



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TESIS DE POSTGRADO**

**PLAN DE ESTRATEGIAS PARA INCENTIVAR LA  
BANCARIZACIÓN EN LOS CLIENTES DE REMESAS  
FAMILIARES**

**CASO: BAC HONDURAS**

**SUSTENTADO POR:**

**GLADYS MARIA ROJAS SIMÓN**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN FINANZAS**

**TEGUCIGALPA, M.D.C.**

**HONDURAS, C.A.**

**ENERO, 2012**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO**

**SECRETARIO GENERAL**

**JOSÉ LESTER LÓPEZ PINEL**

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

**FERNANDO PEÑA CABÚS**

**VICERRECTORA DE OPERACIONES**

**ROSALPINA RODRIGUEZ GUEVARA**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO**

**MARLON BREVÉ REYES**

**PLAN DE ESTRATEGIAS PARA INCENTIVAR LA  
BANCARIZACIÓN EN LOS CLIENTES DE REMESAS  
FAMILIARES  
CASO: BAC HONDURAS**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN FINANZAS**

**ASESOR METODOLÓGICO  
JOSETTE AGUILAR TRIMINIO**

**ASESOR TEMÁTICO  
MARICRUZ APARICIO DE SÁNCHEZ**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**GABRIELA NUÑEZ  
MARIO SIERRA  
INA RUTH GUARDADO**

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada primeramente a Dios y la Virgen por permitirme lograr esta meta y acompañarme en cada uno de los pasos de mi vida.

También dedico esta tesis a mis padres y mis abuelos, ya que gracias a ellos hoy por hoy soy una persona con valores, ética y con una preparación académica que no todos tienen el privilegio de optar y que ellos con muchos sacrificios lucharon por regalarme en la vida.

## **Agradecimiento**

Esta tesis es significado de la culminación de una meta personal, el cual no hubiera logrado sin el apoyo de Dios, La Virgen María, mis familias, amigos y asesores.

Por tanto quiero agradecerles primeramente a Dios y a la Virgen por haberme dado la capacidad para lograr cumplir con mis metas y sueños guiándome y acompañándome en todo momento.

También deseo agradecer a mi familia y amigos por el apoyo brindado y comprensión durante el inicio y desarrollo de mi Maestría. Gracias por incentivar y apoyarme cada día en los proyectos personales, celebrando a mi lado los triunfos pero más importante, ayudándome a levantarme y aprender de las caídas para lograr finalizar las metas exitosamente.

Por último pero no menos importante agradecer a mis profesores, en especial a mis dos asesoras de tesis por el apoyo, orientación y asesoría, para la elaboración y terminación de esta tesis.

# ÍNDICE

## CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCION.....	1
1.2 ANTECEDENTES.....	2
1.3 LA MIGRACIÓN EN AMERICA LATINA.....	3
1.4 LA MIGRACIÓN MUNDIAL.....	4
1.5 LA MIGRACIÓN Y LAS REMESAS FAMILIARES EN HONDURAS.....	5
1.6 LA BANCARIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE REMESAS FAMILIARES EN HONDURAS.....	6
1.7 LA BANCARIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE REMESAS EN BAC HONDURAS.....	7
1.8 DEFINICION DEL PROBLEMA.....	8
1.9 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	8
1.10 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.11 HIPOTESIS.....	9
1.12 JUSTIFICACION.....	9

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO CONCEPTUAL.....	12
2.2. MARCO LITERARIO.....	14
2.2.1 REMESAS FAMILIARES.....	14
2.2.2 LOS PAISES RECEPTORES DE REMESAS FAMILIARES EN AMÉRICA LATINA.....	15
2.2.3 PRINCIPALES CAUSAS DE LA MIGRACIÓN EN HONDURAS.....	15
2.2.4 EL PERFIL DE LOS REMITENTES Y DESTINATARIOS.....	16
2.2.5 PRINCIPALES LUGARES DE ENVÍO DE REMESAS PARA HONDURAS.....	17
2.2.6 PRINCIPALES LUGARES DE RECEPCIÓN DE REMESAS EN HONDURAS.....	18
2.2.7 EL TPS.....	19
2.2.7.1 Que es el TPS.....	19
2.2.8 IMPACTO DE LAS REMESAS EN HONDURAS.....	20
2.2.8.1 Factores positivos de las remesas en honduras.....	20
2.2.8.2 Factores negativos de las remesas en honduras.....	21
2.2.9 CRONOLOGIA BAC Y PROGRAMA DE BANCARIZACIÓN DE BAC HONDURAS.....	21
2.2.10 PROYECTOS DE LA EMPRESA PRIVADA Y PÚBLICA.....	23
2.2.10.1 “Programa innovador de remesas solidarias y productivas”.....	23
2.2.10.2 “Amigos del Migrante”.....	24
2.3 MARCO REGULATORIO.....	25
2.3.1 LEY MONETARIA.....	25
2.3.2 LEY CONTRA EL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS.....	25
2.3.3 REGLAMENTO PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL USO INDEBIDO DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL LAVADO DE ACTIVOS.....	26
2.3.4 REGLAMENTO PARA LA NEGOCIACIÓN PÚBLICA DE DIVISAS EN EL MERCADO CAMBIARIO.....	26
2.3.5 CÓDIGO DE DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO.....	28
2.3.6 RESOLUCIÓN NO.325-9/2003 DEL BCH.....	28

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS.....	29
3.2 ESQUEMA DE DISEÑO.....	29
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	31

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	31
---------------------------------	----

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

4.1 RESULTADOS Y ANALISIS.....	32
--------------------------------	----

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

5.1 CONCLUSIONES.....	48
5.2 RECOMENDACIONES.....	49

## **CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD**

6.1 PLAN DE ESTRATEGIAS PARA INCENTIVAR LA BANCARIZACIÓN EN LOS CLIENTES DE REMESAS FAMILIARES CASO BAC HONDURAS.....	51
6.2 INTRODUCCIÓN.....	51
6.3 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN.....	51

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>60</b>
--------------------------	-----------

## **ANEXOS**

ENCUESTA.....	62
ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS.....	66

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

FIGURA 1 USO DE LAS REMESAS FAMILIARES EN HONDURAS.....	3
FIGURA 2 MAPA DE AMERICA LATINA POR INGRESOS DE REMESAS FAMILIARES.....	4
FIGURA 3 ESTADISTICAS DE INMIGRANTES EN EL MUNDO.....	5
FIGURA 4 PAÍSES RECEPTORES DE INMIGRANTES.....	5
FIGURA 5 OCUPACIONES DE LOS EMIGRANTES RESIDENTES EN ESTADOS UNIDOS.....	6
FIGURA 6 INGRESO DE LAS REMESAS FAMILIARES.....	10
FIGURA 7 PAÍSES RECEPTORES DE REMESAS EN AMÉRICA LATINA.....	15
FIGURA 8 PERFIL DE REMITENTES.....	17
FIGURA 9 PRINCIPALES LUGARES DE ENVÍO DE REMESAS PARA HONDURAS.....	17
FIGURA 10 ESTADOS DE RESIDENCIA DE LOS MIGRANTES EN ESTADOS UNIDOS.....	18
FIGURA 11 PRINCIPALES LUGARES DE RECEPCIÓN DE REMESAS EN HONDURAS.....	18
FIGURA 12 CIUDADES EN LAS QUE SE APLICARON LAS ENCUESTAS.....	35
FIGURA 13 GÉNERO.....	32
FIGURA 14 PREGUNTA 1.....	33
FIGURA 15 PREGUNTA 2.....	34
FIGURA 16 PREGUNTA 3.....	35
FIGURA 17 PREGUNTA 4.....	36
FIGURA 18 PREGUNTA 5.....	37
FIGURA 19 PREGUNTA 6.....	38
FIGURA 20 PREGUNTA 7.....	39
FIGURA 21 PREGUNTA 8.....	40
FIGURA 22 PREGUNTA 9.....	40
FIGURA 23 PREGUNTA 10.....	40
FIGURA 24 PREGUNTA 11.....	41
FIGURA 25 PREGUNTA 12.....	42



FIGURA 26 PREGUNTA 13.....43  
FIGURA 27 PREGUNTA 14.....44  
FIGURA 28 PREGUNTA 15.....46

# PLAN DE ESTRATEGIAS PARA INCENTIVAR LA BANCARIZACIÓN EN LOS CLIENTES DE REMESAS FAMILIARES CASO: BAC HONDURAS

AUTORES:

Gladys María Rojas Simón

## Resumen

Las Remesas familiares se han convertido en uno de los principales ingresos de divisas para nuestro país. Actualmente el ingreso por Remesas Familiares representa el 11.1% o la tercera fuente de ingresos en muchos hogares hondureños.

El mayor movimiento migratorio de población lo tiene Estados Unidos de América, cuenta aproximadamente con 53 millones de inmigrantes de los cuales el 19% son indocumentados.

Los ingresos de los inmigrantes en Estados Unidos en los últimos años, entre el 2000 y 2008 la tasa de crecimiento de remesas enviadas a América Latina mostraba el 17%. Como consecuencia de la crisis laboral el envío de remesas ha declinado sustancialmente, por lo que a finales del 2009 se dio un decrecimiento.

De la población total de Honduras el 12% ha migrado a otros países. Esta cifra representa que 1 de cada 9 habitantes vive fuera del país, siendo Estados Unidos en el que residen, el restante 6.1% reside en Canadá, México y España.

La mayor parte de remesas es enviada a la región norte de Honduras donde se concentra el mayor porcentaje de familias receptoras de remesas.

Los efectos positivos de las remesas familiares mejoran la economía del país y se ven reflejados directamente en la balanza de pagos presentada por el Banco Central de Honduras, no obstante debemos tomar en cuenta que trae consigo aspectos negativos como ser la presión inflacionaria y la liquidez en el país. Para mitigar este efecto el BCH debe mantener una política monetaria activa.

El gobierno se ha involucrado en el uso productivo de las remesas que ingresan al país lanzando el proyecto “Programa Innovador de Remesas Solidarias y Productivas”,

mientras tanto la AHIBA con sus bancos afiliados apoya al migrante desde el Centro de Atención al Migrante Retornado mediante el proyecto “Amigos del Migrante”.

En Honduras no existe una ley vigente que regule directamente las remesas familiares no obstante es controlado algunas leyes y reglamentos que velan por el cumplimiento de la prevención del lavado de activos entre otros.

Para la realización de tesis se utilizó una metodología basada en la aplicación de encuestas a clientes de remesas de BAC Honduras, en el que se logró identificar las preferencias y necesidades del mercado, que recibe Remesas Familiares en Bac Honduras.

Como resultado de la investigación se logró recomendar a Bac Honduras una serie de estrategias que logrará, hacer crecer y fortalecer su plan de bancarización de las cuentas de Remesas.

# CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 INTRODUCCIÓN

Las remesas familiares representan la principal fuente de moneda extranjera para el país, por encima de las exportaciones de mercancías generales, maquila y turismo. En el 2010 el envío de remesas hacia Honduras fue de 2.631 millones de dólares, equivalente al 17.1% del Producto Interno Bruto (Banco Central de Honduras,2010,Balanza de Pagos)

Para finales del año 2011 se estima que los “migra dólares”, como comúnmente se les llama, estarían finalizando en USD\$2,702 millones de dólares. El 92% de los emigrantes que envían remesas residen en Estados Unidos, seguido por orden de importancia por España, Canadá y México. La mayor parte de los envíos se realizan por medio de las Casas Remesadoras, las cuales operan en su mayoría desde Estados Unidos y han utilizado como estrategia la baja de costos para estimular el envío de remesas (CEMLA,2008,Remesas Internacionales en Honduras).

En los últimos años se ha incrementado de manera significativa la participación de las transferencias de remesas por medios electrónicos. Esto ha propiciado un cambio en la estructura del mercado de dichas transferencias lo que, a su vez, ha respondido a los avances tecnológicos y a una mayor competencia entre los diferentes segmentos de desarrollo y pago que dan el servicio de remesas.

De acuerdo con el informe del Banco Central de Honduras, la mayoría de los emigrantes envían remesas una vez al mes, con un monto promedio de 300 dólares (BCH, Agosto 2011, Informe de Encuestas de Remesas Familiares enviadas por hondureños).

En el Capítulo 1, se detalla una descripción sobre los antecedentes de las remesas iniciando con la migración en América Latina y el inicio de los programas de bancarización para los clientes de remesas en Honduras, ahondando principalmente en el Programa de Bancarización de BAC Honduras, quien es el banco pionero en desarrollar iniciativas de inclusión financiera en el segmento de remesas.

En el capítulo 2, se encuentra un marco conceptual que guiará los términos más utilizados en el contexto de las remesas. Luego, identificará un marco literario en el cual se encuentran temas específicos en los que las Remesas influyen a nivel de país y la tendencia del mercado de las remesas. Finalizando el capítulo 2 las regulaciones y otras políticas que rigen el mercado de las remesas de forma directa o indirectamente.

La metodología de trabajo aplicada se encuentra en el capítulo 3, la que describe el método de selección de la muestra, puntos y estrategias de la encuesta a los clientes de remesas de Bac Honduras. En el capítulo 4 describe los resultados y análisis obtenidos.

Una vez analizadas las respuestas de los clientes se estructuró el capítulo 5 en el que se determinan las conclusiones y recomendaciones que se brindan a Bac Honduras. Estas están basadas en las preferencias y necesidades de los clientes que fueron identificadas en los resultados analizados en el capítulo 4.

Se presentan de igual forma recomendaciones realizadas al Plan de Estrategias para bancarización a clientes de remesas, el que fue alimentado con estrategias que están siendo utilizadas a nivel mundial como a nivel local. Concluyendo de esta forma con el capítulo 6 que se denota como la aplicabilidad de la tesis.

## **1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Las Remesas Familiares constituyen la tercera fuente principal de los ingresos de los hogares en Honduras, representando el 11.1 % por ciento del ingreso familiar (INE, 2010, Encuesta Permanente de Hogares).

Los principales receptores de estas remesas son los padres de familia de los emigrantes. Alrededor del 70 % de estos ingresos son utilizados para gastos de alimentación, compra de ropa y artículos entre otros; el 12% por ciento es utilizado en medicamentos, el 9% por ciento en adquisición o mejora de vivienda, el 5% por ciento se utiliza en educación y solamente el 4% por ciento para ahorros e inversiones (CEMLA y MIF, 2002, Programa de Remesas).

Razón por la que la remesa que es enviada con tanto esfuerzo es considerada una oportunidad para alcanzar las metas familiares y ahorrar como un beneficio para la familia.

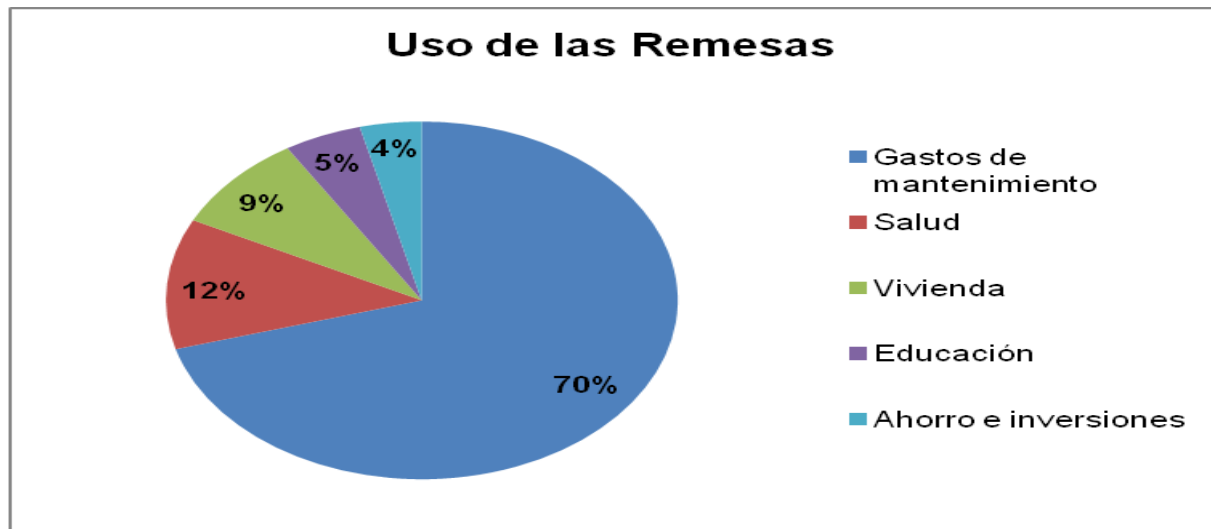


Figura 1: Uso de las Remesas Familiares en Honduras

Fuente: CEMLA Y MIF 2002

### 1.3 LA MIGRACIÓN EN AMÉRICA LATINA

Los ingresos de los emigrantes en Estados Unidos se han visto afectados por la crisis financiera. Entre el año 2000 al 2008 la tasa de crecimiento de las remesas enviadas a América Latina mostraba un crecimiento del 17%. Como consecuencia de la crisis laboral principalmente de Estados Unidos, los ingresos de los emigrantes se vieron afectados sustancialmente por lo que para finales del año 2009 se dio un decrecimiento del 15% por ciento en la tasa anual cerrando el año con US\$58.8 mil millones de dólares (FOMIN, 2010, Las Remesas a America Latina y El Caribe durante el 2009).

