

**ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y SUS MECANISMOS DE  
IMPLEMENTACIÓN DIRIGIDAS A BENEFICIARIOS Y  
ORDENANTES DE REMESAS EN COLOMBIA**

**MANUELA SOLÓRZANO JIMÉNEZ  
SARA MARÍA LASSO CARO**

**Trabajo de grado para optar al título de Ingenieras  
Administradoras**

**MAURICIO MÚNERA PALACIO  
Administrador de empresas**



**ESCUELA DE INGENIERÍA DE ANTIOQUIA  
INGENIERÍA ADMINISTRATIVA  
2012**

## **AGRADECIMIENTOS**

Expresamos nuestros agradecimientos a las siguientes instituciones y personas:

A nuestras familias, por apoyarnos incondicionalmente en todo el proceso de nuestra formación universitaria y por darnos la oportunidad de estudiar en una de las mejores universidades del país.

A Mauricio Múnera Palacio, nuestro director de trabajo de grado por tener siempre la mejor disposición para guiarnos y asesorarnos durante el desarrollo del trabajo.

A la gerencia de Servicios a colombianos en el exterior, de Bancolombia, por compartir sus conocimientos y experiencias en el tema, pues fue fundamental para este trabajo.

A la Universidad, por formarnos como profesionales íntegras, orientadas hacia la excelencia.

# CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	13
1. PRELIMINARES.....	15
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.2 Objetivos del proyecto.....	16
1.2.1 Objetivo General.....	16
1.2.2 Objetivos Específicos.....	16
1.3 Marco de referencia.....	17
1.3.1 Antecedentes.....	17
1.3.2 Acceso a productos y servicios financieros.....	22
1.3.3 Uso de los productos.....	25
1.3.4 Inclusión financiera.....	25
1.3.5 Remesas internacionales.....	26
1.3.6 Flujos migratorios.....	36
1.3.7 Características publico objetivo.....	38
1.3.8 Retorno de los colombianos en el exterior.....	40
2. METODOLOGÍA.....	43
2.1 Metodología General.....	43
2.2 Actividades.....	44
2.2.1 Extraer una muestra del público objetivo.....	44
2.2.2 Identificar los productos ofrecidos por las instituciones financieras dirigidas a este público.....	45
2.2.3 Realizar encuestas a la muestra del público objetivo.....	46

2.2.4	Entrevistas a expertos en remesas familiares .....	48
2.2.5	Análisis de la muestra del público objetivo.....	49
2.2.6	Selección de los productos que se incluirían en la guía .....	49
2.2.7	Diseño de la guía.....	50
2.2.8	Selección de una muestra de los usuarios más frecuentes de remesas del público objetivo, para enviarles la guía .....	51
2.2.9	Mejoras a la guía, sugeridas por la muestra. ....	51
2.2.10	Ofrecimiento de la guía a las entidades financieras que trabajan con giros y remesas	51
3.	CONSTRUCCIÓN DE LA GUÍA DIDÁCTICA.....	52
3.1	Identificar alternativas de ahorro e inversión aplicables al grupo de personas objeto de este estudio. ....	52
3.1.1	Productos y servicios ofrecidos por diferentes instituciones financieras.....	52
	Davivienda.....	52
	Bancolombia.....	55
	Giros y Finanzas.....	58
	Acciones y Valores .....	60
3.1.2	Entrevistas a Expertos.....	61
3.2	Construcción de la guía didáctica .....	64
3.2.1	Análisis de la encuesta al público objetivo .....	64
3.2.2	Selección y definición de los productos y manera de usarlos correctamente, para su inclusión en la guía .....	72
3.2.3	Diseño de la guía.....	76
3.3	Propuesta de implementación de la guía didáctica .....	82
4.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	84
5.	CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES.....	86
	BIBLIOGRAFÍA.....	88

ANEXOS..... 91

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1 Evolución del número de personas con productos financieros .....	24
Tabla 2 Crecimiento de las remesas en Colombia 2005-2012 .....	27
Tabla 3 Participación de las remesas de España en Colombia .....	28
Tabla 4 Importancia relativa de las remesas .....	28
Tabla 5 Remesas vs exportaciones de Café .....	29
Tabla 6 Remesas vs Exportación bienes tradicionales .....	29
Tabla 7 Principales países receptores de remesas en Latinoamérica Año 2011 .....	33
Tabla 8 Motivos principales para salir del país .....	37
Tabla 9 Distribución porcentual de retornados, antes de 2005 y en el periodo 2005-200841	
Tabla 10 Participación por regiones en Colombia .....	47

## LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1 Indicador de Bancarización .....	23
Gráfica 2 Remesas de colombianos residentes en el exterior.....	30
Gráfica 3 Distribución de los ingresos de remesas por Departamentos .....	30
Gráfica 4 Distribución de los ingresos de remesas por país de origen.....	31
Gráfica 5 Participación de los intermediarios cambiarios en el mercado de remesas .....	34
Gráfica 6 Pago de remesas por modalidad de pago .....	35
Gráfica 7 Distribución de los ordenantes por parentesco .....	38
Gráfica 8 Porcentaje de ordenantes empleados. ....	39
Gráfica 9 Nivel de educación de los beneficiarios de remesas.....	39
Gráfica 10 Ocupación del beneficiario de remesas .....	40
Gráfica 11 Razones por las cuales retornan los colombianos al país.....	42
Gráfica 12 Grupos de edad de los retornados.....	42
Gráfica 13 Distribución de las remesas de Bancolombia. Primer semestre, 2012.....	47
Gráfica 14 Relación del beneficiario con el colombiano en el exterior.....	65
Gráfica 15 Rangos de edades de los colombianos que emigran.....	65
Gráfica 16 Tiempo aproximado que llevan los colombianos en el exterior .....	66
Gráfica 17 Principales razones para salir del país .....	66
Gráfica 18 Ocupación de los colombianos que emigran .....	67
Gráfica 19 Frecuencia de envío de dinero de los colombianos en el exterior .....	67
Gráfica 20 ¿El colombiano en el exterior piensa en regresar a Colombia? .....	68
Gráfica 21 Ocupación del beneficiario de giros.....	68

Gráfica 22 Uso que le da el beneficiario a los giros .....	69
Gráfica 23 Porcentaje del dinero que el beneficiario destina al ahorro.....	70
Gráfica 24 Forma de ahorrar de los beneficiarios de giros.....	70
Gráfica 25 Productos que los beneficiarios han usado para ahorrar .....	71
Gráfica 26 ¿Qué sueña el beneficiario hacer con el dinero? .....	72
Gráfica 27 País de residencia del colombiano en el exterior .....	72



## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1 Plantilla encuestas .....	91
Anexo 2 Tabulación Encuestas.....	92
Anexo 3 Entrevista a Andres Osorio Rodriguez .....	93
Anexo 4 Entrevista a Myriam Botero Wickmann .....	95
Anexo 5 Entrevista a Juliana Giraldo Quintero.....	98
Anexo 6 Entrevista a Susana Gómez .....	100
Anexo 7 Guía didáctica.....	104

## **GLOSARIO**

REMESAS: en la balanza de pagos, comprende las transferencias corrientes realizadas por los emigrantes que trabajan en otra economía de las que se les considera residentes, a sus familiares o amigos, en su país origen. (Banco Central de Reserva del Perú)

EMIGRACION: consiste en dejar el país de origen para establecerse en otra región.

ORDENANTE: persona que se encuentra en el exterior trabajando y envía dinero a su país de origen.

BENEFICIARIO: persona que recibe dinero de otra persona que se encuentra trabajando fuera del país.

AFIC: gremio que agrupa a las Compañías de Financiamiento, dedicado a promover y actuar en nombre de las Compañías de Financiamiento (CF) cuya creación data desde 1989. (AFIC)

PIB: es el valor total de la producción corriente de todos los bienes y servicios de un país, durante un período de tiempo determinado, que por lo general es de un trimestre o un año. (Ardila Arenas)

CPT: Casa para todos.

## ***RESUMEN***

Las remesas que entran al país, cada vez toman más fuerza. En la última década, las instituciones financieras se han preocupado por desarrollar nuevos productos y ofrecer mejores servicios a los colombianos que están en el exterior y a los beneficiarios de remesas. Por esta razón, es necesario crear herramientas que ayuden a la educación financiera de la población, con el fin de obtener beneficios para el país, el sistema financiero y la comunidad.

El documento muestra los diferentes flujos migratorios a lo largo de la historia, y muestra la evolución de las remesas en Colombia, las principales características de la población objetivo, el sistema y la inclusión financiera en la actualidad y los productos y servicios dirigidos a dicho público; todo ello para obtener como resultado una guía didáctica que contiene los productos financieros más usados y que más beneficios traen al público objetivo y con los cuales se pueden crear diferentes estrategias financieras según sus necesidades personales y sus metas o sueños por cumplir, esta guía se encargará de incentivar tanto a beneficiarios como ordenantes de remesas, al ahorro y la inversión, para que estos logren organizar sus finanzas y empiecen a cumplir sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Este documento se trabaja con un enfoque del sistema bancario y las compañías de financiamiento porque actualmente son estos intermediarios cambiarios los que suman entre los dos un 84% de participación en el mercado de las remesas, lo cual indica un liderazgo notorio en el tema y tiene así una mayor aplicación el resultado del trabajo, la guía didáctica.

Palabras clave: Remesas, beneficiarios, ordenantes, sistema financiero, educación financiera.

## ***ABSTRACT***

The remittances that the country is receiving are becoming stronger. In the last decade the financial institutes have been concerned by the development of new products and the offering of better services to colombians that are living in other countries and the beneficiaries of remittances. That is why it is necessary to create tools that help to strengthen the financial system and the community.

This document shows the different migratory flows throughout history and the evolution of the remittances in Colombia, the main characteristics of the target population, the system and the financial incorporation of people to the banks nowadays and the products and services directed to the public previously mentioned, all this to get as a result a didactic guide that contains, the most commonly used financial products and the ones that bring more benefits to the target population, with them they will be able to create different financial strategies according to their personal needs, goals and dreams to fulfill; this guide will provide incentives to both beneficiaries and remitters to save and invest, so that they can learn to organize their finances and begin to accomplish their objectives in the short, medium and long term.

This document works with a banking system approach and the funding companies because nowadays these exchange intermediaries are the ones that have 84% of participation in the remittances market, which indicates a notorious leadership in the subject and therefore a bigger application on the result of the work which is the didactic guide.

Key words: Remittances, beneficiaries, remitters, financial system, financial education.

## INTRODUCCIÓN

Las remesas familiares son un rubro en la economía del país que cada vez cobra más importancia porque, además de mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de estos dineros, tienen un efecto multiplicador en la sociedad en general. (Stefoni, 2011)

Desde hace aproximadamente una década, las instituciones financieras se han empezado a preocupar por los colombianos en el exterior y por sus familias, y por tal razón les brindan acceso al sistema financiero por medio de diferentes productos y servicios que se ajustan a sus necesidades y metas a mediano y corto plazo (Cardena & Cardenas, 2004). Esta preocupación ha influido en la vida de dicho público, en la sociedad en general y en el país, ya que, a partir de la inclusión, se ha visto un aumento en las remesas y en la bancarización de los colombianos en el exterior y sus familias.

Este impacto se evidencia tanto en los aspectos macroeconómicos como microeconómicos, y es precisamente en este último donde se hace énfasis; es decir, se resalta la importancia que las remesas tienen en las finanzas de las familias receptoras, cómo se usan y cómo se distribuyen. De esta manera, se pueden identificar cuáles son las principales necesidades de estas familias en cuanto a financiación y acompañamiento por parte de las instituciones financieras. (Universidad EAFIT, 2010)

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, en este trabajo se plasma una investigación en el tema de las remesas en general, los periodos de migración y las principales características y cambios de éstas a lo largo del tiempo y la historia. Además, se hace una caracterización del público objetivo que se desprende de las remesas, cómo los son los ordenantes o colombianos en el exterior y los beneficiarios de éstas, que básicamente son sus familiares y amigos.

Finalmente, lo que se pretende lograr con este trabajo es resaltar la importancia de las remesas, no solo como un rubro de la economía que cada día crece más, sino en la vida de las personas que se encuentran en el exterior, así como de sus

familias, ya que con la guía resultante del trabajo, ambos grupos pueden tener una base y crear conciencia de la importancia de ahorrar, de cómo darle un uso más productivo a sus ingresos y, finalmente, cómo cumplir sus sueños y metas con ayuda de los diferentes productos financieros.

A continuación, se muestra el resultado de un periodo de investigación en el tema de las remesas y las implicaciones que éstas tienen en el sistema financiero, en el país y en las personas.

# 1. PRELIMINARES

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según un estudio realizado por la gerencia de Servicios a colombianos en el exterior de Bancolombia, en las últimas décadas el volumen de operaciones de remesas que entra al país diariamente ha aumentado (*Gerencia de servicios a colombianos en el exterior Bancolombia, 2012*). Por esta razón, es importante crear conciencia y educar financieramente a los beneficiarios y ordenantes de éstas, para que dicho ingreso no se convierta en dinero de bolsillo. Aunque existen alternativas de ahorro e inversión dirigidas directamente a este tipo de usuarios hay un desconocimiento general del tema y por esto no se utilizan adecuadamente.

## JUSTIFICACIÓN

Este proyecto nació debido a la importancia que han venido adquiriendo las remesas en nuestra sociedad y a la relevancia de educar financieramente a las personas ordenantes y beneficiarias de ellas, para que les den un uso productivo.

Desde hace aproximadamente una década, las entidades financieras se han interesado por atender las necesidades de este público objetivo, por lo cual le ofrecen diferentes productos como medio de ahorro e inversión; sin embargo, lo más importante es lograr que los beneficiarios de estas remesas tomen conciencia y reconozcan la importancia de hacer de ellas un ingreso productivo.

Por lo anterior, y buscando el beneficio de estas personas, se diseñó la guía didáctica. Para ello, se identificaron los grupos impactados y se diseñó una manera efectiva de llegarles, pues con una buena educación en el tema es como las remesas se hacen productivas no solo para los beneficiarios, sino también para el crecimiento económico del país, pues se impactan también las Cajas de compensación, los bancos y el gobierno, entre otros.

Este proyecto es socialmente importante, porque impacta de una forma directa, tanto a los beneficiarios de remesas en Colombia, como a los migrantes colombianos de los cuales provienen. Un aspecto que se pudo apreciar es que se trata de una migración predominantemente económica, por lo cual este proyecto pretende mejorar la calidad de vida de ambos grupos, con la herramienta de educación financiera, la cual les permitirá cumplir sus sueños de ahorro, vivienda propia e inversión.

Desde el punto de vista profesional y tomando como base el perfil del ingeniero administrador, se puede ver que en el desempeño de estas estrategias se deben diagnosticar, diseñar, implementar, investigar, administrar y emprender las posibles soluciones a necesidades que se presentan en la sociedad (Escuela de Ingeniería de Antioquia, S.F).

## **1.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **1.2.1 Objetivo General**

Diseñar estrategias financieras y sus mecanismos de implementación dirigidas a los beneficiarios y ordenantes de remesas en Colombia con el fin de hacer de ellas un ingreso más productivo.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar alternativas de ahorro e inversión aplicables al grupo de personas objeto de este estudio.
- Diseñar una guía didáctica como mecanismo de comunicación con los beneficiarios y ordenantes de dichas remesas.
- Elaborar una propuesta de implementación para la guía didáctica.



## **1.3 MARCO DE REFERENCIA**

### **1.3.1 Antecedentes**

#### **Las remesas en el sector cooperativo**

En el artículo “EL SECTOR COOPERATIVO: UN MEDIO PARA HACER DE LAS REMESAS DE TRABAJADORES UN RECURSO PRODUCTIVO” realizado por María Isabel Castañeda se afirma que “el envío de remesas de trabajadores residentes en el exterior hacia sus lugares de origen, se ha convertido, en los últimos años, en una fuente de ingresos importantes para los países. Frecuente se escucha que tales remesas van en aumento y constituyen un buen porcentaje del PIB, principalmente en los países de América Latina; por esta razón; se han constituido en un tema importante y trascendental, pues con estos recursos se puede contribuir al desarrollo económico de los países, siempre y cuando se utilicen de forma eficiente, es decir se les dé un uso productivo”. (Castañeda, 2006)

Según el mismo documento y basándose en la pregunta ¿cómo hacer las remesas más productivas para que se conviertan en un efecto multiplicador del crecimiento económico? y según Manuel Orozco, Director del Proyecto Centroamericano del Diálogo Interamericano y uno de los más profundos conocedores del tema migratorio en el mundo, afirma que “una de las maneras en que las remesas podrían estimular el crecimiento de nuestros países sería a través de la promoción de incentivos en las instituciones de ahorro y crédito, para que éstas capten remesas y ofrezcan servicios financieros a quienes las reciben. Esto tendría un efecto redistributivo en la sociedad porque esas instituciones financieras, con ese ahorro captado, podrían ofrecer créditos a quienes quieran invertir en un negocio o una pequeña o mediana empresa; calcula que alrededor de un 20% de quienes reciben remesas tendrán capacidad de ahorro o inversión y aclara que quien recibe dinero, independientemente que tenga capacidad de ahorro o no, obtendrá mayores beneficios si lo recibe a través de un mecanismo bancario que le permita retirar el total o parte del mismo. El cliente que recibe puede retirar toda la cantidad o sólo lo que necesite, aún si es un 95%, o puede usar una tarjeta electrónica débito para comprar artículos en un supermercado u otra tienda en vez

de usar efectivo, y eventualmente, un mínimo de dinero se irá acumulando y ahorrando de forma indirecta”. (Castañeda, 2006)

A partir de varios debates realizados en el Seminario Regional Remesas de Migrantes “Una alternativa para América Latina y el Caribe”, que se realizó en julio de 2004 convocado por el Sistema Económico Latinoamericano (SELA) y la Corporación Andina de Fomento (CAF) en Caracas, se obtuvo como resultado que debe ejecutarse una serie de acciones prioritarias para continuar impulsando el proceso de abaratamiento de los costos de envío del dinero que los migrantes latinoamericanos y caribeños remiten a los familiares que quedan en sus países de origen (Castañeda, 2006). Entre estas acciones, se destacan las siguientes:

- Fomentar programas de bancarización de la población emigrante, en los países de destino, pues ha quedado en evidencia que quienes poseen una cuenta bancaria presentan una probabilidad mayor de enviar dinero a sus países de origen, que aquellos que no la tienen.
- Impulsar programas de bancarización para la población receptora de remesas, a fin de que los familiares de los emigrantes puedan recibir sus remesas y tener acceso a otro tipo de servicios financieros, como cuentas de ahorro o corrientes.
- Impulsar el uso de servicios financieros transnacionales en la transferencia de remesas, como tarjetas débito o tarjetas duales, que son mecanismos menos costosos para la transferencia de dinero.

Para María Isabel, actualmente las cooperativas en Colombia no están canalizando las remesas de los trabajadores, pues, en su mayoría, se tramitan a través de casas de cambio en un 81% y de compañías de financiamiento comercial y comisionistas de bolsa en un 19%. Por tal razón y teniendo en cuenta que Colombia alcanza hoy en día un volumen importante de este recurso y que puede ser considerado como un medio para contribuir al desarrollo económico, se hace necesario implementar un mecanismo para aprovechar este potencial y, a su vez, ofrecer beneficios tanto a remitentes como a receptores (Castañeda, 2006)

En términos generales, la investigación permitió establecer que para que las cooperativas puedan servir como medio propicio para canalizar el envío de remesas de trabajadores colombianos en el exterior, sería necesario modificar el marco regulatorio y la innovación de la plataforma tecnológica.

Teniendo en cuenta la importancia de las remesas para Colombia, se requiere del desarrollo de una política integral de apoyo a la población emigrante y a las familias beneficiarias. Se deben crear instituciones y programas de apoyo a los receptores para la utilización productiva de este importante flujo monetario que llega al país, es decir, es necesario unir los esfuerzos de todos los actores: remitentes, receptores, compañías de remesas, instituciones financieras, cooperativas, organismos públicos y organizaciones internacionales, para poder canalizar las remesas prestando un servicio eficiente y económico. (Castañeda, 2006)

### **Uso e inversión de remesas procedentes de España, en hogares de Cali, con experiencia migratoria**

Un estudio relacionado con el tema lo realizó María G Roa, del centro de investigaciones CIDSE de la Facultad de Ciencias Sociales y Económica de la Universidad del Valle en Octubre de 2010, Este estudio, llamado "USOS E INVERSIÓN DE REMESAS PROCEDENTES DE ESPAÑA EN HOGARES CON EXPERIENCIA MIGRATORIA EN CALI" va dirigido a todas las personas interesadas en el tema migratorio, especialmente al estudio de las remesas como factor de desarrollo en la generación de riqueza. (Roa, 2010)

La investigación tuvo como propósito describir los usos de las remesas y explorar algunas de las causas que llevan a los hogares de Cali, con experiencia migratoria en España, a la inversión de remesas mediante una caracterización socio-demográfica de los hogares, la profundización las dimensiones del consumo, el ahorro y la inversión de las remesas.

Según la autora, la importancia de estudiar este tema se remonta a la gran oleada de migración de los colombianos al extranjero que tiene sus raíces a fines del siglo XX y comienzos del XXI, cuando Colombia atravesó una profunda crisis

económica y social que desencadenó un flujo migratorio significativo hacia el extranjero.

Las recientes investigaciones producidas en Colombia a partir de 2004, han demostrado que la mayor parte de los hogares utilizan las remesas para consumo del hogar y muy pocas las destinan para inversión. Actualmente, no hay estudios que aborden de forma detallada ese consumo y especialmente el uso de las remesas que se destina para la inversión, pero existen algunos sobre inversión, con una perspectiva económica que demuestra que los niveles de inversión son muy bajos porque los hogares receptores son pobres y las remesas sólo alcanzan para el consumo del hogar y no se dispone de capacidad de acumulación. Estas conclusiones han sido rebatidas desde la sociología económica que ha demostrado que el ahorro de los hogares no depende de sus ingresos sino de elementos culturales tales como los valores y las creencias. (Roa, 2010)

En el estudio mencionado anteriormente sobre inversión, se reconoce que las remesas también revelan la permanencia de los vínculos sociales de solidaridad y obligatoriedad de los emigrantes con sus familias de origen, lo cual se expresa en las transferencias de dinero, fruto de su trabajo, para garantizar el sostenimiento del hogar. Igualmente, se desarrollan el turismo, las telecomunicaciones, la inversión, el transporte y los costos de intermediación financiera por el envío de remesas económicas.

