado de

California, donde reside la mayor cantidad, alrededor de 370,000 personas. Houston, Texas, ocupa el segundo lugar con una población de aproximadamente 240,000 hondureños, seguido de Nueva York con alrededor de 100,000 hondureños. Además, en los estados de Florida y Virginia también se encuentran comunidades hondureñas significativas, con una población estimada de aproximadamente 90,000 y 50,000 hondureños, respectivamente (Torres, 2023).

Este dato es significativo para las estrategias de publicidad de la plataforma, pues la ubicación geográfica es un elemento por considerar al momento de lanzar una campaña de marketing con el objetivo de llegar a más audiencia y, por consiguiente, más clientes.

#### 4.4.4.3.2 ESPAÑA

De acuerdo con los datos proporcionados por la Encuesta de Población Activa del Instituto Nacional de Estadística de España, se ha registrado la presencia de 130,199 hondureños en los padrones municipales del país. Dentro de esta población, 35,705 hondureños han elegido Madrid como su lugar de residencia, lo que constituye el 27.44% del total. Barcelona sigue en importancia, con 35,097 compatriotas viviendo allí, representando el 26.97%. Por otro lado, Gerona alberga a 13,851 hondureños, equivalente al 10.64%, mientras que Valencia cuenta con 9,213 nacionales, con una tasa del 7.08%, ocupando la tercera y cuarta posición respectivamente en términos de concentración de la población hondureña (La Prensa, 2023).

España constituye el segundo destino con más migrantes hondureños, pues al no necesitar ningún tipo de Visa para ingresar al país de manera legal los habitantes hondureños logran llegar con facilidad. Este tipo de emigración se ve reflejada en los

datos estadísticos de la migración regular, donde el ciudadano cruza los puertos fronterizos con la documentación necesaria.

#### 4.4.5 ESTRATEGIAS DE MARKETING

Una estrategia de marketing es el enfoque y conjunto de tácticas utilizadas para generar oportunidades de venta y promocionar los productos y servicios de una empresa. Estas tácticas se traducen en acciones concretas que permiten alcanzar al público objetivo a través de los canales adecuados (Pursell, 2023).

Las estrategias de marketing se llevan a cabo con el objetivo final de aumentar la visibilidad de la marca y generar un incremento en las ventas. A continuación, se detallan las diferentes estrategias de mercado a utilizar en el lanzamiento de la plataforma HONDUPAY.

##### 4.4.5.1 MARKETING DE REDES SOCIALES

La estrategia de marketing en redes sociales es fundamental en la era digital actual. Esta comienza estableciendo objetivos específicos, para luego seleccionar las plataformas adecuadas para la audiencia. Para el público objetivo de HONDUPAY, se utilizarán las plataformas de redes sociales de Facebook, YouTube e Instagram. Por medio de esas se llevará a cabo el desarrollo de contenido de calidad que se apege más al contenido que los usuarios prefieran, ya sea a través de publicaciones, imágenes, videos u otros formatos.

La interacción y el compromiso son esenciales para el marketing de redes social, por ello se toma en consideración el atender y socializar con los clientes, respondiendo sus preguntas e interactuando con ellos. Por medio de esta publicidad en redes

sociales se pretende llegar a un público más amplio y enfocarse directamente de manera específica al mercado objetivo.

#### 4.4.5.2 EMAIL MARKETING

El email marketing, también conocido como emailing, implica el envío de correos electrónicos a una lista de contactos, que pueden incluir clientes potenciales. Esta práctica se clasifica como una estrategia de comunicación digital y forma parte del marketing directo, ya que los correos llegan directamente a la bandeja de entrada de los usuarios de manera instantánea (Brevo, 2023).

Esta estrategia permite a los usuarios recibir con facilidad actualizaciones sobre las políticas y/o actualizaciones del servicio, además de ser una herramienta sencilla de manejar por el consumidor.

#### 4.4.5.3 COLABORACIONES ESTRATÉGICAS

Las colaboraciones estratégicas son alianzas empresariales diseñadas para obtener beneficios mutuos. En el contexto de una estrategia de marketing, estas colaboraciones pueden ser una poderosa herramienta para aumentar la visibilidad y el alcance de una marca. Implican asociarse con otras empresas o individuos que compartan un público objetivo similar.

Para las colaboraciones estratégicas dentro de la plataforma se pretende a su vez generar alianzas con las empresas hondureñas, como pueden ser las pymes. De esta manera se apoyan los negocios locales y los migrantes hondureños en otros países pueden ser un soporte para estos por medio de la plataforma. La clave para el

éxito en las colaboraciones estratégicas es la transparencia en la comunicación y la creación de propuestas de valor claras para ambas partes.

#### 4.4.5.4 ESTRATEGIA DE MARKETING EN MOTORES DE BÚSQUEDA

El marketing en motores de búsqueda, que se conoce como SEM o publicidad en buscadores, es una táctica de marketing digital que implica el pago por anuncios para mejorar la visibilidad de un sitio web o producto en los resultados de búsqueda en línea (Cardona, 2021).

Para la plataforma es de vital importancia contar con una herramienta de canalización en motores de búsqueda, esto facilitaría a los usuarios poder conocer la aplicación solamente colocando una palabra en un buscador como Google.

#### 4.4.5.5 MARKETING MIX

El marketing mix engloba un conjunto de elementos estratégicos que una empresa utiliza para lograr sus metas y tomar decisiones más efectivas en el mercado. A través de diversas variables, se busca de manera conjunta influir en los consumidores y estimular su elección hacia un producto o servicio específico. Estas herramientas son fundamentales para moldear la percepción del cliente y lograr el éxito en el mercado, asegurando la comodidad de los usuarios y la obtención de una ventaja competitiva sobre otras marcas (Londoño, 2023).

##### 4.4.5.5.1 PRODUCTO

HONDUPAY es una plataforma digital de pago diseñada para facilitar a los migrantes hondureños en el extranjero el acceso a realizar pagos de servicios esenciales en Honduras, como los servicios públicos, compras en línea, y más, sin la

necesidad de enviar remesas y acelerando los procesos de pago. La plataforma ofrece una interfaz segura para realizar transacciones de manera eficiente y confiable.

#### 4.4.5.5.2 PRECIO

La plataforma adoptará una estructura de precios competitiva y accesible para sus usuarios. Las tarifas de transacción serán comisionadas por parte de la empresa que mantenga el convenio en Honduras, es decir, las comisiones para la plataforma HONDUPAY serán pagadas por parte de las empresas afiliadas.

#### 4.4.5.5.3 PLAZA

La plataforma estará disponible en línea, lo que permite a los usuarios acceder a ella desde cualquier lugar del mundo con acceso a internet. Se trabajará en colaboración con entidades públicas y demás organizaciones en Honduras para garantizar que los usuarios puedan acceder a sus servicios y realizar transacciones de manera conveniente y segura.

#### 4.4.5.5.4 PROMOCIÓN

La promoción de HONDUPAY se realizará a través de una estrategia integrada de marketing digital. Utilizando campañas publicitarias en redes sociales y motores de búsqueda para llegar a la audiencia objetivo. También se implementará el email marketing para mantener a los usuarios informados sobre nuevas funcionalidades y promociones, además de establecer colaboraciones estratégicas con organizaciones para aumentar la visibilidad de la plataforma en la comunidad hondureña en el extranjero tanto como la participación de las pymes en Honduras.

#### 4.4.6 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO

A través de los diversos análisis sobre la factibilidad de crear una plataforma de pago de servicios en Honduras para migrantes hondureños que residan en países extranjeros, se obtiene una tasa de aceptación del 63.4% correspondiente a si estos consideran que HONDUPAY sería una facilidad para este tipo de transacciones, por lo que se concluye que existe una demanda actual del servicio a utilizar.

Se concluye a su vez que la competencia directa de la plataforma HONDUPAY, es la plataforma digital Xoom, dedicada al mismo rubro y las numerosas entidades para envío y recepción de remesas en Honduras ya sea de manera virtual o física. No obstante, a través de este mismo análisis de competencias se determina que la plataforma HONDUPAY establecerá una ventaja competitiva por sobre otras marcas al presentar la afiliación con pymes y organizaciones privadas en Honduras.

#### 4.5 ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico de la plataforma abarca todos los elementos necesarios para la concepción, desarrollo y operación tanto de la aplicación móvil como del sitio web. Esto implica la planificación y ejecución de todas las etapas técnicas, como la programación de las funcionalidades, la seguridad cibernética y la implementación de sistemas de respaldo, garantizando así un funcionamiento óptimo y seguro de la plataforma en su totalidad.

##### 4.5.1 DESARROLLO DE OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

El desarrollo de la oferta de productos y servicios de la plataforma es un paso fundamental en la creación de HONDUPAY. En este apartado se detallan los servicios

que la plataforma proporcionará a los usuarios, centrándose en la diversidad de opciones disponibles para que los hondureños en el extranjero puedan realizar pagos esenciales en Honduras de manera eficiente y segura. Estos servicios abarcan desde el pago de facturas de servicios públicos hasta la adquisición de bienes esenciales como alimentos y medicinas. Además, se describe cómo la plataforma se esfuerza por ofrecer una experiencia amigable y accesible, garantizando que los usuarios tengan una amplia gama de opciones para satisfacer sus necesidades financieras.

A continuación, se presentan los productos divididos por categorías con el detalle de la técnica a utilizar para realizar los pagos.



**Tabla 3. Definición productos y servicios de la plataforma**

<b>Categoría</b>	<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>	<b>Moneda</b>
Servicios Públicos	Energía, Agua	En Honduras, el pago de servicios públicos como la energía eléctrica y el agua es esencial. La plataforma facilitará este proceso, permitiendo a los migrantes en el extranjero contribuir de manera segura y efectiva a cubrir estos costos en su país de origen.	USD
Bienes inmuebles	Casas, propiedades	Las plataformas modernas dedicadas al alquiler y venta de propiedades tendrán la oportunidad de afiliarse a HONDUPAY para llegar a posibles consumidores extranjeros.	USD
Alimentación	Supermercados	Para esta opción el usuario seleccionará el monto que desea otorgar, al realizarlo recibirá un código para ser escaneado, así sus familiares en Honduras lo utilizan con insumos y productos comestibles del supermercado (Función similar a una tarjeta de regalo).	USD
Salud	Farmacias, clínicas, hospitales (Únicamente privadas)	Para los hospitales y las clínicas afiliadas, estos otorgarán un código de cliente, el familiar en el extranjero accede a consultar el saldo por medio del código y procede a realizar el pago electrónico. Para las farmacias, se utiliza la función de monto seleccionado por el remitente.	USD
Educación	Escuelas, Universidades (Únicamente privadas)	En las instituciones de educación se utilizará la misma metodología de código de alumno o estudiante para proceder a realizar el pago de sus mensualidades.	USD
Transporte	Gasolineras	Para las gasolineras el cliente remitente por su parte escogerá el monto a enviar por medio de un código, su familiar en Honduras presenta el código al momento de recargar combustible en las estaciones autorizadas.	USD

Fuente: (Elaboración propia)

## 4.5.2 METODOLOGÍA DE LA PLATAFORMA

Todas las empresas que cuentan con plataformas digitales poseen Web Services que también se conocen como llamadas transaccionales.