Según encuesta realizada por el FOMIN en el mes de agosto del 2009, la frecuencia de envío de remesas que los emigrantes enviaba a sus familiares pasó de ser 15.3 envíos anuales a 12 envíos anuales durante el 2009.

El país que más ha sido afectado por la crisis en Estados Unidos es México llegando a una disminución del 16% por ciento, mientras que los países centroamericanos fueron los

menos afectados, reportando una disminución del 9% en el envío de remesas durante el año 2009 (FOMIN, 2010, Las remesas en America Latina y El Caribe durante el 2009).



Figura 2: Mapa de América Latina por Ingresos de Remesas (USD MM)

Fuente: FOMIN, 2010, Las remesas en America Latina y El Caribe durante el 2009

## 1.4 LA MIGRACIÓN MUNDIAL

Para algunos representa libertad, para otros una oportunidad de una mejor calidad de vida, “el sueño americano” es el anhelo de los que migran de su país de origen hacia los Estados Unidos en busca de un mejor futuro para ellos y su familia.

Durante el siglo XIX Estados Unidos se convierte en el punto focal para los migrantes debido a sus condiciones de empleo y tierra, caso contrario de los países en sub desarrollo que su población económicamente activa es más alta y los ingresos más bajos. Según estudios realizados por las Naciones Unidas en el 2010, Estados Unidos es el mayor receptor de inmigrantes con cerca de 43 millones de legales y con un estimado de 10 millones de indocumentados. Seguido de Estados Unidos se encuentra Rusia, Alemania, Canadá, Francia, Reino Unido y España. (PNUD, 2010, Informe Sobre Desarrollo Humano 2009)



Figura 3: Estadística de Inmigrantes en el Mundo  
Fuente: PNUD, 2010.

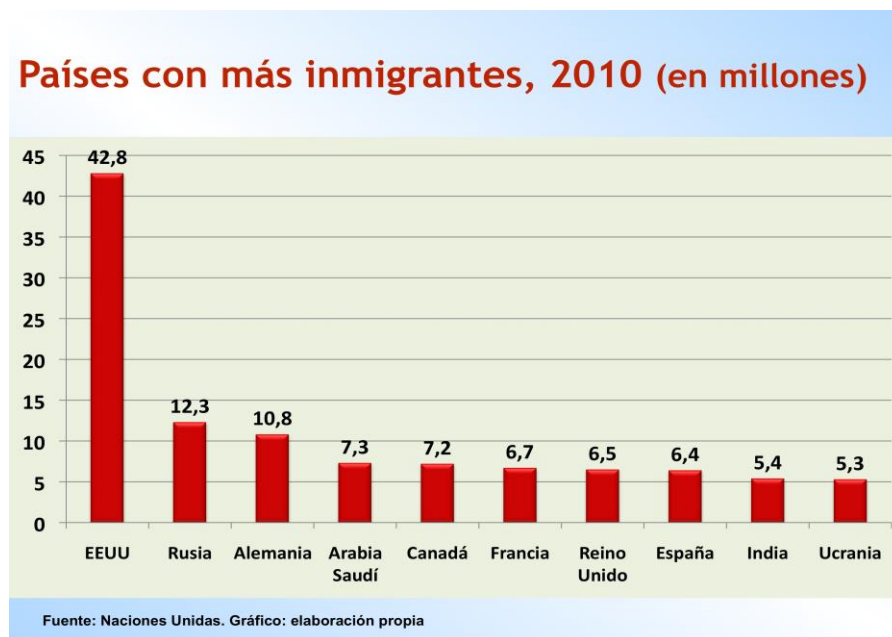


Figura 4: Países Receptores de Inmigrantes

## 1.5 LA MIGRACIÓN Y LAS REMESAS FAMILIARES EN HONDURAS

La pérdida de más de USD 3 mil millones de dólares por los desastres que ocasionó el Huracán Mitch aumentó significativamente la ola migratoria hondureña. El factor principal que incentivó que la migración se diera hacia a los Estados Unidos fue el auge que se dio en la industria de la construcción, el cual absorbió el 47.9 por ciento de los emigrantes hondureños (Comunidad Americana, 2007)



Según un estudio realizado por la Comunidad Americana en el año 2007, de 74.7% por ciento de todos los hondureños económicamente activos en los Estados Unidos, el 30.4% por ciento se dedica al sector de las construcción, seguido por el 30% por ciento que se desempeña en el área de servicio, Producción y Transporte ocupa el tercer lugar con un 20%, a menor escala se encuentra Ventas, Profesionales, Agricultura entre otros (Comunidad Americana, 2007).

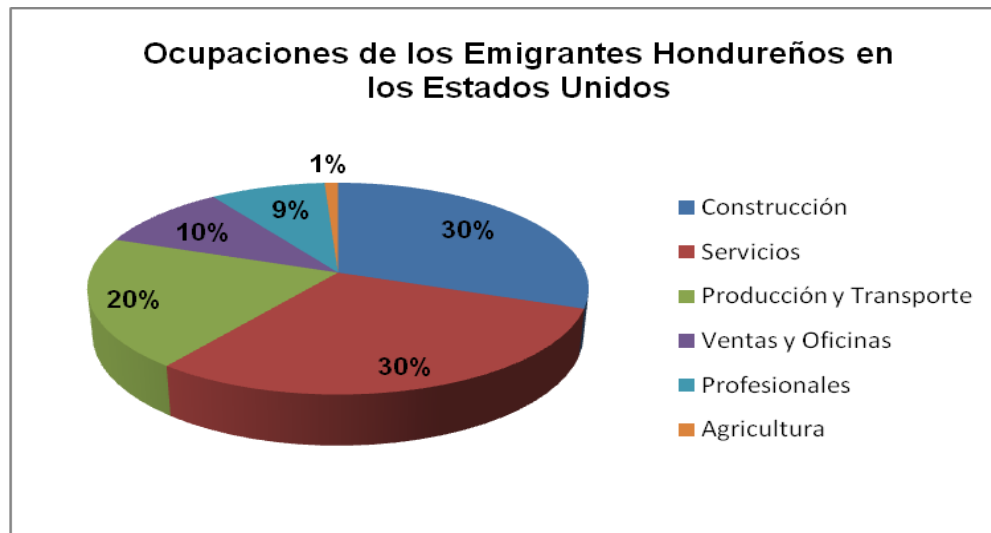


Figura 5: Ocupaciones de los Emigrantes residentes en Estados Unidos

Fuente: Comunidad Americana, 2007

## 1.6 LA BANCARIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE REMESAS EN HONDURAS

Dado a su estatus legal, por falta de documentos de identidad o simplemente por la incertidumbre y miedo a la deportación, los emigrantes no cuentan con la oportunidad de aperturar una cuenta de ahorro en un banco en los Estados Unidos, por lo que en este caso envían el dinero excedente a sus familiares con la esperanza que estos ahorren para el momento en que sean deportados o en su momento de regresar al país.

En muchas de las ocasiones, ese excedente es utilizado para gastos en productos de consumo y muy pocas veces utilizado para el ahorro e inversión.

Actualmente en Honduras solamente 5 bancos comerciales cuentan con una Cuenta de Ahorro para el segmento de remesas. Dichas cuentas son el inicio en el ciclo de vida

financiero del cliente de remesas, al cual como valor agregado se le ofrecen productos colaterales a la cuenta como ser tarjetas de débito, seguros y otros que orientan al cliente de remesas al uso de otros servicios ofrecidos en el mercado.

Los bancos de Honduras se han concentrado en bancarizar a los receptores de remesas, ofreciéndoles cuentas de ahorro y los servicios colaterales, pero han dejado sin explotar un mercado amplio que son los migrantes mismos, quienes podrían utilizar la cuenta de ahorro como un mecanismo de patrimonio para su retiro al retornar.

## **1.7 LA BANCARIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE REMESAS EN BAC HONDURAS**

En el año 2006 Bac Honduras, en ese momento BAC Bamer, lanzó un portafolio de productos destinados para remesas familiares que contaba con una cuenta de ahorros acompañada de una tarjeta de débito, como principal motor de generación del ahorro. Paralelamente, el programa de fidelidad del producto contaba con un plan de asistencia para el rubro de la salud y repatriación de cuerpos.

Como una nueva estrategia en el año 2008, BAC BAMER desarrolló la segunda versión de bancarización a los clientes de remesas, donde a través del desarrollo del cliente contaría con un modelo de ciclo de vida para la inclusión financiera:

1. Kiosco de Remesas y una cuenta basada en las mismas. Para poder proporcionar a más receptores de remesas acceso a su cuenta de ahorros BAC BAMER, en sucursales selectas por toda Honduras. Estos proporcionan información especializada sobre productos y servicios financieros, así como asistencia para responder a inquietudes sobre el tema.
2. Préstamos de vivienda, después de mantener una cuenta de ahorros basada en remesas durante cierto tiempo, los beneficiarios son evaluados para ver si son elegibles a un préstamo de vivienda.
3. Préstamo personal, en esta etapa, los beneficiarios pueden tener acceso a préstamos adicionales, por ejemplo, para comenzar una pequeña empresa o fortalecer un negocio.

## **1.8 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

A Honduras ingresan anualmente un promedio de USD \$2,569 millones de dólares, este en su mayoría es utilizado en el consumo. Según encuesta realizada por el Banco Central de Honduras, solamente el 4% de estos es utilizado para el ahorro e inversión (BCH, Agosto 2011, Informe de Encuestas de Remesas Familiares enviadas por hondureños).

Cabe mencionar que este 4 % destinado al ahorro e inversión, en muchas ocasiones no son administrados mediante un producto del servicio bancario como ser una cuenta de ahorro. En el caso de la inversión en su mayoría son el inicio o mejora de un negocio pequeño o mediano, en la que su estructura o ingresos no son formales. Estos negocios son dirigidos por los familiares del migrante pero en la mayoría de las ocasiones estos familiares no cuentan con una preparación adecuada para dirigir o administrar el negocio de la mejor manera.

En Honduras no se ha formalizado el segmento de remesas en un ciclo financiero, en el que el receptor de la remesa tenga la cultura del ahorro y le dé un uso productivo a esta remesa. Esta inclusión financiera sería un inicio de record crediticio lo cual abriría las puertas de este cliente al acceso de créditos para: educación, salud y vivienda e incluso formar parte de una cartera crediticia PYME para mejorar o expandir los negocios personales.

## **1.9 OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **1.9.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan de estrategias que incentive el Programa de Bancarización de Remesas Bac Credomatic de Bac Honduras.

### **1.9.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar cuál es el perfil de los clientes que cobran sus remesas en Ventanillas de Bac Honduras.
- Determinar cuáles son las necesidades de los clientes de remesas de Bac Honduras.

- Diseñar un Producto o Servicio que permita incentivar al cliente de remesas a crecer en su ciclo de vida financiero en la Institución.

## **1.10 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

- ¿Qué estrategias se están utilizando actualmente en el mercado local para incentivar el uso productivo de las remesas?
- ¿Qué estrategias novedosas se están dando a nivel mundial que puedan ser aplicadas en Remesas Bac Credomatic para incentivar la bancarización?
- ¿Qué productos o servicios puede ofrecer Remesas Bac Credomatic para atraer más clientes y fidelizar los existentes?

## **1.11 HIPÓTESIS**

### **1.11.1 HIPÓTESIS DE TRABAJO**

H1: El uso de la remesa de un beneficiario o receptor de remesa principalmente para consumo y no para ahorro e inversión.

### **1.11.2 HIPÓTESIS COROLARIAS**

H2: Los receptores de remesas pueden cultivar la cultura del ahorro, al ser educados a través de herramientas como la educación financiera y hacer uso productivo del efectivo generado.

## **1.12 JUSTIFICACIÓN**

Las remesas familiares son la principal fuente de ingreso de divisas en el país, con un ingreso promedio anual de US\$ 2,569 millones de dólares. El ingreso de esas divisas ayuda a mantener la tasa de cambio haciendo aportaciones significativas a las reservas internacionales del Banco Central de Honduras.

El tema de la migración y remesas existe desde hace muchos años, pero en las investigaciones y el auge del negocio se están dando en la actualidad como una novedad, por lo que no se le había dado la importancia real que tienen en la economía a nivel de país como a nivel personal.

Desde el año 2002 por consecuencia del Huracán Mitch se abrió una nueva generación de migración y fue la que vino de forma creciente hasta llegar a finales del 2008 donde la desaceleración internacional afectó como todos los rubros en su mayoría al desempleo de forma directa.

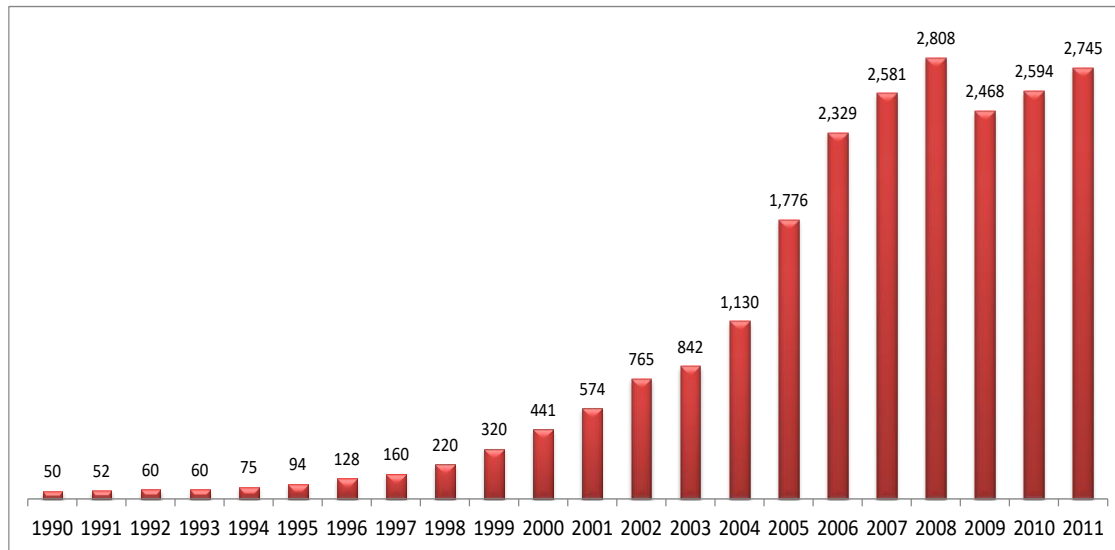


Figura 6: Ingreso de Remesas Familiares 1990-2011

Fuente: BCH, Balanzas de Pagos

El mercado de las remesas familiares es muy amplio y diversificado, por lo que cada una de las compañías debe luchar y enfocarse en una estrategia para atraer a los clientes que reciben remesas en Honduras. El tema de servicio así como el de brindar soluciones innovadoras realizan un cambio en el estilo de enviar las remesas.

Actualmente la Línea de Negocios de BAC Honduras cuenta con un programa de bancarización la cual es incentivada con promociones en los meses de alto envío por lo que, con esta tesis se busca identificar cuáles son las necesidades de este medio.

La encuesta trimestral aplicada por el Banco Central de Honduras a los migrantes que retornan al país con motivo de visita, han indicado que el dinero que envían al país en forma de remesa en su mayoría es utilizado para el consumo y solamente el 4% de dichos ingresos son para el ahorro y la inversión.

El cliente tradicional de remesas familiares sigue un patrón para el cobro de las remesas como para su uso, por lo que es de suma importancia educar a estos clientes a tener una cultura del ahorro, a utilizar los productos financieros y a la vez a darle uso productivo a las remesas.

Como resultado final de la tesis se obtendrá una gama de estrategias y oportunidades, de las cuales Bac Honduras podrá implementar para mantener a los clientes existentes y atraer a los clientes del mercado de la competencia, logrando de esta forma iniciarlos en su ciclo financiero y así dar un uso más productivo a las remesas.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1 MARCO CONCEPTUAL

- **Remesas Familiares:** Envíos de dinero que realizan los emigrantes que radican en otro país, dirigidos a sus familiares en el país de origen (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).
- **Remitente:** Es el que envía la remesa desde el país de residencia al destinatario en el país de origen (Webster Merriam Dictionary).
- **Destinatario:** Persona a la que se dirige la remesa en el país de origen (Webster Merriam Dictionary).
- **Balanza de pagos:** Sistema de cuentas en las cuales un país informa sus transacciones internacionales (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).
- **Tasa de cambio:** Determina cuántas unidades de una moneda pueden comprarse con una sola unidad de otra moneda (eco-finanzas.com).
- **Agente:** Entidad que recibe el dinero y las instrucciones del remitente. (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).
- **Agente pagador:** Entidad que distribuye los fondos al beneficiario al actuar en nombre de la empresa que provee el servicio de remesas (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).
- **Bancarización:** Esfuerzos para incorporar al sistema bancario y financiero a las personas que no tienen acceso a cuentas bancarias y otros servicios financieros (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).