La autora concluye que, sin el aporte de las remesas, casi todos los hogares encuestados estaban casi que condenados a la pobreza, debido a sus bajos niveles de ingresos y a la ausencia de movilidad social. La emigración de su familiar les permitió disponer de ingresos estables, de movilidad ascendente por el incremento de los niveles educativos y constituir un patrimonio. Muchos de los miembros de los hogares, posiblemente no son sujetos de crédito por sus bajos e inestables ingresos que les impide asumir compromisos financieros a largo plazo. Por tanto, la remesa constituye la única posibilidad de inversión y de aval financiero (Roa, 2010).

## **Relación de las remesas con el desarrollo**

Según el artículo escrito por Carolina Stefoni para la Revista de la Universidad Bolivariana "Polis" el flujo de remesas desde los lugares donde trabajan los migrantes, hacia las familias que residen en sus países de origen, se ha transformado en las dos últimas décadas, en un tema de amplio debate internacional que concita la participación de diversos actores entre los que destacan gobiernos locales, regionales y nacionales, organismos internacionales, asociaciones y clubes de migrantes en el extranjero y comunidades en origen.

Desde muy temprano, el análisis se centró en el papel que debieran jugar estos flujos de dinero en el desarrollo de las comunidades locales y, eventualmente, en las economías nacionales. En el artículo se analizan distintas dimensiones de la discusión sobre la relación entre remesas y desarrollo. Además, se contextualiza el origen y sentido de esos flujos, dándole importancia a la situación histórica, que analizan también las distintas definiciones de remesas. (Stefoni, 2011)

La autora concluye que las remesas constituyen recursos privados que se vuelven parte del salario familiar, donde uno de sus miembros, empujado por las precarias condiciones económicas en su comunidad y país, ha debido salir a otros lugares para obtener trabajo y sostener al resto de la familia. De ahí que su principal objetivo sea cubrir los gastos asociados con la reproducción social y económica de la familia (alimentación, salud, vestuario, mejoramiento de las casas, entre otros). (Stefoni, 2011)

Los migrantes en el exterior han logrado organizarse y, en muchos casos, mantienen vínculos activos con sus comunidades de origen. Una forma de mantener estos vínculos ha sido el apoyo a proyectos de infraestructura para la comunidad. (Stefoni, 2011)

### **El papel de las remesas económicas y sociales en las familias migrantes transnacionales colombianas**

Una fuente de relevancia es el artículo de Ana María Rivas y Herminia González de la revista *Migraciones Internacionales*, donde se recoge parte de los resultados de una investigación sobre el papel de las remesas económicas y sociales en las familias migrantes transnacionales colombianas del Área Metropolitana Valle de

Aburrá y Área Metropolitana y Centro Occidente, con algunos de sus miembros en la comunidad de Madrid, España. (Rivas & González, 2011)

Como conclusión del artículo y respecto de las relaciones de género, se destaca que la migración no produce cambios sustanciales en las prácticas tradicionales de género, es decir, la oferta laboral de los países destino se limita, en el caso de las mujeres migrantes, a oficios domésticos, y las remesas son consideradas, por quienes las reciben, como muestra de una preocupación permanente, un interés activo y un compromiso, por parte de la persona que emigró, por el bienestar de sus familias,. (Rivas & González, 2011)

Otra conclusión encontrada muestra que otro criterio al que recurren los miembros de las familias transnacionales y, en particular los menores de edad, para construir su definición de familia, es aquel relacionado con la proveeduría económica que se materializa a través de las remesas entendidas como un compromiso, interés y preocupación por el bienestar de la familia. (Rivas & González, 2011)

### **1.3.2 Acceso a productos y servicios financieros**

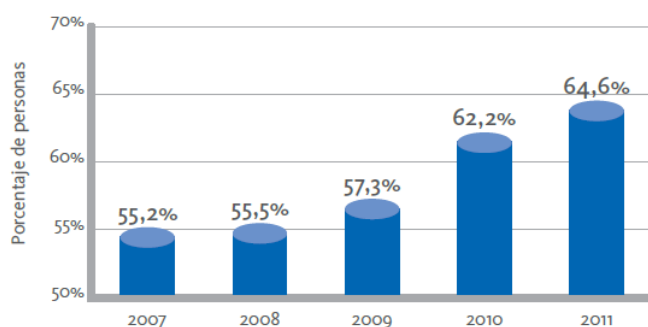
#### **Análisis del número de personas con productos financieros**

Según el Informe de Inclusión Financiera Colombia 2011 de Asobancaria, al cierre de 2011, el indicador de bancarización, que fue medido como la relación del número de personas mayores de edad con algún producto financiero, sobre el total de la población adulta, se situó en 64,6%, es decir, 6.4 de cada 10 personas adultas en Colombia tiene un producto financiero. Se resalta que durante el último año se vincularon más de un millón de personas a través de cuentas de ahorro (este producto creció 6% frente a diciembre de 2010). Este incremento se debe a dos fenómenos: por un lado, a la transformación de algunas entidades en bancos, lo que les permitió comenzar a captar recursos del público (p. ej, Falabella y Finandina) y, por otro, a políticas aplicadas por las entidades para lograr mayor

penetración de este producto. Además, el número de personas con crédito de vivienda creció 5,8%. (Asobancaria, 2011)

Al cierre de 2011, según el mismo Informe de Asobancaria, el indicador de bancarización ascendió a 64,6% (ver Grafica 1), producto, en gran parte, del incremento en el número de personas con cuenta de ahorros.

**Grafica 1 Indicador de Bancarización**



Fuente: (Asobancaria, 2011)

### **Análisis por tipo de producto**

En la Tabla 1, se evidencia el crecimiento que han venido presentando los diferentes productos financieros tales como la cuenta de ahorros y el crédito de vivienda. En el periodo 2007-2011, dicho crédito presentó el segundo crecimiento más importante (43%), y en el periodo 2010-2011, el crédito de consumo y las cuentas de ahorros crecen de manera similar, (aproximadamente un 6%).

Por otro lado se evidencia que el microcrédito tiene unos crecimientos muy altos, en el periodo 2007- 2011 alcanzó un 150,6% siendo el más alto entre todos los productos y para al periodo 2010 – 2011 registró una variación de 30,6%, lo que quiere decir que es un producto que se está incentivando cada vez más, ya que no necesita muchos requisitos para ser usado y además aunque es un crédito que puede ser utilizado por todos los segmentos de personas, es mas enfocado a los

estratos socioeconómicos 1, 2 y 3 que se encontraban desatendidos por la banca en cuanto a este tipo de productos.

El microcrédito como su nombre lo dice, generalmente es de montos bajos y según Bancolombia son créditos con propósitos productivos, o sea, créditos para capital de trabajo, compra de materias primas, adecuaciones locativas y compra de activos fijos nuevos o usados. (Bancolombia, SF).

**Tabla 1 Evolución del número de personas con productos financieros**

	Número de personas mayores de edad					Diferencias		Crecimientos	
	2007	2008	2009	2010	2011	07-11	10-11	07-11	10-11
Cuenta de Ahorro	14.896.214	15.223.956	15.683.340	17.494.742	18.551.419	3.655.205	1.056.677	24,5%	6,0%
Cuenta Corriente	1.479.985	1.514.820	1.290.427	1.399.970	1.451.619	-28.366	51.649	-1,9%	3,7%
Crédito de Consumo	3.692.860	4.273.141	3.604.856	4.083.448	4.349.594	656.734	266.146	17,8%	6,5%
Crédito de Vivienda	511.620	600.821	638.167	691.527	731.370	219.750	39.843	43,0%	5,8%
Microcrédito	612.509	712.099	1.077.185	1.175.393	1.534.716	922.207	359.323	150,6%	30,6%
Tarjeta de Crédito	3.653.150	3.889.043	4.709.192	5.201.395	5.530.896	1.877.746	329.501	51,4%	6,3%

Fuente: (Asobancaria, 2011)

### Cobertura de la infraestructura financiera

El sector financiero ha mostrado grandes avances en cobertura, tanto desde el punto de vista de ampliación del número de canales por los cuales los usuarios pueden interactuar con el sistema, como de la capilaridad y la llegada a zonas del país en las que no se encontraban. Se presentan incrementos en la oferta de todos los canales, a saber: oficinas y cajeros automáticos, Corresponsales No Bancarios (CNB) y datáfonos. En los canales virtuales como internet y banca móvil se resalta una creciente oferta de posibilidades para los clientes. (Asobancaria, 2011)



## **Calidad**

Según el informe mencionado anteriormente, en términos de la calidad en el acceso a productos financieros, también se evidencia que la banca ha realizado un importante esfuerzo por mantener una oferta variada de ahorro y crédito, la cual les permite a los clientes escoger los productos que más se ajusten a sus necesidades.

Por el lado del ahorro, existen alrededor de ochenta y siete tipos de cuentas, que varían, no solo según el perfil de ingreso de los usuarios y el propósito del ahorro, sino también de acuerdo con los beneficios en términos de la tasa de interés que cada uno ofrece. Mientras que desde el punto de vista del crédito, el número de productos asciende a 122 y varía entre créditos rotativos, de libre inversión, educativos, para vehículo, hipotecarios, libranza y leasing, con destinaciones, plazos y tasas que se ajustan a las necesidades de financiamiento de los clientes. (Asobancaria, 2011)

### **1.3.3 Uso de los productos**

En el mismo informe de Asobancaria, el uso de los productos ha venido creciendo significativamente. Entre 2010 y 2011, hay un incremento de 8.7% en el número de transacciones realizadas por todos los canales disponibles y 3.9%, en los montos transados.

Aunque las oficinas siguen siendo el canal por el cual se hacen la mayor parte de las transacciones, en los últimos años se ha observado un incremento considerable en la participación de los canales electrónicos.

### **1.3.4 Inclusión financiera**

El debate alrededor del potencial de la inclusión financiera como herramienta para la superación de la pobreza, se ha tornado en un tema recurrente en el ámbito académico. (Asobancaria, 2011)

El gremio señaló en su momento, que antes de tener productos de ahorro y crédito, la población, en particular la de menores ingresos, precisa del acceso a productos de pago y transaccionales, en la medida en que la inclusión también es

un proceso en el que se le va añadiendo valor a los productos del sector, en función de las necesidades individuales de los distintos estamentos de la población.

Para Asobancaria, la inclusión financiera incorpora tres componentes estructurales:

- i) Acceso a la educación financiera.
- ii) Protección al consumidor.
- iii) Acceso, tanto a productos de ahorro y crédito, como a servicios transaccionales.

La combinación de estos tres elementos es lo que permite vincularlos, de manera efectiva y responsable, al sistema formal. En educación financiera es importante resaltar los esfuerzos realizados por la banca para implementar un programa gremial de educación financiera, que permita generar mecanismos de mayor impacto y alcance, articular esfuerzos y maximizar recursos. En cuanto a la protección al consumidor se destaca que Colombia tiene una regulación exhaustiva sobre este particular. En 2011, las entidades concentraron sus esfuerzos en poner en marcha el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y en empezar a evaluar su eficiencia a la hora de resolver las inquietudes de los usuarios, así como a identificar sus mayores problemas y motivaciones y proponer correctivos.

### **1.3.5 Remesas internacionales**

En un contexto general, se entiende que las remesas son el dinero que los emigrantes envían a su país de origen. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), las remesas que los emigrantes envían a sus países, constituyen una de las expresiones económicas más impactantes de la globalización y se han convertido en una fuente significativa de recursos para las economías en desarrollo. (Banco Interamericano de desarrollo, 2009)

América Latina y el Caribe son, posiblemente, las regiones del mundo donde existe actualmente un mayor y mejor conocimiento de la realidad de las remesas, donde más han avanzado las autoridades en la mejora de la transparencia y

donde mayores esfuerzos se han hecho para incrementar su potencial como herramienta de desarrollo e inclusión financiera. (Banco Interamericano de desarrollo, 2009)

Durante los últimos años, las remesas se han constituido en un elemento dinamizador del proceso de inclusión financiera. Con corte a diciembre de 2011, ingresaron al país US \$4.167,6 millones de dólares por concepto de remesas de trabajadores, monto que equivale a cerca del 1.2% del PIB y que representa un crecimiento de 4% respecto de 2010 (ver Tabla 2 y Gráfica 2). Este resultado refleja una importante recuperación, luego de la fuerte caída registrada en el año 2009, como consecuencia de la crisis económica global, por la cual el flujo de remesas se redujo de US \$4.842 millones de dólares en diciembre de 2008, a US\$4.023 millones de dólares en el mismo período de 2010. (Asobancaria, 2011)

Con respecto al 2012 en la Tabla 2 se muestra el comportamiento de las remesas en el primer semestre de dicho año, este valor al ser comparado con el del mismo periodo del año 2011 evidencia que las remesas que ingresan al país van decreciendo en un 0.9% ya que las remesas dicho periodo de 2011 fueron 2011,5 millones USD, esto se dio por la crisis que está atravesando España actualmente, en la Tabla 3 donde se muestra la participación que tienen las remesas provenientes de dicho país en Colombia y como esta ha disminuido del 37% en el 2005 al 29% en el primer semestre del años 2012.

**Tabla 2 Crecimiento de las remesas en Colombia 2005-2012**

	PAIS							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>PAIS</b>	3,313.7	3,889.6	4,492.6	4,842.4	4,145.0	4,023.5	4,167.7	1,993.1
<b>VARIACION ANUAL</b>		17%	16%	8%	-14%	-3%	4%	

(Cifras en Millones USD)

Fuente: (Banco de la República de Colombia, 2012)

**Tabla 3 Participación de las remesas de España en Colombia**

	PAIS							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>ESPAÑA</b>	1,226.0	1,468.1	1,685.6	1,794.4	1,662.0	1,451.2	1,409.2	573.4
<b>PAIS</b>	3,313.7	3,889.6	4,492.6	4,842.4	4,145.0	4,023.5	4,167.7	1,993.1
<b>EN EL PAIS</b>	37%	38%	38%	37%	40%	36%	34%	29%

Fuente: (Banco de la República de Colombia, 2012)

Es importante mirar las remesas dentro de un contexto global, para así identificar si sus ingresos se sitúan en niveles importantes para el país. Según la Tabla 4 para el año 2009 los ingresos por remesas de trabajadores significaron el 1.9% del PIB, el 9.3% de los ingresos corrientes en la Balanza de pagos y el 12.2% de las exportaciones de bienes. En estas cifras se observa la importancia que tienen las remesas dentro de la balanza de pagos y por esto es importante hacer de ellas un ingreso productivo tanto para la economía del país como para la de las personas.

Con respecto a las exportaciones, en promedio entre los años 2000 y 2009 las remesas fueron 2.7 veces las exportaciones de café, 0.58 veces las de petróleo y derivados, 1.56 veces las de carbón y 0.3 veces la de productos no tradicionales. Con lo anterior se evidencia que las remesas representan un mayor ingreso para el país que las exportaciones de café lo que comprueba su importancia.

**Tabla 4 Importancia relativa de las remesas**

Concepto	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Remesas de trabajadores: (Millones de USD)</b>	<b>1.578</b>	<b>2.021</b>	<b>2.454</b>	<b>3.060</b>	<b>3.170</b>	<b>3.314</b>	<b>3.890</b>	<b>4.493</b>	<b>4.842</b>	<b>4.145</b>
% del PIB	1,7%	2,2%	2,6%	3,3%	2,8%	2,3%	2,4%	2,2%	2,0%	1,9%
% de los ingresos corrientes- balanza de pagos	8,4%	10,8%	13,6%	15,4%	13,2%	11,1%	11,1%	10,8%	9,6%	9,3%
% de las exportaciones de Bienes	11,5%	15,7%	19,8%	22,2%	18,4%	15,2%	15,4%	14,7%	12,6%	12,2%

Número de veces de las exportaciones de:										
Café	1,5	2,6	3,2	3,8	3,3	2,3	2,7	2,6	2,6	2,7
Petróleo y derivados	0,3	0,6	0,7	0,9	0,7	0,6	0,6	0,6	0,4	0,4
Carbón	1,8	1,7	2,5	2,2	1,7	1,3	1,3	1,3	1,0	0,8
No tradicionales	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Como proporción de:										
Ingresos por Inversión Extranjera Directa (%)	64,8	79,5	115,0	177,9	105,1	32,3	58,4	49,6	45,8	57,6

Fuente: (Departamento Nacional de Planeación, 2010)

En la Tabla 5 se muestra la cantidad de dólares que entran al país por concepto de remesas vs la cantidad de dólares que entran por concepto de exportaciones de café, en esta se puede apreciar que en el 2011 las remesas fueron 1.6 veces las exportaciones de café; con respecto a los demás años, desde el 2005 estas son más del doble que las exportaciones de este bien.

En la Tabla 6 se puede apreciar el peso de las remesas sobre las exportaciones de los bienes tradicionales.

**Tabla 5 Remesas vs exportaciones de Café**

	Colombia						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Remesas	3,313.7	3,889.6	4,492.6	4,842.4	4,145.0	4,023.5	4,167.7
Exportaciones Café	1,470.7	1,461.2	1,714.3	1,883.2	1,542.7	1,883.6	2,608.4
Remesas vs Café	2.3	2.7	2.6	2.6	2.7	2.1	1.6

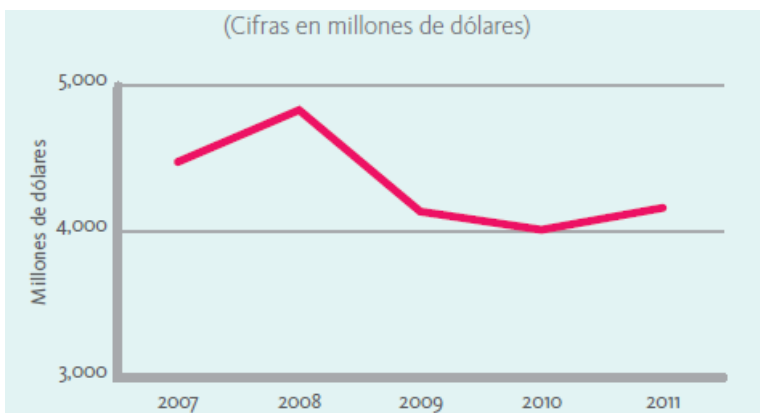
Fuente: (Banco de la República de Colombia, 2012)

**Tabla 6 Remesas vs Exportación bienes tradicionales**

	Colombia						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Remesas	3,313.7	3,889.6	4,492.6	4,842.4	4,145.0	4,023.5	4,167.7
Bienes Tradicionales	10,365.6	11,809.5	14,207.0	20,002.8	17,952.5	25,351.2	39,785.7
Remesas vs Tradicionales	0.3	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2	0.1

Fuente: (Banco de la República de Colombia, 2012)

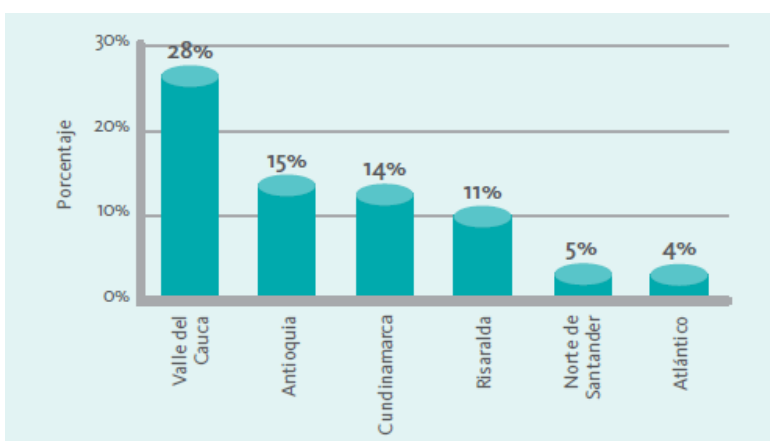
**Gráfica 2 Remesas de colombianos residentes en el exterior**



Fuente: (Asobancaria, 2011)

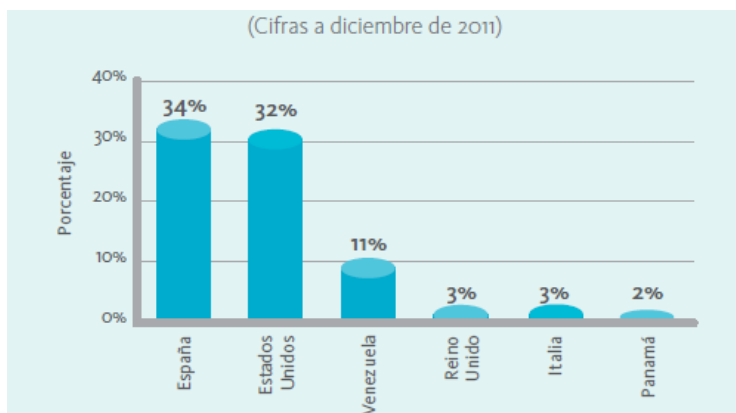
En términos de la distribución de los ingresos por región, se puede observar que el principal destino es Valle del Cauca, con el 28%, seguido de Antioquia y Cundinamarca, con el 15% y el 14%, respectivamente, como lo indica la Gráfica 3. Por su parte, si se mira en cuanto al país de origen, en la Gráfica 4 se observa que cerca del 76% de las remesas que ingresan al país, provienen de tres países, así: 34% de España, 32% de Estados Unidos y 11% de Venezuela.

**Gráfica 3 Distribución de los ingresos de remesas por Departamentos**



Fuente: (Asobancaria, 2011)

#### Gráfica 4 Distribución de los ingresos de remesas por país de origen



Fuente: (Asobancaria, 2011)

De igual forma, al observar la dinámica de la región latinoamericana, se encontró que Colombia ocupa el tercer lugar como país receptor de remesas, después de México y Guatemala, como se puede observar en la Ilustración 1.