Un Web Service es una forma de comunicación y cooperación entre dispositivos conectados en una red, como Internet. Estos servicios son ampliamente utilizados, ya sean de acceso público o privado. Normalmente, esta interacción se basa en la transmisión de solicitudes y respuestas entre un usuario y un servidor, lo que implica la transferencia de datos (Zúñiga, 2015).

El usuario pide información proporcionando datos al servidor para que procese la solicitud. El servidor luego genera una respuesta que envía de regreso al usuario, junto con información adicional relevante. En esencia, un servicio web implica un intercambio de mensajes entre dos dispositivos.

### 4.5.2.1 LLAMADA DE REGISTRO DE USUARIO

Esta llamada es el primer paso para acceder a los servicios de la plataforma de forma personalizada y segura. Cuando la persona decide registrarse en HONDUPAY, inicia una interacción con la aplicación o el sitio web de la plataforma. Durante este proceso, proporciona información personal, como nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono, además de crear una contraseña alfanumérica segura. Esta información es crucial para la creación de una cuenta de usuario.

Después del registro exitoso, el usuario puede acceder a la plataforma con sus credenciales y utilizar los servicios, como pagos de servicios públicos o compras para sus familiares en Honduras

#### 4.5.2.2 LLAMADA DE CONSULTA

La llamada de consulta se refiere a la solicitud que un cliente en particular hace a un servidor web para obtener información o datos específicos. Esta solicitud se realiza utilizando un protocolo de comunicación estándar.

Para la plataforma HONDUPAY, el cliente realiza una llamada de consulta, por ejemplo, podría ser para obtener información sobre el saldo de su cuenta. La plataforma enviaría esta solicitud al servidor correspondiente, que procesaría la petición y respondería con los datos solicitados. Esto permite a los usuarios acceder a información en tiempo real sobre sus transacciones y utilizar los servicios de la plataforma de manera efectiva.

#### 4.5.2.3 LLAMADA DE SELECCIÓN

Este proceso funciona para que un usuario pueda elegir y agregar productos o servicios específicos a lo que desea comprar. En el caso de la plataforma, la llamada de selección funciona al momento en que la aplicación envía esta solicitud al servidor a través de servicios web para que el servidor procese la transacción y realice las operaciones necesarias, como calcular el monto total a pagar.

Las llamadas de selección de productos son esenciales para permitir a los usuarios navegar por los servicios disponibles en la plataforma, personalizar sus transacciones y realizar compras o pagos de manera efectiva.

#### 4.5.2.4 LLAMADA DE PAGO

En esta transacción, el usuario ya ha realizado su consulta de saldo o selección de productos, y procede a finalizar con la compra o con la cancelación de la factura.

Durante esta interacción, el usuario proporciona los detalles necesarios para la transacción, como el monto a pagar, la cuenta de origen y otros datos relevantes.

El servidor procesa la solicitud de pago, verifica la información proporcionada por el usuario y realiza la transacción de acuerdo con los parámetros establecidos. Esto puede implicar la comunicación con sistemas bancarios o de pago externos para completar la operación de manera segura.

#### 4.5.2.5 LLAMADA DE NOTIFICACIÓN

Este tipo de acción dentro de la plataforma se utiliza para informar a otro sistema sobre una acción relevante. Dentro de la aplicación se utilizan para el envío de confirmaciones de pago, actualizaciones de saldo, u otros. Estas notificaciones se envían automáticamente a través de los Web Services, lo que permite una comunicación eficiente y en tiempo real, una característica solicitada por el mercado encuestado.

#### 4.5.3 PROCESO DE USO DE HONDUPAY

Dentro de la plataforma HONDUPAY, el proceso de uso se desglosa en varias etapas que los usuarios pueden seguir para realizar una variedad de transacciones y pagos. Para proporcionar una comprensión más clara de estas acciones se presenta un diagrama de flujo que ilustra de manera concisa cada paso que un consumidor puede tomar en la aplicación. Este diagrama sirve como guía para que los usuarios naveguen de manera efectiva y realicen sus operaciones de manera eficiente y segura.

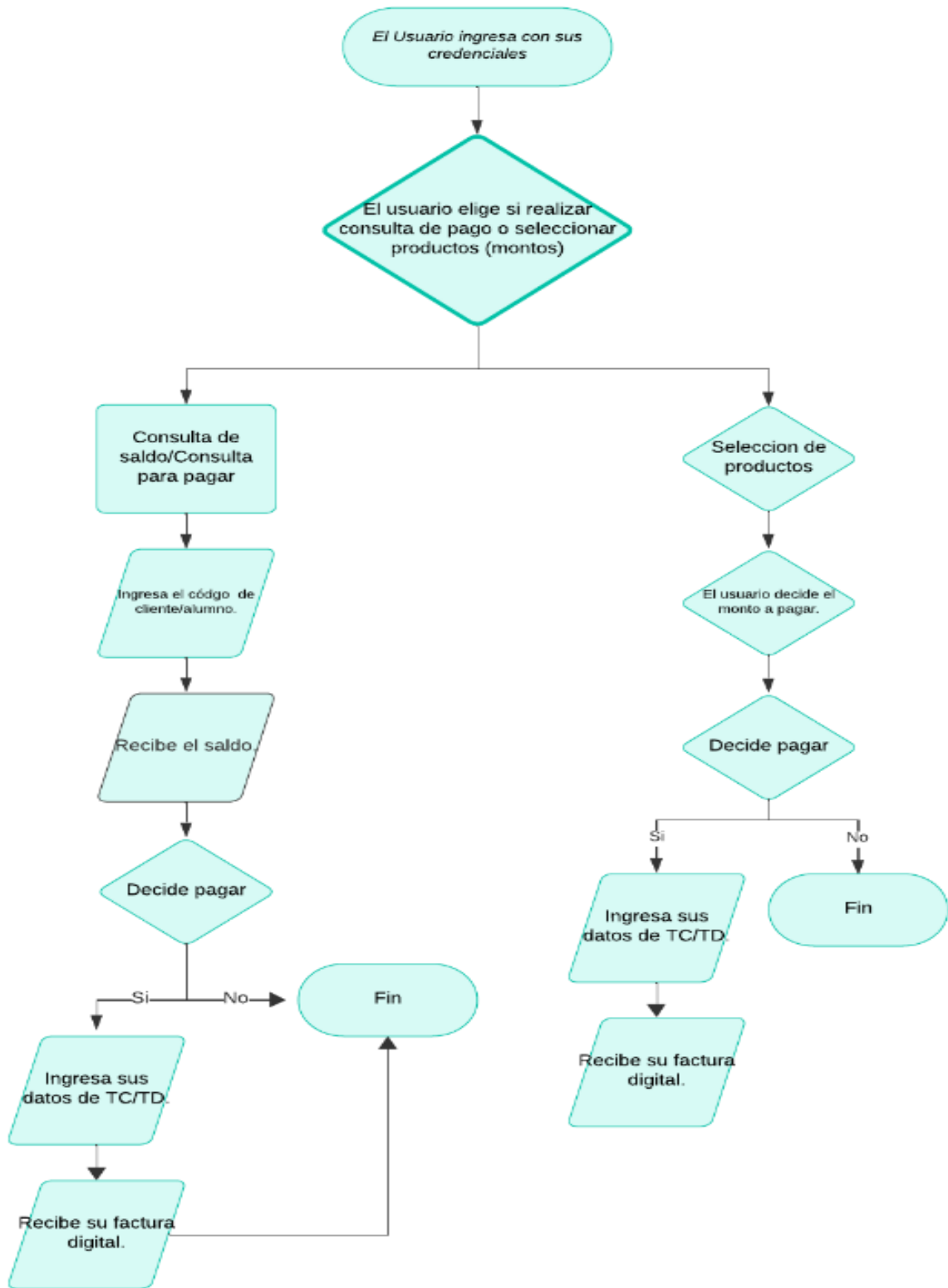


Figura 20. Diagrama de flujo, actividades del usuario en la plataforma.

### 4.5.3 MÉTODOS DE PAGO DENTRO DE LA PLATAFORMA

Los métodos de pago son la parte más importante de la plataforma pues por medio de estos la aplicación obtendrá ganancias. Dentro de HONDUPAY, se ofrecen dos métodos de pago seguros y convenientes para brindar a los consumidores flexibilidad en sus transacciones, estos métodos incluyen tarjetas de crédito y débito.

La plataforma garantiza que los usuarios tengan opciones para realizar sus transacciones de manera eficiente y segura, en lugar de solamente enviar una remesa en efectivo. A continuación, se detallan los dos métodos de pagos

#### 4.5.3.1 PÍXEL PAY

Píxel Pay es una plataforma hondureña que permite realizar cobros en línea, además de facilitar pagos a través de comercio electrónico.

Esta plataforma es considerada como una promesa para las pequeñas y medianas empresas en Honduras, pues presenta múltiples facilidades en la forma de realizar cobros sin la necesidad de habilidades técnicas especializadas o conocimientos de programación (Sorto, 2020).

La plataforma de pagos Píxel Pay, estará directamente ligada con los servicios que ofrezca HONDUPAY, funcionando como el principal gestor de tarjetas de crédito y débito. De esta manera, la plataforma dirigida a hondureños en el extranjero sería un intermediario entre las empresas en Honduras y sus respectivos consumidores que residan en países externos.

Píxel Pay, recopila información sobre los datos financieros de los usuarios, es decir, es esta interfaz la que se encargara de las transacciones digitales monetarias

dentro de la aplicación. De cada transacción que los clientes realicen, HONDUPAY recibe una comisión según el convenio establecido. Este puede ser negociado con la entidad para recibir comisiones que generen un margen de ganancia, los cuales pretenden oscilar entre el 2.5% hasta el 5% de cada transacción (Mendoza, 2023).

#### 4.5.3.2 PAYPAL

“Es un servicio de pago en línea, también llamado pasarela de pago o agregador de pago, que usa internet” (Rivera, 2022).

PayPal al igual que Píxel Pay también es una aplicación financiera para realizar pagos, también recopila información de las transacciones económicas y realiza gestiones de enviar y recibir dinero por medio de la plataforma. Por consiguiente, HONDUPAY sería un conector entre estas aplicaciones de pago internacional y las empresas en Honduras.