- **Cajero Automático:** Dispositivo electrónico que permite que los usuarios autorizados a retirar dinero en efectivo de sus cuentas o acceder a otros servicios (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).
- **Canales de remesas:** Métodos para efectuar remesas, incluyendo bancos, servicios de transferencia, uniones de crédito o remesas de bolsillo (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).
- **Comisión por diferencial cambiario:** Cargo que se genera por la operación de cambio de la moneda del país originador a la del país receptor (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).
- **Comisión por transferencia:** cargo generalmente paga el remitente en el punto de origen y que varía de acuerdo con la cantidad enviada, la velocidad de transferencia u otros factores (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).
- **Compañía de transferencia de dinero:** entidades no bancarias que prestan el servicio de envío y pago de remesas (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).
- **Originador:** Cliente de la institución que presta servicio de envíos de dinero, que inicia la transferencia de fondos a un beneficiario determinado. (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).
- **Pagador:** agente o entidad que distribuye los fondos de remesas al beneficiario en el país destinatario (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).



- **Pago:** transferencia del pagador como un derecho de cobro monetario a una parte que sea aceptable por el beneficiario. Normalmente, dicho derecho adopta la forma de efectivo o de depósitos mantenidos en una institución bancaria o banco central (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).
- **País de destino:** el país donde trabaja y vive el emigrante (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).
- **País origen:** el país de origen del inmigrante (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).
- **Punto de venta (POS):** Frase referida al uso de tarjetas de pago en establecimientos comerciales minoristas. (CEMLA, 2010, Programa de Mejora de la Información y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Área de Remesas).

## 2.2 MARCO LITERARIO

### 2.2.1 REMESAS FAMILIARES

Las remesas son el dinero que los trabajadores que laboran en el extranjero envían a sus familias en sus países de origen. Sin embargo, debido a que las remesas se envían a través de numerosos canales formales e informales, se desconoce su volumen total real.

Según los datos disponibles, los países en desarrollo reciben en forma de remesas el doble de dinero que aquel que obtienen como ayuda oficial, señala Dilip Ratha, economista del Banco Mundial. Estas transferencias también constituyen casi dos tercios de la inversión extranjera directa (IED) que perciben las naciones en desarrollo (Banco Mundial, 2009, You Think Issue).

De todas las regiones en desarrollo, Asia oriental y Pacífico es la que recibe la mayor cantidad de dinero de sus emigrantes. La segunda es Asia meridional, seguida de cerca por América Latina y el Caribe. Por el contrario, África al sur del Sahara es la que menos transferencias percibe de todas las regiones en desarrollo y se desconoce su monto real,

ya que muchos países tienen grandes lagunas en los datos que las contabilizan (Banco Mundial,2009, You Think Issue).

## 2.2.2 LOS PAÍSES RECEPTORES DE REMESAS FAMILIARES EN AMÉRICA LATINA

México es el país que más remesas recibe en América Latina recibiendo para el 2007 la cantidad de USD\$27.1 billones de dólares por concepto de Remesas Familiares, posicionándose en el primer lugar entre los países más receptores de la Región Latinoamericana. Honduras por su parte para el 2008 se encuentra en la octava posición de los países de mayor recepción de remesas en América Latina, representando el 4.3 por ciento de las remesas enviadas a la región Latinoamericana recibiendo USD\$2.8 billones de dólares en remesas (FOMIN,2009, Las remesas a América Latina y el Caribe durante el 2009)

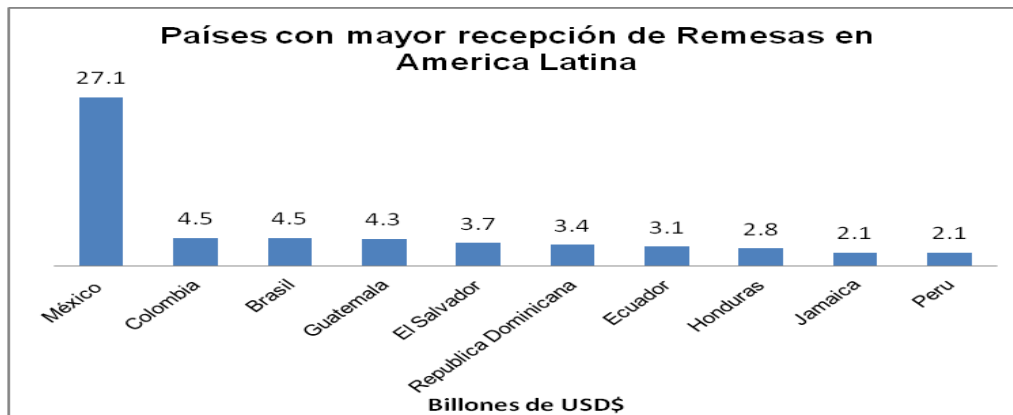


Figura 7: Países receptores de Remesas en América Latina

Fuente: Las remesas a América Latina y el Caribe durante el 2009, FOMIN 2009

A nivel Centroamericano Honduras sigue ocupando la tercera posición en la recepción de remesas, después de Guatemala y El Salvador.

## 2.2.3 PRINCIPALES CAUSAS DE LA MIGRACIÓN EN HONDURAS

De acuerdo al Fondo de la Naciones Unidas las causas principales que motivan la migración son:

- La búsqueda de una vida mejor para una persona y su familia.
- Las disparidades de ingresos entre las distintas regiones.
- Las políticas laborales y migratorias de los países de origen y destino.

- Los conflictos sociales y políticos que impulsan la migración transfronteriza.
- La degradación del medio ambiente, que incluye la pérdida de tierras de cultivo, bosques y pastizales.
- Migración de jóvenes con mayor nivel de calificación académica.

(Encuentros Internacionales de Economía, 2004)

Las principales causas que afectan al país y fuerzan a los hondureños a la migración son en su mayoría por las siguientes razones: el alto costo de vida, el desempleo, la inestabilidad social y política, desastres naturales y la pobreza.

Es consciente para cada uno de nosotros que estos factores son cada vez más notorios debido a que la economía del país y su estabilidad política no han mejorado, ni se ve un futuro prometedor que brinda oportunidades de mejoría a la calidad de vida de los hondureños. Por lo que la tendencia a la migración no ha disminuido sino al contrario se ha visto un incremento en la migración de los jóvenes hondureños en busca de empleo y mejor calidad de vida para sus familiares.

#### **2.2.4 EL PERFIL DE LOS REMITENTES Y DESTINATARIOS**

El nivel de formación educativa de los encuestados al momento de emigrar es el siguiente: primario con 33.0%; seguido por el 27.4% de plan básico; el 20.7% secundaria completa; el 9.1% nivel universitario; el 4.0% con estudios técnicos y el restante 5.8% sin ningún tipo de estudio.

Del total de entrevistados, el 78.8% realizó algún tipo de estudio durante su residencia en el extranjero. De éstos, el 30.1% estudió el idioma inglés, el 9.8% cursó la secundaria (High School) y el 10.5% realizó algún tipo de estudio técnico.

En cuanto a la educación superior, el 6.0% ha finalizado estudios universitarios y el 1.6% ha cursado estudios de post-grado (maestrías y/o doctorados) (BCH, Agosto 2011, Informe de Encuestas de Remesas Familiares enviados por hondureños)

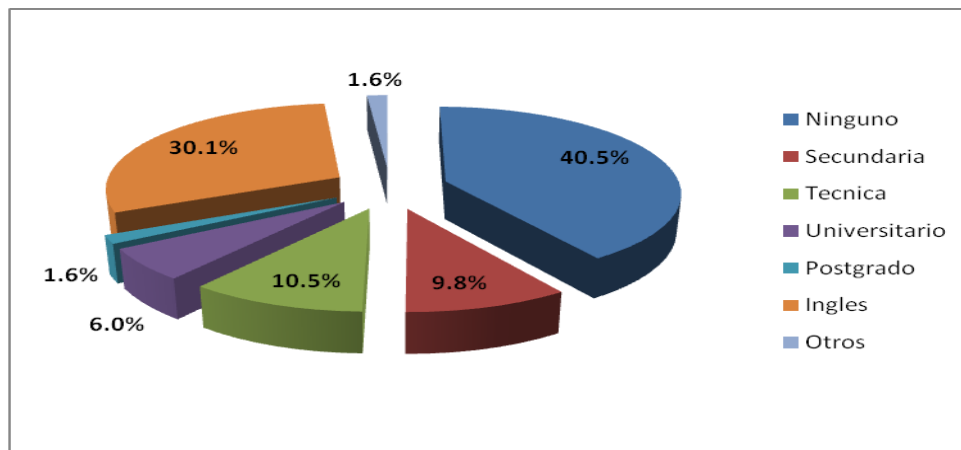


Figura 8: Perfil de los Remitentes

Fuente: BCH, Agosto 2011, Informe de Encuestas de Remesas Familiares enviados por hondureños)

## 2.2.5 PRINCIPALES LUGARES DE ENVÍO DE REMESAS PARA HONDURAS

De la población total de Honduras el 12 % representa a la población que ha migrado a otros países. El país en donde más residen los migrantes es Estados Unidos (92.2%), las ciudades de más congregaciones son Florida y Texas. El restante 6.1% de la población reside en Canadá, México y España. (BCH, Agosto 2011, Informe de Encuestas de Remesas Familiares enviados por hondureños).

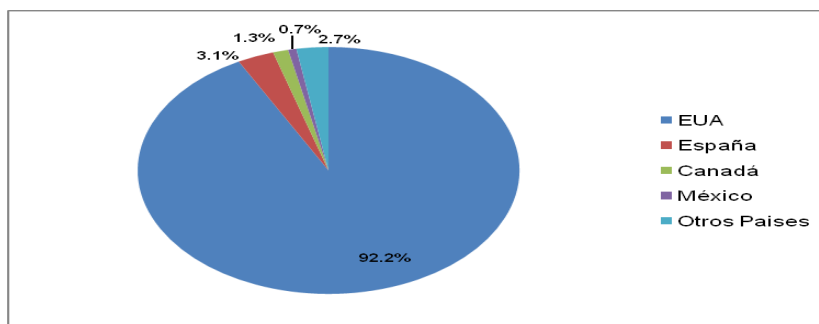


Figura 9: Principales Lugares de Envío de Remesas para Honduras

Fuente: BCH, 2011

En base a la información proporcionada por los entrevistados que residen en los EUA, se determinó que los hondureños residen en 23 estados de los que conforman los EUA; destacándose el Estado de La Florida con 39.7%; el Estado de Texas con 13.3%. (BCH, Agosto 2011, Informe de Encuestas de Remesas Familiares enviados por hondureños)

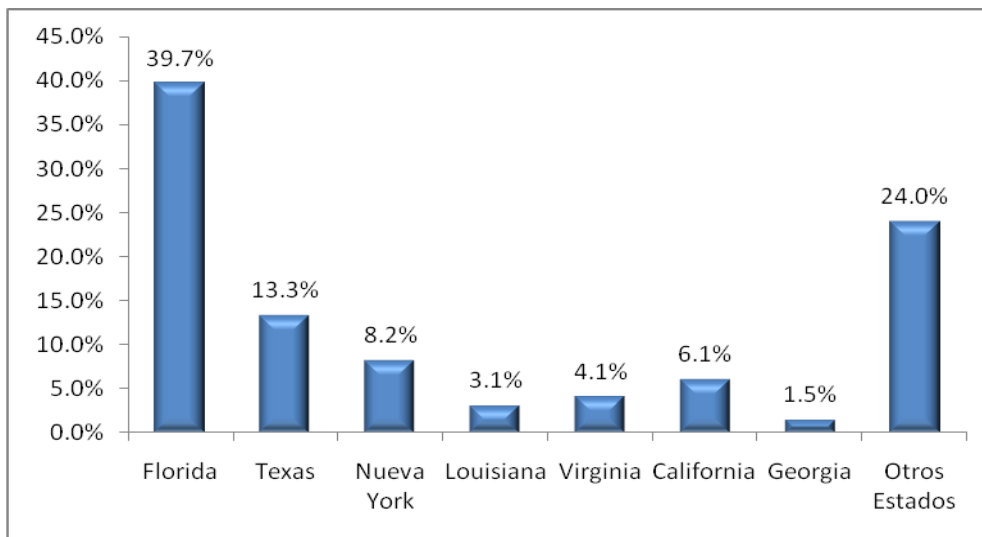


Figura 10: Estados de residencia de los Migrantes en Estados Unidos

Fuente: BCH, 2011

## 2.2.6 PRINCIPALES LUGARES DE RECEPCIÓN DE REMESAS EN HONDURAS

En la región norte de Honduras se concentra el mayor porcentaje de las familias receptoras de remesas. Enumeradas a continuación según su recepción, Cortés (29.2%), Francisco Morazán (22.8%), Atlántida (14%), el porcentaje restante se concentra en los departamentos de Yoro, Copán, Ocotepeque, Santa Barbará, Lempira, Intibucá y La Paz (BCH, Agosto 2011, Informe de Encuestas de Remesas Familiares enviados por hondureños).

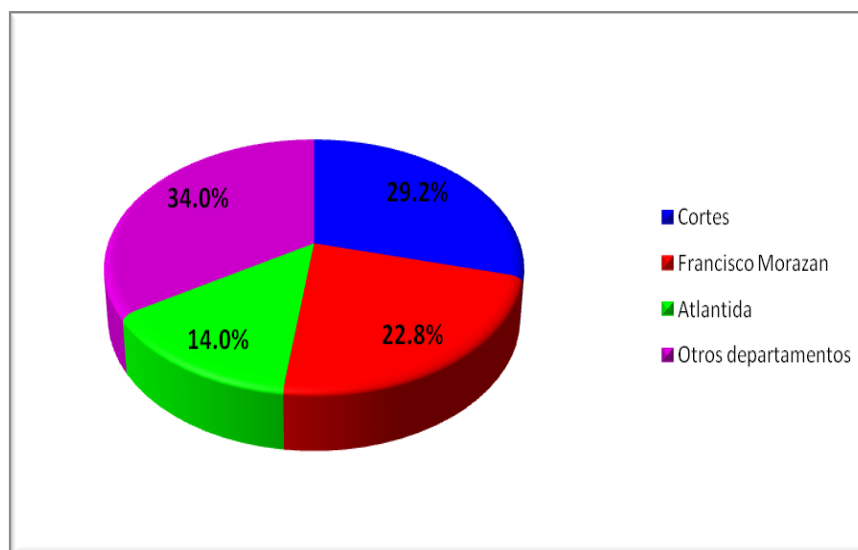


Figura 11: Principales Lugares de Recepción de Remesas en Honduras

Fuente: BCH, 2011

## **2.2.7 El TPS**

El gobierno de Estados Unidos toma en consideración la situación y estabilidad del país de origen y brinda apoyo de manera temporal por medio de los TPS, los cuales lo controlan y regula el servicio de ciudadanía e inmigración de Estados Unidos.

### **¿Qué es el TPS?**

TPS es un estatus migratorio temporal otorgado a los nacionales elegibles de un determinado país (o personas sin nacionalidad cuya última residencia ha sido en dicho país), designado bajo la Ley de Inmigración y Nacionalidad (INA, por sus siglas en inglés). En el período durante el cual el Secretario de Seguridad Nacional designa a un país con TPS, los beneficiados pueden permanecer en los Estados Unidos de forma legal y obtener una autorización de empleo siempre y cuando cumplan con los términos y condiciones del mismo.

El TPS no conduce a la residencia permanente. En el momento que el Secretario termina la designación de TPS de un país, los beneficiarios regresan al estatus migratorio que tenían antes de TPS (a menos que dicho estatus se haya vencido) o cualquier otro estatus que puedan haber obtenido durante el tiempo de amparo bajo el TPS.

### **¿Cuándo y por qué fue designado Honduras para el TPS?**

Honduras fue designada con el TPS en 1999 luego del desastre natural provocado por el Huracán Mitch, el cual ocurrió a finales del 1998.

### **¿Por qué fue extendida la designación de TPS para Honduras hasta el 5 de enero del 2012?**

DHS y el Departamento de Estado examinaron las condiciones de Honduras en el curso de los años. Tras este análisis, la Secretaria determinó que una extensión de 18 meses se justificaba, ya que las condiciones que llevaron a la designación del TPS de Honduras en 1999 tras el desastre ecológico causado por el Huracán Mitch persisten e impiden temporalmente a Honduras manejar el regreso de sus ciudadanos adecuadamente. (USCIS,2011, [www.uscis.gov](http://www.uscis.gov))

## 2.2.8 IMPACTO DE LAS REMESAS EN HONDURAS

Las remesas familiares arraigan consigo varios factores, algunos positivos y otros negativos, afectando ambos al país.

### 2.2.8.1 FACTORES POSITIVOS DE LAS REMESAS EN HONDURAS

Los efectos positivos de las remesas familiares van arraigados a la economía del país y se ven reflejados directamente en la balanza de pagos presentada por el Banco Central de Honduras.

La balanza de pagos representa las transacciones que el país realiza internacionalmente, este muestra para el 2010 que los ingresos de remesas familiares representaron el 17.1% por ciento de los gastos dedicados al Producto Interno Bruto (PIB), convirtiéndose en uno de los principales flujos de financiamiento externo, alcanzado un monto de USD\$2.631.0 millones de dólares (BCH, Informe semanal del 18 al 24 de noviembre, 2011).