#### Ilustración 1 Países receptores de remesas en Latinoamérica Año 2011



MONTO TOTAL DE REMESAS RECIBIDAS EN 2011  
Por país en millones de US\$

Fuente: (Fondo Multilateral de inversiones, 2012)

Detrás de estos altos ingresos se encuentran personas que salieron del país por diferentes situaciones, principalmente laborales como es mencionado a lo largo del trabajo, dejando en Colombia su familia ya sean hijos, padres, esposos(as), y amigos. Desde este punto de vista es triste ver como por la situación de Colombia familias enteras se tienen que separar de sus seres queridos ya que uno de sus miembros sale a buscar mejores oportunidades para así poder ayudar a su familia en Colombia con educación, gastos del hogar, salud, entre otros.

Esta situación deja ver las remesas desde otro punto de vista como lo es la situación del país, ya que si en Colombia la tasa de desempleo no fuera tan alta seguramente todas estas personas no estarían viviendo en el exterior y dejando su familia. Actualmente se encuentran 4 millones de colombianos en el exterior aproximadamente lo que corresponde al 10% de la población (Ramirez, Zuluaga, & Perilla, 2010).

Por lo tanto, las migraciones y el envío de las remesas son un síntoma de la falta de oportunidades económicas de los hogares en Colombia. Las remesas y las diferentes formas de ayuda no monetaria les permite a muchos hogares mantenerse y, en algunos casos, aumentar su nivel de vida (Gomez Diez, 2009).

Las migraciones se perciben como una estrategia de desarrollo exitosa en ausencia de empleos de calidad, pero de cualquier manera se trata de una estrategia de supervivencia, a falta de algo mejor. Entendido de esa manera, las migraciones son un indicador significativo del fracaso o la inexistencia de una política eficaz de desarrollo económico y social. Si bien, las migraciones y las remesas se asumen como el resultado de una estrategia de desarrollo exitosa de los hogares, sin embargo, la mayoría de estos preferiría encontrar mejores empleos en Colombia a fin de no migrar. (Gomez Diez, 2009)

Al comparar los ingresos per cápita por remesas de los principales países en América Latina como se muestra en la Tabla 7, se observa que aunque Colombia es uno de los países mas receptores su ingreso per cápita es mucho menor que el de México y Guatemala, es decir que recibe menos dinero promedio por persona, además el Salvador recibe el doble y triple de remesas per cápita, lo cual es un ingreso muy alto.



**Tabla 7 Principales países receptores de remesas en Latinoamérica Año 2011**

PAISES RECEPTORES DE REMESAS			
País	Volumen de remesas (en millones de US)	Número de habitantes (millones)	Ingreso Per Capita
Colombia	4,168	47	89
México	22,731	115	198
El Salvador	3,650	6	587
Guatemala	4,377	15	297

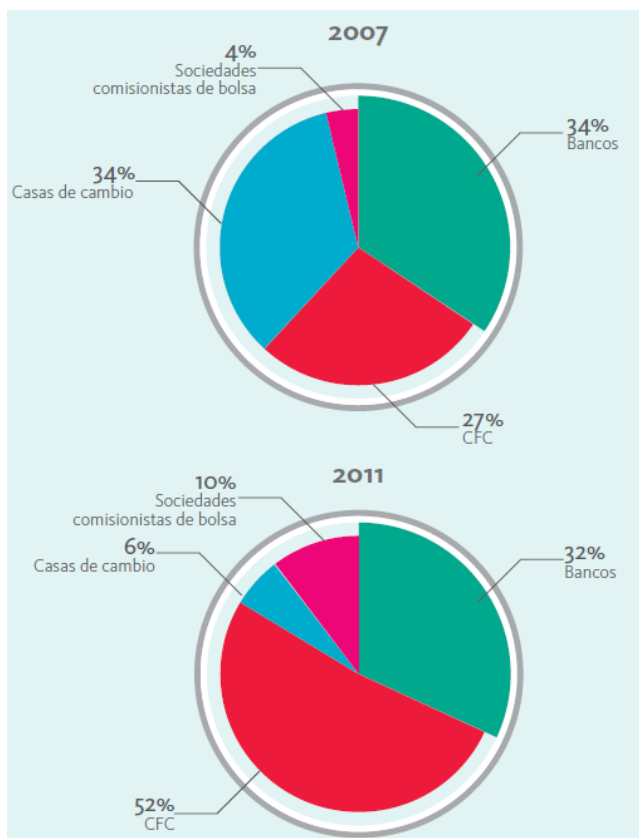
Fuente: (El Banco Mundial, 2012)

### **Intermediarios del mercado cambiario**

En Colombia, existen cuatro tipos de entidades autorizadas para hacer operaciones de giros internacionales, entendidas como el envío o recepción de divisas, a saber: bancos, compañías de financiamiento comercial, comisionistas de bolsa y sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales.

En la Gráfica 5, se puede observar la participación de los intermediarios cambiarios en el mercado de remesas en el año 2007 y cómo evolucionó en el año 2011. Se evidencia que las casas de cambio disminuyeron notablemente del 34% al 6%, esto se dio por una norma establecida en la cual las casa de cambio no pueden pagar giros internacionales, lo explica el aumento de 27% a 52% de las Compañías de Financiamiento Comercial como intermediario de mercado. Las CFC y los bancos actualmente asumen el liderazgo en el tema de remesas sumando el 84%.

**Gráfica 5 Participación de los intermediarios cambiarios en el mercado de remesas**



Fuente: (Asobancaria, 2011)

### **Modalidades para el pago de remesas**

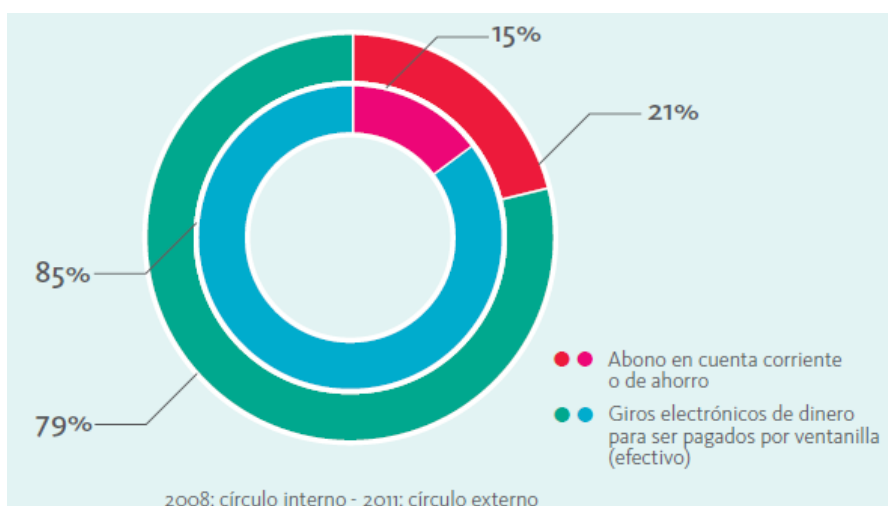
Según la encuesta trimestral de remesas del Banco de la República, existen tres mecanismos mediante los cuales se realiza el pago de las remesas: giros electrónicos de dinero, para ser pagados por ventanilla; abono en cuenta corriente o de ahorro; y otros, entre los que se encuentra el pago con cheques. (Asobancaria, 2011)

Según el informe de Asobancaria, y como se observa en la Gráfica 6, el pago en efectivo es la forma más usada por los receptores de remesas. Sin embargo, en los últimos años se ha evidenciado un cambio en las preferencias de los usuarios

que favorece el uso de medios más sencillos y rápidos, como el servicio de abono en cuenta corriente o de ahorro.

Los costos para que los beneficiarios de giros reciban remesas son los mismos si los reciben abonados en una cuenta o los reclaman por ventanilla, pero el abono en cuenta es un mecanismo más seguro y cómodo, ya que la persona no corre peligro de ser robadas y además puede retirar el dinero cuando lo necesite, esto hace que no se gaste la plata tan fácil al no tenerla en la mano. Por las razones mencionadas anteriormente las instituciones financieras promueven el servicio de abono automático entre los clientes (Bancolombia, SF)

**Gráfica 6 Pago de remesas por modalidad de pago**



Fuente: (Asobancaria, 2011)

Vale la pena resaltar que los bancos están desarrollando mecanismos alternativos para efectuar el envío y recepción de remesas. En efecto, esta operación se está desarrollando como un servicio financiero móvil, para facilitar el acceso a una mayor parte de la población, aprovechando el nivel de cobertura que ofrecen los teléfonos celulares.

Así mismo, mediante la Circular Reglamentaria Externa DCIN-83 de 2011, el Banco de la República autorizó a los colombianos residentes en el exterior a abrir Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS). En adelante, se espera ver el efecto dinamizador de esta medida. (Asobancaria, 2011)

### **1.3.6 Flujos migratorios**

La migración en Colombia está ligada a la dinámica de una sociedad que se transforma en función del contexto, de las fluctuaciones de la economía y de las condiciones de variabilidad que caracterizan los países de América Latina. Esta región es, probablemente, una de las que muestra mayores índices de movilidad a países más desarrollados, en las últimas décadas. (Ramirez, Zuluaga, & Perilla, 2010)

En Colombia se han identificado tres episodios migratorios importantes; el primero de ellos tuvo lugar entre 1965 y 1975, cuyo destino fue la República Bolivariana de Venezuela y Estados Unidos de América; el segundo, ocurrió entre 1975 y 1985, hacía la República Bolivariana de Venezuela, motivado principalmente por el auge económico del vecino país y las dificultades económicas de Colombia; y el último de ellos, comenzó en 1996 y continuó hasta el 2006. En este periodo se incrementó la migración a otros destinos, por las políticas migratorias vigentes en Estados Unidos y Venezuela, y se caracterizó por un rápido crecimiento, la diversificación de los países de destino y la composición heterogénea de los migrantes. En esta oportunidad, España fue uno de los principales países de destino. En términos de educación, el bachillerato completo es el nivel más común dentro de los migrantes, seguido por el nivel superior y el bachillerato incompleto. (Ramirez, Zuluaga, & Perilla, 2010)

Según el mismo libro, Colombia se considera como uno de los países de mayor migración dentro de la región, y las principales causas, según las distintas fuentes de información, son de tipo económico, le siguen las de tipo familiar y, de una manera más ocasional, se habla de situaciones de seguridad.

La movilidad laboral es una condición determinante en el proceso de globalización económica que enfrenta el sistema internacional. Dicha movilidad tiene consecuencias directas en la transformación social, cultural y política de la sociedad mundial. Históricamente, las personas se movilizan en búsqueda de mejores condiciones de vida.

Las características propias de la globalización, tales como la liberación económica, los cambios demográficos, el crecimiento de las redes migratorias, la reducción de

los costos de transporte, así como las limitaciones de acceso a derechos básicos y oportunidades que enfrentan muchas personas en los países de origen, han promovido la actual migración de amplios sectores de la población y, en general, la continua movilidad de las mismas a través de las fronteras.

### **Migración Laboral**

Según el libro “Perfil migratorio de Colombia 2010”, mencionado anteriormente, las tendencias migratorias en el mundo están determinadas, en gran medida, por motivaciones de carácter laboral y económico, La migración colombiana confirma dicho patrón; pues se observa que, del total de migrantes colombianos que residen en el exterior, aproximadamente un 85,7% ha migrado, bien sea por razones económicas o en búsqueda de oportunidades laborales, como se observa en la Tabla 8.

**Tabla 8 Motivos principales para salir del país**

<b>MOTIVO</b>	<b>ANTES DE 2005</b>	<b>DESPUES DE 2005</b>	<b>TOTAL</b>
Económico, laboral	87,4	82,7	85,7
Matrimonio, reunificación familiar	6,8	6,9	6,8
Estudio	2,8	6,9	4,3
Conocer	2,2	2,2	2,2
Seguridad, otro	0,8	1,3	1
Total	100	100	100

Fuente: (Ramirez, Zuluaga, & Perilla, 2010)

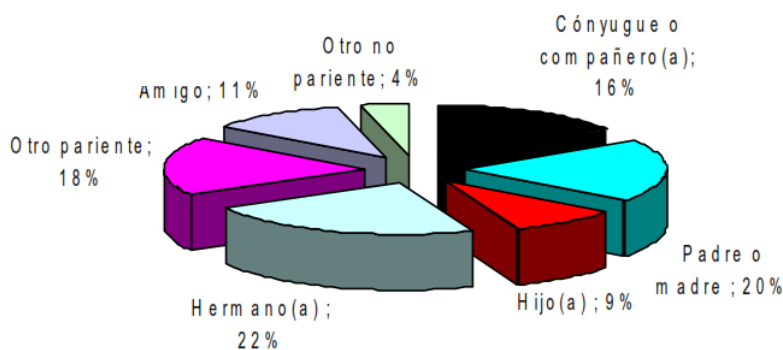
Según el mismo libro, aproximadamente un 52% de las ofertas de empleo en el exterior provienen del sector servicios, un 21% del sector comercial, el 16% del sector salud y el 11% del sector industrial. Las ocupaciones más solicitadas son: meseros, auxiliares de enfermería, enfermeros, empleadas de servicio doméstico, carniceros, auxiliares de cocina, bodegueros, recepcionistas, médicos, cocineros y conductores.

### 1.3.7 Características publico objetivo

#### Ordenantes de remesas

Para analizar la estrategia de migración de las familias, se tiene en cuenta el parentesco entre emisores y receptores, ya que se establece que los miembros de un hogar migran hacia diferentes destinos, para garantizar un flujo estable de ingresos. Adicionalmente, los miembros más calificados y con mayores posibilidades de incorporación al mercado laboral, son los que toman la decisión de migrar. En el caso colombiano, como se observa en la Gráfica 7, las personas que se encuentran en el exterior son, en su mayoría, el padre o la madre, el hermano o el cónyuge.

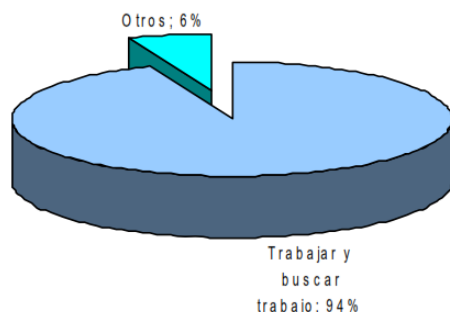
**Gráfica 7 Distribución de los ordenantes por parentesco**



Fuente: (Centro de estudios monetarios latinoamericanos; Fondo multilateral de inversiones; Banco interamericano de desarrollo, 2007)

También es importante destacar que los emisores de remesas corresponden, en un 94%, a personas económicamente activas, de las cuales, un 92,7% trabajan y el restante 7,3% está buscando empleo, como se observa en la Gráfica 8.

**Gráfica 8 Porcentaje de ordenantes empleados.**

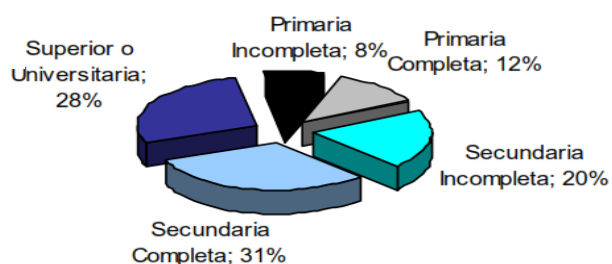


Fuente: (Centro de estudios monetarios latinoamericanos; Fondo multilateral de inversiones; Banco interamericano de desarrollo, 2007)

### **Beneficiarios de remesas**

Otra parte importante del mercado de remesas, corresponde a los receptores o beneficiarios de los recursos. En Colombia, aproximadamente el 60% corresponde a los jefes de hogar, quienes, en su gran mayoría, son mujeres cuyo promedio de edad es de 40 años. En la Gráfica 9, se puede observar que el nivel de educación de los receptores, es menor al de sus familiares en el exterior.

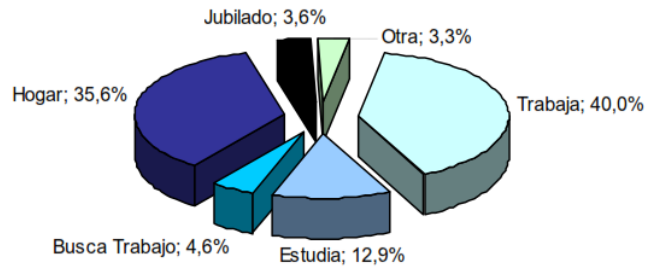
**Gráfica 9 Nivel de educación de los beneficiarios de remesas.**



Fuente: (Centro de estudios monetarios latinoamericanos; Fondo multilateral de inversiones; Banco interamericano de desarrollo, 2007)

En la Gráfica 10, se observa que solo trabaja el 40% de los receptores del mercado de remesas en Colombia, dato significativamente menor, si se compara con el 99,3% de los emisores.

**Gráfica 10 Ocupación del beneficiario de remesas**



Fuente: (Centro de estudios monetarios latinoamericanos; Fondo multilateral de inversiones; Banco interamericano de desarrollo, 2007)

### **1.3.8 Retorno de los colombianos en el exterior**

La probabilidad de retorno aumenta cuando el nivel de formación y el tipo de ocupación no requieren formación avanzada. Actualmente, se considera alta la posibilidad de retorno de connacionales a Colombia, debido a la crisis económica mundial. Como el retorno no siempre es voluntario, existe el Plan de Retorno Positivo del Ministerio de Relaciones Exteriores, el cual incluye el programa Bienvenido a Casa, que tiene como objetivo orientar y referenciar a esta población en su regreso al país. (Ramirez, Zuluaga, & Perilla, 2010)

Según los resultados de la Encuesta Nacional de Migraciones Internacionales y Remesas (Mejía et al, 2009), el 6% de los hogares tiene emigrados y el 5,5% retornados.



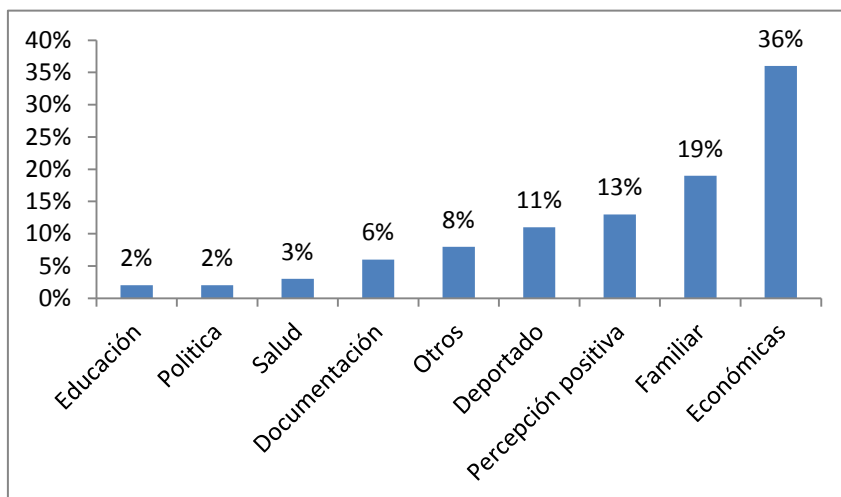
**Tabla 9 Distribución porcentual de retornados, antes de 2005 y en el periodo 2005-2008**

<b>Período de Retorno</b>	<b>%</b>
Antes de 2005	52.5
2005	7.5
2006	8.6
2007	9.2
2008	22.1
2009	100

Fuente: Mejía, W et al, 2009.

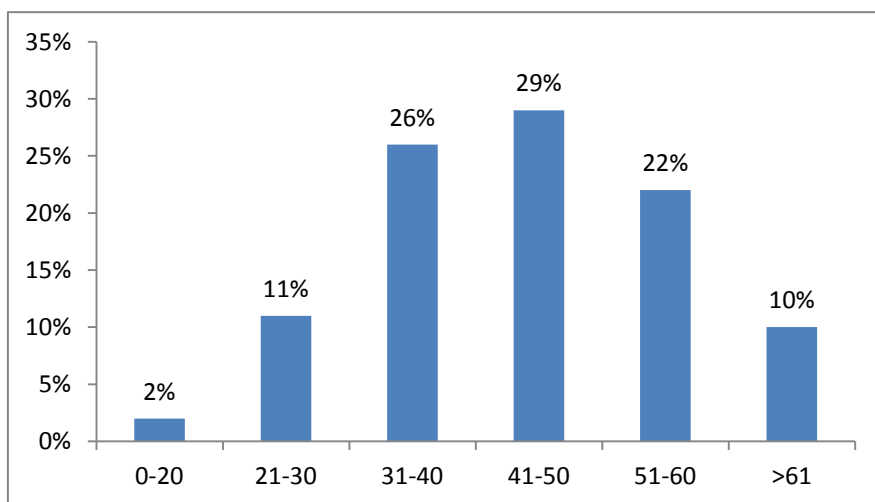
En la Tabla se puede observar que, el momento del retorno, es más probable durante los primeros años de emigración, pues mientras más tiempo pasa, mayores son las posibilidades de adaptación, ajuste y, por ende, la permanencia en el país de destino. El retorno se da principalmente por razones económicas como lo muestra la Gráfica 11. Además, el 29% de los retornados se encuentran en un rango de edad de 41 a 50 años, como lo muestra la Gráfica 12

**Gráfica 11 Razones por las cuales retornan los colombianos al país**



Fuente: (Centro de estudios monetarios latinoamericanos; Fondo multilateral de inversiones; Banco interamericano de desarrollo, 2007)

**Gráfica 12 Grupos de edad de los retornados.**



Fuente: (Centro de estudios monetarios latinoamericanos; Fondo multilateral de inversiones; Banco interamericano de desarrollo, 2007)

## **2. METODOLOGÍA**

### **2.1 METODOLOGÍA GENERAL**

Para el cumplimiento de los objetivos específicos, se llevó a cabo una investigación sobre las remesas, su historia, las diferentes olas migratorias que se han dado a lo largo del tiempo, las causas principales de migración y las características de la población objetivo, denominada “Los colombianos en el exterior”. Esta investigación se basó, principalmente, en libros y artículos publicados por entidades expertas en el tema. Hay que tener en cuenta que, al investigar acerca de este público, es inevitable encontrar las personas directamente relacionadas con su partida, como son sus familiares y amigos, pues de éstos depende que se hagan los envíos de dinero a Colombia, conocidos como remesas familiares.