#### 4.5.4 CIBERSEGURIDAD

La ciberseguridad también conocida como seguridad digital comprende un conjunto de estrategias y medidas destinadas a salvaguardar la integridad de datos, redes, dispositivos y entornos digitales contra potenciales ciberataques y violaciones de seguridad. Su objetivo principal es evitar, identificar y contrarrestar tales amenazas con el fin de reducir al máximo los posibles daños o pérdidas que puedan ocurrir (Coppola, 2023). Para las empresas cuyos rubros son mayormente digitales, la ciberseguridad representa un pilar base en el reconocimiento y prestigio de la marca. Pues además de brindar seguridad y respaldo a la plataforma, también inspira confianza y tranquilidad para que los usuarios puedan utilizarla sin temor alguno de ser víctimas de un incidente virtual.

#### 4.5.4.1 AMAZON WEB SERVICES

Amazon Web Services (AWS) es una de las plataformas en la nube más extensas y ampliamente utilizadas a nivel global. Su gama de servicios abarca desde soluciones que permiten escalabilidad en la computación y almacenamiento hasta bases de datos y herramientas de análisis, entre otros recursos (Amazon, 2022).

La plataforma pretende el uso de Amazon Web Services para el almacenamiento y desarrollo de esta, pues ofrece una infraestructura muy completa en cuanto a seguridad para el usuario, además de disponer de otras utilidades dentro de una sola herramienta.

#### 4.5.4.2 CERTIFICADO VERISIGN

Un certificado SSL (Security Sockets Layer, traducido al español como “*Capa de Sockets seguros*”) es una herramienta que garantiza la seguridad de los datos confidenciales mientras se transmiten por Internet. Cuando los usuarios comparten información sensible en línea, desean tener la certeza de la identidad del sitio web al que acceden (Entorno Digital, 2011).

Los certificados SSL proporcionan esta confianza al mostrar que el sitio es legítimo y que una entidad verificada respalda su identidad. Esto asegura a los usuarios que están accediendo a un sitio web confiable y que sus datos están siendo protegidos durante la transmisión.

Por medio de este tipo de certificados la marca obtendrá una reputación fiable pues al utilizar un certificado con décadas de experiencia en ciberseguridad, los clientes perciben la facilidad de acceder a la plataforma sin problema.



#### 4.5.5 COSTOS DE ALOJAMIENTO Y SERVIDORES

Los costos de alojamiento y servidores en el ámbito de la tecnología son un componente esencial para empresas junto a sus sitios web. Estos costos involucran el alquiler de servidores o espacios de alojamiento en la nube, junto con los gastos asociados de mantenimiento y desarrollo. Para la plataforma HONDUPAY, estos costos se dividirán en tres etapas según el proceso de lanzamiento de la aplicación:

1. Producción: Según estimaciones generales por el máster en gestión de tecnologías de información, Carlos Mendoza (2023) afirma lo siguiente:  
“Los costos de producción y creación de la plataforma como costo inicial pueden alcanzar hasta los USD 35 mil, tomando en cuenta los diferentes procesos de elaboración de infraestructuras y la obtención de los servicios web y certificados de seguridad”.
2. Pruebas: Estos gastos comprenden la inversión en la contratación de expertos para la formación, la organización de sesiones de prueba, y la realización de testeo exhaustivas para asegurarse de que la plataforma sea fácil de usar y cumpla con los estándares de seguridad y calidad. Estos dependerán de la producción y organización por parte del equipo creador de la plataforma.
3. Desarrollo y mantenimiento: Al igual que en los costos de producción, las estimaciones otorgadas por el experto oscilan entre los USD 10 mil y USD 12 mil al año para mantener la plataforma funcional con los servidores y los alojamientos en la nube.

#### 4.5.6 CANALES DIGITALES

Los canales digitales desempeñan un rol fundamental y básico en la estrategia de HONDUPAY, proporcionando los medios necesarios para que los usuarios accedan y utilicen la plataforma de manera eficiente y segura. La plataforma aprovecha la comodidad y la accesibilidad de estos canales digitales para permitir a los usuarios realizar pagos de servicios y otras transacciones desde cualquier lugar y en cualquier momento. Además, estos canales son vitales para la comunicación, el soporte y la interacción con los usuarios, lo que contribuye a una experiencia satisfactoria.

##### 4.5.6.1 PÁGINA WEB

La página web brindará a los usuarios un punto de entrada y operación completo en la plataforma a través de cualquier dispositivo con acceso a Internet. En este portal, los usuarios podrán registrarse, iniciar sesión en sus cuentas, realizar pagos de servicios y obtener información importante sobre la plataforma. Además, la página web sirve como una valiosa fuente de información y soporte, proporcionando respuestas a preguntas comunes y brindando confianza a los consumidores.

##### 4.5.6.2 DISPOSITIVOS IOS Y ANDROID

Los usuarios de dispositivos iOS y Android pueden descargar estas aplicaciones de manera gratuita desde sus respectivas tiendas de aplicaciones y disfrutar de la accesibilidad de realizar pagos de servicios y acceder a la plataforma en cualquier momento y lugar, directamente desde sus smartphones o tabletas. La operacionalización de estos dispositivos será programada y desarrollada por medio de Xamarin, una plataforma de código abierto para compilar aplicaciones modernas y con mejor rendimiento para iOS, Android y Windows (Microsoft Team, 2023).

#### 4.5.7 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO TÉCNICO

Por medio del estudio técnico se han determinado diferentes aspectos importantes para la factibilidad del estudio, se concluye lo siguiente:

1. Las plataformas digitales presentan numerosas ventajas ante el numeroso crecimiento del mundo virtual, factores como el pago directo al proveedor de servicios sin bancos intermediarios y la accesibilidad de poder pagar por medio de cualquier tarjeta de crédito o débito en todo el mundo, genera facilidades y beneficios para el consumidor.
2. Los costos operativos de la plataforma pretenden utilizarse en una economía de escala, de este modo HONDUPAY reduciría sus costos de producción conforme se incrementen los usuarios y por consecuente la producción. Es decir, la inversión inicial utilizada en la plataforma es relativa según las utilidades a generar en los primeros años de la aplicación.
3. Las herramientas digitales son cada vez más frecuentes en el mundo actual, por lo que los métodos tradicionales para procesos de compra y venta son sustituidos por los procesos virtuales. Las herramientas tecnológicas financieras no son la excepción, por ello la plataforma HONDUPAY pretende incursionar en él y a su vez ofrecer comodidad y confianza a los migrantes hondureños.

## 4.6 ESTUDIO LEGAL

El estudio legal de HONDUPAY aborda la verificación y cumplimiento de todas las regulaciones y normativas pertinentes en las jurisdicciones donde opera la plataforma. Además, se establecen políticas y procedimientos para garantizar la conformidad legal y la protección tanto de la empresa como de los usuarios.

### 4.6.1 OBSERVACIONES EN MATERIA LEGAL PARA EL ESTABLECIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE HONDUPAY EN HONDURAS

La naturaleza de aplicación HONDUPAY es de carácter financiero y tecnológico, lo que hoy en día se conoce como Fintech. Si bien HONDUPAY no posee las características necesarias para ser denominada una institución de carácter bancario; su objetivo principal es realizar transacciones que implican el movimiento de dinero electrónico, como operaciones de pago de bienes y servicios mediante el uso de la plataforma virtual, la cual funciona a través de dispositivos móviles. Es por eso por lo que, debido a su naturaleza financiera e implicación directa o indirecta con la banca nacional, esta debe de ser sometida y regulada mediante La Comisión Nacional de Banca y Seguros.

Para la regulación de las Fintech se cuenta actualmente con un reglamento para la autorización y funcionamiento de las instituciones no bancarias que brindan servicios de pago utilizando dinero electrónico. Como se establece en el artículo 2 del presente reglamento:

- El banco central de Honduras es la institución encargada de formular, desarrollar, y ejecutar la política monetaria, crediticia y cambiaria del país

y de organizar y reglamentar y vigilar el funcionamiento del sistema de pagos en el país.

El aspecto más importante por mencionar en lo que concierne a la creación de esta plataforma financiera digital son los requisitos para su constitución, los cuales son mencionados en artículo 3 del reglamento:

- Las personas naturales o jurídicas interesadas en formar una INDEL (Institución no bancaria que brinda servicios a través de dinero electrónico) deberán constituirse como una sociedad anónima de capital fijo, que no podrá ser inferior a treinta millones de lempiras. 30.000.000 L.
- Cada 2 años será el BCH quien revisará y de ser necesario actualizará mediante resolución el monto del capital mínimo al que se refiere el artículo 3 del reglamento, en base a los volúmenes y montos que realice la INDEL.

En el segundo párrafo del artículo se aclara cual es el objeto exclusivo de una INDEL.

La sociedad tendrá como objeto exclusivo el envío y recepción de órdenes de transferencia de fondos a través de dispositivos móviles, utilizando dinero electrónico; dichos fondos deberán estar respaldados por los recursos aportados previamente por los participantes. La INDEL no podrá hacer un uso distinto de los recursos para los cuales han sido enterados, por los usuarios de los servicios autorizados en el presente reglamento.

#### 4.6.2 FORMA DE SOLICITUD BASADA EN EL ARTICULO CINCO DEL REGLAMENTO

La solicitud de autorización para el funcionamiento de una INDEL se presentará ante el Banco Central de Honduras (BCH) mediante apoderado legal.

La solicitud deberá contener los nombres y apellidos, domicilio, profesión, nacionalidad, y otros datos generales de los socios, el nombre o denominación social de la sociedad, la petición, sus fundamentos de derecho y deberá presentarse debidamente sellada y firmada por el apoderado legal. Deberá ir acompañada de los documentos que se detallan en el Anexo C del Reglamento de Requisitos Mínimos para el Establecimiento de Nuevas Instituciones Supervisadas, emitido por la Comisión Nacional de Banca y Seguros.

Deberá presentarse Constancia Original de haber depositado en el BCH o haber invertido en valores del Estado por lo menos el diez por ciento (10%) del capital mínimo requerido.

La solicitud deberá venir acompañada de una manifestación donde indique que cuenta con la infraestructura tecnológica propia o subcontratada requerida para el funcionamiento del Circuito de Transacciones Móviles (CTM).

#### 4.6.3 ADMISIÓN POR PARTE DE BCH

Cuando la solicitud de autorización sea admitida aquellos que hayan realizado la petición deberán publicar en dos diarios de gran circulación en el país, por una única vez el resumen de elementos principales relacionados a la solicitud de autorización. Sera responsabilidad de la Comisión Nacional de Banca y Seguros verificar el origen,

fuerza y propiedad legítima de los recursos y deberá asegurarse de que los socios cuentan con patrimonio en activos, al menos tres veces al monto de la aportación que pretenden realizar al capital de la sociedad en formación.

#### 4.6.4 AUTORIZACIÓN

Una vez concedida la autorización se extenderá la certificación de la resolución a fin de que el notario la incorpore íntegramente y sin ninguna modificación en el instrumento de constitución, debiendo ser inscrita en el Registro Público de Comercio en un plazo no mayor a quince días hábiles y una vez realizado ese trámite se deberá presentar en cinco días hábiles copia auténtica del testimonio respectivo al BCH. La autorización por el Banco Central de Honduras deberá ser publicada por cuenta del solicitante en diario oficial La Gaceta y dos diarios más de mayor circulación en el país.