	2009	2010	2011
<b>Remesas Familiares</b>	1,250.0	1,272.4	1,403.9
<b>Exportaciones</b>	3,007.0	3,545.0	4,590.5
<b>Porcentaje que representan las remesas</b>	42%	36%	31%
<b>Importaciones</b>	4,231.9	4,880.3	5,993.0
<b>Porcentaje que representan las remesas</b>	30%	26%	23%

Fuente: Resumen Ejecutivo Semanal, BCH Semana del 18 al 24 de noviembre 2011

A noviembre del 2011 las compras de las divisas del Banco Central de Honduras provinieron básicamente de remesas familiares con un ingreso de US \$2,436.0 millones (BCH, Noviembre 2011, Resumen Ejecutivo Semanal).

Las remesas familiares en conclusión son positivas al país ya que el ingreso de la principal fuente de divisas representa:

- Acumulación de Reservas Internacionales del Banco Central de Honduras.
- Estabilidad al tipo de cambio
- Aminora el ritmo de la inflación.
- Reduce la pobreza del país.
- Genera ahorro para la familia.

### **2.2.8.2 FACTORES NEGATIVOS DE LAS REMESAS EN HONDURAS**

No obstante debemos tomar en cuenta que al mismo tiempo el envío de remesas trae consigo aspectos negativos.

El hecho de mejorar los ingresos de las personas incrementa sus niveles de consumo, lo cual trae como consecuencia el incremento en el precio de algunos productos o servicios. Otro factor que afecta la economía es el ingreso de dichas divisas es la presión inflacionaria que provoca liquidez, la cual debe ser absorbida por el Banco Central de Honduras.

### **2.2.9 CRONOLOGÍA BAC Y PROGRAMA DE BANCARIZACIÓN DE BAC HONDURAS**

Los inicios del Grupo BAC Credomatic se remontan a más de medio siglo atrás, cuando en 1952 se fundó el Banco de América en Nicaragua. Sin embargo, fue hasta los años setenta cuando se incursionó en el negocio de tarjetas de crédito a través de las empresas Credomatic.

A mediados de los años ochenta, el Grupo decidió ingresar en otros mercados de la región, empezando por Costa Rica con la adquisición de lo que hoy se conoce como Banco BAC San José. Fue en la década de 1990 que se concretó la expansión hacia los otros mercados centroamericanos, fortaleciendo así la presencia del Grupo en toda la región, la cual se mantiene hasta hoy en día.

Ya en el año 2004 el Grupo inició sus operaciones de tarjeta de crédito en México y un año más tarde se llevó a cabo una alianza estratégica por medio de la cual en el 2005 GE Consumer Finance (subsidiaria de GE Capital Corporation) adquirió el 49.99% del capital de BAC Credomatic, una sociedad que controlaba indirectamente el 100% de BAC International Bank.

Paralelamente y como parte de la estrategia de expansión, se llevó a cabo la adquisición del Banco Mercantil (BAMER) de Honduras, uno de los bancos privados más importantes de Honduras, para dar paso a lo que hoy se conoce como BAC|Honduras. En el 2007 también se adquirieron Propemi (Programa de Promoción a la Pequeña y Microempresa) en El Salvador y la Corporación Financiera Miravalles en Costa Rica, ambas compañías dirigidas a segmentos específicos de mercado.



A mediados del 2009, la compañía GE Capital Corporation aumentó su participación accionaria al 75%, convirtiéndose así en el accionista mayoritario. No obstante, a raíz de un cambio de estrategia a nivel mundial, GE decidió concentrarse más en la actividad industrial (infraestructura, tecnología y salud) y menos en actividades de banca privada y comercial.

Como resultado, en julio de 2010, el Grupo Aval de Colombia, el conglomerado financiero más grande de ese país -conformado por el Banco de Bogotá, el Banco de Occidente, el Banco AV Villas, el Banco Popular y el fondo de pensiones AP Porvenir-, suscribió un contrato de compraventa de acciones con GE Consumer Finance relativo a la adquisición del 100% de las acciones del Grupo BAC Credomatic. En diciembre del 2010, y después de obtener las aprobaciones de las superintendencias de entidades financieras de cada país, el proceso de compra culminó exitosamente.

Cabe resaltar que, a pesar del cambio de control accionario, la estrategia de negocios y la identidad del Grupo BAC Credomatic se mantienen y, más bien, a raíz de la adquisición ha sido posible ofrecer productos de mayor valor agregado a los clientes, compartir experiencias, aprovechar las sinergias y las mejores prácticas de ambas partes y, sobre todo, compartir la visión de negocios, lo que hace que BAC Credomatic siga siendo hoy en día una organización caracterizada por el mejoramiento continuo, la pasión por la excelencia, la innovación y la creatividad.

### **Cronología:**

**1952** Se fundó el Banco de América en Nicaragua

**Década de 1970** Se iniciaron las operaciones de tarjeta de crédito mediante las empresas Credomatic

**Década de 1980** El Grupo incursionó en el negocio de banca en Costa Rica.

**Década de 1990** Se obtuvieron las licencias bancarias en el resto de los países de América Central y se fortaleció aún más la presencia del Grupo en toda la región

**2004** Inicio de operaciones de tarjeta de crédito en México

**2005** Alianza estratégica con GE Consumer Finance (adquisición del 49.99% de las acciones)

**2007** Adquisición de BAMER (Honduras), Propemi (El Salvador) y la Corporación Financiera Miravalles (Costa Rica)

**2009** GE Capital aumenta su participación de capital al 75%

**2010** Grupo Aval de Colombia adquiere el 100% de las acciones del Grupo (Bac Honduras, 2011, [www.bac.net](http://www.bac.net))

Actualmente en Bac Honduras un cliente puede hacer el cobro de su remesa por medio de dos vías. La primera por medio de ventanilla en el cual el destinatario pasa a caja; el cajero debe solicitar la tarjeta de identidad del cliente para verificar que la remesa sea pagada correctamente al destinatario; el cajero puede buscar la remesa por medio de la clave origen, la clave interna, nombre del destinatario o bien el nombre del remitente; debe verificar mediante preguntas de seguridad si la persona que se presentó a cobrar la remesa en el banco sea el destinatario final de la remesa, en caso de no serlo o que la información no esté completa no se debe pagar la remesa. Si la remesa no se encontrara el cajero deberá llamar a la unidad centralizadora local para verificar que la remesa no tenga algún problema.

La segunda forma que un cliente puede obtener una remesa es por medio de un crédito automático a la cuenta de ahorro. Para que una remesa se acredite automáticamente a una cuenta debe validarse al 100 % que la información del cliente que tiene la cuenta de ahorro coincida con la información con el destinatario de la remesa. Los medios más utilizados para el retiro de la remesa en este caso son por medio del ATM y POS con las tarjetas de debito de Bac Honduras.

## **2.2.10 PROYECTOS DE LA EMPRESA PRIVADA Y PÚBLICA**

### **2.2.10.1 PROYECTO “PROGRAMA INNOVADOR DE REMESAS SOLIDARIAS Y PRODUCTIVAS”**

Junto con la Secretaría de Relaciones Exteriores el proyecto es apoyado por el Programa de las Naciones Unidas (PNUD) y la Organización Internacional de las Migraciones (OIM).

Estas instancias han tomado como modelo la experiencia de México, un país que cuenta con más de diez años ejecutando programas similares.

Se trata de una iniciativa que busca reducir el flujo de la migración irregular, en un segmento de la población de edad comprendida entre los 15 y 29 años de edad, en situación de vulnerabilidad social.

La etapa inicial del programa se desarrolla en la zona centro occidental de Honduras, comprendida por los departamentos de La Paz, Comayagua e Intibucá.

La experiencia piloto con que se ha denominado “Hagamos un Trato, Dando y Dando al 1x1”; se desarrolla en la citada zona con el apoyo económico de las comunidades de migrantes radicadas en Miami, Nueva York, Washington, Atlanta y Houston dispuestas a desarrollar un proyecto u obras sociales en beneficio de su comunidad de origen.

Los migrantes radicados en Estados Unidos podrán aportar la mitad de los fondos requeridos para obras comunales en sus poblados y el PNUD les apoyará con el 50 por ciento restante.

El lanzamiento formal del programa se realizó en los primeros días del mes de Junio 2011. Se espera que para el año 2013, este proyecto se proyecte a nivel nacional con fondos planificados en el Presupuesto del país. (Secretaría de Relaciones Exteriores)

#### **2.2.10.2 PROYECTO “AMIGOS DEL MIGRANTE”**

Dicho proyecto de responsabilidad social corporativa está siendo ejecutado por la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias.

La AHIBA tiene 3 objetivos específicos en los que se está enfocado:

El primero el tener el contacto con el migrante y sus familiares, que sientan el apoyo que le están brindando la banca.

En segundo lugar educar con la ayuda del INFOP a los migrantes para que puedan desarrollar y mejorar las habilidades adquiridas durante su estadía en el exterior.

El tercer objetivo y el más difícil de lograr, es la inserción de los migrantes retornados a la economía, fomentando el empleo, ahorro y la inversión en educación. (AHIBA,2011)

## **2.3 MARCO REGULATORIO**

En Honduras no existe una ley vigente que regule las Remesas Familiares no obstante se ve regulado y controlado por las siguientes leyes y reglamentos:

### **2.3.1 LEY MONETARIA**

Mediante Decreto No. 136-94, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 27,486 del 28 de octubre del año 1994.

Artículo 3 “Las obligaciones de pagar en dinero, de cualquier clase de naturaleza que fuere que deban ser ejecutadas en Honduras, se liquidaran y cumplirán en lempiras”.

### **2.3.2 LEY CONTRA EL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS**

Mediante Decreto No. 45-2002, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 29,781 del 15 de mayo del año 2002.

Artículo 5 “Al ingresar o salir de Honduras, toda persona nacional o extranjera está obligada a declarar y si fuera requerido a presentar el dinero del efectivo y titulo, valores de convertibilidad inmediata, que exceda el monto establecido por el Banco Central de Honduras; USD \$10,000.

Sin perjuicio de la responsabilidad penal en que se incurra en el delito tipificado en esta ley, el incumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, generara ipso facto la incautación por parte de los funcionarios o empleados de aduanas de las cantidades o valores no declarados, debiendo informar de inmediato a las autoridades del Ministerio Publico.

Las cantidades de dinero o valores incautados serán incautadas o depositadas a la orden de la oficina administradora de bienes incautados (OABI) (La Gaceta,Decreto No.45-2002,Ley Contra el Delito de Lavado de Activos)

### **2.3.3 REGLAMENTO PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL USO INDEBIDO DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL LAVADO DE ACTIVOS (CNBS)**

Resolución No.869, publicada en el Diario Oficial La Gaceta del 8 de noviembre del año 2002.

Artículo 36 “reportes y registros de transacciones atípicas, en el reporte de transacciones Atípicas, las instituciones supervisadas deberán comunicar de inmediato a la UIF, aquellas operaciones efectuadas por personas naturales o jurídicas que la entidad previo análisis considere como atípicas, creando posteriormente un expediente individualizado por cada caso, el mismo deberá contener toda la información de soporte necesaria que ampare y evalúe esta situación.

La UIF al recibir el reporte de la transacción atípica acusara recibo, indicando el código asignado a la transacción reportada, como referencia única en el análisis posterior de la misma.

Para facilitar el sistema Supervisado la identificación de probables transacciones que puedan estar vinculados a actos delictivos, periódicamente la comisión enviara comunicación actualizada sobre ejemplos de operaciones inusuales o atípicas, que puedan ser utilizados para el uso indebido de los servicios financieros”

(La Gaceta, Resolucion No. 869,Reglamento para la prevención y Detección del uso indebido de los Servicios y Productos Financieros en el Lavado de Activos )

### **2.3.4 REGLAMENTO PARA LA NEGOCIACIÓN PÚBLICA DE DIVISAS EN EL MERCADO CAMBIARIO.**

Resolución No.1394/2005, publicada en el Diario La Gaceta del 22 de abril de 2005, vigente a partir del 7 de mayo de 2005 por publicación en el Diario Oficial.

Artículo 1: “El presente reglamento se aplicará a las operaciones cambiarias que realicen en el territorio nacional los agentes cambiarios que en base a ley autorice el BCH de Honduras.

Artículo 2: “El BCH y sus agentes cambiarios adquirirán las divisas a un tipo de cambio denominado “Tipo de Cambio de referencia del Mercado de divisas”. Este tipo de cambio se denominará de la manera que señala en el Artículo 12 de este reglamento”

Artículo 3: “Los agentes cambiarios que adquieran divisas de conformidad con el artículo anterior, deberán transferirlas totalmente a BCH a más tardar el siguiente día hábil al de su compra. El BCH comprará estas divisas el tipo de cambio de referencia del mercado de divisas vigente al día de la compra por parte del agente cambiario, más la comisión cambiaria correspondiente que establezca el BCH. ”

Artículo 12: \*El Comité de Subastas aplicará el siguiente procedimiento para la adjudicación de las divisas:

- a) Se ordenarán las ofertas de compra en forma descendente, a partir de la que ofrezca el precio máximo, especificando al mismo tiempo tanto las demandas individuales como la demanda acumulada para cada uno de los precios ofrecidos.
- b) Se aceptarán aquellas propuestas cuyos precios de oferta sean iguales o superiores al precio para el cual la demanda acumulada agota completamente el lote de las divisas ofrecidas en la subasta. El promedio ponderado de los precios de las propuestas aceptadas se convierte en el Tipo de Cambio de Referencia del Mercado de Divisas hasta la celebración de la próxima subasta.
- c) Las solicitudes de compra de divisas aceptadas por el Comité de Subastas se adjudicarán al precio ofrecido en la propuesta respectiva.
- d) Cuando la cantidad disponible de divisas resulte insuficiente para atender en su totalidad varias solicitudes de compra presentadas exactamente al mismo precio, dicha cantidad se asignará proporcionalmente a las solicitudes referidas ”

(La Gaceta, Resolución No.1394/2005, Reglamento para la Negociación Pública de Divisas en el Mercado Cambiario.)

### **2.3.5 CÓDIGO DE DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO**

Artículo 185: “Fuera de las reglas ya establecidas y de las adelante se consignen para casos especiales, en los contratos de adhesión se presume aceptado, a falta de voluntad expresa o tácita la ley del que los ofrece o prepara”

Artículo 186: “En los demás contratos y para el caso previsto en el artículo anterior, se aplicara en primer término la Ley personal común a los contratantes y en su defecto la del lugar de la celebración.” (Código de Derecho Internacional Privado)

### **2.3.6 RESOLUCIÓN NO.325-9/2003 DEL BCH**

Publicada en el Diario La Gaceta el 26 de septiembre del 2003, Seccion B Avisos Legales

La resolución en su artículo 3 fija en dos mil dólares estadounidenses (US\$2000.00) o su equivalente en otras divisas o moneda nacional, el monto sobre el cual las empresas remesadoras de dinero deberán registrar y notificar a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros las cantidades de dinero en efectivo transportadas desde o hacia la Republica de Honduras” (BCH,2003,La Gaceta Seccion B Avisos Legales).

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS**

En esta tesis se utilizó una metodología aplicada la cual va alineada con los objetivos y metas de la Línea de Negocios de Remesas Familiares en Bac Honduras. La implementación de dicha metodología logró identificar las preferencias y necesidades del mercado que recibe Remesas Familiares en Bac Honduras. (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la Investigación.)

### **3.2 ESQUEMA DEL DISEÑO**

Para el desarrollo de esta tesis se implementó el método de investigación mixto. Con el método cuantitativo se logró identificar la cantidad de remesas que recibe cada uno de ellos con un cantidad promedio del efectivo en que se recibe, como a la vez analizar los datos estadísticos que se ha dado a través de la historia y la tendencia de la misma en los próximos años, tomando en consideración las leyes migratorias en el extranjero. Desarrollado el método cualitativo se determinaron las características de la población estudiada, su calidad de vida, el uso de los recursos y las necesidades que requiere el mercado para sentirse cómodo y satisfecho plenamente en el entorno ofrecido por la banca, con el fin de bancarizar a los clientes y fomentarles el desarrollo económico de su hogar para un mejor futuro.

Se cuenta con la interacción de los clientes remeseros al momento de realizarles la encuesta requerida para obtener los datos necesarios que requiere la tesis para obtener en su totalidad los resultados deseados.

Para la aplicación de las encuestas se identificaron las 5 plazas más altas en el pago de remesas dentro de las agencias BAC Honduras, una vez identificadas se envió el paquete que contenía las encuestas por medio de las correspondencia interna. Las 5 ciudades estratégicas en el rubro de las remesas que fueron seleccionadas para la aplicación de las encuestas fueron Juticalpa, Olancho; La Ceiba, Atlántida; Tegucigalpa, Francisco Morazán; San Pedro Sula, Cortes y Choluteca, Choluteca.



Para lograr una buena aplicación de las encuestas, se explicó cada una de las preguntas a las agencias, haciendo énfasis en la importancia que implicaba cada una de las preguntas y la información que se deseaba obtener de las mismas. Los cajeros de BAC Honduras aplicaron las encuestas a los clientes de remesas en el momento en que se hacían presente para hacer el cobro de la remesa.

Una vez completas las encuestas fueron enviadas por correspondencia interna para ser tabuladas y obtener los resultados de las encuestas.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población elegida en esta tesis fueron las personas que cobran sus remesas en Bac Honduras por medio de ventanilla, dado que son el mercado más próximo que Bac Honduras desea bancarizar. Por motivos de confidencialidad de Bac Honduras no se puede mencionar la cantidad de remesas pagadas mensualmente. Para determinar la población se realizó el cálculo con la cantidad de remesas pagadas en un promedio de 15 días.