Dado que el objetivo de la tesis es encontrar la forma de hacer más productivas dichas remesas, se decidió hacer, también, en las instituciones financieras que atienden a los colombianos en el exterior y a sus familias, un estudio de los productos que ofrecen y los servicios que prestan, además, con el fin de conocer mejor el público objetivo, se sacó una muestra de éste, a partir de la base de datos del grupo Bancolombia, para hacerle una encuesta y obtener así, sus características.

Con el fin de tener puntos de vistas diferentes sobre los productos que más solicitan y cuáles de ellos les brindan más beneficios, tanto a beneficiarios como ordenantes de giros, se entrevistaron cuatro expertos en el tema, los cuales pertenecen a Davivienda y Bancolombia.

Después de realizar la investigación sobre las remesas y las principales instituciones financieras que ofrecen productos y servicios dirigidos a ordenantes y beneficiarios, y de conocer al público objetivo, mediante las encuestas y las entrevistas a expertos, se procedió a construir estrategias financieras que ayudaran al público objetivo a organizar sus finanzas y a cumplir sus metas.

Teniendo en cuenta que una estrategia financiera es determinar los objetivos y las metas fundamentales a largo plazo, adoptar políticas correspondientes y asegurar los recursos necesarios para llegar a esas metas, se procedió a diseñar una guía didáctica como estrategia financiera para dar a conocer los principales productos ofrecidos por las diferentes instituciones al público objetivo y así ayudar a cada uno a crear sus propias estrategias a partir de sus necesidades. La guía fue creada con el fin de educar financieramente a dicha población y porque cada persona tiene necesidades, metas y sueños diferentes y es esencial que conozcan y entiendan los productos para definir así el proceso a seguir y que estrategias utilizaran para cumplirlos.

Después de hacerle todas las mejoras a la guía que se consideraron necesarias por sugerencias realizadas por personas de la población objetivo, se ofreció a dos de los principales bancos del país, a saber: Davivienda y Bancolombia.

## **2.2 ACTIVIDADES**

### **2.2.1 Extraer una muestra del público objetivo**

Después de terminada la investigación y de conocer las diferentes situaciones ocurridas en la historia de la migración y las remesas en Colombia, se procedió a identificar los beneficiarios de giros del primer semestre del año 2012, que recibieron giros por Bancolombia, ya fueran abonados en cuenta o reclamados por ventanilla, es decir, clientes y no clientes del Banco, que recibieron giros del exterior en dicho semestre. Se encontraron 290.330 personas beneficiarias de giros y, a partir de dicha información, se realizó un cruce de archivos para poder identificar sus números de teléfono, la ciudad de residencia, su dirección, ocupación, quién le envía las remesas y por qué, así como otros detalles importantes de cada una.

En la base de datos se filtraron las personas que recibieron seis o más giros en el semestre, ya que esto muestra que es una persona que recibe remesas frecuentemente y en ellas se centró el estudio.

Para el tamaño de muestra general se trabajó con el Muestreo Aleatorio Simple (MAS) porque se tiene una población finita conocida. Se extrajo con la función

ALEATORIO.ENTRE (1 y 290.330) una lista aleatoria de la base de datos y luego para conocer el total de encuestados se siguió la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{(Z_{\alpha/2})^2}{4 * e^2}$$

Donde:

- $1 - \alpha = 0,95$ ; se trabajó con una confianza del 95% y un error del 10%, este último por el número de encuestas y tiempo estimado que se tenía para cumplir con los objetivos propuestos.

$$\alpha/2 = 0,025$$

$$(Z_{\alpha/2})^2 = Z_{0,025}^2$$

$$(Z_{\alpha/2})^2 = 1,9599$$

- $e^2 = 10\%^2$

Entonces:  $N_0 = 96,03 = 96$  Encuestas

Finalmente el tamaño de la muestra fue 96, es decir, se eligieron las primeras 96 personas generadas en la lista anterior con la función aleatorio entre.

### **2.2.2 Identificar los productos ofrecidos por las instituciones financieras dirigidas a este público**

Para entender el mercado de las remesas, se decidió analizar los productos y servicios que diferentes instituciones financieras ofrecen al público objetivo. Para hacerlo, se seleccionaron diferentes instituciones que atienden a los colombianos en el exterior y sus familias y se hizo una investigación de mercados basada en cliente incógnito, en Davivienda, Bancolombia, Giros y finanzas y Acciones y valores, con el fin de ver los productos que ofrecen a dichos clientes.

La técnica de cliente incógnito se usó en las instituciones financieras mencionadas anteriormente y consistió en hacer preguntas como si se tuviera un familiar en el exterior y se quisiera obtener información básica y específica sobre cómo se puede enviar y recibir dinero hacia y desde el exterior, qué productos se les ofrece, tanto a las personas que reciben los giros como a quienes los mandan, si

les ofrecen crédito hipotecario (que es el producto más solicitado por ellos), qué beneficios reciben en cada institución por recibir los giros.

Con esta experiencia se descubrió que, aunque este público les interesa a las instituciones financieras, no todas tienen un amplio portafolio de productos para ellos, principalmente para los ordenantes de las remesas; además, los servicios que brindan no son los más adecuados, dado que los asesores no están totalmente capacitados en este aspecto.

### **2.2.3 Realizar encuestas a la muestra del público objetivo**

Continuando con el cronograma, y para identificar las principales características y deseos del público objetivo, se dio comienzo a la construcción de la encuesta. Inicialmente, se pensó en aplicarla en las sucursales de Bancolombia de la ciudad de Medellín, pero, para evitar sesgos en las respuestas debido a las diferentes costumbres según las regiones, finalmente se tomó la decisión de hacer encuestas telefónicas a beneficiarios de giros de todo Colombia. Para dichas encuestas se usó la técnica de muestreo aleatorio simple. La encuesta se aplicó a los beneficiarios de giros, ya que es mucho más difícil que una persona que está en el exterior la respondiera. Lo que importaba era que las preguntas resolvieran dudas acerca de los ordenantes de los giros y de los beneficiarios. Fue una encuesta de 15 preguntas, ver Anexo 3 con la que se logró tener una visión más clara de sus necesidades, gustos y sueños.

Para dar inicio a las encuestas y para saber cuántas aplicar a cada región, se tuvo en cuenta que Bancolombia, divide al país en 5 regiones: Antioquia, Bogotá y Cundinamarca, Caribe, Centro y Sur, teniendo en cuenta el porcentaje de participación de cada región en el negocio de las remesas según las cifras del 2011. Como se puede observar en la Tabla 10 y la Gráfica 13, la región Sur es la más importante, le sigue Antioquia, después Bogotá y Cundinamarca, luego Caribe y por último, Centro. Tomando como base estos porcentajes, se hicieron 45 encuestas en la región Sur, 34 en Antioquia, 11 en Bogotá, 4 en Caribe y 3 en Centro.

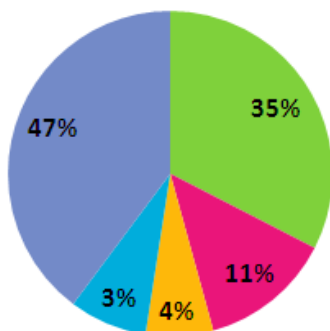
**Tabla 10 Participación por regiones en Colombia**

2011					
REGION	REMESAS COLOMBIA 2011	%PARTICIPACION COLOMBIA	REMESAS BANCOLOMBIA 2011	%PARTICIPACION BANCOLOMBIA	%PARTICIPACION BANCOLOMBIA EN COLOMBIA
ANTIOQUIA	686	16%	349	35%	8%
BOGOTA Y CUNDINAMARCA	637	15%	110	11%	3%
SUR	1.915	46%	468	47%	11%
CENTRO	459	11%	31	3%	1%
CARIBE	471	11%	41	4%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>4.168</b>	<b>100%</b>	<b>998</b>	<b>100%</b>	<b>24%</b>

Fuente: (Banco de la República de Colombia, 2012) (Elaboración Propia)

**Gráfica 13 Distribución de las remesas de Bancolombia. Primer semestre, 2012**

■ ANTIOQUIA ■ BOGOTA Y CUNDINAMARCA ■ CARIBE ■ CENTRO ■ SUR



Fuente: (Bancolombia, SF) (Elaboración Propia)

La muestra del público objetivo se construyó aleatoriamente, teniendo en cuenta personas de todas las regiones de Colombia y basada en el muestreo aleatorio simple que, como se explicó anteriormente, es un muestreo al azar o probabilístico, que se define como cualquier método de selección de una muestra y se basa en la teoría de la probabilidad. En el muestreo aleatorio simple cada unidad de muestreo tiene una oportunidad evidente e igual de ser seleccionada y cuando se obtienen los resultados de la encuesta se puede generalizar a la población objetivo dentro de un margen de error previsto.

Al tener el método para realizar las encuestas y con los resultados de la función de Excel ALEATORIO.ENTRE explicada anteriormente, se comenzaron a hacer las llamadas telefónicas. Durante este proceso se presentaron algunos problemas porque había números telefónicos desactualizados o personas que no confían en encuestas por este medio, pero la mayoría se prestó para hacerlo y respondió la encuesta de una manera amable.

Una vez hechas todas las encuestas, se analizó la información obtenida y se sacaron conclusiones acerca de la forma de ahorrar del público objetivo, las principales razones por las que salió del país el ordenante, en qué utilizan las remesas los beneficiarios de giros, qué hace la persona del exterior y el beneficiario de los giros y qué sueñan hacer con el dinero los beneficiarios de y los ordenantes de los giros.

#### **2.2.4 Entrevistas a expertos en remesas familiares**

Al finalizar con las encuestas al público objetivo, se diseñó una entrevista dirigida a expertos en el tema de colombianos en el exterior y remesas, con el fin de conocer su punto de vista según su experiencia y de resolver inquietudes que surgieron con las respuestas de la encuesta. Esta entrevista estaba compuesta de seis preguntas y se envió por correo electrónico, por teléfono o se hizo personalmente

Los entrevistados fueron Andrés Osorio Rodríguez, Jefe del Departamento. Colombianos en el exterior, de Davivienda, Myriam Botero Wickmann, Gerente de Mi negocio Bancolombia, Susana Gómez, Analista del segmento de Colombianos en el exterior Bancolombia y Juliana Giraldo Quintero, gerente comercial de Colombianos en el exterior, del grupo Bancolombia.

Dichas entrevistas dieron una visión global del tema y permitieron obtener conclusiones y dar aportes para la elaboración de la guía, ya que las personas entrevistadas conocen el público y saben cuáles son los productos que más usan, cuales les traen más beneficios y además la manera más fácil y sencilla para llegar a estos e incentivar el ahorro.



### **2.2.5 Análisis de la muestra del público objetivo**

Luego de las entrevistas a los expertos se realizó el análisis de las encuestas realizadas al público objetivo, para realizar este análisis se construyó una plantilla en Excel con cada una de las preguntas y las posibles respuestas con ayuda del administrador de nombres y validación de datos, en la hoja principal “Preguntas” se encuentra la plantilla que se llenó con cada encuesta telefónica (ver Anexo 1)

En la hoja “Criterios preguntas” se encuentra la tabulación del total de las encuestas; ésta consiste en tener por cada pregunta las respuestas y cuantas personas respondieron cada una, estos cálculos se realizaron con ayuda de las funciones de Excel CONTAR.SI, ESERROR y SI de la siguiente manera (ver Anexo 2)

- CONTAR.SI(Preguntas!\$B:\$B,'Criterios preguntas'!A2)
- SI(ESERROR(B2/\$B\$9),0,B2/\$B\$9)

Al finalizar las encuestas, y para hacer el análisis de resultados se tomó como base la hoja “Criterios Preguntas” y se elaboraron gráficas para ver las diferencias entre las respuestas.

### **2.2.6 Selección de los productos que se incluirían en la guía**

Con los conocimientos adquiridos en la investigación, los resultados de las encuestas al público objetivo, las opiniones de los expertos en remesas y la información acerca de productos y servicios que se ofrecen en las diferentes instituciones financieras, se procedió a seleccionar los productos que se incluirían en la guía por ser los más utilizados por los beneficiarios y ordenantes de remesas, además de que son los que les interesa conocer y entender y les facilita ahorrar para alcanzar los sueños mencionados en las encuestas.

La guía consta de una introducción en la que se describe el por qué es importante el ahorro y luego se explica cada producto, su uso y características. Al final, se incluyen unas actividades didácticas, así como algunas preguntas para autoevaluación.

Los productos se organizaron dependiendo de su frecuencia de uso y de la relación que tienen unos con otros, en la siguiente forma:

Primero, los GIROS INTERNACIONALES, ya que es el producto más utilizado por dicho público. Se consideró que lo ideal para recibirlos es abonarlos a una CUENTA DE AHORROS,

Por esta razón, la CUENTA DE AHORROS es el segundo producto mencionado en la guía. Los giros se abonan en dicha cuenta, cuando está inscrita al servicio de ABONO AUTOMÁTICO.

El siguiente producto es el CRÉDITO HIPOTECARIO, el cual está ligado a la cuenta de ahorros, ya que de ésta se debita la cuota mensual del crédito.

Finalmente, las CARTERAS COLECTIVAS son un complemento fundamental para los demás productos, pues tienen rentabilidades más altas que las cuentas de ahorros y todo el público puede acceder a ellas.

Las definiciones de cada producto se tomaron de diferentes portales de Internet, y luego se les hicieron los cambios necesarios para que quedaran en un lenguaje simple y que el público objetivo las pudiera entender.

### **2.2.7 Diseño de la guía**

Ya con los conceptos claros y los productos definidos, se dio inicio a la construcción de la guía didáctica. Con ayuda de la estudiante de Ingeniería de Diseño de la Universidad EAFIT, Carlota Ordoñez Echeverri, se comenzaron a diseñar los personajes de la guía, que fueron: las personas, el banco, los cerdos y todos los dibujos que contiene, para lo cual se usó el programa Adobe Illustrator que permite diseñar todos los elementos vectorizados, con el fin de que la guía pueda imprimirse en cualquier formato y no se pixele la imagen.

La guía tiene personajes especiales de diferentes razas, con el fin de que los lectores se sientan identificados con ellos. Otra característica de la guía es el cerdito, porque este animal se usa frecuentemente como un símbolo de ahorro.

Finalmente, se crearon las siguientes actividades didácticas: una sopa de letras y un cerdito para recortar en forma de alcancía, con el fin de que los lectores interiorizaran la información de una forma sencilla. Además, se les dan algunos

espacios en los que ellos deben escribir cuáles son sus sueños y metas para que reflexionen cómo los pueden alcanzar con la ayuda de los productos.

La guía didáctica incluye, además, un vídeo, en el cual participan los mismos personajes. Su contenido es básicamente el mismo que el de la guía, y se elaboró como alternativa complementaria de la misma (ver Anexo 7)

### **2.2.8 Selección de una muestra de los usuarios más frecuentes de remesas del público objetivo, para enviarles la guía**

En un principio, esta actividad tenía como propósito enviar la guía didáctica a diferentes hogares receptores de remesas, pero dado que en la muestra del público objetivo se encontró mucha información desactualizada, se procedió a llevarla a cabo en dos sitios: la sucursal “Puerta del río”, por ser una de las oficinas más pagadoras de giros internacionales de Bancolombia y en una oficina de Giros y Finanzas ubicada en el supermercado Carulla del Centro comercial Oviedo. El propósito fue mostrarles la guía a diez personas beneficiarias de giros de cada institución financiera, para que ellas, al leerla, pudieran opinar y dar sugerencias de mejora de la misma.

### **2.2.9 Mejoras a la guía, sugeridas por la muestra.**

Luego de tener las opiniones de las personas que sirvieron como muestra del público objetivo, se procedió a hacerle algunas mejoras a la guía, tales como agregarle más color para que se viera más llamativa y una evaluación para verificar que todo hubiera quedado claro.

### **2.2.10 Ofrecimiento de la guía a las entidades financieras que trabajan con giros y remesas**

Con el objeto de llevar a cabo la última actividad del cronograma, se procedió a ofrecer la guía a las entidades financieras que más se han involucrado en las remesas como lo son Bancolombia y Davivienda. Se eligió una persona en cada entidad, del área de Colombianos en el exterior, para compartir la guía. Dichas personas fueron, en Davivienda, Andrés Osorio y en Bancolombia, Mauricio Múnera.

### 3. CONSTRUCCIÓN DE LA GUÍA DIDÁCTICA

#### 3.1 IDENTIFICAR ALTERNATIVAS DE AHORRO E INVERSIÓN APLICABLES AL GRUPO DE PERSONAS OBJETO DE ESTE ESTUDIO.

A continuación, se muestran los productos y servicios ofrecidos al público objetivo, por cuatro instituciones financieras

##### 3.1.1 Productos y servicios ofrecidos por diferentes instituciones financieras

###### Davivienda

Es una entidad de intermediación y servicios financieros, orientada fundamentalmente a los individuos y familias, y especializada en la promoción del ahorro y la financiación de vivienda. Procura el liderazgo en el sector financiero, con imagen, rentabilidad y participación en el mercado, con base en innovación, mayor eficiencia en sus operaciones y mejor calidad de los productos ofrecidos a sus clientes. Como parte del Grupo Bolívar, para lograr sinergia en los resultados, coopera y comparte habilidades y negocios con las demás empresas que conforman dicho Grupo. (Davivienda, 2012)

Los productos y servicios que ofrece Davivienda al público objetivo, son:

- Crédito Hipotecario: Es un sistema tradicional de crédito para comprar vivienda, en el que se establece una hipoteca sobre el inmueble y el cliente escoge el sistema de pago que mejor se acomode a su presupuesto. Se financia hasta el 70% del valor del inmueble, y no se cobra por el estudio del crédito. Se paga con el sistema de débito automático y se da un plazo máximo para el crédito, de 15 años y un plazo mínimo de 5 años.
- Vivienda para colombianos en el exterior: Financiación para Colombianos residentes en España, Estados Unidos o Londres que deseen comprar

vivienda en Colombia para que sea habitada por su núcleo familiar. La solicitud es a través de los Bróker (asesores) autorizados en estos países. Puede financiar hasta el 70% con Crédito Hipotecario. No se requiere codeudor, sólo un apoderado en Colombia, para realizar los trámites.

- Cuenta de Ahorro Tradicional: Cuenta de Ahorros que ofrece una solución para que el cliente administre y disponga de su dinero, de manera confiable, fácil y segura las 24 horas del día, para realizar todo tipo de transacciones, utilizando todos los canales que el banco ha puesto a su disposición.  
Es una Cuenta de ahorro en pesos, con tasa de interés fija mensual liquidada y abonada de forma mensual para las personas naturales dependiendo el saldo promedio de la cuenta. Se puede abrir la cuenta con un depósito de \$200.000 pesos o más.
- Cuenta de Ahorro Programado: Cuenta de ahorro en pesos, diseñada para ahorrar un porcentaje del valor comercial de una vivienda de interés social y aumentar las posibilidades para acceder al subsidio familiar de vivienda otorgado por las cajas de compensación. El cliente debe programar aportes mensuales que le ayudarán a complementar el dinero necesario para alcanzar el valor de la vivienda, junto con el subsidio familiar de vivienda y el crédito hipotecario (en caso de ser necesario). Se abre con \$100.000 pesos y no requiere saldo mínimo.
- Cuenta AFC: Es una cuenta que tiene como objetivo incentivar el ahorro a largo plazo, con el fin de fomentar la adquisición de vivienda. Ofrece beneficios tributarios para los ahorradores, en retención en la fuente e impuesto de renta. No tiene monto de apertura y saldo mínimo; para recibir los beneficios tributarios. Los recursos en esta cuenta sólo pueden destinarse para el pago de cuotas mensuales de crédito hipotecario, compra de vivienda o cualquier destino, siempre y cuando permanezcan en la cuenta durante 5 años.

- CDT: Un CDT es un título valor (representa dinero) de contenido crediticio, hecho a nombre de una persona natural o jurídica, que produce un rendimiento (intereses) y se pacta a un plazo determinado. Más que un ahorro, es una inversión conservadora y segura, que garantizará un mejor futuro. Se ofrecen dos posibilidades, CDT Tasa Fija y CDT Tasa Variable (IPC).
- Cartera Colectiva Abierta Superior: Consiste en una administración colectiva de los recursos de varios clientes, pensada en el crecimiento de capital por acumulación de rendimientos diarios, conservando la disponibilidad inmediata del dinero. Diseñado tanto para personas naturales como jurídicas. Sólo se necesita una cuenta de ahorros de manejo individual, con tarjeta débito.
- Cartera Colectiva Abierta-Daviplus: Es una alternativa que ofrece la posibilidad de participar en una Cartera Colectiva Abierta con pacto de permanencia DAVIPLUS, lo que equilibra los riesgos de rentabilidad y liquidez. El plazo para hacer el primer retiro sin comisión por retiro anticipado, es de 90 días. Después, hay disponibilidad de retiros cada 15 días.
- DaviPlata: Es un producto que permite manejar el dinero, de forma fácil y gratuita, desde el teléfono celular, sin necesidad de tener una cuenta bancaria o tarjeta débito. Una vez activado el celular con DaviPlata, se puede recibir y enviar dinero desde otros celulares que tengan DaviPlata y cuentas de Davivienda, recibir remesas internacionales y consignaciones en efectivo en oficinas de servicio de Davivienda, pagar servicios públicos, recargar minutos celulares del mismo operador y retirar plata en los cajeros automáticos de la red de Davivienda.
- Giros desde Colombia hacia el exterior: Si se necesita enviar dinero al exterior, el Banco Davivienda ofrece a sus clientes el servicio de envío de dinero desde Colombia y hacia cualquier lugar del mundo, de forma segura, rápida y sencilla.