#### 4.6.5 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES:

Serán responsables por las operaciones que realicen las agencias y centros de transacción autorizados dentro de su CTM, pudiendo delegar la operatividad, pero no la responsabilidad derivada de la misma.

Administrar el CTM, para lo cual podrá subcontratar algunos proveedores de servicios de telecomunicación móvil, dicha subcontratación deberá ajustarse a los requerimientos establecidos por la CNBS y CONATEL sobre la materia

Suscribir contratos de servicios con agencias, centros de transacción autorizados, empresas afiliadas y usuarios.

Proveer a sus agencias y centros de transacción autorizados información clara y oportuna respecto a los productos y servicios que prestan, de las condiciones de

acceso a los mismos, de las tarifas, comisiones y demás cargos aplicables y de los riesgos asociados a dichos productos y servicios, en particular, los relacionados con la pérdida, robo, hurto o destrucción de dispositivos móviles.

Constituir hasta dos fideicomisos con instituciones bancarias, a efectos de respaldar las conversiones de dinero físico en dinero electrónico (CENTRAL LAW, 2022).

#### 4.6.6 PROHIBICIONES

Las prohibiciones establecidas en esta sección son clave para asegurar la integridad y seguridad de las operaciones financieras en la plataforma. Impidiendo que HONDUPAY se involucre en actividades financieras que no son legalmente aceptadas.

Realizar otras actividades financieras que no son propias de su giro de negocio.

Permitir el sobregiro de dinero electrónico. De comprobarse transacciones en las que exista un sobregiro de dinero electrónico, ya sea por error, fraude o cualquier otra causa, la INDEL deberá reconocer y registrar la pérdida originada por dichas operaciones.

Establecer fecha de vencimiento al saldo de dinero electrónico almacenado en la billetera electrónica. Dicho saldo debe estar disponible en todo momento a favor del usuario o sus beneficiarios (CENTRAL LAW, 2022).



#### 4.6.7 NORMAS PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS INSTITUCIONES NO BANCARIAS QUE BRINDAN SERVICIOS DE PAGO UTILIZANDO DINERO ELECTRÓNICO

Del Capital, Patrimonio De Solvencias:

Las INDEL deberán mantener segregados sus activos de los recursos que reciban de sus agencias y centros de transacción autorizados por la compra de dinero electrónico. Para estos efectos, deberán establecer en el Manual de Procedimiento y Operación del CTM, los mecanismos o herramientas de compensación a utilizar, los cuales deberán cumplir al menos con lo siguiente:

1. Los recursos que ingresen a las cuentas operativas de la INDEL por ventas de dinero electrónico a sus agencias y centros de transacción autorizados, netos del pago de comisiones deberán ser transferidos inmediatamente a los fideicomisos constituidos como mecanismos o herramientas de compensación. La INDEL no podrá emitir dinero electrónico a favor de la agencia o centro de transacción autorizado, hasta que el dinero en efectivo haya sido transferido a dichos mecanismos o herramientas.
2. Se permiten débitos exclusivamente a consecuencia de una operación realizada dentro del CTM que resulte en la disminución de la suma total de los saldos de todas las billeteras electrónicas dentro del CTM.
3. La INDEL deberá llevar registros detallados sobre los créditos y débitos de las cuentas individuales de los participantes del CTM, los cuales deben de tener su respectiva contrapartida con la cuenta central o madre que utilice la INDEL para estas operaciones (CENTRAL LAW, 2022).

#### 4.6.8 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO LEGAL

En consecuencia, de las investigaciones realizadas sobre el marco legal hondureño para la regulación de herramientas tecnológicas en el ámbito financiero, se concluye lo siguiente:

1. Las normas regulatorias en aspectos financieros en Honduras expresan los requisitos para poder establecer una compañía Fintech como tal, por lo que de ser desarrollada deberá generar alianzas estratégicas con socios clave que aporten al desarrollo y sustento de la aplicación.
2. Las leyes hondureñas exigen a este tipo de entidades un capital fuerte para que pueda responder en situaciones de riesgo como las demandas por parte de los usuarios, no obstante, se permite el lanzamiento de la plataforma con el mínimo del 10% de ese valor, siendo un aproximado de HNL 3,000,000.
3. La plataforma aborda una necesidad en el mercado financiero hondureño y aprovecha la tecnología para brindar servicios de dinero electrónico. Dado que la demanda de servicios digitales está en aumento, HONDUPAY tiene el potencial de ser una solución valiosa para los hondureños, lo que respalda su viabilidad a largo plazo, sin embargo, todo dependerá del manejo y otros términos clave de la plataforma.

## 4.7 ESTUDIO FINANCIERO

El estudio financiero proporciona una visión detallada de la salud económica de la plataforma HONDUPAY y su viabilidad a lo largo del tiempo. En este análisis, se considerarán aspectos como los costos de desarrollo, mantenimiento y operación. Además, se calcularán indicadores financieros clave como la Tasa Interna de Retorno (TIR) y se realizará una proyección a cinco años para comprender mejor el potencial de crecimiento y rentabilidad de la plataforma. El estudio financiero es fundamental para tomar decisiones informadas y asegurarse de que HONDUPAY pueda cumplir sus objetivos financieros a largo plazo.

### 4.7.1 INVERSIÓN INICIAL

La inversión inicial para la creación y lanzamiento de la plataforma HONDUPAY abarca todos los costos relacionados con el desarrollo tecnológico, la implementación de la plataforma y la infraestructura necesaria para su funcionamiento óptimo, además de otros gastos varios que puede presentar una organización de esta categoría.

La combinación de la inversión inicial y los gastos anuales que implican el desarrollo de la aplicación juega un papel crucial en la gestión financiera a largo plazo de HONDUPAY, asegurando su capacidad para ofrecer un servicio de alta calidad y mantenerse competitivo en el mercado.

A continuación, se presenta una estimación de capital inicial para definir la inversión necesaria en diferentes áreas clave del desarrollo de HONDUPAY, abarcando aspectos como el desarrollo tecnológico, el establecimiento de infraestructura y los costos operativos iniciales.

<i>Costos Mensuales</i>	<i>Gastos Mensuales</i>		<i>Dinero inicial para empezar</i>	
Salario del dueño (CEO)	L	30,000	L	60,000
Servicios subcontratados (Ing. Informaticos)	L	50,000	L	1,200,000
Mantenimiento	L	78,000	L	290,200
Publicidad / Marketing	L	125,000	L	125,000
Ciberseguridad	L	24,000	L	100,000
Servicios legales y contables	L	50,000	L	120,000
Otros	L	50,000	L	50,000
<b><i>Sub-Total</i></b>			L	1,945,200
<b><i>Inversión</i></b>				
Creacion y desarrollo			L	2,924,800
Licencias y permisos			L	390,500
Marketing de promoción y apertura			L	350,000
Trámites legales			L	150,000
Otros			L	160,000
<b><i>Sub-Total</i></b>			L	3,975,300
<b><i>Total Capital Inicial Estimado</i></b>			L	5,920,500

**Figura 21. Estimación de capital inicial**

Fuente: (Elaboración propia)

El capital inicial es un monto aproximado de los gastos con los que debe correr la compañía. Mediante esta estimación detallada, se determina el capital necesario para la creación de una plataforma de pago diseñada específicamente para personas hondureñas que viven en el extranjero.

En su totalidad, este capital asciende a una suma total de HNL 5,920,500 lo que equivale a USD 238,730. Esta cifra abarca una variedad de aspectos, desde el desarrollo tecnológico hasta los costos operativos iniciales, y servirá como guía fundamental para la inversión y el crecimiento sostenible del proyecto.

#### 4.7.2 OBTENCIÓN DE FONDOS

Para proceder a desarrollar la plataforma se requiere de diversos métodos para recaudar el monto indicado del capital inicial, para ello se detallan dos métodos de obtención de fondos para el lanzamiento del proyecto como tal:

1. Inversionistas: Los inversionistas representan una valiosa fuente de financiamiento para la plataforma HONDUPAY proporcionando capital inicial y más. Además del dinero, aportan conexiones y apoyo a largo plazo, lo que puede impulsar el crecimiento y la credibilidad de la empresa. Su flexibilidad en acuerdos y recursos adicionales, como conocimientos en marketing o tecnología, los convierten en socios estratégicos.
2. Capital propio: El capital propio y los ahorros son una opción sólida para obtener fondos iniciales para HONDUPAY. Esta fuente de financiamiento se utilizará por medio de recursos personales o empresariales acumulados a lo largo del tiempo para invertir en el desarrollo y lanzamiento de la plataforma. Esta opción proporcionará un alto grado de autonomía y control, ya que no implica la participación de terceros y no genera deudas en cuanto a préstamos bancarios.

#### 4.7.3 PROYECCIÓN DE INGRESOS

La proyección de ingresos es un componente esencial en la planificación financiera de cualquier proyecto o negocio. En el caso de HONDUPAY, esta herramienta permite estimar los ingresos futuros derivados de la utilización de la plataforma, teniendo en cuenta diversos factores como la adopción de usuarios, tarifas de servicio y transacciones esperadas.

**Tabla 5. Proyecciones de ingreso, estimados en cinco años.**

Años	Participación del mercado	Cantidad de Hondureños según la participación del mercado	Transacciones por usuario al mes	Transacciones por participación de mercado	Transacciones por participación de mercado anual	Ingresos
1	18%	254,376	6	1,526,255	18,315,059	L 7,326,023.62
2	18.5%	261,442	6	1,568,651	18,823,811	L 7,529,524.27
3	19%	268,508	6	1,611,047	19,332,562	L 7,733,024.93
4	19.5%	275,574	6	1,653,443	19,841,314	L 7,936,525.58
5	20.0%	282,640	6	1,695,839	20,350,066	L 8,140,026.24

Fuente: (Elaboración propia)

En la tabla proyectada se muestra la proyección estimada para los próximos 5 años después de la creación y lanzamiento de la compañía. Para realizar esta proyección se tomó como base un mercado de habitantes hondureños en Estados Unidos (1.3 millones) y España (130,199), sumando a cabalidad un total de 1,430,199 personas. Se estima a su vez que cada uno de estos usuarios realice un mínimo de seis transacciones al mes. De estas transacciones se genera un convenio con la entidad que emita directamente el pago, que permita obtener 0.40 centavos por cada monto transferido en la plataforma, lo que genera ingresos cuantitativos atractivos para HONDUPAY.

#### 4.7.4 ESTIMACIÓN DE COSTOS

A través de esta herramienta, se calculan todos los gastos involucrados en la creación, operación y mantenimiento de la plataforma. La estimación de costos proporciona una visión clara de los recursos financieros requeridos y contribuye a tomar decisiones estratégicas que garanticen la eficiencia y la rentabilidad del proyecto. Previamente se presentaron los costos de la empresa, a continuación, se detalla la

estimación de costos proyectada a los próximos años después de la creación de la plataforma.