La fórmula que se utilizó para el cálculo de la muestra fue:

$$n = \frac{t^2 * p(1-p)}{m^2}$$

n= tamaño de la muestra

t = nivel de fiabilidad utilizando el 95 %, 1.96

p = población

m = margen de error

En la que se utilizaron los siguientes datos:

p: Clientes mensuales en promedio que cobran su remesa Bac Honduras .

t: 1.96; 95% de fiabilidad

m: 0.05; 5 % de margen de error

Aplicada la formula se obtuvo el resultado de una muestra de 233 clientes de remesas que cobran su remesa en Bac Honduras.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

La recolección de información de los clientes de Remesas se realizó mediante la aplicación de una encuesta (Anexo1) de forma directa al cliente para determinar algunos factores que nos permitirán identificar el perfil de cliente que cobra sus remesas en BAC Honduras, sus preferencias y necesidades, y a la vez identificar productos que este segmento de clientes le gustaría optar.

### **3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN**

Como fuente primaria de información se aplicará la encuesta a los clientes que cobren sus remesas en Bac Honduras.

También se cuenta con información secundaria en la que se encuentran libros, encuestas y otras investigaciones realizadas sobre la migración y las remesas familiares.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos mediante la tabulación de las encuestas a los clientes de remesas de Bac Honduras.

Las encuestas fueron distribuidas en forma proporcional 20% cada uno de las 5 ciudades principales y se presentan de forma ponderada en relación al número de clientes del propio Banco.

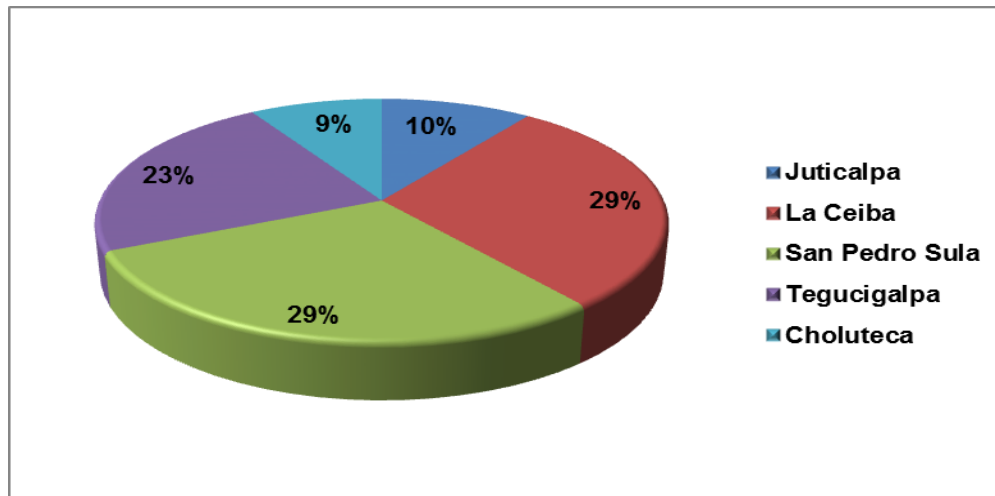


Figura 12: Ciudades en las que se aplicaron las encuestas

De las cinco ciudades en las que se realizó la encuesta las plazas más altas son La Ceiba, San Pedro Sula y Tegucigalpa, dado que la mayoría de los migrantes son de estas ciudades los familiares residen en el mismo lugar de origen.

Vale aclarar que en los resultados del resto de las preguntas no son ponderadas.

### Género

**Factor a determinar:** Se determina el género de las personas que cobran las remesas en Bac Honduras.

**Resultados obtenidos:** Se obtuvo como resultado que el 79% de la muestra son mujeres y el 21% son hombres

**Análisis de los resultados:** Con la información obtenida se pueda determinar que los productos y servicios en su mayoría deben ser dirigidas y accesibles al género femenino, dado que son mayoría de los que cobran sus remesas en Bac Honduras. No obstante estos productos y servicios deben tener dentro de sus características beneficios para el género masculino y de esta forma no perder a los clientes de este género.

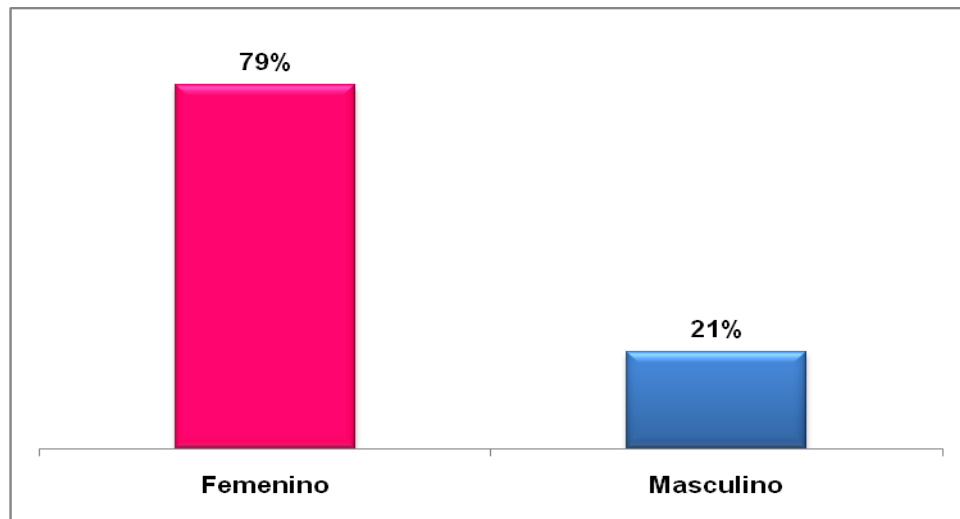


Figura 13: Género

## **Pregunta 1**

### **Estado Civil**

**Factor a determinar:** El estado civil de los clientes nos ayuda a identificar hacia donde se enfocan las promociones según el grado de responsabilidad que podría ser entretenimiento, inversión para la familia, entre otros.

**Resultados obtenidos:** El 48% de la muestra son casados, el 32% son solteros, el 11% viven en unión libre con su pareja, el 7 % son viudos y el 2% son divorciados.

**Análisis de los resultados:** En su mayoría las personas que cobran remesas familiares son casados, por lo que los productos y servicios pueden ir enfocados al desarrollo familiar y un futuro prometedor en el núcleo familiar.

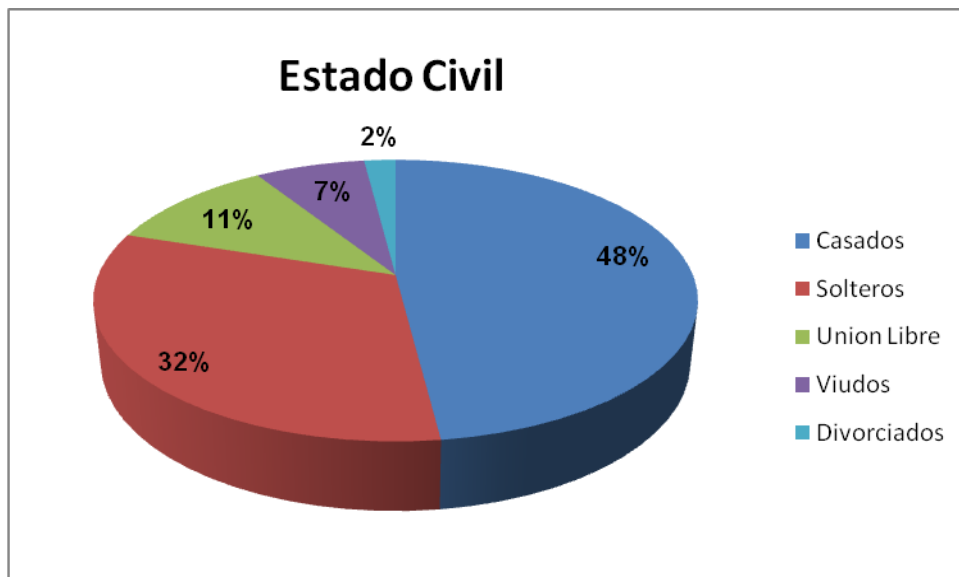


Figura 14: Pregunta 1 Estado Civil

## Pregunta 2

### Edad

**Factor a determinar:** Mediante esta pregunta se logró identificar el rango de edad en el que se encuentran los clientes de remesas que cobran en Bac Honduras.

**Resultados obtenidos:** Los resultados obtenidos muestran que el 37 % se encuentra en el rango de 30 a 49 años mientras que el 33% se encuentra entre 18 y 29 años y el restante 30% su rango es de 50 años en adelante.

**Análisis de los resultados:** Debido a que los porcentajes son relativamente iguales se crea una oportunidad para BAC Honduras ya que una vez que sean segmentados los clientes puede lanzar promociones y productos para todos los rangos de edad. Como por ejemplo, el rango de 18 a 29 años tiene más empatía con la tecnología en transferencias no tradicionales y sucursales electrónicas; el segmento de 30 a 49 años son un segmento más estable económicamente a los cuales se les puede ofrecer productos financieros corriendo un menor riesgo; los clientes de 50 o mayores son clientes más tradicionales, que prefieren un cobro en ventanilla por lo que se aprovecha a promociones de entrega inmediata y planes de salud.

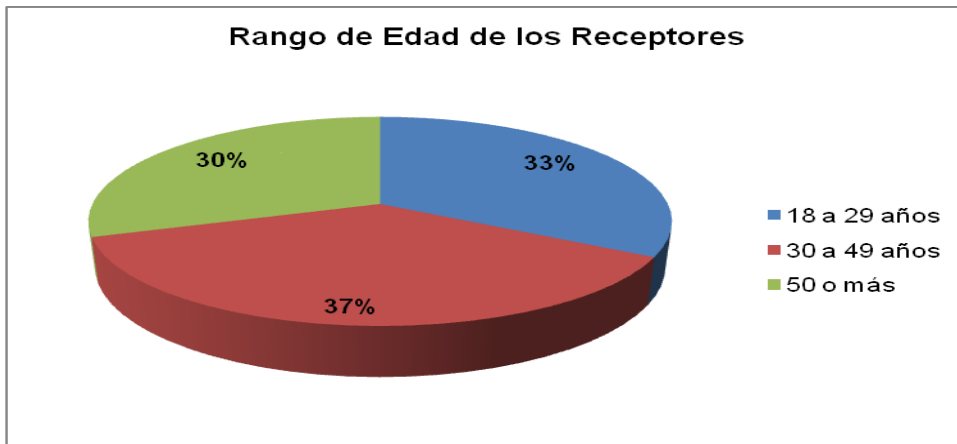


Figura 15: Rango de edad de los receptores

### Pregunta 3

#### Nivel de Escolaridad

**Factor a determinar:** Con dicha pregunta podremos identificar en nivel de educación de los clientes de remesa.

**Resultados obtenidos:** El resultado obtenido muestra que el 48% tiene nivel de escolaridad hasta secundaria, el 38% en el nivel Primaria, el 5% está cursando o completó una carrera técnica, el 3% cuenta con un título de pregrado de la universidad y el 6% de la muestra no tiene ninguna escolaridad.

**Análisis de los resultados:** Los resultados demuestran que la mayoría de los clientes de remesa tiene un nivel de educación de primaria y secundaria por lo que se cuenta con un amplio mercado que puede mostrar interés en un programa de remesas que les permita seguir educándose.

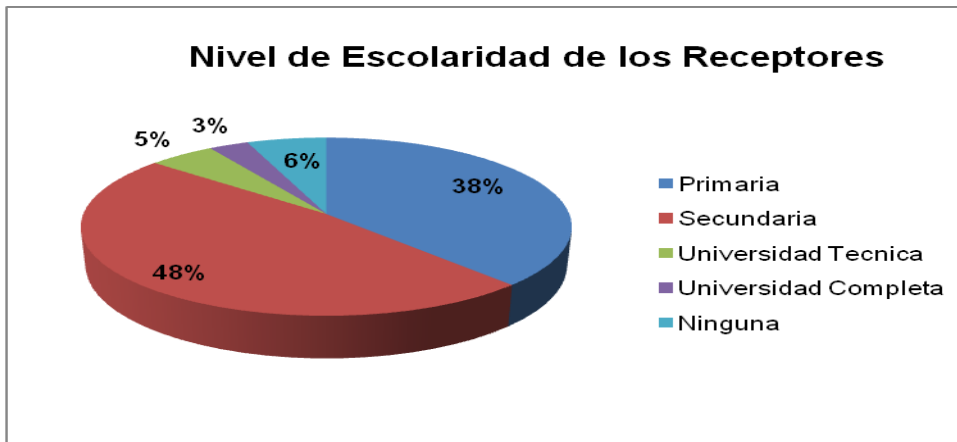


Figura 16: Nivel de escolaridad de los receptores

## Pregunta 4

### ¿Trabaja actualmente?

**Factores a determinar:** Al hacer dicha pregunta se determinará si la remesa es un ingreso adicional al hogar o el ingreso principal.

**Resultados obtenidos:** El 60% de la muestra indicó que se dedicaba a realizar labores de casa (Ama de Casa), el 23% se dedica al comercio informal el cual incluyeron venta de verduras, venta de mercadería americana entre otras ramas del comercio. El 8% manifestaron ser estudiantes, 6% trabajan en el sector de la agricultura y 3% trabajan en instituciones financieras.

**Análisis de los resultados:** Los resultados muestran en su mayoría de los receptores de remesas son amas de casa o trabajan de forma individual, por lo que la bancarización debe ser más pronunciada en los canales de comunicación que utiliza este segmento, enfocados hacia el ahorro para un futuro mejor ya que deben ahorrar para tiempos más difíciles y para mejorar en los negocios personales.

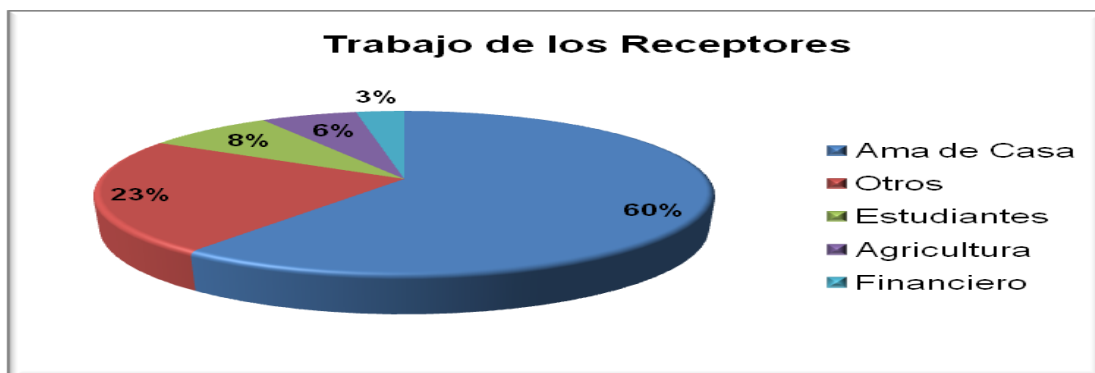


Figura 17: Trabajo de los Receptores

## Pregunta 5

### ¿Podría decirme cuantas veces al año recibe remesas?

**Factores a determinar:** Se busca identificar la frecuencia con la que recibe remesas.

**Resultados obtenidos:** El 39% recibe una vez al mes, el 32% recibe 2 remesas al mes, el 16% recibe más de 3 remesas al mes y el 13% recibe de 1 a 10 remesas al año.

**Análisis de los resultados:** El promedio de remesas que recibe un cliente de remesas es de 1 a 2 remesas al mes que representa el 39% de los resultados y el 32% recibe dos veces al mes.

Se pueden estimar con este resultado que el flujo de remesas pagadas en el banco son de carácter mensual y no esporádico con intervalos en algunos meses, lo que nos concluye el resultado de los mismos que estos están enfocados más al desarrollo familiar. Recibiendo las remesas mensualmente a un ritmo estable.

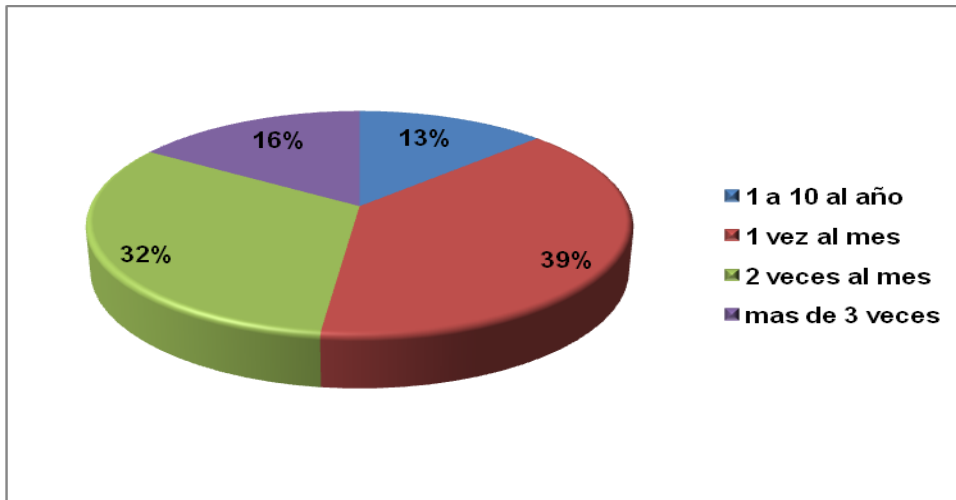


Figura 18: Cantidad de veces que reciben remesas en el año

## **Pregunta 6**

**¿Podría decirme cuanto recibe cada vez que reclama su remesa?**

**Factores a determinar:** Mediante esta pregunta logramos determinar cuál es el ingreso mensual promedio de las personas que reciben remesas.