- Giros Internacionales hacia Colombia: Davivienda ofrece el servicio de pago de remesas internacionales, sin ningún costo para los beneficiarios en Colombia. La persona puede cobrar su giro en cualquier oficina de Davivienda en Colombia. También tiene la posibilidad de recibir el giro sin moverse de la casa, a través del servicio gratuito de Abono Automático en cuentas de ahorros Davivienda, o si no tiene cuenta, puede cobrar el giro por ventanilla, en efectivo o cheque, acercándose a cualquiera de las 530 oficinas que hay en todo el país.
- Débito Automático: Mediante este servicio, el cliente autoriza debitar, de la cuenta de ahorros o corriente, el pago mínimo o total de los productos de crédito que tiene con el Banco. También puede solicitar la marcación del servicio, desde que diligencia la solicitud del producto o, posteriormente, en cualquier oficina o en las áreas de cartera.

### **Bancolombia**

Es una organización financiera colombiana, conformada por la integración estratégica del banco y un grupo de filiales complementarias. La organización surgió en 1998, de la fusión de los Bancos Industrial Colombiano y de Colombia, para constituir una entidad con el conocimiento, el tamaño, la red y la infraestructura necesarios para asumir una posición de liderazgo en la industria financiera colombiana. Con más de 125 años de experiencia, BANCOLOMBIA es el banco privado más grande del país, por el tamaño de su patrimonio y de sus activos, y se distingue por la participación en importantes mercados y la innovación constante. (Grupo Suramericana).

Los productos y servicios que le ofrece Bancolombia al público objetivo, son:

- CPT para colombianos en el exterior: Si el cliente es colombiano y vive en Estados Unidos, Puerto Rico, Canadá, España, Reino Unido, Italia, Francia,

Alemania, Suiza, Holanda, Bélgica, Australia o Nueva Zelanda tiene la posibilidad de comprar casa en Colombia.

El CPT para Colombianos en el exterior, es un sistema de crédito que les permite a los colombianos residentes en el exterior, o en compañía de sus cónyuges extranjeros, comprar, construir o reformar su vivienda, adquirir local comercial, bodega, finca o lote en Colombia, realizando su trámite directamente desde el exterior.

- Mi ahorro Seguro con Giros: esta cuenta de ahorros permite ahorrar en Colombia para alcanzar el sueño de conseguir casa propia. Es un depósito en pesos, con disponibilidad inmediata, el cual genera intereses que se liquidan sobre los saldos diarios, según el plan de ahorros elegido.
- Giros internacionales: Enviar dinero desde el exterior a Colombia se puede hacer así:
  1. Con empresas de envío de dinero con las que trabaja Bancolombia
  2. Giros Bancarios

¿Qué se debe hacer para que los giros lleguen a una cuenta Bancolombia? Si la persona beneficiaria del dinero es cliente de Bancolombia puede inscribirse al servicio de Abono Automático para recibir directamente el giro a la cuenta. Este servicio, que se presta a todas las personas para recibir los giros abonados automáticamente en la cuenta, solo requiere que el cliente se inscriba una sola vez.

- CPT Vivienda Familia con Giros: Si se reciben giros del exterior, también se puede tener casa propia. A las personas beneficiarias de giros se les tiene en cuenta el 40% de los giros recibidos durante los últimos tres meses consecutivos, como ingresos adicionales a su salario para solicitar el crédito de vivienda. CPT Vivienda es un sistema de crédito que permite adquirir la vivienda nueva o usada, bien sea con un crédito en tasa fija y cuota fija de principio a fin, o tasa fija con cuotas variables en UVR.



- Mi crédito con giros: Es un producto pensado especialmente para las personas que reciben giros desde el exterior, que tienen proyectos importantes a corto plazo y necesitan de un crédito o una tarjeta de crédito para financiarse. Con los giros se puede incrementar la capacidad de endeudamiento, dado que se tiene en cuenta, como ingreso adicional, el 50% de los giros que se reciban durante cuatro meses consecutivos.
  
- Fondos de Inversión: Es una modalidad de ahorro que permite fortalecer el capital en diferentes alternativas de plazo, de acuerdo con las necesidades de la persona. Los recursos estos Fondos los administra un grupo de expertos financieros que evalúan permanentemente las diferentes alternativas del mercado, para conformar un portafolio de títulos rentable para cada Fondo. Los rendimientos que se obtienen en el portafolio de los Fondos de Inversión se reparten entre sus suscriptores, de acuerdo con la inversión de cada uno.
  - Fiducuenta: Es una alternativa de inversión a la vista, diseñada para clientes que desean realizar una inversión y obtener una rentabilidad en el corto plazo, conservando la disponibilidad del dinero.
  - Plan Semilla: Es un fondo que permite formar un capital para cumplir las metas: vivienda, carro, viajes, estudios, entre otros. En esta alternativa de inversión, con pacto de permanencia de 12 meses, se puede aportar periódicamente a través de débitos automáticos de las cuentas de ahorro o corrientes Bancolombia o mediante aportes extraordinarios en cualquier momento.
  
- CDT: El Certificado de Depósito a Término (CDT) es una de las opciones de inversión que ofrece el Grupo Bancolombia, en la cual se puedes elegir el plazo, la periodicidad de pago de intereses y la forma de pago de los mismos. Los CDT ofrecen tasas fijas o variables de acuerdo con el plazo, y por tratarse de un título valor, son negociables en el Mercado secundario de valores, antes de su fecha de vencimiento.

- Compra y venta de dólares en efectivo: Bancolombia compra y vende dólares en efectivo.

## **Giros y Finanzas**

Giros & Finanzas C.F.C. S.A., es producto de la fusión entre Giros & Divisas S.A. Casa de Cambios y Orión Compañía de Financiamiento Comercial S.A., la cual se llevó a cabo el 12 de Octubre de 2000. En el año 2007, el conglomerado financiero Grupo Mundial, adquirió el 51% de sus acciones. Como agente de Western Union, ofrece sus servicios tradicionales de pago y envío de giros internacionales, compra y venta de divisas en efectivo, compra y venta de cheques y transferencias en dólares, además, ha ampliado su portafolio de productos, para ofrecer, entre otros, la captación de recursos del público a través de Certificados de Depósito a Término (CDT). (Universidad ICESI, 2004)

Los productos y servicios que brinda Giros y Finanzas al público objetivo, son:

- Giros internacionales: El servicio de pago de Giros Internacionales Western Union le permite a las personas en Colombia, recibir, de manera rápida, eficaz y segura, el dinero enviado por una persona desde el exterior. El dinero queda disponible minutos después de haber sido enviado, y se mantiene en el sistema para su pago durante 30 días. Las transferencias de dinero se pagan, según el monto, en el medio de pago definido por el beneficiario, en efectivo (dólares/ pesos) o cheque. Todos los pagos están sujetos a la disponibilidad y las condiciones aplicables de la oficina que realiza el pago del giro.
- Abono de giro en cuenta: el beneficiario puede solicitar la consignación del giro en la cuenta de ahorros Ahorra Fácil de Giros & Finanzas o en la cuenta de cualquier entidad financiera. Con una llamada telefónica al *Contact Center* y sin salir de casa, el dinero del giro queda acreditado máximo en 24 horas o inmediatamente, si el cliente tiene cuenta de ahorros Ahorra Fácil de Giros y Finanzas.

- Compra venta de Euros y Dólares: brinda un servicio ágil de compra y venta de moneda extranjera en diferentes modalidades (efectivo y transferencias electrónicas de fondos), para divisas provenientes de actividades autorizadas por las disposiciones legales vigentes que se puedan canalizar a través de la Compañía.
- Cuenta de ahorros Ahorra Fácil: novedosa alternativa de ahorro que no tiene cuota de manejo, tiene una rentabilidad diaria y se puede obtener el servicio de abono de giros sin costo alguno.
- Ahorra Fácil Plus: Desde el 1 de Junio de 2012 y hasta el 28 de febrero de 2013, participará en sorteos diarios por el valor del saldo en la cuenta de ahorros, hasta por \$1'000.0000. Mientras más alto sea el saldo, ganará mucho más. El saldo mínimo exigido es de \$20.000, tiene una rentabilidad diaria y se puede obtener el servicio de abono de giros sin costo alguno.
- CDT: Con este producto se pueden planificar inversiones y maximizar ingresos. Ofrece diferentes plazos, a partir de 30 días, es negociable en la Bolsa de Valores de Colombia y endosable a solicitud del titular.
- Mi pago seguro: Con este seguro se tendrán coberturas por hurto calificado del dinero y divisas correspondiente a operaciones de Giros Internacionales y Cuenta de Ahorros
- Crédito de consumo: Se puede solicitar para:
  - **Adquisición de vehículo usado**: modelos de más de 10 hasta 15 años para vehículos de uso particular. Se otorga el crédito hasta por el 50% del valor comercial.
  - **Libre Destinación**: para adquisición de moto, compra de

electrodomésticos, sustitución de pasivos, vacaciones, compra de aparatos tecnológicos. Hasta 36 meses de plazo.

- **Remodelación:** crédito destinado a remodelación de la vivienda. Plazo hasta 59 meses con garantía real sobre el mismo inmueble.
- Crédito Hipotecario: Esta alternativa de crédito para los colombianos residentes en el exterior, ofrece un plazo desde 5 hasta 7 años para el pago del inmueble y financia hasta el 60% del valor comercial de la vivienda.
- Leasing Habitacional: Es otra alternativa de crédito ideal para clientes que requieren un plazo de 10 años, financiando hasta el 60% del valor comercial del inmueble.

### **Acciones y Valores**

Acciones y Valores S.A. es una sociedad comisionista de bolsa, fundada en 1959 y perteneciente a la Bolsa de valores de Colombia. En la actualidad, es una de las diez firmas más grandes del país y es agente de Western Union, multinacional líder en el envío de dinero. Es la firma comisionista con la red de agencias más grande del país, con más de 130 agencias distribuidas por todo el territorio nacional. (Acciones y Valores)

Los productos y servicios ofrecidos por Acciones y Valores al público objetivo, son:

- Envío y recibo de Dinero: Para realizar un giro, el remitente debe acercarse a cualquiera de las agencias de Western Union en cualquier parte del mundo, y con solo informar el nombre del beneficiario y el país de destino puede realizar el envío. El giro quedará disponible 5 minutos después del envío.
- Abono en cuenta: Para mayor comodidad y seguridad, Acciones y Valores S.A ofrece el servicio de abono en cuenta mediante la cual el beneficiario

en Colombia puede solicitar la consignación del giro en su cuenta de cualquier banco. El dinero del giro queda acreditado máximo en 24 horas.

- Compra y venta de USD y Euros: Acciones y Valores permite realizar la compra y venta de dólares en cualesquiera de sus 147 agencias en el país, con tasas altamente competitivas.
- Seguro de Accidentes: Brinda protección económica inmediata a las personas que reciben o envían las remesas en Colombia o el exterior, en caso de eventos como fallecimiento, incapacidad o desmembración.

### **3.1.2 Entrevistas a Expertos**

Finalmente, para este objetivo específico, se entrevistaron cuatro expertos en el tema de colombianos en el exterior y remesas:

- ANDRES T OSORIO RODRIGUEZ- Jefe Dpto. Colombianos en el Exterior Banco Davivienda (ver Anexo 3)
- MYRIAM BOTERO WICKMANN – Gerente Mi Negocio. Bancolombia (ver Anexo 4)
- JULIANA GIRALDO QUINTERO - Gerente Comercial Colombianos en el exterior (Ver Anexo 5)
- SUSANA GOMEZ – Analista I Segmento Colombianos en el Exterior (Ver Anexo 6)

Con las respuestas obtenidas con los expertos se pudieron confirmar las hipótesis que se tenían inicialmente y que se habían ido aclarando con los datos obtenidos de libros e informes mencionados en el marco de referencia acerca del público objetivo y de todo lo relacionado con los productos dirigidos a éstos.

En primer lugar, se pudo verificar que, tanto ordenantes como beneficiarios, son personas de estrato medio y medio bajo, con nivel de estudios secundarios y que algunos no tienen mucho conocimiento en los productos de la banca. De los

ordenantes se puede decir que son personas que tomaron la decisión de emigrar con el fin de ayudar a su familia a salir adelante y que, por lo general, desean volver al país en el futuro.

Los entrevistados coinciden en que los beneficiarios se acostumbraron y conformaron con solo tener las remesas como ingreso para vivir, lo que es preocupante, debido a que se volvió totalmente dependiente de este ingreso y no buscan otras alternativas de entrada de dinero, como trabajar, con las que podrían tener más posibilidades de inversión y ahorro.

Al pasar al tema de los productos dirigidos a estas personas, se pudo verificar que los más usados son las cuentas de ahorro, por la facilidad de recibir el dinero con el servicio del abono automático y los giros internacionales, ya que así es como se envía dinero del exterior a Colombia y viceversa.

En cuanto al producto más deseado o que trae mayores beneficios a este público, se puede decir que es el crédito hipotecario, ya que representa una inversión, es decir, un lugar propio para vivir con su familia. Por último, otro grupo de productos que trae beneficios y es de fácil manejo, es el de las carteras colectivas o fondos de inversión, ya que les genera mayor rentabilidad que las cuentas de ahorro, es fácil de obtener y no tiene cuota de manejo.

Con respecto a la pregunta “¿Qué productos o servicios considera que hacen falta en el mercado para este público (tanto beneficiarios como ordenantes)?” la respuesta más común fue el tener un ahorro programado con incentivos, dado que de esta manera se les ayuda a que creen conciencia de la importancia del ahorro y con los incentivos pueden darse cuenta de los beneficios de ahorrar para tener acceso a otros productos financieros como los créditos.

Otro punto que mencionó Susana Gómez en su entrevista es que algunos de los colombianos en el exterior están muy solos, si el destino que eligieron no es común, por ejemplo Chile, Paraguay, Uruguay, entre otros. En estos casos, es importante crear más alianzas con bancos o empresas de remesas en el exterior, para poder tener así un mejor y mayor cubrimiento del mercado y así satisfacer las principales necesidades del público objetivo.

En relación con la pregunta, “Con respecto al ahorro hemos encontrado que un porcentaje muy bajo de la población destina algo de las remesas al ahorro, ¿cómo cree usted que podemos incentivarlo?” la mayoría respondió que “un ahorro programado es fundamental para este público”, por la posibilidad de que una parte de sus ingresos se ahorre directamente en una cartera colectiva con el debito automático mensual. Este ahorro consiste en retirar un monto fijo mensual desde una cuenta de ahorros, para aumentar los fondos en la cartera colectiva y así poder de adquirir más productos. De esta respuesta se puede concluir que este público no tiene una cultura de ahorro, porque aunque es claro que de las remesas les sobra poco, este sobrante, no lo invierten ni lo ahorran; debido a la baja educación financiera que poseen estas personas. Se comprueba, entonces, la importancia de educar financieramente al público objetivo, ya que, en caso contrario, seguir creando y ofreciendo productos no servirá de mucho, porque, como mencionó Myriam Botero: “Hasta el más pobre puede ahorrar, solo que a los colombianos no les gusta ahorrar”.

Finalmente, es importante destacar la labor de la banca en los últimos años en este aspecto, pues, como varios expertos mencionan, ha ido evolucionando para satisfacer y ayudarles a todos los ordenantes y beneficiarios de remesas en Colombia, pero aún faltan aspectos por mejorar, enseñar e inculcar, como lo es la confianza que, según explica Stephanny Pérez en La República, “una de las razones principales por la que los colombianos no ahorren es la falta de confianza en el sistema bancario, debido a que las tarifas para administrar los depósitos aún son muy altas, si se comparan con las de otros países, donde la administración tiene precios mínimos” (Pérez Salcedo, 2012). Así mismo, una crítica constructiva que se menciona en Caracol Radio es la de que “no existen los suficientes instrumentos de carácter financiero para que los sectores de menores ingresos pueda acceder a ellos y guardar parte de lo que se ganan con su trabajo o negocio” (Caracol, 2005). Por esto se piensa que falta todavía camino por recorrer pero que se está yendo por un buen camino.

## **3.2 CONSTRUCCIÓN DE LA GUÍA DIDÁCTICA**

### **3.2.1 Análisis de la encuesta al público objetivo**

Luego de realizar las 96 encuestas a la muestra del público objetivo, cuyo tamaño se determinó según el muestreo aleatorio simple y las personas se extractaron de la base de datos de los beneficiarios de giros de Bancolombia en el primer semestre de 2012, como se explicó en la Metodología, se procedió a analizar dicha encuesta.

Con respecto a la muestra del público, se evidencia que las personas que más reciben remesas son las mujeres, ya que el 91% de las personas encuestadas fueron de este sexo.

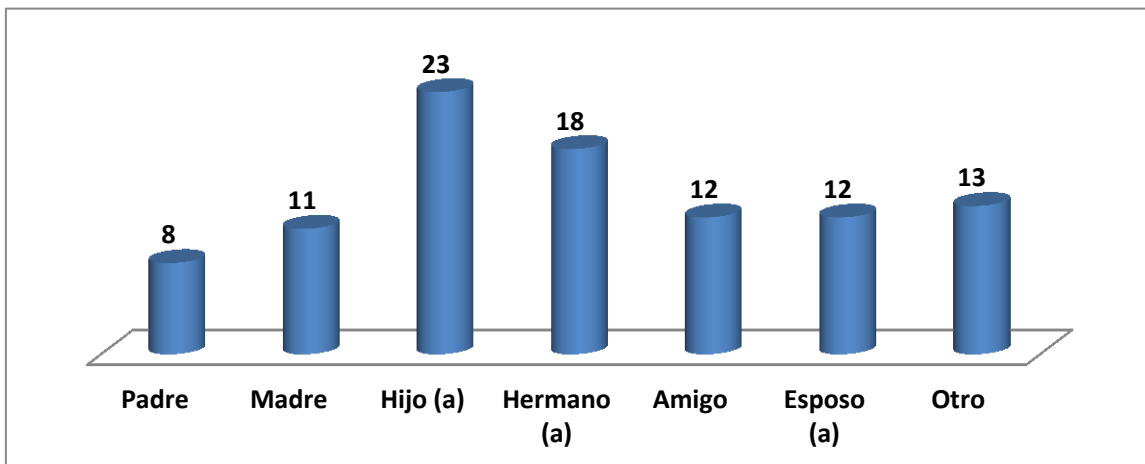
En las familias colombianas se observa que un miembro de las mismas se va para el exterior principalmente a buscar mejores oportunidades laborales, por el alto nivel de desempleo y la falta de oportunidades en Colombia, así como por lograr un mejor futuro para él y para su familia en Colombia. Además, la mayoría se va con la esperanza poder regresar algún día y estar al lado de sus seres queridos.

En las encuestas se pudo apreciar que el envío de las remesas demuestra el compromiso que los migrantes adquieren cuando se van, pues envían dinero constantemente a Colombia para ayudar a la manutención de sus familiares principalmente con gastos como alimentación, servicios públicos, vivienda y educación.

Con la encuesta se pudo segmentar el público objetivo, y apreciar que la relación que tiene el beneficiario con la persona que está en el exterior es principalmente es de padre-hijo, como se puede ver en la Grafica 14. No obstante, en otros casos se envía dinero a los hermanos, al esposo (a), y a otras personas.

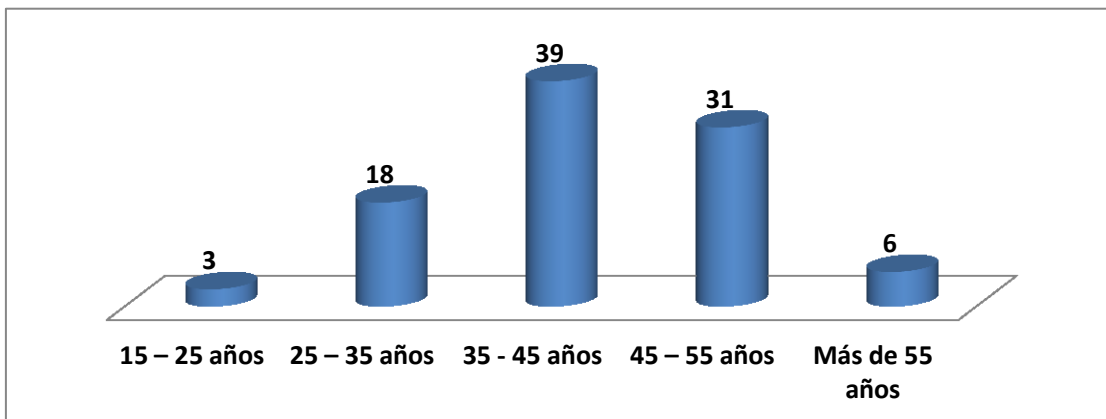


**Grafica 14 Relación del beneficiario con el colombiano en el exterior**

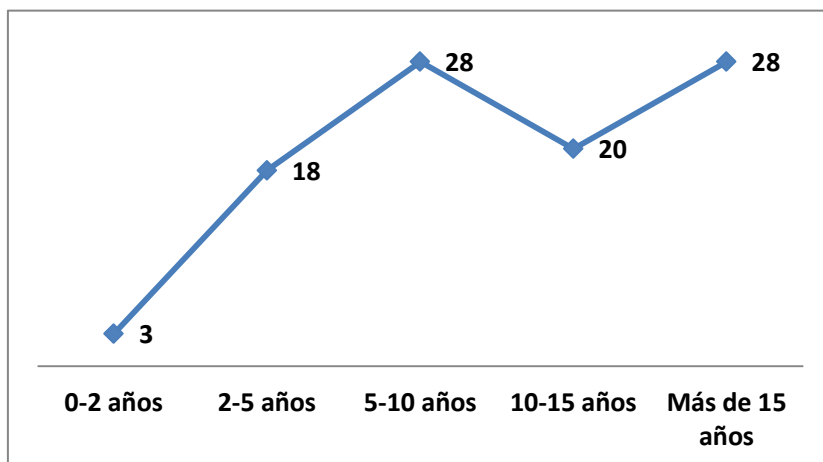


Las personas que se encuentran en el exterior están principalmente en el rango de edad de 35 a 45 años. Un 28% de ellas llevan aproximadamente entre 5 y 10 años por fuera y con este mismo porcentaje, otros colombianos llevan más de 15 años. Estos tiempos influyen en la calidad de vida que tienen en el exterior, pues si tienen un trabajo estable y están bien adaptados, deciden quedarse y hacer una nueva vida. Esto se puede observar en la Gráfica 15 y la Gráfica 16.