**Tabla 6. Estimación de costos, proyección a cinco años.**

<b>Años</b>	<b>Costos fijos</b>	<b>Costos variables</b>
1	L 2,744,000	L 2,100,000
2	L 2,908,640	L 2,226,000
3	L 3,083,158	L 2,359,560
4	L 3,268,148	L 2,501,134
5	L 3,464,237	L 2,651,202

Fuente: (Elaboración propia)

Los costos fijos engloban todo el desarrollo, mantenimiento, producción y sustentabilidad de la plataforma. Mientras que los costos variables están estrechamente ligados con los ingresos, se presenta un aumento conforme el paso de los años debido a una tasa de inflación promediada en un 6%.

#### 4.7.5 RENTABILIDAD

Las herramientas de rentabilidad para un proyecto son instrumentos esenciales que permiten evaluar la capacidad de generación de beneficios y retorno de inversión. Estas herramientas, como el cálculo de la Tasa de Retorno Interna (TIR), el Valor Actual Neto (VAN) y el período de recuperación de la inversión, ofrecen una visión completa de la viabilidad financiera de una empresa o proyecto.

Al utilizar estas herramientas, los inversores y emprendedores toman decisiones informadas sobre la inversión y medir la rentabilidad a lo largo del tiempo, lo que es crucial para el éxito a largo plazo de cualquier iniciativa empresarial. A, continuación se presenta el uso de estas herramientas para HONDUPAY. Ambas herramientas incluirán

la proyección de sus ingresos por 5 años consecutivos, alcanzando mayor número de participación de mercado.

#### 4.7.5.1 VALOR ACTUAL NETO

El Valor Actual Neto (VAN) es una herramienta financiera clave utilizada para evaluar la rentabilidad de la inversión y del proyecto en sí. Calcula el valor presente de los flujos de efectivo futuros, teniendo en cuenta la tasa de descuento. Un VAN positivo indica que la inversión generará beneficios, mientras que uno negativo señala lo contrario.

#### 4.7.5.2 TASA INTERNA DE RETORNO

La Tasa Interna de Retorno (TIR) es una función fundamental dentro de la evaluación de proyectos de inversión. Representa la tasa de rendimiento anual esperada del proyecto y se utiliza para determinar si este es financieramente viable.

La TIR calcula la tasa a la cual el valor actual de los flujos de efectivo de un proyecto se iguala a la inversión inicial. Si la TIR es mayor que la tasa mínima requerida, el proyecto se considera rentable. Una TIR más alta indica una mayor rentabilidad potencial.



**Tabla 7. Condensado Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno**

	0	1	2	3	4	5
Beneficio LPS Adicionales		L 7,326,024	L 7,529,524	L 7,733,025	L 7,936,526	L 8,140,026
<b>Beneficios Adicionales</b>		<b>L 7,326,024</b>	<b>L 7,529,524</b>	<b>L 7,733,025</b>	<b>L 7,936,526</b>	<b>L 8,140,026</b>
<b>Gastos de Variables</b>		<b>L 2,100,000</b>	<b>L 2,226,000</b>	<b>L 2,359,560</b>	<b>L 2,501,134</b>	<b>L 2,651,202</b>
<b>Gastos Fijos</b>		<b>L 2,744,000</b>	<b>L 2,908,640</b>	<b>L 3,083,158</b>	<b>L 3,268,148</b>	<b>L 3,464,237</b>
<b>Egresos Adicionales</b>		<b>L 4,844,000</b>	<b>L 5,134,640</b>	<b>L 5,442,718</b>	<b>L 5,769,282</b>	<b>L 6,115,438</b>
Escudo Fiscal 30%		-L 355,230	-L 355,230	-L 355,230	-L 355,230	-L 355,230
<b>Beneficios de la Operación</b>	<b>-L 5,920,500</b>	<b>L 2,837,254</b>	<b>L 2,750,114</b>	<b>L 2,645,537</b>	<b>L 2,522,474</b>	<b>L 2,379,818</b>
	<b>INVERSION</b>					

<b>VAN DEL PROYECTO:</b>	<b>L 2,991,064.57</b>
<b>PERIODO DE RECUPERACION:</b>	<b>2.1</b>
<b>TIR</b>	<b>51%</b>

Valor Actual Neto  
Periodo de recuperacion

El Valor Actual Neto de la plataforma se presenta con un monto de HNL 2,991,064.57 cuyo resultado es de un valor positivo lo que determina viabilidad existente, por su parte, la Tasa Interna de Retorno o también conocida como Retorno sobre la Inversión (ROI) presenta un porcentaje positivo indicando que la plataforma HONDUPAY posee rentabilidad. A su vez, se expone el periodo de recuperación de la inversión con un tiempo aproximado de dos años y un mes.

#### 4.5.6 CONCLUSIONES SOBRE EL ESTUDIO FINANCIERO

Basado en la evaluación financiera realizada, se obtienen dos conclusiones clave para la plataforma HONDUPAY:

1. El Valor Actual Neto (VAN) positivo de HNL 2,991,064.57 demuestra que el proyecto es viable y tiene el potencial de generar beneficios económicos significativos. Además de presentar una Tasa Interna de Retorno (TIR) positiva que indica que la inversión en la plataforma es rentable y que el retorno de la inversión es favorable.

2. El período de recuperación de la inversión en aproximadamente dos años y un mes sugiere que el proyecto tiene un horizonte de recuperación relativamente corto, lo que lo hace aún más atractivo desde el punto de vista financiero, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

A través de un exhaustivo análisis en los diferentes aspectos a considerar sobre la viabilidad de la creación de una plataforma digital destinada para el uso principal de migrantes hondureños que residan en el extranjero, se pueden definir las siguientes conclusiones generales del estudio:

En el aspecto de mercado:

Se encontró en la actualidad un mercado potencial para HONDUPAY. Según la muestra de encuestados, un 63% considera la plataforma como una solución agradable ante los desafíos que presentan las remesas, como las tarifas elevadas, el proceso engorroso de retiro y demás. Estos también indicaron que optarían por una aplicación con el servicio de pago para servicios especializados de la salud y beneficios.

En el aspecto técnico:

Las plataformas digitales tienen más mercado que nunca en la actualidad, por ello la adopción de HONDUPAY por los usuarios se consideraría un proceso amigable y de fiar. Además de esto, las facilidades de la tecnología como los webs Services y alojamientos en nube permiten que transacciones que tomaran horas en realizarse puedan llevarse a cabo con un clic. A su vez, los costos de creación y desarrollo tecnológico son relativos para la cantidad de ingresos que la aplicación permite generar por lo que se acepta la viabilidad de esta.

En el aspecto legal:

Las normas regulatorias del país indagan exhaustivamente sobre las Fintech, por lo que para poder ser establecida como una compañía como tal debe de cumplir todos los requisitos que dictamina la ley, además de cumplir con un patrimonio de HNL 30,000,000.00 para poder responder ante cualquier conflicto legal. Sin embargo, el Estado permite iniciar la organización con el mínimo de HNL 3,000,000.00 correspondientes al 10% de la inversión en total, esto representa un espacio de oportunidad para la plataforma, por tanto, se considera viable. No obstante, debe tener siempre presente el cumplimiento de los estatutos del país.

En el aspecto financiero:

La inversión inicial de la plataforma se estima en HNL 5,920,500 que prometen ser recuperados en un tiempo aproximado de dos años y un mes, por lo que se considera relativamente pronto. Los métodos de financiamiento de la plataforma serán otorgados por las alianzas establecidas con socios que inviertan en la plataforma a cambio de una participación en la plataforma y un beneficio común.

En conclusión, la plataforma es viable para ser desarrollada e implementada, tomando en cuenta todos sus costos y aspectos. Los cálculos del Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR) indican claramente su potencial rentabilidad.

Además, el período de recuperación de la inversión es razonable, lo que sugiere una rápida entrada en beneficios. Esta viabilidad financiera se refuerza aún más por la demanda existente de servicios de remesas en Honduras y la posibilidad de diversificación de servicios futuros.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Aunque el estudio comprende la mayor parte de temas a considerar basados en la plataforma, también se mencionan buenas prácticas para realizar como una opción de un futuro no muy lejano:

1. De la muestra obtenida, más de la mitad de los encuestados indicaron que aceptan la propuesta de la plataforma, por lo que se reconoce una demanda actual existente, sin embargo, es importante no descuidar el crecimiento de los internautas como posibles futuros consumidores de la plataforma, llegando a ellos por medio de estrategias de marketing.
2. La inversión inicial representa un valor bastante fuerte, sin embargo, es de utilidad la reducción de los costos según las ganancias vayan incrementándose conforme el paso del tiempo, es importante tomar en consideración las buenas prácticas como el método Kaizen, que comprende mejoras continuas constantes para la obtención de ventajas a corto y largo plazo.
3. La plataforma siendo únicamente digital debe permanecer en constante mejoría por parte del equipo encargado de su desarrollo y funcionalidad, es importante considerar este aspecto como esencial para que la plataforma subsista y genere respectivas ganancias.
4. Dada la regulación gubernamental en torno a las Fintech y el dinero electrónico, es esencial mantener un estricto cumplimiento normativo. Esto implica trabajar en estrecha colaboración con las autoridades regulatorias y establecer protocolos sólidos de seguridad cibernética para proteger tanto los datos de los usuarios como las transacciones financieras.

## **CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD**

La plataforma digital de pago nombrada “HONDUPAY”, se refiere a una aplicación móvil que permita realizar pagos directos desde países extranjeros a Honduras. A través de esta solución, los usuarios pueden realizar pagos directamente desde el extranjero sin depender de las tradicionales remesas.

Basándose en los hallazgos obtenidos por medio de los diferentes estudios realizados durante la investigación, se han extraído conclusiones que apuntan a la viabilidad de crear y diseñar la plataforma, abarcando los aspectos relacionados con el mercado, la tecnología, el cumplimiento legal y la sostenibilidad financiera de esta.

### **6.1 CONCORDANCIA**

Se entiende por concordancia a la congruencia entre dos o más elementos que definen una misma cosa. En el contexto de la investigación, la concordancia refiere al enlace de todos los aspectos estudiados a lo largo de la búsqueda de factibilidad para la creación de una plataforma digital de pago que se oriente a hondureños en el extranjero.

A continuación, se presenta una tabla explicativa con la concordancia desde el título hasta los planes de acción propuestos para cada aspecto de la investigación.