**Resultados obtenidos:** El 25% recibe \$100 o menos por remesa, el 22% recibe de \$101 a \$200 en cada remesa, 30% de \$201 a \$300, el 13% recibe de \$301 a \$400 y el 10% recibe de \$400 a \$500 por cada remesa.



**Análisis de resultados:** Los resultados nos demuestran que los giros de remesas se encuentran en su mayoría en el rango de \$201 a \$300 que representa el 30% de la muestra.

Esto determina que el ingreso mensual promedio de las personas que reciben remesas es de \$250 mensuales.

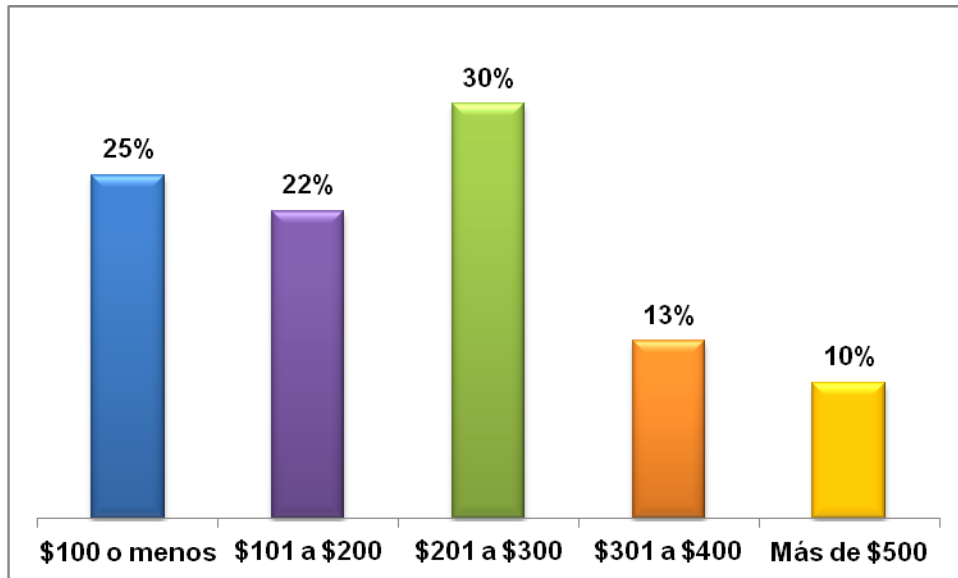


Figura 19: Monto promedio que recibe por cada remesa

## **Pregunta 7**

### **¿Cuántos años tiene de recibir remesas?**

**Factores a determinar:** Dicha pregunta nos hace referencia al tiempo que lleva la persona de recibiendo remesas.

**Resultados obtenidos:** El 47% tiene de 1 a 5 años de recibir remesas, el 31% tiene de 6 a 10 años de recibir remesa, el 13% tiene menos de 1 año y el 9% tiene más de 10 años.

**Análisis de los resultados:** Los migrantes que mas remesas envían son los que tienen de 1 a 5 años de residir en Estados Unidos, los que menos envían son los que tiene más de 10 años de vivir en los Estados Unidos. Podemos suponer que el motivo por el cual los

que tiene mayor tiempo envían menos dinero dado que cuentan con más responsabilidades y familia que ha forjado en su estadía.

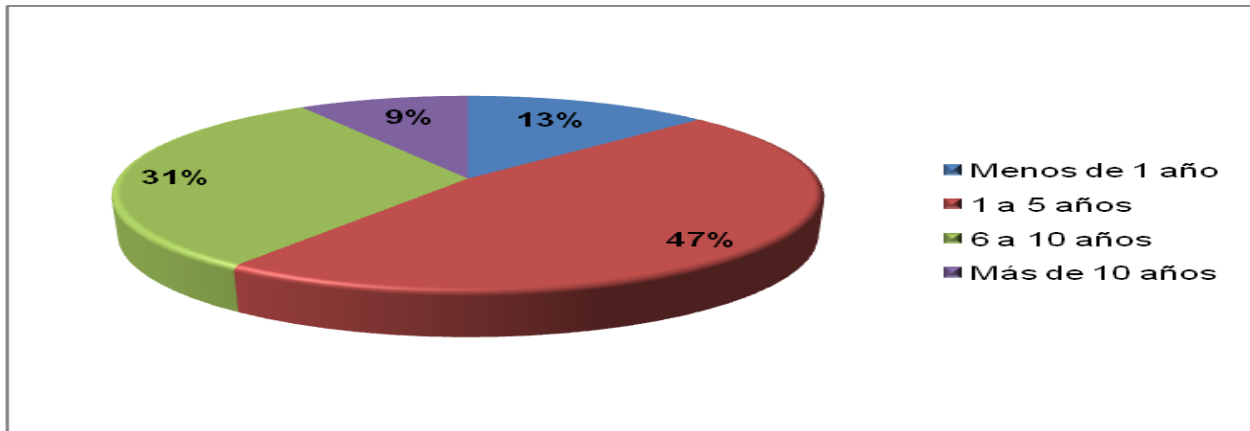


Figura 20: Tiempo que tiene de recibir remesas

### **Pregunta 8**

**¿Quién es el pariente más cercano que le envía la remesa?**

**Factores a determinar:** Se determinará cuál es la relación más cercana entre el remitente y el receptor.

**Resultados obtenidos:** El 33% que envían son los hijos(as), el 24% envía el hermano(a), el 18% envía el esposo(a), el 11% envía la madre, el 8% envía padre y el restante 6% envía otra persona.

**Análisis de los resultados:** Este resultado nos comprueba que la mayoría de las personas que reciben remesas son los padres de familia de los migrantes, seguido por los hermanos. Podemos concluir que los migrantes envían, en primera instancia a los familiares más cercanos, seguido por sus conyugues para el sustento del hogar.

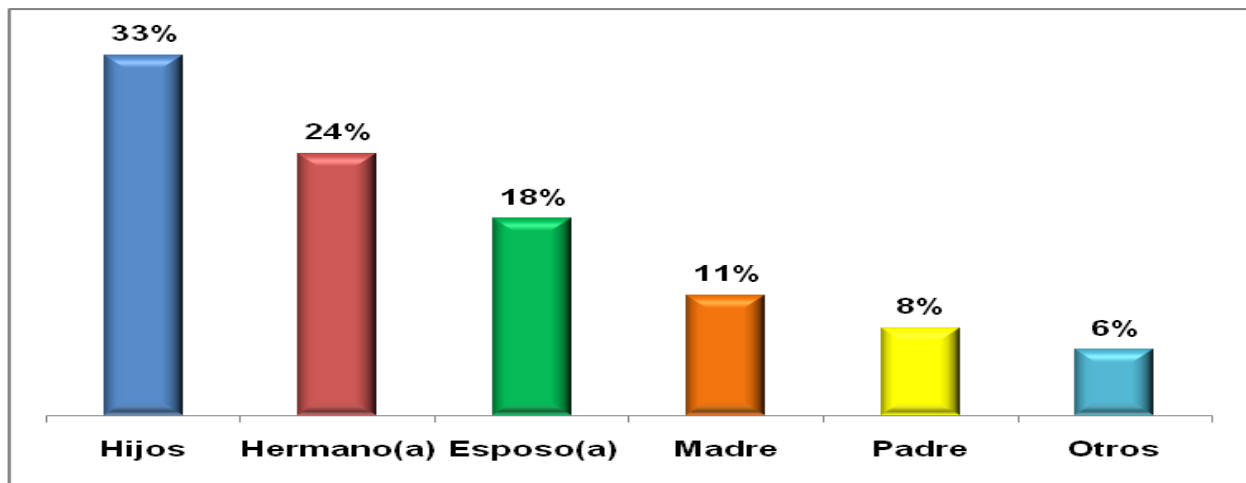


Figura 21: Parente más cercano que envía remesa

### Pregunta 9

¿En qué año emigró del país su familiar?

**Factores a determinar:** En que años migró el familiar emigrante.

**Resultados obtenidos:** El 25% migró en el año 1999, seguido por el año 1989 con el 10%, 1984 con el 7%.

**Análisis de resultados:** Los datos reafirman que la ola migratoria de los hondureños a Estados Unidos se dio en el año 1999 luego del desastre natural Huracán Mitch en el cual se dieron pérdidas millonarias en la economía del país.

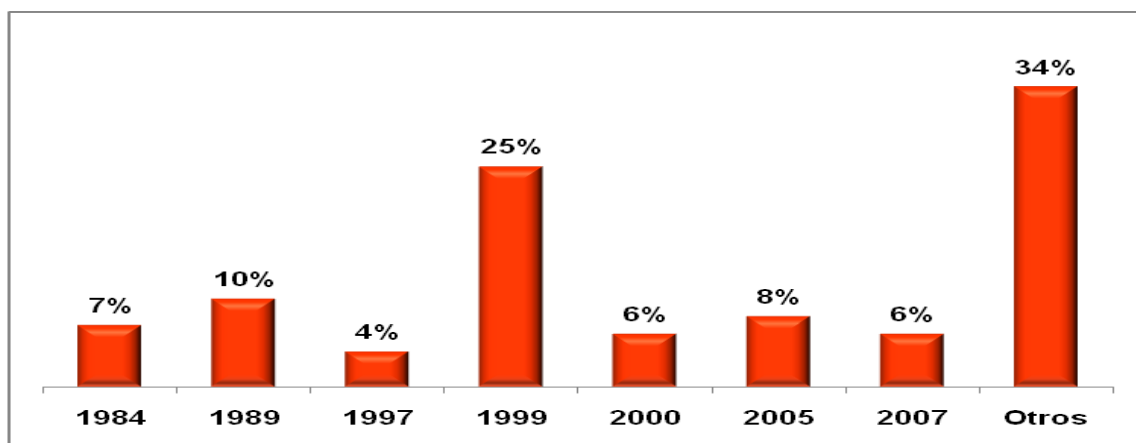


Figura 22: Año en el que el familiar migro.

## Pregunta 10

### ¿Cuál es la edad actual de su familiar?

**Factores a determinar:** Los resultados de esta pregunta darán el rango de edad de las personas que se encuentran económicamente activas y que envían remesas a Honduras.

**Resultados obtenidos:** El 63% de los migrantes que envían remesas están en un rango de edad entre 30 a 49 años, el 20% están entre 18 a 29 años y el restante 17% son mayores a 50 años.

**Análisis de resultados:** Obtuvimos que la población que más envía remesas se encuentra en un rango de 30 a 49 años de edad, lo que representa que son la población más estable y económicamente activa.

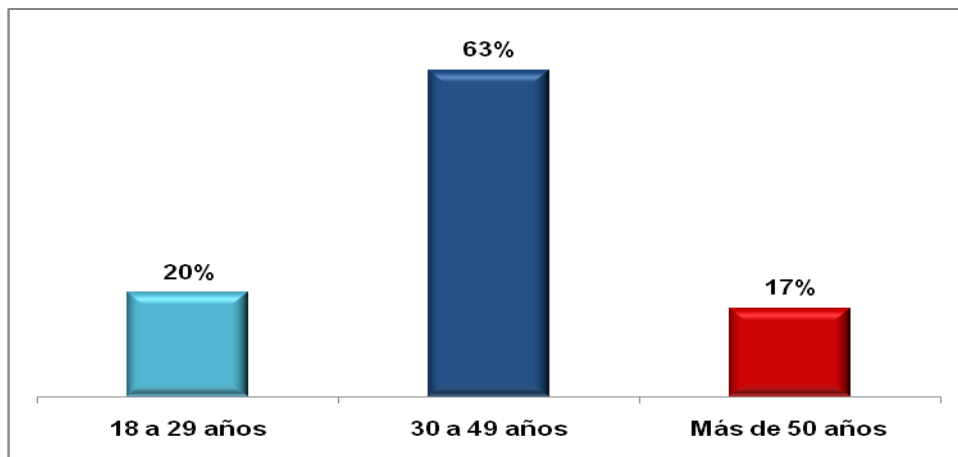


Figura 23: Rangos de Edad de los Remitentes

## Pregunta 11

### ¿Quién es el destinatario final de las remesas?

**Factores a determinar:** Se pretende determinar quién es la persona que goza del dinero de las remesas aun cuando no son los que se nombran como destinatario en el envío de la remesa.

**Resultados obtenidos:** Hijos 37%, Padres 30%, Hermano(a) 15%, Esposo(a) 5%, Otros 13%.

**Análisis de resultados:** En mucho de los casos el nombre del destinatario no es el beneficiario final de la remesa, por lo que con esta pregunta se determina que a pesar de que la remesa no venga a su nombre, otros son los beneficiarios reales siendo los hijos los más beneficiados.

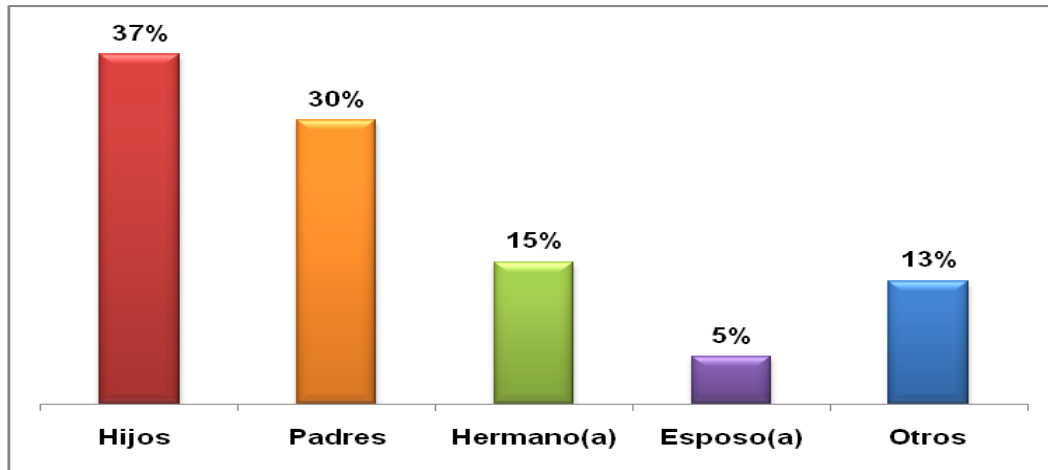


Figura 24: Destinatario final de las remesas

## **Pregunta 12**

**¿Piensa usted emigrar del país en los próximos 12 meses?**

**Factores a determinar:** Dado que el destinatario en la mayoría de las ocasiones no posee un trabajo, por ende no tiene un ingreso fijo se debe identificar si el mercado que cobra remesas actualmente tiene planes de emigrar en el futuro y convertirse él en remitente en vez de destinatario.

**Resultados obtenidos:** El 88% no tiene planes de migrar en los próximos 12 meses, mientras que el restante 12% si tiene planes de migrar.

**Análisis de resultados:** Solamente el 12 % de los encuestados tienen planes de migrar en los próximos 12 meses, este 12 % es representado por los hermanos de los migrantes, lo cual lleva a la teoría que pretenden seguir el mismo camino. Muchos de las

investigaciones muestran que una vez que el migrante está establecido, los familiares buscan migrar de la misma forma pero el camino es más fácil.

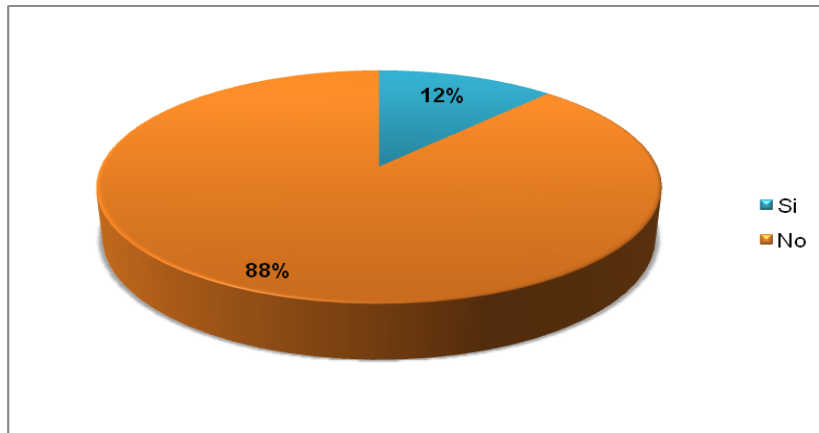


Figura 25: Piensa emigrar en los próximos 12 meses

### **Pregunta 13**

**De los ingresos mensuales de las remesas ¿En qué utiliza la remesa?**

**Factores a determinar:** El resultado de esta pregunta nos permitirá identificar en que son consumidos el dinero enviado en forma de remesa e identificar cuanto es el porcentaje que es destinado al ahorro e inversión.