**Gráfica 15 Rangos de edades de los colombianos que emigran**



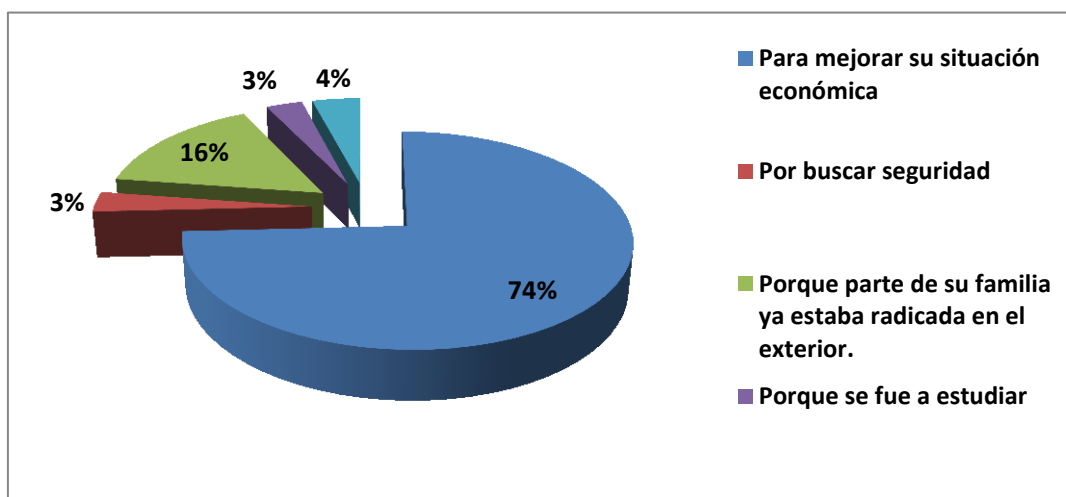
**Gráfica 16 Tiempo aproximado que llevan los colombianos en el exterior**



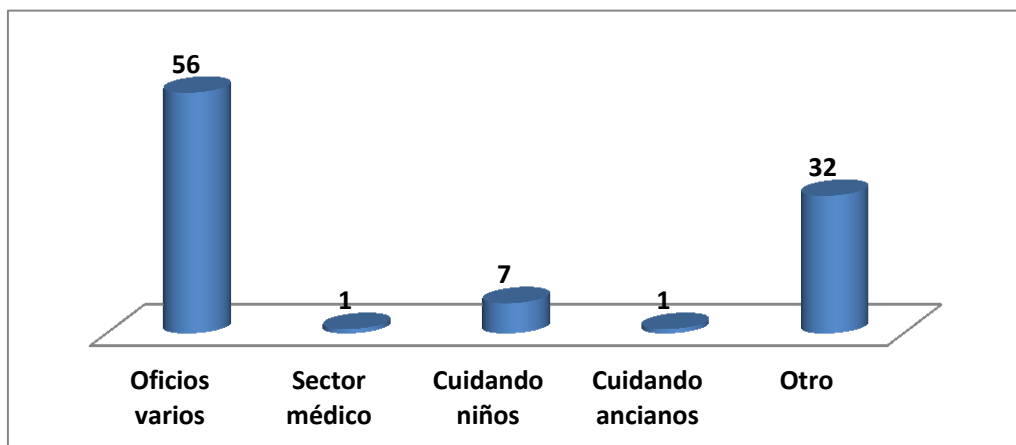
Se pudo concluir que la mayoría de los colombianos que salen del país, lo hacen con el objetivo de mejorar su situación económica, ya que, de las personas encuestadas, un 74% expresó dicha razón, como se muestra en la Gráfica 17.

Además, son de un estrato social medio – bajo, con poca educación (la mayoría bachilleres) y es por eso que el 56% de los encuestados, respondió a la pregunta ¿En que se desempeña la persona que le envía los giros del exterior? La primera opción, que es “Oficios varios”, tal como se evidencia en la Gráfica 18.

**Gráfica 17 Principales razones para salir del país**

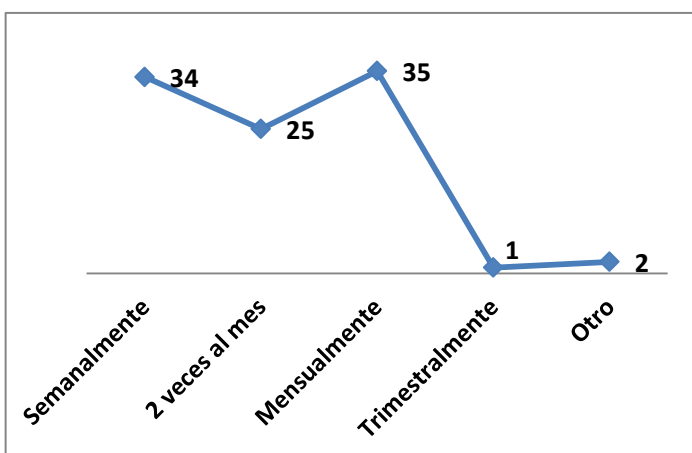


**Gráfica 18 Ocupación de los colombianos que emigran**



La frecuencia de envío de dinero, es alta (semanal o mensual), pero son remesas de un monto bajo. Estas dos frecuencias corresponden al 69% del total de envíos, como se observa en la Gráfica 19

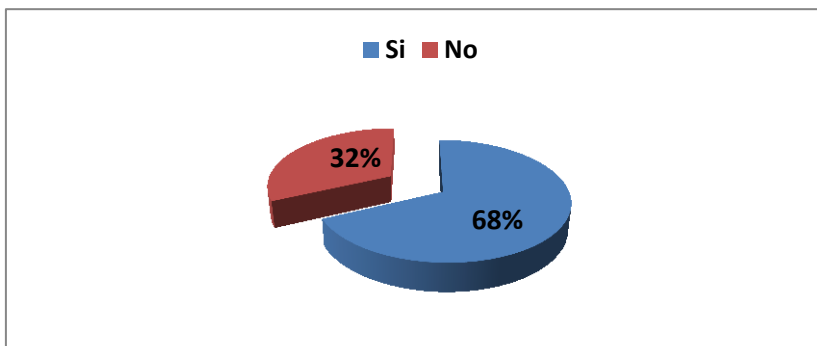
**Gráfica 19 Frecuencia de envío de dinero de los colombianos en el exterior**



Se encontró que la mayoría de los colombianos que actualmente viven en el exterior desean regresar a Colombia, ya que el 68% de los encuestados respondieron de forma afirmativa a dicha pregunta, lo que se evidencia en la Gráfica 20. Por eso, es importante que las instituciones financieras desarrollen productos y servicios que les ayuden a cumplir su sueño de regresar,

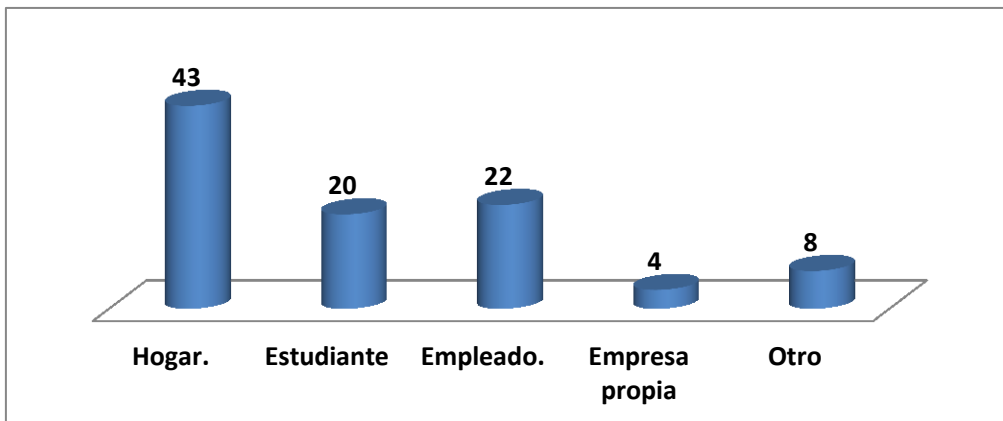
ofreciéndoles productos para que puedan ahorrar, comprar vivienda e invertir en Colombia y que, de esta forma, puedan tener una situación económica estable cuando regresen.

**Gráfica 20 ¿El colombiano en el exterior piensa en regresar a Colombia?**



En cuanto al beneficiario de dichas remesas, una pregunta importante fue ¿Qué actividad realiza usted en Colombia? Con la respuesta se puede ver que un porcentaje muy alto (43%) de los encuestados se dedican al hogar, (ver Gráfica 21), lo cual demuestra que estas personas se acostumbran a vivir de las remesas en vez de trabajar y tomarlas como una ayuda adicional. Esta es la razón por la que no les alcanza para ahorrar. Un 22% del público objetivo trabaja y un 20% utiliza las remesas para educación.

**Gráfica 21 Ocupación del beneficiario de giros**

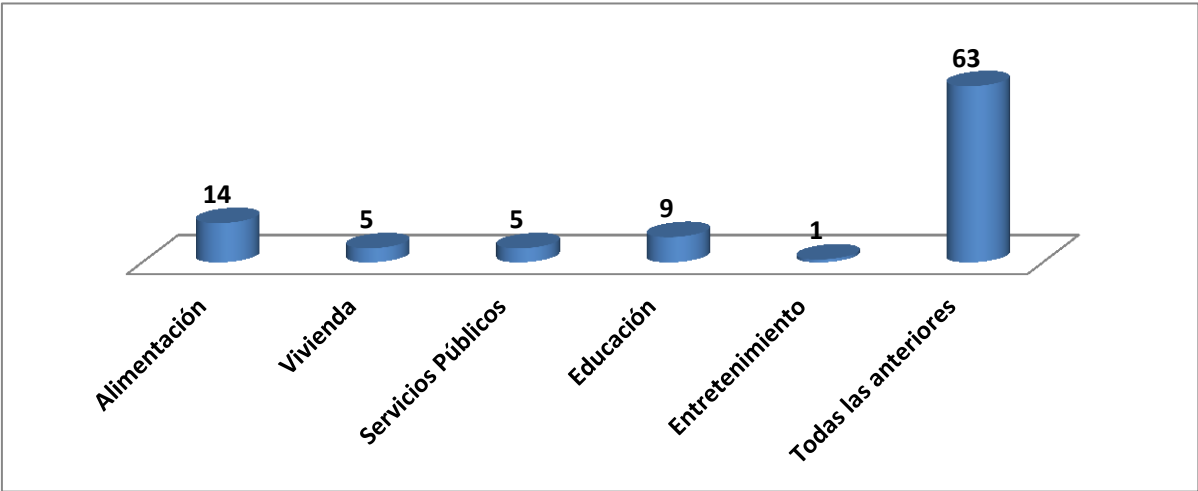


El uso principal que les dan los beneficiarios de giros a las remesas es para gastos de manutencion, como alimentacion, vivienda, servicios publicos y educacion, con un 63% como se observa en la

Gráfica 22.

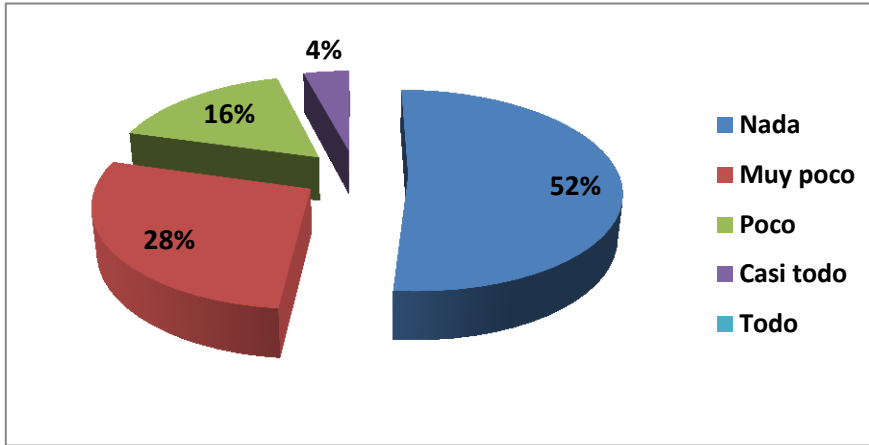
Algunos de los encuestados expresaron que las remesas recibidas son la plata exacta para los gastos, sin embargo, lo ideal sería que, al educarlos financieramente, puedan destinar un porcentaje, aunque sea mínimo, para el ahorro.

**Gráfica 22** Uso que le da el beneficiario a los giros



Acerca de la pregunta ¿Qué porcentaje de este dinero destina al ahorro? se puede observar, en la Gráfica 23, que el 52% de las personas encuestadas no ahorra, lo cual es preocupante pero, a la vez, es un reto, ya que el objetivo de este trabajo es brindar herramientas para educar financieramente, tanto a los beneficiarios como a los ordenantes de remesas, para que, por medio del ahorro y la inversión, las conviertan en un ingreso más productivo.

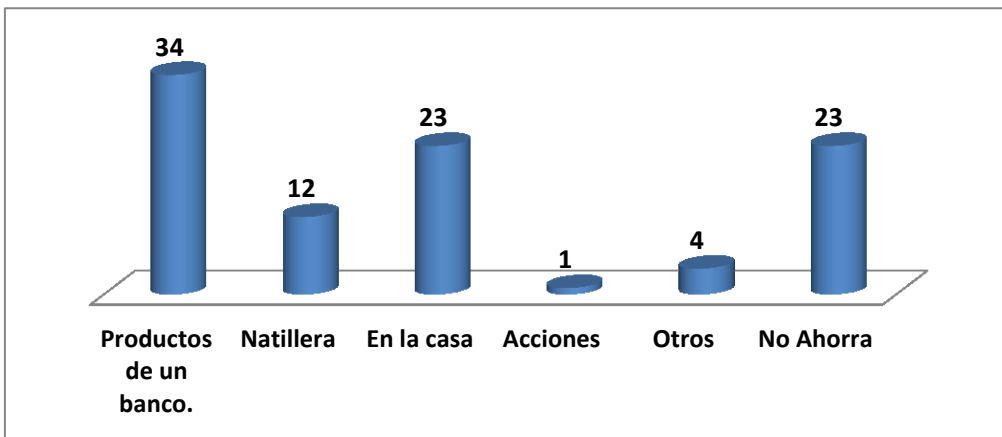
**Gráfica 23 Porcentaje del dinero que el beneficiario destina al ahorro**



En cuanto a la forma de ahorrar que han utilizado alguna vez los beneficiarios de giros, en la Gráfica 24 se observa que el 34% respondió que con productos en un banco, mientras que el 23% respondió que en la casa y otro 23% que nunca ha ahorrado.

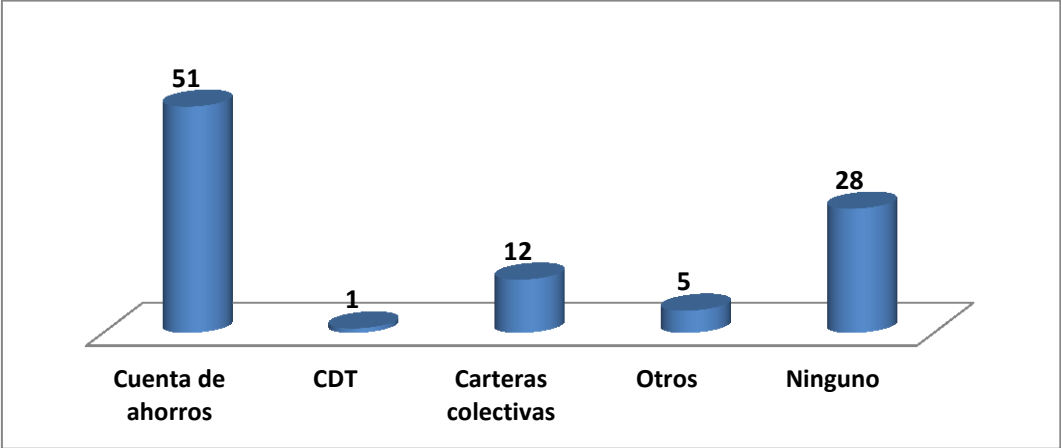
La bancarización cada vez aumenta más como lo demuestra el estudio realizado por Asobancaria mencionado anteriormente. Sin embargo, lo ideal sería que la mayoría de la población conociera y utilizara los diferentes productos y servicios que ofrecen las entidades financieras para un fin tan importante como es el ahorro.

**Gráfica 24 Forma de ahorrar de los beneficiarios de giros**



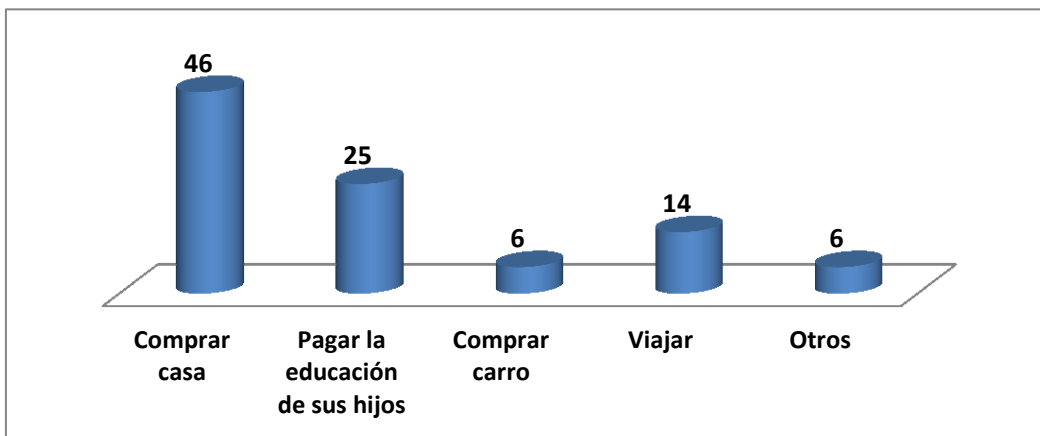
Otra de las preguntas sobre el ahorro fue la siguiente ¿Que productos financieros ha utilizado para ahorrar? En la Gráfica 25, se evidencia la falta de conocimiento que el público objetivo tiene de los productos del sistema financiero, ya que el 51% de las personas respondió que usa las cuentas de ahorro, a pesar de que, actualmente, existen otros productos que traen más beneficios a la hora de ahorrar, con menos costos asociados y mejores retribuciones como las carteras colectivas.

**Gráfica 25 Productos que los beneficiarios han usado para ahorrar**



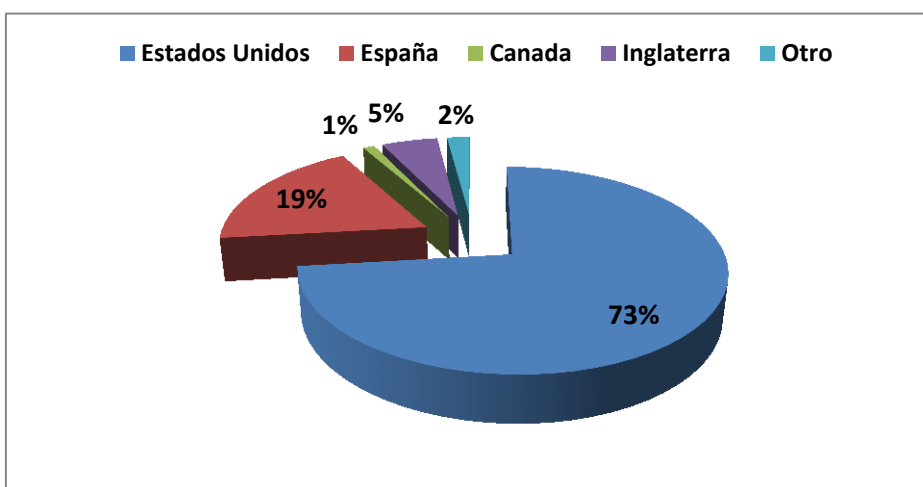
Una de las preguntas más importantes y que guía la investigación hacia su objetivo fue: ¿Qué soñaría el beneficiario hacer con ese dinero? En la Gráfica 26 se observa que el 46% del público objetivo respondió comprar casa, y el 25%, pagar la educación de los hijos, de lo cual se desprende que comprar casa es lo más significativo. Esto deja ver a las instituciones financieras que van por buen camino y que al ofrecerles crédito hipotecario a las personas beneficiarias y ordenantes de giros les están ayudando a cumplir sus sueños.

**Gráfica 26 ¿Qué sueña el beneficiario hacer con el dinero?**



La última pregunta de la encuesta fue ¿En qué país se encuentra el colombiano en el exterior? Con lo que se ratificó que la mayoría se encuentra en España y en Estados Unidos, como lo señalan diversos estudios realizados y como lo demuestra la Gráfica 27.

**Gráfica 27 País de residencia del colombiano en el exterior**





### **3.2.2 Selección y definición de los productos y manera de usarlos correctamente, para su inclusión en la guía**

Se eligieron cinco productos para incluirlos en la guía, porque tanto en la investigación como en la entrevista a expertos, quedó claro que son los más usados, los que más desean o los que traen mayores beneficios al público objetivo. Dichos productos fueron:

- Crédito Hipotecario
- Cuenta de Ahorros
- Carteras colectivas
- Servicio de Abono Automático
- Giros Internacionales

El crédito hipotecario es un producto muy deseado por los beneficiarios y ordenantes de remesas, pues es con éste que las personas pueden acceder a un crédito para adquirir vivienda, y es el mayor deseo que se puede observar según las encuestas (46%).

También se encuentra la cuenta de ahorros, dado que es un producto de gran utilidad para este público, debido a que muchas veces es el único producto financiero que conocen para ahorrar, según la encuesta (51%), porque les llega el dinero y disponen de él cuando lo necesitan.

Otro de los productos son las carteras colectivas, que representa una ayuda para el ahorro de este público, ya que genera una mayor rentabilidad que las cuentas de ahorro y no se paga cuota de manejo, lo cual hace que traiga muchos beneficios al público objetivo.

Con el servicio del abono automático, el público objetivo tiene mayor facilidad, comodidad y seguridad para debitar o abonar el dinero que necesite.

Finalmente, están los giros internacionales, que son los que el público objetivo necesita para mandar el dinero.