**Tabla 8. Concordancia de Investigación**

Título	Objetivo General	Objetivos específicos	Conclusiones	Recomendaciones	Plan de acción
Estudio de Factibilidad: Creación de Plataforma digital de pago para Población Hondureña residente en Países xxtranjeros	Desarrollar una investigación en base a la viabilidad de crear una plataforma virtual de pago para hondureños que residen en el extranjero.	Analizar la demanda del mercado de hondureños en el extranjero que podrían beneficiarse de los servicios de pago y remesas, identificando sus necesidades y preferencias.	Se encontró un mercado potencial con una tasa de aceptación del 63%, quiénes consideran la plataforma como una solución agradable para la agilización de procesos de pago en Honduras.	Es importante no descuidar el crecimiento de los internautas como posibles futuros consumidores de la plataforma, llegando a ellos por medio de estrategias de marketing.	Implementar estrategias de marketing dirigidas en las comunidades más grandes de Hondureños en el extranjero, como California en Estados Unidos y Madrid en España.
		Evaluar viabilidad técnica para desarrollar la plataforma, asegurando la capacidad de procesamiento de transacciones y la accesibilidad para los usuarios.	HONDUPAY es viable debido a la creciente demanda de plataformas digitales, la confianza en su adopción, la eficiencia tecnológica y la relación costo-ingresos favorable.	La plataforma siendo únicamente digital debe permanecer en constante mejoría por parte del equipo encargado de su desarrollo y funcionalidad, es importante considerar este aspecto como esencial para que la plataforma subsista y genere respectivas ganancias.	Establecer un equipo delegado con asistencia de mantenimiento constante, además de las mejoras en el desarrollo y aspectos estéticos de la plataforma.
		Analizar viabilidad legal para determinar si es aceptable por las leyes regulatorias de Honduras.	Las regulaciones legales hondureñas son estrictas para las Fintech, pero permiten una inversión inicial mínima del 10% (HNL 3,000,000.00) en lugar del requisito total de HNL 30,000,000.00, lo que brinda una oportunidad para HONDUPAY, por lo que presenta viabilidad.	Es esencial mantener un estricto cumplimiento normativo. Esto implica trabajar en estrecha colaboración con las autoridades regulatorias y establecer protocolos sólidos de seguridad cibernética para proteger tanto los datos de los usuarios como las transacciones financieras.	Discutir los términos y regulaciones con cada una de las entidades afiliadas a la plataforma, para no sobrepasar ningún aspecto legal relevante.
		Estudiar viabilidad económica por medio de indicadores financieros para demostrar su efectividad.	La plataforma es viable, respaldada por cálculos de Valor Actual Neto positivo y su Tasa Interna de Retorno promediada en 51%, y con un período de recuperación razonable debido a la alta demanda de servicios de remesas en Honduras y oportunidades de diversificación.	Es de utilidad la reducción de los costos según las ganancias vayan incrementándose conforme el paso del tiempo, es importante tomar en consideración las buenas prácticas como el método Kaizen, que comprende mejoras continuas constantes para la obtención de ventajas a corto y largo plazo.	Analizar los costos mes a mes para recuperar en el tiempo estimado la inversión, reduciendo costos y utilizando herramientas prácticas para mejorar los procesos.

Fuente: (Elaboración propia)

## 6.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación, se proporcionó un cronograma de actividades estimado para el desarrollo de la plataforma HONDUPAY:

**Tabla 9. Cronograma de Actividades HONDUPAY**

No.	Actividad	Tiempo Estimado (Meses)
1	Definición de Objetivos y Metas	1
2	Análisis de Mercado	2
3	Desarrollo de la Plataforma	6
4	Integración de Servicios	2
5	Gestión de Seguridad y Cumplimiento Legal	3
6	Estrategias de Marketing	3
7	Contratación y Formación de Equipo de Soporte	2
8	Comunicación con Partes Interesadas	1
9	Seguimiento de Rendimiento	1
10	Gestión Financiera	1
11	Realización de pruebas	1
12	Lanzamiento de la Plataforma	1

Fuente: (Elaboración propia)

Este cronograma proporciona una visión general de las etapas clave en el desarrollo y lanzamiento de HONDUPAY, con un total estimado de 24 meses para completar todas las actividades.



## BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, E. T. (febrero de 2023). *Remesas Familiares en Honduras 2017-2022*. Obtenido de Banco Central de Honduras:  
<https://www.bch.hn/estadisticos/DIE/Investigaciones%20economicas/Remesas%20Familiares%20en%20Honduras%202017-2022.pdf>
- Amaya, Y. (16 de enero de 2022). *Cientos de migrantes salen de Honduras en caravana a EE. UU.* Obtenido de DW.com: <https://www.dw.com/es/cientos-de-migrantes-salen-de-honduras-en-caravana-hacia-eeuu/a-60438998#:~:text=La%20%20C3%BA%20ultima%20caravana%20de%20unas%207.000%20personas%20sali%C3%B3%20en%20enero%20del%202021.>
- Amazon. (2022). *Introducción a AWS*. Obtenido de AWS:  
[https://aws.amazon.com/es/getting-started/#:~:text=Amazon%20Web%20Services%20\(AWS\)%20es,el%20an%C3%A1lisis%20y%20mucho%20m%C3%A1s.](https://aws.amazon.com/es/getting-started/#:~:text=Amazon%20Web%20Services%20(AWS)%20es,el%20an%C3%A1lisis%20y%20mucho%20m%C3%A1s.)
- Arteaga, G. (22 de noviembre de 2021). *Fuentes primarias y secundarias: explicación con ejemplos*. Obtenido de testsiteforme: [https://www.testsiteforme.com/fuentes-primarias-y-secundarias/#google\\_vignette](https://www.testsiteforme.com/fuentes-primarias-y-secundarias/#google_vignette)
- Boletín Oficial de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. (febrero de 2021). *LAS REMESAS FAMILIARES COMO APOYO A LA ESTABILIDAD MACROECONÓMICA Y SU POTENCIAL PARA CONTRIBUIR A LA RECUPERACIÓN ECONÓMICA DEL PAÍS*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Honduras: <https://dircom.unah.edu.hn/dmsdocument/10761-boletin-unah-013-febrero-2021>
- Bravo, L. D. (septiembre de 2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Obtenido de Metodología de investigación en educación médica:  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)
- Brevo. (26 de junio de 2023). *Email marketing: qué es y para qué sirve (Guía completa 2023)*. Obtenido de Brevo: <https://www.brevo.com/es/blog/que-es-el-email-marketing/>
- Cabia, D. L. (1 de septiembre de 2020). *Malversación*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/malversacion.html>
- Cardona, L. (29 de noviembre de 2021). *Motores de búsqueda: qué son, cómo funcionan y cuáles son los principales*. Obtenido de Cyberclick:  
<https://www.cyberclick.es/que-es/motores-de-busqueda>

- CENTRAL LAW. (16 de marzo de 2022). *HONDURAS – Marco Normativo de Fintech*. Obtenido de Central Law: <https://central-law.com/honduras-marco-normativo-de-fintech/>
- Chavez, J. (05 de junio de 2022). *¿Qué es un Eslogan? Tipos, objetivos y ejemplos*. Obtenido de Ceupe magazine : <https://www.ceupe.com/blog/eslogan.html>
- Clavijo, C. (16 de febrero de 2022). *¿Qué es un modelo de negocios? Definición, tipos y cómo crearlo*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/modelo-negocio>
- Colmenares, D. M. (23 de abril de 2023). *¿Qué es la tecnología financiera?* Obtenido de CEUPE Magazine : <https://www.ceupe.com/blog/tecnologia-financiera.html>
- Coppola, M. (09 de mayo de 2023). *Qué es la ciberseguridad, para qué sirve y tipos*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/website/que-es-ciberseguridad>
- Corchado, A., & Solís, D. (26 de mayo de 2023). *Coyotes suben sus precios para cruzar la frontera desde México tras fin del Título 42*. Obtenido de aldiadallas: <https://www.dallasnews.com/espanol/al-dia/inmigracion/2023/05/26/nuevo-precio-coyote-cruzar-frontera/#:~:text=%E2%80%9CMe%20dicen%20que%20pagaron%20de,algunos%20los%20abandonaron%E2%80%9D%2C%20dice>.
- Corrales, J. A. (12 de junio de 2019). *Publicidad BTL o Below The Line: ¿qué es y cómo aplicarla a tus anuncios y campañas?* Obtenido de RockContent: <https://rockcontent.com/es/blog/publicidad-btl/>
- Costa, J. D. (15 de marzo de 2022). *¿Qué son las remesas y por qué la gente las envía?* Obtenido de Western Union: <https://www.westernunion.com/blog/es/que-son-las-remesas-y-por-que-la-gente-las-envia/>
- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, D. (2019). *Estudio sobre la Migración Laboral en Honduras*. Obtenido de ONU Migración: <https://nortedecentroamerica.iom.int/sites/g/files/tmzbd1276/files/documents/estudio-sobre-la-migracion-laboral-en-honduras-14.03.22.pdf>
- Departamento de Investigación Económica. (febrero de 2023). Obtenido de <https://www.bch.hn/estadisticos/DIE/Investigaciones%20economicas/Remesas%20Familiares%20en%20Honduras%202017-2022.pdf>
- Duarte, M. (05 de noviembre de 2019). *¿Cómo funciona Transferwise?* Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.mx/blog/mejores-cuentas-mexico/4367281-como-funciona-transferwise>
- EFE. (14 de abril de 2021). *Las remesas enviadas a Honduras suben 29 % pese a la covid-19*. Obtenido de swissinfo.ch: <https://www.swissinfo.ch/spa/honduras->