#### **Resultados obtenidos:**

47% salud, 39% alimentación, 38% pago de deudas, 34% educación, 22% servicios públicos, 12% ahorro, 12% otros gastos.

**Análisis de resultados:** El mayor uso en que se emplea los ingresos de las remesas son utilizados en el sector salud, ya que los padres son los mayores receptores, muchos de ellos son de la tercera edad por ende necesitan medicinas y mas revisiones de salud. Gran parte también está destinado para el pago de alimentación, el sustento del hogar, esposa e hijos, pero es muy notorio que el pago de deudas está representado casi por el mismo porcentaje.

Dichas deudas son parte de las razones por la cual ellos migran dado que, al no tener trabajo no cuentan con ingresos para el pago de las deudas y otros adquirieron esas deudas para obtener dinero suficiente para costear su viaje a los Estados Unidos.

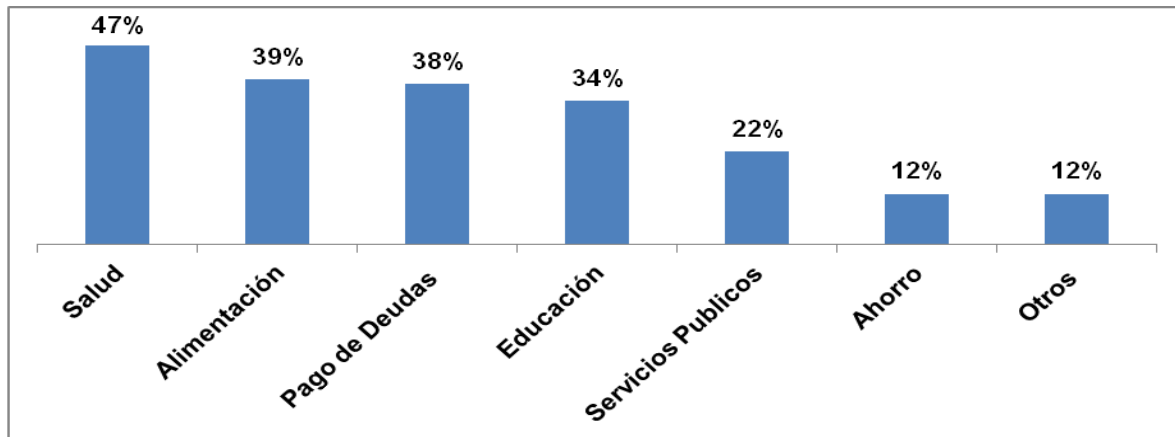


Figura 26: Utilización de la remesas

#### **Pregunta 14**

**¿Cobra sus remesas en otro banco? En caso de ser afirmativo favor indique el lugar donde cobra la remesa y las razones por la cual prefiere cobrar la remesa en ese lugar.**

**Factores a determinar:** Dado que el mercado de remesas es amplio y tanto el banco como la competencia tienen acceso al pago de los mismos, se debe de identificar cual es la competencia más cercana que se tiene y las razones por las cuales los clientes de remesas han decidido cobrar su remesa en ese lugar.

**Resultados obtenidos:** El 15% de la muestra indica que si cobra su remesa en otras instituciones y que el 85% las cobra solamente en Bac Honduras.

#### **Análisis de resultados:**

Otros lugares donde cobran: Banco Ficohsa, Banco Atlantida, Banco de Occidente, Western Union y Banco Azteca. Las principales razones que indicaron:

- El familiar las envía directamente a otra institución.

- Son más rápidos.
- No piden tanta información.
- La ubicación es más cercana.
- Les hacen el pago de la remesa en dólares.

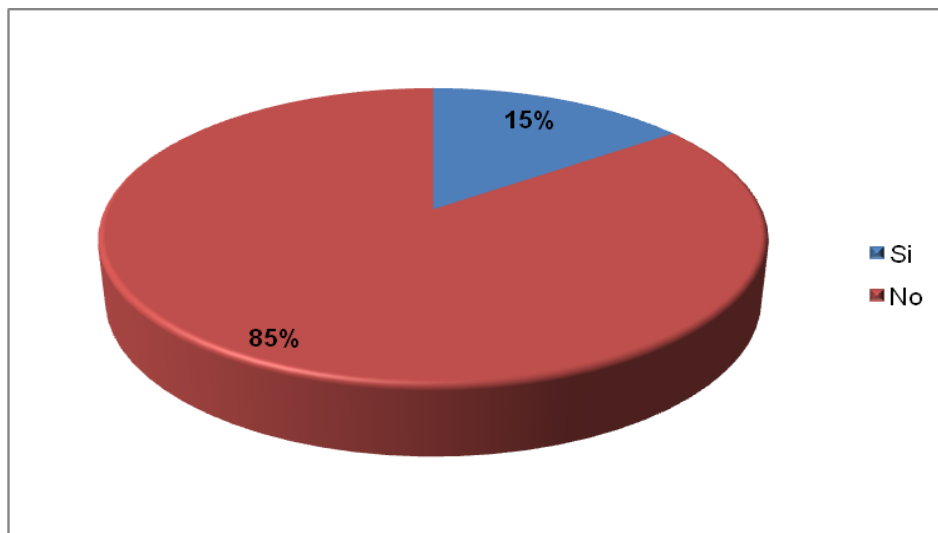


Figura 27: Donde cobran en la competencia

### **Pregunta 15**

#### **¿Cuál de estos productos de Remesas BAC Credomatic conoce?**

**Factores a determinar:** Al momento de identificar cuáles son los productos y beneficios que más conocen los clientes le da una orientación al banco en que productos o servicios debe de enfatizar más al mercado dependiendo de sus estrategias.

**Resultados obtenidos:** 83% Cuenta de Ahorro, 51% Tarjeta de Debito, 45% Bono, 8% Plan de Asistencia, 5% Educación Financiera.

**Análisis de resultados:** Según los resultados obtenidos sobre los productos y beneficios que ofrece Bac Honduras a los clientes de remesas se obtuvo que, el más conocido por el 83% de la muestra es la Cuenta de Ahorro y el menos conocido es el de Educación Financiera. Esto lleva a reflexionar que se debe hacer más publicidad en este rubro.



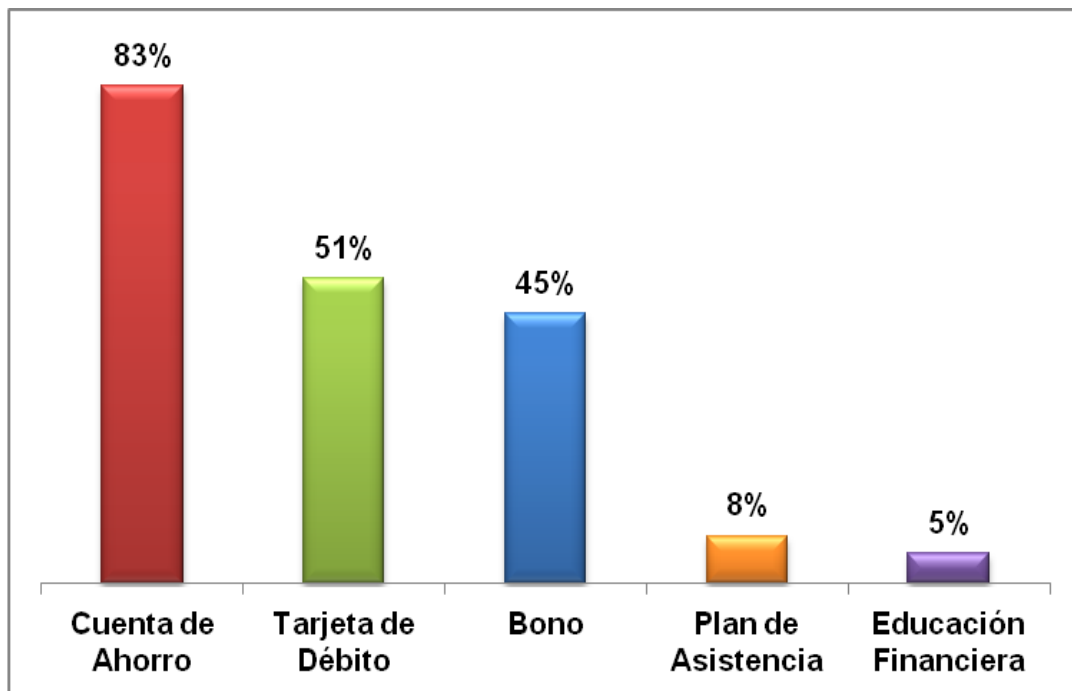


Figura 28: Porcentaje de conocimiento de los Productos de BAC Honduras

### Pregunta 16

#### ¿Qué productos adicionales le gustaría tener?

**Factores a determinar:** Esta pregunta permite al banco identificar productos o servicios que los clientes les gustaría tener, unos ya establecidos por la competencia y otros nuevos.

#### **Resultados obtenidos:**

- Tarjeta de Crédito
- Acceso a préstamos
- Apoyo para iniciar su negocio.
- Aviso de que ya tiene la remesa y qué lugar sería el más cercano para cobrar.

**Análisis de resultados:** La mayoría de los clientes de remesas les gustaría tener acceso a créditos, dado al segmento al que pertenecen es un mercado que no tiene muchas oportunidades de financiamiento.

## **Pregunta 17**

### **¿Qué recomienda para que Remesas Bac Credomatic mejore?**

**Factores a determinar:** En la mejor disposición de mejorar el servicio ofrecido se toma en cuenta las recomendaciones que hacen los usuarios y que los haría estar más cómodos o satisfechos con el banco.

#### **Resultados obtenidos:**

- Mejorar el tiempo de entrega de las remesas.
- Que pasen las llamadas a las extensiones correctas.
- Que contesten los teléfonos a la primera llamada.
- Mejor atención al cliente,
- Que se pueda cobrar las BTS sin clave
- Que Moneygram se acredite directamente a la cuenta.
- Que la cuenta de ahorro de más intereses.
- Que se le den más beneficios a los clientes de remesas,
- Más promociones y sorteos.

**Análisis de resultados:** Los clientes de remesas buscan que el servicio sea rápido y seguro. Les atrae mucho las promociones y prefieren cobrar sus remesas en un lugar que aunque sea más largo tengan mejor atención.

## CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

El perfil de los clientes de remesas Bac Honduras en su mayoría es femenino. Su estado civil se encuentra entre casado y soltero, no hay una edad promedio dado ya que se encontraron en la muestra un resultado casi equitativo entre todas las edades. En su mayoría tiene una educación Secundaria y dedica a ser amas de casas. Recibe 1 o 2 remesas al mes con promedio por remesa de USD\$250.

Se encontró en los resultados que los clientes de Remesas Familiares tienen necesidad de optar a créditos como préstamos personales, hipotecarios y de vivienda. Adicionalmente el crédito revolvente como ser tarjetas de crédito.

Se desarrolló un Plan de Estrategias recomendadas a Bac Honduras para que sea implementada a los clientes de remesas para atraer nuevos clientes y fidelizar a los existentes.

**H1 El uso que el beneficiario o receptor de la remesa le da es para consumo y no para ahorro e inversión.**

Mediante el análisis de la información obtenida en la encuesta en la pregunta 13, se confirma que la hipótesis es positiva. Se comprobó mediante la encuesta aplicada que los ingresos que son percibidos en forma de Remesa Familiar son utilizados para el consumo y solamente el 12% por ciento de los encuestados destina parte de sus remesas para el ahorro.

**H2: Los receptores de las remesas pueden cultivar la cultura del ahorro, al ser educados a través de herramientas como la educación financiera y hacer uso productivo del efectivo generado.**

El 12% de la muestra que destina parte de sus remesas al ahorro nos confirma la hipótesis positiva dado que se comprueba que existe un excedente de los ingresos por

remesas. Se debe de educar y fomentar al segmento para tener una cultura en el ahorro y uso productivo de las remesas.

**¿Qué estrategias se están utilizando actualmente en el mercado local para incentivar el uso productivo de las remesas?**

Actualmente cinco instituciones de la banca se ha concentrado en bancarizar a los clientes de remesa, ofreciéndoles tasas preferenciales a costos bajos. Incluyendo dentro de sus cuentas de ahorro productos colaterales como ser tarjetas de débito, planes de salud y repatriación. Todas las instituciones ofrecen el mismo producto y servicios a los clientes, la competencia no está centrada el ofrecer el mejor producto sino competir por el mejor servicio y preferencia del cliente.

**¿Qué estrategias novedosas se están dando a nivel mundial que puedan ser aplicadas en remesas Bac Credomatic para incentivar la bancarización?**

A nivel mundial se ha dado importancia a la bancarización de las remesas y a darle un uso productivo a las mismas, como ejemplo, el proyecto que sido replicado por parte de la Secretaria de Relaciones Exteriores con el nombre “Dando y Dando”, la cual está desarrollando un programa piloto con fondos de PNUD, esta replica e hace del Proyecto 3X1 implementado en México en el cual los migrantes en Estados Unidos hacen un fondo de remesas colectivas con el cual cubren el 33% de los costos de una mejora en su lugar de origen y el gobierno corre con el restante costo.

**¿Qué productos o servicios puede ofrecer Remesas Bac Credomatic para atraer más clientes y fidelizar los existentes?**

En la pregunta 16 se cuestionó al cliente, que productos adicionales le gustaría obtener. Se identifico mediante el análisis que los clientes de remesas sienten la necesidad de optar en su mayoría a productos financieros como ser: tarjeta de crédito, préstamos personales, préstamos hipotecarios y de negocios.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Con la información obtenida mediante la aplicación de la encuesta se recomienda a BAC Honduras lo siguiente:

- Dirigir sus promociones a los segmentando según su capacidad de entendimiento, por ejemplo: a las nuevas generaciones se le induce a que utilicen los canales de pago alternos como ser, aplicaciones mediante teléfonos celulares; a la población de rango medio se puede incursionar en producto avanzados pero que no requieran mucho uso de la tecnología como ser, sucursal electrónica, ATM y POS ya que ellos tienen en su mayoría poca noción en cuanto al uso de la tecnología, mientras que el segmento arriba de 50 años prefiere un servicio más personalizado en ventanilla pero no debe ser descuidado y que pueden concentrar promociones por pago en ventanilla.
- Hacer enlace directo con las casas remesadoras de Moneygram y BTS con el fin de incentivar la bancarización y el crédito a cuenta automático.
- Capacitar constantemente sobre la búsqueda de remesas a los colaboradores de Caja para que la atención al cliente en las agencias sea de mejor calidad y la satisfacción de los clientes sea mayor.
- Mejorar y agilizar la atención al cliente por la vía telefónica, dado que muchos de los encuestados manifestaron que al comunicarse para hacer consultas o para solicitar que su remesa fuera depositada a la cuenta, el costo de la llamada era alto por el hecho que las llamadas son mal direccionadas o los teléfonos no son contestados a tiempo.
- Concentrar sus promociones e incentivos en forma monetaria ya que el segmento manifestó que lo que más le motivaba es el recibir premios en efectivo.

# CAPÍTULO VI APLICABILIDAD

## 6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

“PLAN DE ESTRATEGIA PARA INCENTIVAR LA BANCARIZACION DE LOS CLIENTES DE REMESAS FAMILIARES” Caso: Bac Honduras

## 6.2 INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene estrategias recomendadas a Bac Honduras para su implementación en el programa de bancarización. Dichas estrategias incentivarán a los clientes de remesas, en primer lugar a cobrarla por medio de Bac Honduras y en segundo lugar a incorporarse al programa de bancarización.

El objetivo principal es brindar a Bac Honduras herramientas y estrategias que crearan fidelización a los clientes actuales de remesas como a la vez atraer nuevos clientes, logrando consolidar el programa de bancarización de remesas familiares.

Bac Honduras fue pionero en los programas de bancarización para el segmento de remesas por lo que cuenta con una trayectoria en bancarización de clientes muy amplia.

No obstante mediante la aplicación de una encuesta se identificaron necesidades y preferencias que los clientes de Bac Honduras estarían dispuestos a utilizar. Por lo que a continuación se enlistan estrategias posibles de implementar en Bac Honduras para atraer más clientes y a la vez bancarizarlos para iniciar su ciclo financiero.

## 6.3 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Estrategias para incentivar la bancarización en los clientes de remesas.

### **Estrategia 1**

**Nombre:** Programa de Lealtad

**Descripción:** Con esta estrategia se busca fidelizar al cliente de Remesas a utilizar su tarjeta de débito de Familia a Familia en los POS de los comercios afiliados y acumular puntos canjeables en los mismos establecimientos.

**Metodología:** Al momento de utilizar la tarjeta de Débito de Familia a Familia en los POS de comercios afiliados establecidos, por cada cierta cantidad comprada en el establecimiento, automáticamente en la tarjeta de débito se irán acumulando puntos, los cuales podrá canjear por productos elegidos por el cliente en los mismos establecimientos. Esta estrategia logrará educar al cliente a utilizar la tarjeta de débito en lugar de andar el efectivo.

**Recursos Necesarios:**

- Crédito automático a la cuenta de ahorro
- Tarjetas de débito de Familia a Familia
- Software que automáticamente realice la aplicación de los puntos por cada una de las compras en los comercios afiliados.