Un producto que se puede considerar beneficioso para el público objetivo es el microcrédito, dado que este no solo es una inversión sino que ayuda al nivel de desarrollo de la población y así el del país. Con este producto se puede crecer un negocio, generar empleo e ingresos, sin embargo, el microcrédito no se incluyó en la guía porque para la aprobación de este se debe contar con un negocio como mínimo desde hace 6 meses, lo cual es un aspecto poco común en este público como se pudo evidenciar en los resultados de las encuestas, en las cuales 43 personas respondieron que se dedican al hogar y 20 son estudiantes.

De acuerdo con lo anterior y buscando información y descripción de los diferentes productos, se llegó finalmente a definir, determinar y ordenar, los productos incluidos en la guía:

#### 1. GIROS INTERNACIONALES

Servicio que le permite enviar dinero desde el exterior a Colombia o viceversa. Esta operación puede ser realizada por bancos o empresas de envío de dinero, es muy rápido (2 horas para los envíos a través de compañías de envío de dinero y máximo dos días para bancos) y da la facilidad de contar con el dinero en menor tiempo y tener la seguridad que proporcionan las compañías pagadoras en Colombia. Los giros pueden reclamarse por ventanilla o abonarse en la cuenta.

#### 2. CUENTA DE AHORROS

Una cuenta de ahorros permite guardar el dinero en un lugar seguro y con el respaldo que brinda una entidad bancaria, recibir intereses establecidos por cada entidad y disponer de los ahorros en cualquier momento.

Se puede encontrar desde cuentas de ahorros básicas para guardar el dinero, hasta cuentas que ofrecen la posibilidad de ahorrar exclusivamente para conseguir vivienda.

Es importante que tenga en cuenta que dependiendo del banco que se elija, las cuentas de ahorro tienen diversos costos como: cuotas de manejo, retiros en caja

o cajero automático, transferencias, entre otros y es importante que la cuenta pueda recibir giros del exterior para abonarlos directamente.

- SERVICIO DE ABONO AUTOMÁTICO

Este servicio presta la oportunidad y comodidad de recibir los giros del exterior provenientes de mercado libre por motivo de remesas familiares o similares, y consignarlos directamente en una cuenta de ahorros o corriente.

### 3. CRÉDITO HIPOTECARIO

Cuando se quiere adquirir una casa y no se tiene el dinero para pagarla de contado; un crédito hipotecario representa una oportunidad de adquirirla, sin tener que aportar de una vez una cantidad importante de dinero.

Un crédito hipotecario es un préstamo que se hace a largo plazo para la compra de una vivienda nueva o usada, para comprar un terreno, para financiar la construcción, para remodelar y ampliar, y se respalda con dicha vivienda.

El adquirir un crédito hipotecario no debe convertirse en una gran carga que impida solventar los gastos más necesarios. Por lo tanto, el crédito se debe tomar solo cuando:

- No se tiene el dinero suficiente para comprar la casa.
- No representa una carga muy grande de los ingresos.
- Podemos pagarlo.
- Podemos reducir los gastos mensuales de tal manera que podamos, además del pago de la mensualidad del crédito, generar ahorro para hacer frente a imprevistos o gastos asociados a la manutención del inmueble.
- Nuestra fuente de ingresos tiene cierta estabilidad.

Es importante que se tenga en cuenta que el crédito tiene costos asociados:

- Después de comprar la casa debe tener en cuenta el pago de impuestos.
- Al momento del crédito debe tener presente que necesitará dinero adicional para los gastos de escritura, avalúo de la casa, etc.

#### 4. CARTERAS COLECTIVAS

Las carteras colectivas son fondos que toman el dinero de varias personas y expertos en el tema realizan una serie de inversiones. Los rendimientos obtenidos a partir de estas inversiones se devuelven a todas las personas que hacen parte del fondo.

Por tal razón, representan mayores oportunidades de inversión. Dicha inversión dependerá del riesgo de los elementos en los que se invirtió el dinero y su variación de precios en el mercado.

##### **3.2.3 Diseño de la guía**

Para el desarrollo de la guía se construyó un guion con las definiciones y productos a incluir, este guion con un lenguaje simple y fácil de entender por el público al que va dirigido.

# Los tuyos crecen contigo



Aquí y allá siempre unidos

## Porqué es importante AHORRAR

El ahorrar **ahora**, establece una reserva para el **futuro**. Con el ahorro se puede conformar un capital, que por pequeño que sea, cubrirá compromisos futuros como son:

- \* La educación de tus hijos,
- \* El poder tomar unas vacaciones y viajar.
- \* La posibilidad de comprar una casa,
- \* Invertir.
- \* Para tu jubilación,
- \* Te sirve para solventar emergencias médicas o de otro tipo.
- \* Tu ahorro lo puede invertir en ti mismo, en tu educación, entrenamiento laboral o para establecer un de negocio.



AHORA



Empieza hoy ahorrando



FUTURO



Y asegura el mañana

Seguramente tienes sueños o metas que desea alcanzar: como comprar o remodelar tu casa, estudiar en el exterior, ver a tus hijos convertirse en profesionales, comprar carro o irte de vacaciones. El logro de estas metas es posible, sin embargo es necesario esforzarse y tener en cuenta algunos consejos: calcula cuanto suman tus ingresos actuales y la seguridad de tus ingresos futuros, evalúa por ejemplo que tan estable pueda ser tu empleo o negocio.

Así puedes controlar los consumos del presente y planear tus objetivos a mediano y largo plazo. De esta manera puedes saber cuánto dinero te queda disponible. No lo gastes todo, reserva una parte para tener una base y cumplir así tus sueños.




---



---



---



---



---



---



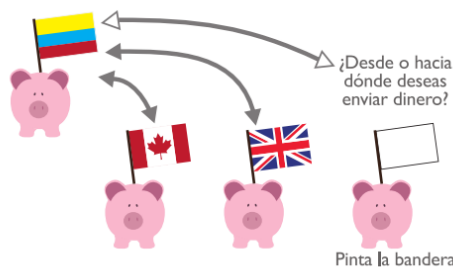
Que tus sueños no queden solo en tu imaginación  
convíértelos en tu realidad

2

## PRODUCTOS

### 1 GIROS INTERNACIONALES

Servicio que te permite enviar y recibir dinero, desde el exterior a Colombia o viceversa. Esta operación puede ser realizada por bancos o empresas de envío de dinero (remesadoras), es muy rápido (2 horas para los envíos a través de compañías de envío de dinero y máximo dos días para bancos) y te da la facilidad de contar con tu dinero en menor tiempo y la seguridad que te proporcionan las compañías pagadoras en Colombia. Los giros pueden ser reclamados por ventanilla o abonados en cuenta.



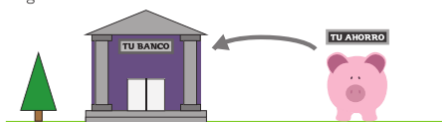
3

## 2 CUENTA DE AHORROS

Una cuenta de ahorros te permite guardar el dinero en un lugar seguro y con el respaldo que brinda una entidad bancaria, recibir intereses establecidos por cada entidad y disponer de sus ahorros en cualquier momento.

Puedes encontrar desde cuentas de ahorros básicas para guardar tu dinero, hasta cuentas que te ofrecen la posibilidad de ahorrar exclusivamente para conseguir su vivienda.

**Recuerda:** es importante que tengas en cuenta que dependiendo del banco que elijas, las cuentas de ahorro tienen diversos costos como: cuotas de manejo, retiros en caja o cajero automático, transferencias, entre otros y es importante que tu cuenta pueda recibir giros del exterior abonados directamente.



### Servicio de abono automático

Este servicio presta la oportunidad y comodidad de recibir los giros del exterior provenientes del mercado libre por motivo de remesas familiares o similares, consignados directamente en una cuenta de ahorros o corriente.

4

## 3 CRÉDITO HIPOTECARIO

Cuando quieras adquirir una casa y no tengas el dinero para pagarla de contado, un crédito hipotecario representa una oportunidad de adquirirla, sin tener que aportar de golpe una cantidad importante de dinero.

Un crédito hipotecario es un préstamo que se hace a largo plazo para la compra de una vivienda nueva o usada, para comprar un terreno, para financiar la construcción, para remodelar, ampliar y se respalda con dicha vivienda.



**IMPORTANTE  
TENER EN CUENTA**

El adquirir un crédito hipotecario no debe convertirse en una gran carga que impida solventar los gastos más necesarios. Por lo tanto, el crédito se debe tomar solo cuando:

- ✓ No se tiene el dinero suficiente para comprar la casa.
- ✓ No representa una carga muy grande de los ingresos.
- ✓ Podemos pagarlo.
- ✓ Podemos reducir nuestros gastos mensuales de tal manera, que podamos generar además del pago de la mensualidad del crédito, ahorro para hacer frente a imprevistos o gastos asociados a la manutención del inmueble.
- ✓ Nuestra fuente de ingresos tiene cierta estabilidad.

5

**Recuerda:** es importante que tengas en cuenta que el crédito tiene costos asociados:

- \* Después de comprar la casa, hay un pago de impuestos.
- \* Al momento del crédito debes tener presente que necesitarás dinero adicional para los gastos de escritura, avalúo de la casa, y otros.



## 4 CARTERAS COLECTIVAS

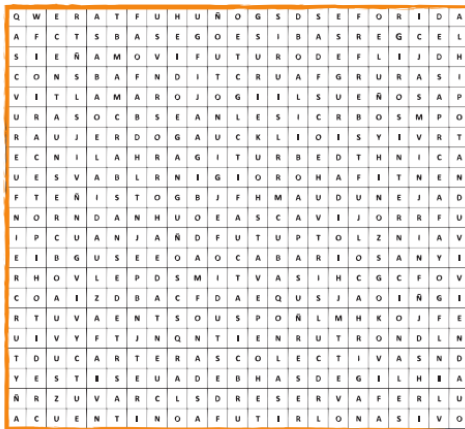
Las carteras colectivas son fondos que toman el dinero de varias personas y expertos en el tema, realizan una serie de inversiones. Los rendimientos obtenidos a partir de estas inversiones, son devueltos a todas las personas que hacen parte del fondo.

De esta manera representan para ti mayores oportunidades de inversión. Tu inversión dependerá del riesgo de los elementos en los que invertiste el dinero y su variación de precios en el mercado.

6

Encuentra en la sopa de letras, las siguientes palabras y recuerda siempre tenerlas muy presentes:

- |                       |           |
|-----------------------|-----------|
| Carteras colectivas   | Vivienda  |
| Cuenta de ahorros     | Estudio   |
| Giros internacionales | Viaje     |
| Crédito hipotecario   | Reserva   |
| Abono automático      | Futuro    |
| Sueños                | Seguridad |



7



## Ahora, unas preguntas que harán de ti un experto en **AHORRO**

¿Por qué es importante ahorrar? \_\_\_\_\_

---

---

¿Cuáles son los 4 productos que te ayudan a ahorrar?

---

---

¿Cuál producto usarías, si deseas enviar y recibir dinero desde el exterior? \_\_\_\_\_

---

---

¿Recuerdas cuáles condiciones debes tener en cuenta, para poder tomar un crédito hipotecario? \_\_\_\_\_

---

---

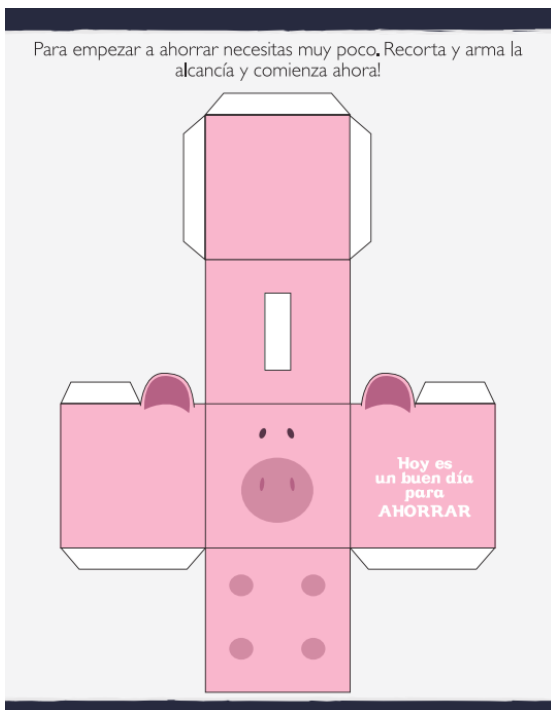
---

---

---

---

8



## Los tuyos crecen contigo

Hoy en día, existen muchas formas de ahorrar por medio de diferentes productos que te ofrece tu entidad bancaria. Para los colombianos que se encuentran en el exterior y para sus familias, es la oportunidad de ahorrar y cumplir sus sueños juntos.

En esta guía encontrarás como puedes seguir unido con los tuyos, sin importar que te encuentres en Colombia o en el exterior; por medio de información que te será útil para manejar tus ahorros de una forma sencilla y segura.

Incluye CD



Aquí y allá  
siempre unidos



## Bibliografía

Economia.com.mx, (s.f.). Economía.com.mx. Recuperado el 13 de Agosto de 2012, de Economía.com.mx:  
[http://www.economia.com.mx/que\\_es\\_un\\_credito\\_hipotecario\\_y\\_cuando\\_utilizarlo.htm](http://www.economia.com.mx/que_es_un_credito_hipotecario_y_cuando_utilizarlo.htm)

Grupo Bancolombia, (Octubre de 2008). Novedades. Recuperado el 13 de Agosto de 2012, de Novedades:  
<http://saladeprensa.grupobancolombia.com/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheadname1=content-type&blobheadname2=Content-Disposition&blobheadname3=MDT-Type&blobheadvalue1=application%2Fpdf&blobheadvalue2=inline%3B+filename%3Dmyfile&blobheadvalue>

Multibanca Colpatria, (2010). Maneja tus finanzas. Recuperado el 13 de Agosto de 2012, de Maneja tus finanzas:  
<http://www.manejatusfinanzas.com/Elahorro/CuentasBancarias/cuentadeahorros/tabid/1141/anguaje/es-CO/Default.aspx>

Serna Sanchez, G. (2009). Club Hipotecario. Recuperado el 13 de Agosto de 2012, de Club Hipotecario: <http://www.clubhipotecario.com.mx/consejos-hipotecarios/217-que-es-un-credito-hipotecario>

### **3.3 PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA DIDÁCTICA**

Para alcanzar el último objetivo específico, se trabajó principalmente en las sugerencias o mejoras que se encontraron cuando se mostró la guía a diversas personas del público objetivo, tal como se mencionó en la metodología.

Al tener la guía de manera física, se procedió a ofrecerla a entidades financieras como Bancolombia y Davivienda para que fuera divulgada en las ferias en el exterior y en las sucursales en Colombia, pues es de esta manera como se quiere llegar al público objetivo, y qué mejor manera que hacerlo con entidades que ya han venido trabajando desde hace años este aspecto.

La guía como se dijo anteriormente contiene un video con el cual las personas pueden entender mejor los productos, con la guía y el video se pretende llegar a las ferias programadas en el exterior por los consulados en las cuales se reúnen los colombianos que quieren tener contacto con su país, que sueñan con poder regresar y tener en Colombia una casa o un ahorro para vivir tranquilos.

Las Ferias de Servicios para colombianos en el exterior son espacios informativos en las que la población colombiana residente en el exterior, recibe información de primera mano por parte de las entidades que ofrecen servicios de protección, vivienda, prevención exequial, educación, salud, pensión, retorno y financiación, entre otros, en Colombia y en la ciudad donde se encuentran. Además, los colombianos que asisten a la Feria de Servicios, tienen la posibilidad de resolver todas sus inquietudes, realizar inscripciones a los programas existentes y en general acceder a la información de cada uno de los servicios directamente con las entidades que estarán presentes. (Colombia nos une, S.F)

En estas ferias las entidades participantes son todas aquellas entidades que han dispuesto dentro de su portafolio de servicios, ofertas dirigidas a la población colombianas en el exterior y sus familias en Colombia.

Dichas ferias se realizan de manera frecuente principalmente en Estados Unidos y España y es allí donde se encuentra el mayor porcentaje de colombianos, por esto

el material didáctico va a llegar a la mayoría de los colombianos en el exterior y así cada día estos van a estar más enterados y educados en cuanto a los productos financieros y van a poder aplicar estrategias según sus necesidades.

Además de utilizar la guía y el video para ferias en el exterior, se pretende que este pueda ser utilizado en las sucursales u oficinas de Colombia para así llegar a los beneficiarios de giros que son otra parte importante del público objetivo.

Finalmente es importante resaltar que el contenido de la guía no es específico para ninguna institución financiera, pues tiene los productos generales que todas ofrecen, no tiene costos, condiciones ni logos de alguna entidad en especial, sin embargo, para la divulgación de la guía se cuenta principalmente con apoyo de la gerencia de servicios a colombianos en el exterior de Bancolombia, ya que a pesar de haber trabajado de la mano con otras instituciones como Davivienda, esta gerencia se vio mas involucrada e interesada en el desarrollo de este trabajo.

## 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De la investigación de las diferentes instituciones financieras, los resultados de las encuestas al público objetivo y las entrevistas a expertos, se pudo concluir que:

- Con respecto a la identificación de alternativas de ahorro e inversión aplicables al grupo de personas objeto del estudio, se pudo apreciar que en la actualidad las instituciones financieras se están preocupando, más que en el pasado, por ofrecer a este público diferentes productos y servicios. Sin embargo, aun existe un poco de desconocimiento por parte de los bancos, ya que se pudo apreciar que los únicos que tienen un segmento definido para este público son Davivienda y Bancolombia. También es importante resaltar que existen varias compañías de envío de dinero en Colombia que están siendo competencia para los bancos, ya que no solo se están dedicando al envío y recepción de giros, sino que también están desarrollando productos y servicios similares y que cubren las mismas necesidades de los Bancos. En estos resultados se puede apreciar la importancia que están adquiriendo las remesas y los ordenantes y beneficiarios de ellas en el sistema financiero y la necesidad de desarrollar, cada vez más, productos y servicios que beneficien a este público.
- En la construcción de la guía didáctica como mecanismo de comunicación con los beneficiarios y ordenantes de remesas, fue imprescindible el análisis de las entrevistas a expertos pero, principalmente, el de la muestra del público objetivo, pues aunque en la investigación previa se obtuvieron las características, tanto de los beneficiarios como de los ordenantes de remesas, era necesario tener un acercamiento con esta población para conocer de primera mano sus necesidades, objetivos y metas y así poder diseñar la guía de manera comprensible y con los productos y servicios que más les interesara, además de analizar sus principales características tales como ocupación, nivel de estudios, estrato socioeconómico y causas de migración. Con el análisis de las encuestas se verificaron muchos de los supuestos que existían anteriormente, por ejemplo, el hecho de que la gran mayoría migra por razones económicas, pero también se apreció la diferencia en otros, por

ejemplo, con respecto al país de origen de las remesas, se pudo apreciar que el 73% era de Estados Unidos comparado con un 35% que dice la teoría.

- En cuanto a la bancarización, en el documento de Asobancaria se demuestra que cada día hay más personas con productos financieros; sin embargo, en este público en especial, se ve un desconocimiento general de la banca, ya que, como se demostró, con los resultados de las encuestas al público objetivo, solo un 34% usa productos financieros como forma de ahorro y el 52% no ahorra. Esto demuestra que el público objetivo necesita ser educado financieramente para, de esta manera, poder hacer las remesas más productivas, tanto para su propia economía, como para la del país en general.

## 5. CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES

Según lo planteado y estudiado en este trabajo, se llegó a diversas conclusiones:

- Los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras son cada vez más abundantes, especialmente para este público, en el cual se ve un crecimiento mayor y unas necesidades y deseos que se deben seguir satisfaciendo. No obstante, estas instituciones deben seguir trabajando en el desarrollo de productos y servicios que abarquen mucho más este mercado que crece constantemente; por otro lado, se ve que la educación financiera es fundamental para seguir trabajando con los colombianos en el exterior y sus familias, dado que son quienes deben aprender y concientizarse de la importancia que tiene el ahorro y la inversión en las vidas de cada uno, pues, como se logró comprobar en las encuestas realizadas al público objetivo y las entrevistas a expertos, a estas personas les falta adquirir cultura del ahorro, debido a que lo poco que les queda, se lo gastan.
- El producto más usado es la cuenta de ahorro y el que las personas más anhelan es una casa, es decir el crédito hipotecario, razón por la cual se incluyeron en la guía, ya que se considera que son los productos que más se deben seguir trabajando e impulsando en este público objetivo, ya que, por un lado, con la cuenta de ahorros se logra que más personas se familiaricen con la banca y con el crédito hipotecario se incentiva que estas personas ahorren por un sueño que, al final, se verá recompensado con su casa propia. En el diseño de la guía se concluyó que los colores, personajes y mensajes debían ser muy llamativos y fáciles de entender, pues de esta manera era más atractiva y memorable para el público objetivo.
- Es fundamental que la divulgación de la guía sea en las ferias internacionales en las que hacen presencia las instituciones financieras, más que en sucursales en Colombia, ya que de esta manera la reciben los ordenantes o colombianos en el exterior, pues finalmente son ellos quienes trabajan,

distribuyen y envían su dinero, por lo que es a ellos a quienes se les debe divulgar principalmente la información, pues si les llega el mensaje de la guía, les expresarán el mismo sentimiento y conciencia a los beneficiarios.



## BIBLIOGRAFÍA

Acciones y Valores. (s.f.). *Acciones y Valores*. Recuperado el 9 de Septiembre de 2012, de Acciones y Valores: <http://www.accivalores.com/nuestra-historia.php>

AFIC. (s.f.). *AFIC*. Recuperado el 18 de Octubre de 2012, de AFIC: <http://www.afic.com.co/index.php?tpl=contenido&categoria=acerca-de-afic-presentacion&id=1>

Ardila Arenas, J. (s.f.). *Gerencie.com*. Recuperado el 18 de Octubre de 2012, de Gerencie.com: <http://www.gerencie.com/producto-interno-bruto.html>

Asobancaria. (2011). *Informe de Inclusión Financiera Colombia 2011*. Bogotá: Sáenz .