remesas\_las-remesas-enviadas-a-honduras-suben-29---pese-a-la-covid-19/46532480

- EFE. (24 de mayo de 2022). *Honduras debe focalizar subsidios y controlar cambio para preservar ingresos*. Obtenido de swissinfo.ch:  
[https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-econom%C3%ADa\\_honduras-debe-focalizar-subsidios-y-controlar-cambio-para-preservar-ingresos/47620726#:~:text=%2D%20La%20inflaci%C3%B3n%20y%20los%20efectos,local%20y%20focalizar%20los%20subsidios](https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-econom%C3%ADa_honduras-debe-focalizar-subsidios-y-controlar-cambio-para-preservar-ingresos/47620726#:~:text=%2D%20La%20inflaci%C3%B3n%20y%20los%20efectos,local%20y%20focalizar%20los%20subsidios).
- EFE. (13 de junio de 2023). *Las remesas enviadas a Honduras suben un 7,5 % en 5 meses de 2023, hasta 3.722,8 millones*. Obtenido de swissinfo.ch:  
[https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas\\_las-remesas-enviadas-a-honduras-suben-un-7-5---en-5-meses-de-2023--hasta-3.722-8-millones/48587134#:~:text=Buscar-,Las%20remesas%20enviadas%20a%20Honduras%20suben%20un%207%2C5%20%25%20en,2023%2C%20hasta%203.72](https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas_las-remesas-enviadas-a-honduras-suben-un-7-5---en-5-meses-de-2023--hasta-3.722-8-millones/48587134#:~:text=Buscar-,Las%20remesas%20enviadas%20a%20Honduras%20suben%20un%207%2C5%20%25%20en,2023%2C%20hasta%203.72)
- EFE. (13 de marzo de 2023). *Las remesas familiares en Honduras subieron un 12,2 % entre enero y febrero*. Obtenido de swissinfo.ch:  
[https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas\\_las-remesas-familiares-en-honduras-subieron-un-12-2---entre-enero-y-febrero/48357582#:~:text=Las%20remesas%20representan%20alrededor%20de%20l,sustentos%20de%20muchas%20familias%20hondure%C3%B1as](https://www.swissinfo.ch/spa/honduras-remesas_las-remesas-familiares-en-honduras-subieron-un-12-2---entre-enero-y-febrero/48357582#:~:text=Las%20remesas%20representan%20alrededor%20de%20l,sustentos%20de%20muchas%20familias%20hondure%C3%B1as).
- EFE. (14 de julio de 2023). *Remesas a Honduras suben 7,3% en el primer semestre de 2023 y suman US\$4.509 millones*. Obtenido de Revista Summa:  
<https://revistasumma.com/remesas-a-honduras-suben-73-en-el-primer-semestre-de-2023-y-suman-us4-509-millones/#:~:text=El%20BCH%20se%20B1al%20que%20los,6%20%25%20del%20total%20respectivamente>.
- Entorno Digital. (21 de junio de 2011). *Certificados SSL Verisign*. Obtenido de Entorno Digital: <https://www.entorno.es/noticias/certificados-ssl-verisign-n820>
- Equipo editorial, Etecé. (05 de mayo de 2022). *Técnicas de investigación*. Obtenido de Concepto.de.: <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>
- Excel Para Todos. (2023). *Escalas de medición*. Obtenido de Excel para Todos: [https://excelparatodos.com/escalas-de-medicion/#google\\_vignette](https://excelparatodos.com/escalas-de-medicion/#google_vignette)
- Fondo de Población de Naciones Unidas. (junio de 2009). *Análisis de Situación de Población en Honduras*. Obtenido de Distribución de Población: <https://www.unfpa.org/sites/default/files/admin-resource/3-Distribucion-de-Poblacion.pdf>

- Funes, R. (25 de mayo de 2023). *Desentrañando las causas del desempleo en Honduras*. Obtenido de ELÉUTERA: <https://eleutera.org/desentrañando-las-causas-del-desempleo-en-honduras/#:~:text=Las%20estad%C3%ADsticas%20dicen%20mucho%20sobre,el%202.4%20millones%20de%20hondure%C3%B1os.>
- Galeas, E. (17 de enero de 2023). *Vaticinan que en 2023 el desempleo en Honduras continuará siendo un problema sobre todo para las mujeres*. Obtenido de Criterio.hn: <https://criterio.hn/vaticinan-que-en-2023-el-desempleo-en-honduras-continuar-siendo-un-problema-sobre-todo-para-las-mujeres/#:~:text=El%20desempleo%20en%20Honduras%20afecta,desarrollo%20humano%20relativo%20al%20g%C3%A9nero.>
- Gerencia de Estudios - Depto. de Estadísticas. (mayo de 2021). *Reporte de Inclusión Financiera*. Obtenido de Comisión Nacional de Bancos y Seguros: <https://www.cnbs.gob.hn/wp-content/uploads/2021/05/Reporte-de-Inclusion-Financiera-2021.pdf>
- González, J. A., & Uribe, A. P. (2017). *MIGRACIÓN INTERNACIONAL, REMESAS E INCLUSIÓN FINANCIERA: EL CASO DE HONDURAS*. Obtenido de Foro Remesas: América Latina y El Caribe: <https://www.cemla.org/foroderemesas/notas/2017-05-notasderemesas-01.pdf>
- Gracia, D. (14 de febrero de 2020). *¿Qué es XOOM y cómo funciona?* Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/cuentas-bancarias-corrientes-ahorro-nomina/4459775-que-xoom-como-funciona>
- Gómez, M. C. (28 de junio de 2023). *Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>
- Hernández, B. (27 de febrero de 2023). *Las remesas son necesarias en la economía de Honduras*. Obtenido de Criterio.hn: <https://criterio.hn/las-remesas-son-necesarias-en-la-economia-de-honduras/>
- Hernández, C. (18 de agosto de 2022). *¿Por qué se les llama 'Coyotes' a los traficantes de migrantes? El fenómeno tiene más de 70 años*. Obtenido de Herald USA: <https://www.heraldousa.com/migracion/2022/8/18/por-que-se-les-llama-coyotes-los-trafficantes-de-migrantes-el-fenomeno-tiene-mas-de-70-anos-28377.html>
- Hurtado, J. (4 de febrero de 2023). *¿Cómo las remesas pueden ayudar o perjudicar las economías en América Latina?* Obtenido de France 24: <https://www.france24.com/es/programas/econom%C3%ADa/20230204-c%C3%B3mo-las-remesas-pueden-ayudar-o-perjudicar-las-econom%C3%ADas-en-am%C3%A9rica-latina>

- Isacson, A., Verduzco, A. L., & Meyer, M. (2 de junio de 2023). *A medio camino hacia Estados Unidos: un informe desde Honduras sobre migración*. Obtenido de WOLA, Incidencia a favor de los derechos humanos en las Américas: <https://www.wola.org/es/analisis/medio-camino-estados-unidos-informe-honduras-migracion/>
- La Prensa. (14 de abril de 2023). *¿Dónde viven los hondureños en España?* Obtenido de La Prensa: <https://www.laprensa.hn/premium/especiales/hondurenos-espana-madrid-barcelona-valencia-sevilla/honduras-migracion-migrantes-hondurenos-en-espana-madrid-barcelona-gerona-valencia-GE13064424>
- Lenis, A. (09 de marzo de 2022). *Competencia directa e indirecta: definición, diferencias y ejemplos*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/competencia-directa-indirecta>
- Londoño, P. (18 de julio de 2023). *Qué es el marketing mix: elementos y ejemplos de las 4 P*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/marketing-mix>
- Lugo, Z. (2014). *Población y muestra*. Obtenido de Diferenciador: <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- López, I. (4 de noviembre de 2020). *La importancia del Estudio Legal*. Obtenido de Diseño, evaluación y gestión de proyectos: <https://proyectosuntref.wixsite.com/proyectos/post/la-importancia-del-estudio-legal>
- Mendoza, C. (agosto de 2023). Generación de plataformas Web. (M. Guifarro, Entrevistador)
- Microsoft Team. (13 de julio de 2023). *¿Qué es Xamarin?* Obtenido de Microsoft: <https://learn.microsoft.com/es-es/xamarin/get-started/what-is-xamarin>
- Morales, M. (17 de marzo de 2022). *¿Cuál es la mejor empresa para enviar dinero al exterior: Wise o Western Union?* Obtenido de Monito.com: <https://www.monito.com/es/wiki/wise-vs-western-union>
- OCHA, Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. (25 de enero de 2023). *Honduras Panorama de Necesidades Humanitarias 2023 (noviembre 2022)*. Obtenido de Relief Web: <https://reliefweb.int/report/honduras/honduras-panorama-de-necesidades-humanitarias-2023-noviembre-2022#:~:text=Seg%C3%BAn%20estimaciones%20oficiales%2C%20m%C3%A1s%20del,extrema%2C%20en%20su%20mayor%20mayor%C3%ADa%20mujeres.>
- Ochoa, C. (08 de abril de 2015). *Muestreo aleatorio simple: Definición*. Obtenido de Netquest: <https://www.netquest.com/blog/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>

- ONU. (2020). *Honduras - Emigrantes totales*. Obtenido de Datosmacro.com: <https://datosmacro.expansion.com/demografia/migracion/emigracion/honduras#:~:text=Los%20hondure%C3%B1os%20emigran%20m%C3%A1s,196%20del%20ranking%20de%20emigrantes.>
- Ortega, C. (2020). *Herramientas de investigación académica: Cuáles son las 5 mejores*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/herramientas-de-investigacion-academica/#:~:text=Las%20herramientas%20de%20investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica%20consisten%20en%20%C3%ADtems%20que%20permiten,para%20nutrir%20el%20conocimiento%20cient%C3%ADfico.>
- Paguada, C. (26 de agosto de 2022). *Servicios públicos de Honduras, ¿cuáles son y qué funciones tienen en el país?* Obtenido de Tunota.com: <https://www.tunota.com/honduras-hoy/servicios-honduras/servicios-publicos-de-honduras-cuales-son-y-que-funciones-tienen-en-el-pais-2022-08-26>
- Pamplona, F. (02 de marzo de 2022). *Tipos de diseño de investigación: Una visión general*. Obtenido de Mind the Graph: <https://mindthegraph.com/blog/es/tipos-de-diseno-de-investigacion/>
- Paz, A. G. (marzo de 2021). *Las remesas en la economía de los hogares hondureños*. Obtenido de Repositorio Académico: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/180732>
- Perez, L. (20 de febrero de 2020). *Guía para construir la identidad visual de tu empresa con las mejores prácticas*. Obtenido de rockcontent. blog: <https://rockcontent.com/es/blog/identidad-visual/>
- Periódico Poder Popular HN. (10 de mayo de 2023). *Medidas anti-inflación del Gobierno de Xiomara Castro contrarrestan crisis económica mundial ante el alza de la canasta básica hondureña*. Obtenido de Poder Popular, El Gobierno del pueblo: [https://www.poderpopular.hn/vernoticias.php?id\\_noticia=3840#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20medio%20de%20comunicaci%C3%B3n,Lps%2011%2C938.85%20y%2011%2C895.00%2C%20respectivamente.](https://www.poderpopular.hn/vernoticias.php?id_noticia=3840#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20medio%20de%20comunicaci%C3%B3n,Lps%2011%2C938.85%20y%2011%2C895.00%2C%20respectivamente.)
- Pursell, S. (16 de marzo de 2023). *Manual de estrategias de marketing: definición, tipos y ejemplos*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategias-de-marketing>
- Quiroa, M. (1 de junio de 2020). *Emigración*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/emigracion.html>
- Quiroa, M. (29 de enero de 2020). *Remesa*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/remesa.html>