**Estrategia 2**

**Nombre:** Facilitar el proceso en la apertura de cuenta.

**Descripción:** Actualmente la apertura de cuenta toma aproximadamente de 30 a 45, minutos por lo que se busca es que el cliente no pierda mucho tiempo para la apertura de la cuenta, por lo que acelerar o disminuir el tiempo atraerá muchos más clientes que estén disponibles a aperturar una cuenta.

**Metodología:** Al momento que un cliente decida aperturar una cuenta de ahorro, el banco podría buscar un enlace a una base de datos, en el cual al introducir el número de identidad del cliente se detalle en un formulario electrónico de forma automática los datos del cliente. El oficial de servicio al cliente deberá confirmar cada uno de estos y hacer los cambios respectivos en caso de ser necesarios. Una vez listo el formulario el oficial de servicio al cliente procederá a imprimir el documento para que el cliente firme el mismo.

Esto no solamente disminuirá el tiempo que el cliente tarde en llenar el formulario, sino a la vez los costos por impresión de formularios se verá disminuido dado que solamente se imprimirá los formularios equivalentes a las cuentas aperturadas.

**Recursos Necesarios:**

Base de datos que permita la asociación del número de tarjeta de identidad con la información del cliente.

Papel requerido dentro de las políticas internas para la impresión del formulario.

**Estrategia 3**

**Nombre:** Ciclo financiero remesas y productos colaterales.

**Descripción:** A los clientes que ya cuentan con una cuenta de remesas con saldos promedios arriba de cierto monto, se les podrá ofrecer una tarjeta de crédito, siempre y cuando se compruebe que el ingreso de la remesa es adicional y a la vez se apegue a las políticas de crédito de la institución.

**Metodología:** Hacer un estudio de los cuenta habientes de remesas, analizar cada uno de ellos y establecer con el departamento de créditos una política que permita a los clientes con antigüedad, trabajo e historial obtener una tarjeta de crédito para incursionar en la Fase 2 del ciclo financiero.

**Recursos Necesarios:**

- Reporte de las cuentas de remesas con antigüedad e historial de saldos.
- Política en conjunto con el departamento de créditos de la institución que creen parámetros para otorgar tarjeta de crédito a los clientes de remesas.

**Estrategia 4**

**Nombre:** Cuenta de Remesas familiares abarata tu canasta básica.

**Descripción:** Hacer una alianza con supermercados que permitan que al momento de comprar la mercadería con su tarjeta de débito de Familia a Familia se le dé un descuento al instante.



**Metodología:** Se debe de identificar a los supermercados más asistidos por los clientes de remesas. Se debe hacer un acercamiento con ellos y lograr la creación de una alianza en la que incentive el uso de la tarjeta de débito de Familia a Familia en los POS para el pago de sus compras y recibe al instante un descuento en sus facturas. Esto no solamente incentiva el programa de bancarización sino a la vez educa al cliente al uso de los canales alternos para el cobro de sus remesas.

**Recursos Necesarios:**

- Tarjetas de débito de Familia a Familia disponibles.
- Alianza con los supermercados para que se aplique el descuento al utilizar la tarjeta de débito de Familia a Familia de remesas.
- Software que permita realizar el descuento al cliente de forma instantánea.

**Estrategia 5**

**Nombre: Remesas te ayuda a completar tu educación**

**Descripción:** Programa que permita que mediante la recepción de remesas el beneficiario opte a descuentos en el rubro de la educación.

**Metodología:** Se deberá hacer una alianza con centros educativos a nivel país que permita que el receptor beneficiario final pueda hacer el pago de sus estudios total o parcialmente mediante el envío de las remesas. Otorgando de esta forma un crédito educativo a los beneficiarios de las remesas que decidan continuar sus estudios en los centros aliados con remesas. La remesa puede venir a nombre de la institución en donde el receptor está estudiando o que la remesa este dirigida al préstamo estudiantil que se le otorgo al beneficiario, dicho préstamo debe estar avalado por el remitente de las remesas u otro familiar cercano que compruebe tener ingresos fijos.

**Recursos Necesarios:**

- Disponibilidad de préstamos educativos destinados al segmento de remesas.
- Alianza estratégica con centros educativos a nivel país que permita que el producto sea accesible a la mayoría del sector de remesas.

- El avalúo por parte del remitente para involucrarlo en el proceso de educación y a la misma vez se cree un lazo de responsabilidad sobre el envío de la remesa para el pago del crédito estudiantil.
- Cumplir la Política de Conozca a su Cliente

### **Estrategia 6**

**Nombre:** Paga tus servicios públicos con tu cuenta de remesas.

**Descripción:** El cliente de remesas recibiría un descuento por hacer el pago de los servicios públicos con su cuenta de ahorro de remesas.

**Metodología:** El cliente de remesas podrá hacer el pago de sus servicios públicos por medio de la sucursal electrónica con los fondos provenientes de la cuenta de remesas, una vez realizado el pago se la hará una devolución de un porcentaje pagado en la factura del servicio público.

#### **Recursos Necesarios:**

- Acceso a internet
- Usuario para ingresar a la sucursal electrónica.
- Software que aplique el descuento a la cuenta una vez que la factura del servicio público sea cancelado mediante la cuenta de remesas.

### **Estrategia 7**

**Nombre:** Remesas Credomatic cuida tu salud.

**Descripción:** Recibir descuentos adicionales al momento de pagar en centros de salud y farmacias en el país.

**Metodología:** Crear una alianza con centros de salud y farmacias del país para que al momento de que se cancele con la tarjeta de débito de Familia a Familia reciba un descuento adicional. Esta estrategia también educará e inducirá a los clientes de remesas

a recibir la remesa por medio de crédito a cuenta automático y a utilizar el POS como canal alternativo para el cobro de su remesa.

**Recursos Necesarios:**

- Tarjetas de débito de Familia a Familia disponibles.
- Alianza con los centros de salud y farmacias del país para que se aplique el descuento al utilizar la tarjeta de débito de Familia a Familia de remesas.
- Software que permita realizar el descuento al cliente de forma instantánea.

**Estrategia 8**

**Nombre:** Solicitud de crédito a cuenta por medio de sucursal electrónica.

**Descripción:** Crear una opción dentro de la sucursal electrónica ó un módulo de remesas para que el cliente pueda solicitar que se le acredite una remesa a la cuenta de ahorros y que sea retirada en los cajeros automático y comercios afiliados.

**Metodología:** Ingresar por medio de la sucursal electrónica o un módulo de remesas la solicitud de que la remesa sea acreditada a la cuenta de ahorro de cliente, al momento de ingresar el clave el modulo debe de solicitar los campos con las preguntas de seguridad que permita que el sistema valide antes de acreditar la remesa a la cuenta. Con esta estrategia se disminuiría la llamadas recibidas en el departamento de remesas y quedaría una constancia por medio de la gestión que el cliente solicita el crédito a cuenta. También se introduce al cliente a la herramienta tecnológica.

**Recursos Necesarios:**

- Acceso a internet
- Contar con un usuario de la sucursal electrónica o a módulo de remesas.
- Software que valide que los datos ingresados por el cliente coincidan con la cuenta de ahorro a la que se solicita el depósito.

## **Estrategia 9**

**Nombre:** La recarga más barata con remesas Bac.

**Descripción:** Obtener descuentos al recargar con la tarjeta de débito de Familia a Familia.

**Metodología:** Crear una alianza con las empresas de telefonía más utilizadas por el segmento de remesas y que por cada una de las recargas obtenidas con la tarjeta de débito de Familia a Familia, obtiene un descuento o un porcentaje adicional de recargas para llamar a sus familiares en el extranjero.

### **Recursos Necesarios:**

- Disponibilidad de tarjetas de débito de Familia a Familia
- Alianza con las empresas de telefonía en Honduras

## **Estrategia 10**

**Nombre:** Ahorro Remesa.

**Descripción:** Crear una cuenta de ahorro que no permita retiro de efectivo y que un porcentaje de cada una de las remesas recibidas en la cuenta origen sea depositada a la cuenta como fondo de ahorro.

**Metodología:** El cliente deberá tener aperturada una cuenta de ahorro de remesas la cual sería la cuenta origen de los fondos y a la vez aperturar una cuenta Ahorro Remesas la cual vaya enlazada a la cuenta origen. Cada vez que la cuenta reciba una remesa un porcentaje o monto establecido deberá ser trasladada a la cuenta de Ahorro Remesas, la cual contaría con tasas de interés más elevadas que la cuenta normal de remesas y que permita a cierto periodo que parte de los fondos sean retirados, dejando siempre un saldo y reiniciando el proceso del ahorro con la siguiente remesa.

### **Recursos Necesarios:**

- Cuenta de Remesas

- Cuenta Ahorro Remesas
- Software que permita identificar cada vez que una remesa sea dirigida a la cuenta.
- Software que haga el débito establecido y que acredite el monto a la cuenta Ahorro Remesas.

## **Estrategia 11**

**Nombre:** Deposito a cuenta de otros bancos

**Descripción:** Hacer crédito a cuenta a cuentas de ahorro de otros bancos del país.

**Metodología:** Esta estrategia consiste en que las remesas enviadas por las casas remesadoras puedan ser depositadas a cuentas de ahorro de otros bancos en las que Bac Honduras no cuente con presencia propia, esto representaría una mayor cantidad de remesas pagadas y acreditadas automáticamente a la cuenta y ampliaría el mercado cubierto por Remesas BAC Honduras.

### **Recursos Necesarios:**

- Cuentas de BAC Honduras en los otros bancos destinadas específicamente para la acreditación de las remesas en las cuentas de los clientes en otros bancos.
- Acceso a la sucursal de los otros bancos para poder hacer el traslado de los fondos de las remesas recibidas.
- Software que permita que las casas remesadoras envíen por medio de Bac Honduras a las cuentas de otros bancos.



## BIBLIOGRAFÍA

- 1 Banco Central de Honduras,2010,Balanza de Pagos
- 2 CEMLA,2008,Remesas Internacionales en Honduras
- 3 BCH, Agosto 2011,Informe de Encuestas de Remesas Familiares enviadas por hondureños
- 4 INE, 2010,Encuesta Permanente de Hogares
- 5 CEMLA y MIF, 2002, Programa de Remesas
- 6 FOMIN, 2010, Las Remesas a America Latina y El Caribe durante el 2009
- 7 PNUD, 2010, Informe Sobre Desarrollo Humano 2009
- 8 Comunidad Americana, 2007
- 9 CEMLA, 2010,Programa de Mejora de la Informacion y Procedimientos de los Bancos Centrales en el Area de Remesas
- 10 Webster Merriam Dictionary
- 11 eco-finanzas.com
- 12 Banco Mundial, 2009, You Think Issue.
- 13 Encuentros Internacionales de Economia, 2004
- 14 USCIS,2011, [www.uscis.gov](http://www.uscis.gov)
- 15 BCH, Informe semanal del 18 al 24 de noviembre, 2011
- 16 Bac Honduras,2011,www.bac.net
- 17 Secretaria de Relaciones Exteriores,2011
- 18 AHIBA,2011
- 19 Decreto No. 136-94, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 27,486 del 28 de octubre del año 1994.
- 20 Decreto No. 45-2002, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 29,781 del 15 de mayo del año 2002.

- 21 Resolución No.869, publicado en el Diario Oficial La Gaceta del 8 de noviembre del año 2002.
- 22 Resolución No.1394/2005, publicada en el Diario La Gaceta del 22 de abril de 2005, vigente a partir del 7 de mayo de 2005 por publicación en el Diario Oficial.
- 23 Código de Derecho Internacional Privado
- 24 Diario La Gaceta el 26 de septiembre del 2003, Sección B Avisos Legales
- 25 Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la Investigación



# Anexo 1

Encuesta  
UNITEC

Encuesta Investigativa de aplicación a receptores de remesas en Honduras  
en agencias BAC Honduras

Los estudiantes de la Maestría de Finanzas de Unitec, están realizando una investigación acerca del acceso financiero del receptor de la remesa en la banca. Debido a lo anterior, le solicitamos su ayuda para contestar una serie de preguntas en forma sincera, clara y ordenada, siendo sus respuestas información valiosa para la realización del estudio. Esta información es estrictamente confidencial y sería utilizada solo para su académico.

Nombre del encuestador:

Nombre del encuestado:

## DEMOGRAFIA

### 1.Estado Civil

<input type="checkbox"/>	Soltero (a)	<input type="checkbox"/>	Casado(a)
<input type="checkbox"/>	Viudo(a)	<input type="checkbox"/>	Divorciado(a)
<input type="checkbox"/>	Unión Libre		

### 2.Edad

<input type="checkbox"/>	18 a 29 años
<input type="checkbox"/>	30 a 49 años
<input type="checkbox"/>	50 o más

### 3.Nivel de Escolaridad

<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>	Universidad Completo
<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Ninguna
<input type="checkbox"/>	Universidad Técnica		

4. ¿Trabaja Actualmente?

<input type="checkbox"/>	Agricultura
<input type="checkbox"/>	Hotelería
<input type="checkbox"/>	Financiera

<input type="checkbox"/>	Ama de Casa
<input type="checkbox"/>	Otro _____

### Remesas

5. ¿Podría decirme cuantas veces al año recibe remesas?

<input type="checkbox"/>	1 a 10 veces al año
<input type="checkbox"/>	1 vez al mes

<input type="checkbox"/>	2 veces al mes
<input type="checkbox"/>	más de 3 veces al mes

6. ¿Podría decirme cuanto recibe cada vez que reclama su remesa?

<input type="checkbox"/>	\$100 o menos
<input type="checkbox"/>	\$101 a \$200
<input type="checkbox"/>	\$301 a \$400

<input type="checkbox"/>	\$400 a
<input type="checkbox"/>	\$500
<input type="checkbox"/>	Más de
<input type="checkbox"/>	\$500

7. ¿Cuántos años tiene de recibir remesas?

<input type="checkbox"/>	Menos de 1 año
<input type="checkbox"/>	De 1 a 5 años

<input type="checkbox"/>	De 6 a 10 años
<input type="checkbox"/>	Más de 10 años

### Remitente

8. ¿Quién es el pariente más cercano que le envía la remesa?

<input type="checkbox"/>	Esposo (a)
<input type="checkbox"/>	Mamá
<input type="checkbox"/>	Hermano (a)

<input type="checkbox"/>	Hijo
<input type="checkbox"/>	Papá
<input type="checkbox"/>	Otros _____

9. ¿En qué año emigró del país su familiar?

<input type="checkbox"/>	1984
<input type="checkbox"/>	1989

<input type="checkbox"/>	1997
<input type="checkbox"/>	1999
<input type="checkbox"/>	Otros _____

10. ¿Cuál es la edad actual de su familiar?

<input type="checkbox"/>	18 a 29 años
<input type="checkbox"/>	30 a 49 años
<input type="checkbox"/>	50 o más

11. ¿Quién es el destinatario final de las remesas?

<input type="checkbox"/>	Padres del Migrante
<input type="checkbox"/>	Hijos del Migrante
<input type="checkbox"/>	Hermanos el Migrante
<input type="checkbox"/>	Otros _____

12. ¿Piensa usted emigrar del país en los próximos 12 meses?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

13. De sus ingresos mensuales, ¿En qué utiliza su remesa?

<input type="checkbox"/>	Alimentación
<input type="checkbox"/>	Ahorro
<input type="checkbox"/>	Servicios Públicos
<input type="checkbox"/>	Educación

<input type="checkbox"/>	Salud
<input type="checkbox"/>	Pago de Deudas
<input type="checkbox"/>	Otros _____

14. ¿Cobra sus remesas en otro banco?

 Sí No

En caso de ser afirmativo favor indique donde la cobra y las razones por las cuales prefiere hacer el cobro en ese lugar

---

---

15. ¿Cuál de estos productos de remesas Bac Credomatic conoce?

<input type="checkbox"/>	Cuenta de Ahorro
<input type="checkbox"/>	Plan de Asistencia
<input type="checkbox"/>	Bono

<input type="checkbox"/>	Tarjeta de Débito
<input type="checkbox"/>	Educación Financiera

16. ¿Qué productos adicionales le gustaría tener?

---

---

17. ¿Qué recomienda para que Remesas Bac Credomatic mejore?

---

---

¡Muchas Gracias por el tiempo que se invirtió en llenar la encuesta!

## **Anexo 2**

### **Acrónimos y Abreviaturas**

1. **PIB** Producto Interno Bruto
2. **AHIBA** Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias
3. **BAC Honduras** Banco de América Central de Honduras S.A.
4. **BCH** Banco Central de Honduras
5. **CEMLA** Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos
6. **INE** Instituto Nacional de Estadísticas
7. **MIF** Multilateral Investment Fund.
8. **FOMIN/MIF** Fondo Multilateral de Inversiones
9. **PNUD** Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
10. **BID** Banco Interamericano de Desarrollo
11. **IED** Inversión Extranjera Directa
12. **EUA** Estados Unidos de América
13. **TPS**-Estatus de Protección Temporal
14. **INA** Ley de Inmigración y Nacionalidad
15. **USCIS (U.S. Department of Homeland Security)** Servicio de Ciudadanía e Inmigración de Estados Unidos.
16. **OIM** Organización Internacional de las Migraciones
17. **INFOP** Instituto Nacional de Formación Profesional
18. **OABI** Oficina Administradora de Bienes Incautados
19. **CNBS** Comisión Nacional de Banca y Seguros
20. **GAFI** Grupo de Acción Financiera Internacional.