- Raeburn, A. (01 de julio de 2021). *Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos)*. Obtenido de asana.com: <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>
- Recinos, V. L. (octubre de 2003). *LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS MIGRANTES HONDUREÑOS*. Obtenido de Primer Coloquio Internacional, Migración y desarrollo: [http://meme.phpwebhosting.com/~migracion/primer\\_coloquio/9\\_3.pdf](http://meme.phpwebhosting.com/~migracion/primer_coloquio/9_3.pdf)
- Renderforest. (13 de diciembre de 2021). *¿Es el logo azul el adecuado para su marca?* Obtenido de Renderforest: <https://www.renderforest.com/es/blog/blue-logo#:~:text=En%20los%20logos%20de%20las,%2C%20la%20salud%2C%20y%20otros.>
- Rivera, I. R. (25 de junio de 2022). *¿Cómo funciona PayPal?* Obtenido de El Economista: <https://www.eleconomista.com.mx/tecnologia/Como-funciona-PayPal-20220625-0002.html>
- Roa, M. M. (30 de marzo de 2023). *El mapa mundial de Android y iOS*. Obtenido de Statista: <https://es.statista.com/grafico/29620/sistema-operativo-movil-con-la-mayor-cuota-de-mercado-por-pais/#:~:text=Seg%C3%BAn%20cifras%20de%20marzo%20de,que%20iOS%20representa%20el%2028%25.>
- Romero, M. M. (2023). *Metodología de la Investigación*. Perú: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/90/133/157>.
- Sánchez, M. (17 de enero de 2019). *Las tres rutas más utilizadas por los migrantes con rumbo a Estados Unidos*. Obtenido de La Prensa: <https://www.laprensa.hn/mundo/la-tres-rutas-mas-utilizadas-por-los-migrantes-con-rumbo-a-estados-HCLP1250755#image-1>
- Samaniego, G. (08 de agosto de 2022). *Enfoque, tipo, diseño y método de investigación [Aclarando conceptos]*. Obtenido de Mi Asesor de Tesis: <https://miasesor detesis.com/enfoque-tipo-diseno-metodo-de-investigacion/>
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. México.
- Schiliro, D. (27 de mayo de 2021). *Estudio Técnico de Proyecto*. Obtenido de Diseño, evaluación y gestión de proyectos: <https://proyectosuntref.wixsite.com/proyectos/post/estudio-t%C3%A9cnico-de-proyecto>
- Silva, D. d. (4 de marzo de 2021). *Guía completa para entender qué es el estudio de mercado y para qué sirve*. Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-estudio-de-mercado/>

- Silva, D. d. (05 de agosto de 2022). *Valores de una empresa: ¿cómo definirlos para ser marcantes?* Obtenido de Zendesk.com:  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/valores-de-una-empresa/>
- Sorto, G. (20 de abril de 2020). *Perfiles HDC: PixelPay, un startup hondureño que facilita los cobros en línea.* Obtenido de Honduras Digital Challenge:  
<https://hondurasdigitalchallenge.com/2018/11/26/perfiles-hdc-pixelpay-una-startup-hondurena-que-facilita-los-cobros-en-linea/>
- Staff. (27 de marzo de 2023). *Migración interna y externa de Honduras septiembre 2022.* Obtenido de Instituto Hondureño Nacional de Estadística:  
<https://ine.gob.hn/v4/2023/03/27/migracion-interna-y-externa-de-honduras-septiembre-2022/>
- Stefanu, Y. (16 de junio de 2015). *Tablas tamaño muestral.* Obtenido de Estudios Mercado: <https://www.estudiosmercado.com/tablas-tamano-muestral/>
- Torres, M. (03 de abril de 2023). *Houston, la ciudad de los hondureños en EE. UU., así viven los hondureños en Estados Unidos.* Obtenido de TuNota:  
<https://www.tunota.com/mundo/estados-unidos/houston-la-ciudad-de-los-hondurenos-en-eeuu-asi-viven-los-hondurenos-en-estados-unidos-2023-04-03>
- VISA. (2023). *Adopción de Remesas Digitales.* Obtenido de El Dinero Viaja:  
<https://www.visa.com.hn/asociandose-con-nosotros/informacion-para-socios/blog/remesas-digitales-reescribiendo-la-historia-de-nuestros-paises.html>
- Vlaicu, R. (26 de octubre de 2022). *Por qué se dispararon las remesas mientras la pandemia hacía estragos.* Obtenido de BID: <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/por-que-se-dispararon-las-remesas-mientras-la-pandemia-hacia-estragos/>
- Western Union. (11 de julio de 2023). *Western Union: 2 de cada 5 migrantes que viven en España dicen que si no pudiesen enviar dinero a casa su familia estaría en la pobreza.* Obtenido de CISION PR Newswire:  
<https://www.prnewswire.com/es/comunicados-de-prensa/western-union-2-de-cada-5-migrantes-que-viven-en-espana-dicen-que-si-no-pudiesen-enviar-dinero-a-casa-su-familia-estaria-en-la-pobreza-301873550.html>
- Williams. (2003). *Metodología de la Investigación.* Obtenido de [https://unitechonduras.instructure.com/courses/20210/files/4464315/download?download\\_frd=1](https://unitechonduras.instructure.com/courses/20210/files/4464315/download?download_frd=1)
- World Economic Outlook Database. (Abril de 2023). *Evolución anual de la tasa de inflación en Honduras desde 2015 hasta 2028.* Obtenido de Statista:  
<https://www.imf.org/en/Publications/WEO/weo-database/2023/April>



Zúñiga, F. G. (03 de agosto de 2015). *Servicios Web: qué son y qué tecnología usar en su desarrollo*. Obtenido de arsys.es: <https://www.arsys.es/blog/web-services-desarrollo>

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1. ENTREVISTA A EXPERTO**

Entrevista para HONDUPAY

Entrevistado: Kevin Yanes

Cargo: Supervisor Operativo

Empresa: Banco del País

Fecha: 3/09/2023

Teléfono: +504 3319-8700

Pregunta 1. ¿Qué experiencia tiene trabajando con clientes hondureños en el extranjero que envían remesas?

R:// Nuestra experiencia se centra en la intermediación con compañías remesadoras como Western Union. Todo trato se lleva a cabo directamente con estas compañías, y nuestra interacción se limita al benefactor. El beneficiario solo se entera de la solución propuesta por el remitente cuando acude a las instalaciones en el país extranjero.

Pregunta 2: ¿Cuál es la frecuencia y el método más común que utilizan los hondureños para enviar remesas desde el extranjero?

R:// La frecuencia de envío de remesas es diaria, y el método más comúnmente utilizado es el método tradicional. Las principales compañías remesadoras, como Western Union y MoneyGram, ofrecen la opción de depósito directo en cuenta, pero el beneficiario debe contar con toda la documentación necesaria para poder recibir la remesa de esta manera.

Pregunta 3: En su opinión, ¿cuáles son los principales desafíos que enfrentan los hondureños al recibir remesas?

R:// Uno de los principales desafíos es que no existe una relación directa entre el remitente y el beneficiario a través de instalaciones como Western Union. La presencia de intermediarios, como los bancos, limita la disponibilidad de información financiera para los receptores.

Pregunta 4. ¿Cree que una plataforma digital facilitaría el proceso de envío de remesas para los hondureños en el extranjero? ¿Por qué?

R:// Sí, una plataforma digital podría facilitar el proceso de envío de remesas. Sin embargo, el tradicionalismo arraigado en la población podría ser un factor que dificulte la adopción de una plataforma de este tipo.

Pregunta 5. ¿Cómo afectaría la creación de esta plataforma a la relación entre los hondureños en el extranjero y su banco?

R:// La creación de esta plataforma podría afectar principalmente a las compañías que manejan las remesas, como Western Union, ya que recibirían una comisión por cada remesa enviada y cobrada. En cuanto a la relación entre los hondureños en el extranjero y su banco, podría tener un impacto menor en comparación con las compañías remesadoras.

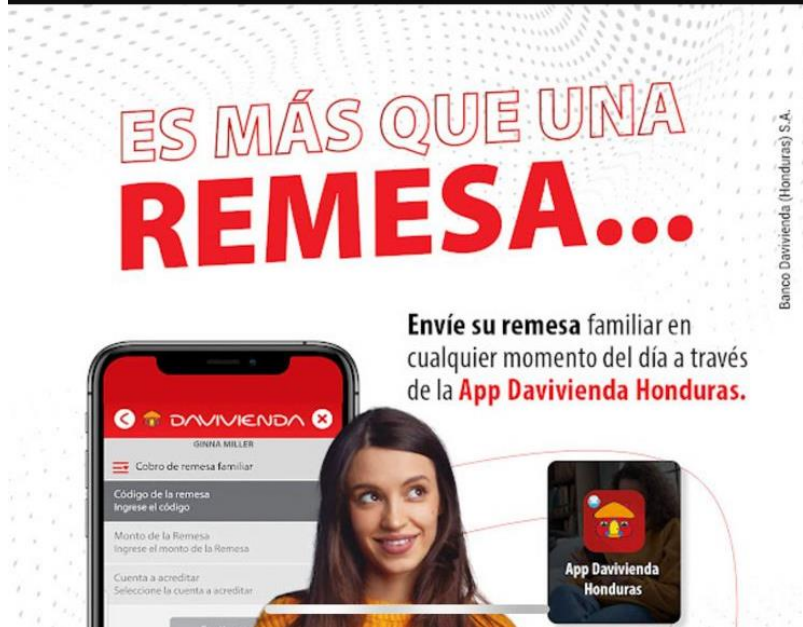
Pregunta 6. ¿Cómo cree que esta plataforma podría contribuir a la economía y las finanzas en Honduras?

R:// Esta plataforma contribuiría principalmente a la economía de las personas en países extranjeros, ya que garantizaría la seguridad de sus transacciones y la entrega de los fondos de manera confiable. Además, abriría más oportunidades de desarrollo e inversión en Honduras. Los usuarios seguirían pagando comisiones a las compañías prestadoras de servicios, pero con la ventaja de una mayor seguridad en las transacciones.

Pregunta 7. En su opinión, ¿cuáles son los obstáculos más importantes que podrían enfrentar en la implementación y adopción exitosa de esta plataforma digital?

R:// Uno de los obstáculos clave sería convencer a una institución financiera para establecer acuerdos y negociaciones con las compañías en Honduras. Además, se debería garantizar la seguridad del cliente y el reconocimiento de la marca para los usuarios.

## ANEXO 2. OBSERVACIÓN DE PUBLICIDAD HABITUAL DE REMESAS



## ANEXO 3. EXPEDIENTE AUTORIZACIÓN DEL CRAI PARA DERECHOS DE AUTOR

### **AUTORIZACIÓN DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DEL INFORME DE PROYECTO DE PREGRADO**

Señores

**CENTRO DE RECURSOS PARA  
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACION (CRAI)  
CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO (CEUTEC)  
San Pedro Sula, Cortes, Honduras**


Estimados:

Yo, Madelyn Vanessa Guifarro Izaguirre, de San Pedro Sula, autor del trabajo de pregrado titulado: Estudio de Factibilidad para la creación de una plataforma digital de pago para población hondureña residente en países extranjeros, presentado y aprobado en Septiembre 2023, como requisito previo para optar al título de pregrado en Licenciatura en Mercadotecnia y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de pregrado de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), por este medio autorizo a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC/CEUTEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en las salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.
- 2) Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC/CEUTEC la titularidad de los derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC/CEUTEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de Ciudad de San Pedro Sula, Cortes, Honduras a los 8 días del mes de septiembre de 2023.

  
\_\_\_\_\_  
**Madelyn Vanessa Guifarro Izaguirre**  
**61811570**