Banco Central de Reserva del Perú. (s.f.). *Banco Central de Reserva del Perú*. Recuperado el 18 de Octubre de 2012, de Banco Central de Reserva del Perú: <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/r.html>

Banco de la República de Colombia. (12 de Abril de 2012). *Banco de la República Colombia*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de Banco de la República Colombia: [http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see\\_s\\_externo.htm#cambiaria](http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see_s_externo.htm#cambiaria)

Banco Interamericano de desarrollo. (2009). *Monografía FOMIN sobre remesas*.

Bancolombia. (SF). *Grupo Bancolombia*. Recuperado el 2012 de 11 de 17, de Grupo Bancolombia: [http://www.grupobancolombia.com/emprendedor/necesidades/financiacion/creditoPesos/bancolombia/microcreditoconrecursospropios-microfinanzas/des\\_microcreditoConRecursosPropios.asp](http://www.grupobancolombia.com/emprendedor/necesidades/financiacion/creditoPesos/bancolombia/microcreditoconrecursospropios-microfinanzas/des_microcreditoConRecursosPropios.asp)

Caracol. (14 de Agosto de 2005). *Caracol Radio*. Recuperado el 9 de Octubre de 2012, de Caracol Radi6F: <http://www.caracol.com.co/noticias/economia/los-colombianos-se-endeudan-mucho-y-gastan-mas-de-lo-que-ganan/20050814/nota/194086.aspx>

Cardena, X., & Cardenas, M. (2004). *Fedesarrollo*. Recuperado el 17 de 11 de 2012, de Fedesarrollo: <http://www.fedesarrollo.org.co/wp-content/uploads/2011/08/WP-No.-26-Las-remesas-en-Colombia-2004.pdf>

Castañeda, M. I. (2006). EL SECTOR COOPERATIVO: UN MEDIO PARA HACER DE LAS REMESAS DE TRABAJADORES. *CIVILIZAR* , 1-28.

Centro de estudios monetarios latinoamericanos; Fondo multilateral de inversiones; Banco interamericano de desarrollo. (2007). *Remesas Internacionales en Colombia*.

Colombia nos une. (S.F). *Redes Colombia*. Recuperado el 17 de 11 de 2012, de <http://www.redescolombia.org/iniciativas/feriadeserviciosparacolombianosenelexterior>

Davivienda. (25 de Octubre de 2012). *Davivienda*. Recuperado el 4 de Agosto de 2012, de Davivienda:

<https://linea.davivienda.com/opencms/opencms/davivienda/infoGeneral/quienesSomos/codigoBuenGobierno.html>

Departamento Nacional de Planeación. (07 de 2010). *DNP*. Recuperado el 17 de 11 de 2012, de <http://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=7UY7aLExp4%3D&tabid=36>

El Banco Mundial. (2012). *Banco Mundial "Trabajamos por un mundo sin pobreza"*. Recuperado el 17 de 11 de 2012, de Banco Mundial "Trabajamos por un mundo sin pobreza": <http://datos.bancomundial.org/pais/el-salvador>

Escuela de Ingeniería de Antioquia. (S.F). *Escuela de Ingeniería de Antioquia*. Recuperado el 25 de Marzo de 2012, de Escuela de Ingeniería de Antioquia: <http://www.eia.edu.co/site/Pregrados/Ingenier%C3%ADaAdministrativa/tabid/83/Default.aspx>

Fondo Multilateral de inversiones. (2012). *Las remesas a America Latina y el Caribe en 2011 recuperando el crecimiento*. Washington, DC.

Gerencia de servicios a colombianos en el exterior Bancolombia. (2012). *Noper Giros Internacionales*. Medellín.

Gomez Diez, O. (2009). *Infomigrante*. Recuperado el 17 de 11 de 2012, de <http://infomigrante.org/ActualidadInvestigativa.shtml?apc=v-xx-1-&x=59>

Grupo Suramericana. (s.f.). *Grupo Sura*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2012, de Grupo Sura: <http://www.gruposuramericana.com/Paginas/Inversiones/GrupoBancolombia.aspx>

Pérez Salcedo, S. (9 de Octubre de 2012). *La República*. Recuperado el 15 de Octubre de 2012, de La República: [http://www.larepublica.com.co/finanzas/los-colombianos-no-ahorran-en-bancos-porque-las-tarifas-todav%C3%ADa-son-muy-altas\\_22777](http://www.larepublica.com.co/finanzas/los-colombianos-no-ahorran-en-bancos-porque-las-tarifas-todav%C3%ADa-son-muy-altas_22777)

Ramirez, C., Zuluaga, M., & Perilla, C. (2010). *Perfil Migratorio de Colombia 2010*. Bogotá: Organización Internacional de las Migraciones.

Rivas, A. M., & González, H. (2011). El papel de las remesas económicas y sociales en las familias transnacionales colombianas. *Migraciones Internacionales*, 6, 75-99.

Roa, M. G. (2010). *Usos e inversion de remesas procedentes de España en hogares con experiencia migratoria en Cali*. Santiago de Cali.

Stefoni, C. (2011). Migración remesas y desarrollo. Estado del arte de la discusión y perspectivas. *POLIS*, 10, 495-521.

Universidad EAFIT. (2010). Remesas como instrumento de crecimiento economico en Colombia. *Revista de negocios Internacionales*, 64 - 86.

Universidad ICESI. (Enero de 2004). *Universidad ICESI*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de Universidad ICESI: [https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/325/1/hochoa-jgomez-jinfante-Caso\\_de\\_estudio.pdf](https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/325/1/hochoa-jgomez-jinfante-Caso_de_estudio.pdf)

## **ANEXOS**

### **Anexo 1 Plantilla encuestas**

## **Anexo 2 Tabulación Encuestas**

### Anexo 3 Entrevista a Andres Osorio Rodriguez

1. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el tema de colombianos en el exterior?  
2 años
  
2. ¿Cómo define usted este público (tanto beneficiarios como ordenantes)?
  - Beneficiarios: Familiares del residente en el exterior, no bancarizados que utilizan la remesa como medio de consumo básico (y a veces suntuario). Tienen expectativas de ahorro, especialmente para educación y vivienda. La mayor parte son personas de estratos 1, 2 y 3 que utilizan el canal de oficina para cobrar sus remesas. Tienen preferencia por la liquidez como medio de pago.
  - Ordenantes: Personas en el exterior que envían giros a sus familiares, con expectativas de ahorro/inversión en Colombia, especialmente en vivienda, cuentas de ahorro y pensión. Tienen expectativas de regresar a su país en un futuro. Así mismo, desearían tener mayor control sobre el uso que se le da a los envíos de dinero para que no sean malgastados. Alrededor del 60% de estos migrantes está legalmente en el país de recepción por lo que tienen una relación bancaria importante.
  
3. ¿Cuáles son los productos que usted considera son los más usados por los usuarios?
  - Beneficiarios:
    - Pago de las remesas por ventanilla
    - Abono de las remesas en cuenta de ahorro
  
  - Ordenantes:
    - Crédito hipotecario para colombianos en el exterior
  
4. ¿Cuáles son los productos que usted considera son los que más beneficios trae a los usuarios?
  - Abono de las remesas en Cuenta de ahorro
  - Crédito hipotecario para colombianos en el exterior

5. ¿Qué productos o servicios considera que hacen falta en el mercado para este público (tanto beneficiarios como ordenantes)?

- Abono de las remesas en el celular.
- Abono de las remesas a tarjetas prepago.
- Apertura de cuentas de ahorro para colombianos en el exterior que permitan el uso corriente y no limitado al pago de los créditos hipotecarios o a montos transaccionales.

6. Con respecto al ahorro hemos encontrado que un porcentaje muy bajo de la población destina algo de las remesas al ahorro, ¿Cómo cree usted que podemos incentivarlo?

La remesa familiar tiene como propósito ayudar al sostenimiento de los familiares en el país de origen. De ahí que el uso sea más intensivo en consumo (mercado), vivienda, servicios públicos. El espacio para el ahorro es bastante limitado y de llegarse a dar, tiene que tener una connotación de obligatoriedad. Una propuesta, por ejemplo es que las remesas pudieran llegar directamente a una cartera colectiva o un FVP. Otra aproximación al tema del ahorro, es ver la remesa como un generador de ingresos adicionales (visión productiva). Para tal efecto la remesa debería servir, por ejemplo, para justificar ingresos en los casos de créditos de vehículo productivo o los microcréditos. Bancolombia lo está haciendo, pero no es una práctica generalizada del mercado.

#### Anexo 4 Entrevista a Myriam Botero Wickmann

1. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el tema de colombianos en el exterior?

8 años

2. ¿Cómo define usted este público (tanto beneficiarios como ordenantes)?

- Ordenante: hay 2 tipos de personas
  - Unos q llevan entre de 20-40 años en el exterior, ya tiene documentación, estabilidad, su familia nació allá, tiene casa, carro, un nivel de vida medio bueno y ve a Colombia como un sueño para devolverse el día que se jubilen, es más, siempre han querido devolverse pero esta es una decisión muy valiente y no van a tener lo mismo que tenían en el exterior, si regresan, estos son consientes que tienen que tener una casa, un ahorro, pensar en el futuro de sus hijos y son los que más piensan en tener algo en Colombia, una casa.
  - Los que llevan entre 5- 15 años en el exterior, están todavía mejorando en temas salariales, muchos de ellos se fueron ilegales y ya les están dando los papeles, están cambiando su trabajo de la cafetería, jardín, o conductores o ya han tenido un trabajo un poco mejor; estos piensan de donde y como van a ahorrar, ellos mandan mas remesas porque tienen toda su familia en el país y ven a Colombia como un sueño más lejano, todavía se pueden llevar a su familia para el exterior.
- Beneficiarios: familia de clase media, estrato 3 y 4 mayoritariamente, el que se fue al exterior es el más inteligente o el más cabeza de la familia, en general son casas de mujeres cabezas de hogar o también es muy común que sea la casa de la abuelita porque se fueron y dejaron a sus hijos viviendo allí, viven en el sur del país, son personas que se han acostumbrado a vivir con esa “pensión” es por esto que están muy cómodos; hay unos que la plata no es de ellos, sino que es por ejemplo del



hermano entonces se la administran y les pagan en el país varias cosas; se sueñan tener algo pero como la plata no es de ellos no pueden tomar esa decisión y se la gastan en otras cosas.

3. ¿Cuáles son los productos que usted considera son los más usados por los usuarios?

En el exterior depende del país donde este radicado es una cuenta, en Estados Unidos una cuenta con chequera, el pago de facturas (repayment), los giros y la tarjeta de crédito en algunas partes.

En Colombia todos usan los giros, no todos usan las cuentas, algunos si (solo de ahorro por que no pueden tener más), les gustaría tener más pero solo tienen acceso a eso.

4. ¿Cuáles son los productos que usted considera son los que más beneficios trae a los usuarios?

Crédito de vivienda, es el que más porque la casa les cambia la vida, productos de ahorros como fiducias (plan semilla en Bancolombia), ahorro programado, la tarjeta de crédito con mucho cuidado porque es incentivar el mismo desorden que tienen.

5. ¿Qué productos o servicios considera que hacen falta en el mercado para este público (tanto beneficiarios como ordenantes)?

Productos que sean para el beneficio de la familia. Para los de Colombia es fundamental el ahorro, pero no una cuenta de ahorros sino un ahorro como por ejemplo un plan semilla, una cuenta de ahorro programado, crédito de vivienda (es el q más desarrolla gente, aunque no lo pueden tener de primero por lo general), crédito productivo, es decir, microcrédito, seguros, tarjeta de crédito pero con mucho cuidado porque es para gente organizada porque de lo contrario pueden quedan embargados.

6. Con respecto al ahorro hemos encontrado que un porcentaje muy bajo de la población destina algo de las remesas al ahorro, ¿Cómo cree usted que podemos incentivarlo?

Hasta el más pobre puede ahorrar, todos pueden ahorrar (tomando una cerveza menos, comprando un cigarrillo menos) pero los colombianos no ahorran mucho. El error es ofrecer cuenta de ahorro, es el peor instrumento para ahorrar porque es facilísimo sacar la plata de la cuenta, para ahorrar es importante tener un debito automático muy chiquito que vaya sacando un poquito para ponerlo en un ahorro.

## Anexo 5 Entrevista a Juliana Giraldo Quintero

1. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el tema de colombianos en el exterior?

4 años.

2. ¿Cómo define usted este público (tanto beneficiarios como ordenantes)?

- Ordenante: esto ha venido cambiando, esta persona era el que se iba a cumplir ese sueño americano y a buscar un mejor futuro a su familia y trabajaba en cualquier cosa para mandarle plata a la que está en Colombia para sostenerla, pero ha ido evolucionando a gente más capacitada, que tienen trabajos mejores pero que igual siempre buscan ayudar a su familia en Colombia.
- Beneficiario: cuentan con ese ingreso para mantenerse y se acostumbran a esto, un caso muy puntual es el del eje cafetero, cuando estalló la crisis a estas personas les toco salir a buscar empleo pues este era su único ingreso y por esto se convirtieron en población desempleada. La gente no ahorra porque se gastan la plata pues saben que es una entrada adicional que ellos tienen y se la gastan comprando cosas, haciendo fiestas, operándose, etc.

3. ¿Cuáles son los productos que usted considera son los más usados por los usuarios?

- Ordenante: cuenta de ahorros en el exterior y cuando se van regularizando empiezan a tener acceso a otros productos sobretodo tarjetas de crédito y crédito de vivienda.
- Beneficiarios: a duras penas tienen cuenta de ahorros (aunque muchos no quieren por la cuota de manejo), en Bancolombia tienen definido más o menos 500.000 beneficiarios de giros y solo el 45% de estos son clientes Bancolombia, el otro 55% no tienen una cuenta, en el país ellos si quisieran tener créditos de consumo y vehículo.

Muchas personas quisieran tener crédito de vivienda pero si o si tienen que tener una cuota inicial, es decir, tienen que ahorrar, este producto es como

una decisión de vida por eso no es tan fácil como un crédito para cualquier otra cosa.

4. ¿Cuáles son los productos que usted considera son los que más beneficios trae a los usuarios?

Definitivamente un crédito para vivienda para los 2 (ordenantes y beneficiarios) o un crédito para un negocio que le ayude para salir adelante sino tienen un trabajo.

5. ¿Qué productos o servicios considera que hacen falta en el mercado para este público (tanto beneficiarios como ordenantes)?

Un ahorro programado, teniendo en cuenta que a los del exterior no se les puede ofrecer fondos de inversión porque no lo autoriza el Banco de la República, dado que es muy estricto con el ingreso de esos dineros a Colombia, en principio por los capitales golondrinas y lavado de activos.

Por lo anterior a los colombianos en el exterior, el dinero les debe llegar directamente a una cuenta de ahorros propia a Colombia inscrita al servicio de abono automático y así ir generando su ahorro.

6. Con respecto al ahorro hemos encontrado que un porcentaje muy bajo de la población destina algo de las remesas al ahorro, ¿Cómo cree usted que podemos incentivarlo?

Que tengan un incentivo adicional, como un Chevyplan u ofrecer una rentabilidad más alta solo para el ahorro como las cuentas de GAFIS (proyecto de la esposa de Bill Gates) son cuentas de bajo monto que van dando incentivos como seguros y también un ahorro programado a los del exterior.

## Anexo 6 Entrevista a Susana Gómez

1. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el tema de colombianos en el exterior?

5 años trabajando en la gerencia de colombianos en el exterior, en el negocio de remesas familiares, luego en el área comercial, y en este momento en el área de segmento, que es conocer la caracterización y perfil de los colombianos en el exterior y sus necesidades para poder desarrollar productos acordes a ellos.

2. ¿Cómo define usted este público (tanto beneficiarios como ordenantes)?

- Ordenantes: las mismas cifras hablan de una feminización de la población, la mayoría de migrantes han sido mujeres, de todas formas tampoco es que la torta se incline mucho hacia las mujeres, pero si dicen que más o menos más del 50% si son mujeres, una edad aproximada entre los 30 y 40 años, sin embargo lo que ven en el banco es que hasta el 80% de la torta está entre los 30 y 60 años porque estos migraron hace mucho tiempo, es un perfil que no tiene estudios superiores, la gran mayoría tiene solo estudio secundario, hicieron el bachillerato y se fueron; migran por búsqueda de mejores oportunidades, el 80% se fueron por razones laborales aunque también migraron otros por violencia y reunión familiar. Este ordenante cuando se fue no tenía mucha relación con la banca entonces siempre tiene cierta aversión al sistema financiero y hay que enseñarle y darle educación financiera, por esto se puede encontrar mucho desconocimiento de la banca y por ende de los productos financieros. En Colombia migraron muchos del eje cafetero, Antioquia y del Valle, y si bien hay mucha migración de ciudad también hay mucha migración de poblaciones que se agrupan por colonias, ejemplo de Don Matías que tienen una colonia en Boston; ese colombiano en el exterior trabaja la mayoría en sector servicios (camareros, restaurantes, hoteles, cuidando niños ancianos, carniceros, auxiliares de enfermería) y la gran mayoría no

migro su familia completa, sino q tiene toda su familia en el país por esto tiene un vínculo muy estrecho con Colombia y un deseo de regreso muy grande, se dice que los colombianos son los que tienen el mayor deseo de volver a diferencia de otros países, algunos de ellos están indocumentados lo que los frena o limita para crecer.

- Beneficiarios: son personas de estrato medio, medio bajo, ubicados en la misma zona de donde migro la gente (eje cafetero, Antioquia, Valle), que no tienen tampoco estudios superiores, son altamente dependiente de las remesas, ya que se acostumbraron a que les llega esa plata periódicamente por lo q no buscan otras alternativas de ingreso y viven de esto, tampoco son muy familiarizados con la banca, desde el 2007 se empezó a volver más fuerte este tema en los bancos y empezaron a darle mayor enfoque a este público y tratar de acercarlos más al banco pero ellos le tenían miedo, para el sector financiero fue difícil incluir este público pero cada vez más se ha hecho inclusión financiera, se les ha acercado a la banca y ya tienen mayor relación.
3. ¿Cuáles son los productos que usted considera son los más usados por los usuarios?
- Beneficiarios: cuenta de ahorros, y también muy ligado al servicio del abono automático (de los giros principalmente). Un producto que a este público le gusta mucho y le tienen cierto cariño es el plan semilla porque lo asocian a una natillera o cadena y porque no tiene cuota de manejo y los favorece para ir metiendo la plata ahí; algunos también tienen seguros de vida como respaldo por si les pasa algo dejarlo a su familia, y en lo que se ha trabajado muy fuerte, que es algo que todos quieren, pero no todos tienen, es la casa.
  - Ordenantes: Esto depende un poco del perfil, apenas ahora es que están deseando la cuenta de ahorros, es decir, siempre han querido pero las restricciones y regulaciones del país impiden que los colombianos en el exterior tengan cuentas de ahorros. El que se sueñan y más se ha venido trabajando es la casa que es muy importante.

4. ¿Cuáles son los productos que usted considera son los que más beneficios trae a los usuarios?

La cuenta de ahorros pero ligada a un plan semilla o fiducuenta para no tener el dinero a simple vista, sino tener un colchón para sus sueños y no que la plata sea para el día a día. Otro de los que trae beneficio es la casa (CPT, crédito hipotecario).

5. ¿Qué productos o servicios considera que hacen falta en el mercado para este público (tanto beneficiarios como ordenantes)?

Hoy cada vez más los destinos son diversos, por esto para ellos es muy limitado los productos en otros países que no sean Estados Unidos y España porque no hay tanto apoyo pues hay pocas alianzas o empresas de envío de dinero, entonces les toca enviar giros bancarios que son más costosos que enviarlo por una remesadora o empresas de envío de dinero, por esto la oferta es muy limitada y se puede decir que están muy solos en el exterior, están desatendidos. Con respecto al portafolio de productos lo que más piden al sistema financiero es poderles ofrecer las cuentas de ahorro, cosa que es muy difícil por ley.

6. Con respecto al ahorro hemos encontrado que un porcentaje muy bajo de la población destina algo de las remesas al ahorro, ¿Cómo cree usted que podemos incentivarlo?

Por un lado adicional a un producto, es la educación financiera, es enseñarles a ellos esa cultura del ahorro y por otro lado, hoy por ejemplo con los productos de monederos electrónicos de celular o con las cuentas de cobro que permiten que estos beneficiarios no tengan cobros de cuotas de manejo sino que se les cobre ya por el uso como tal, les permitirá de cierta forma querer acceder a estos productos y optar por ahorrar este pedazo que utilizaban para pagar la cuota de manejo, una de las sugerencias que tienen en el banco es tener como un bolsillo en esa cuenta de ahorros, como un plan semilla o fiducuenta dentro de la cuenta para que

ellos puedan ir depositando allí, que esa plata no la puedan tocar para después incentivarlos con algo, porque por ejemplo si ellos saben que esta plata les va a servir para después tener un crédito, posiblemente se motivarán a ahorrar.




## **Anexo 7 Guía didáctica**



## ESCUELA DE INGENIERÍA DE ANTIOQUIA

### ACTA DE EVALUACIÓN FINAL DE TRABAJO DE GRADO

Fecha: (dd/mm/aa)	26/11/2012						
Nombre del proyecto:	Estrategias financieras dirigidas a beneficiarios y ordenantes de remesas en Colombia.						
Director del proyecto:	Mauricio Munera Palacio						
<table border="1"><thead><tr><th>Nombre del estudiante</th><th>Programa académico</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sara Maria Lasso Caro</td><td>Ingeniería Administrativa</td></tr><tr><td>Manuela Solórzano Jiménez</td><td>Ingeniería Administrativa</td></tr></tbody></table>		Nombre del estudiante	Programa académico	Sara Maria Lasso Caro	Ingeniería Administrativa	Manuela Solórzano Jiménez	Ingeniería Administrativa
Nombre del estudiante	Programa académico						
Sara Maria Lasso Caro	Ingeniería Administrativa						
Manuela Solórzano Jiménez	Ingeniería Administrativa						
Nombre del Jurado:	Christian Lochmuller						
<b>Evaluación del proyecto: Espacio exclusivo para jurado</b>							
<input type="checkbox"/> No aprobado <input checked="" type="checkbox"/> Aprobado sin mención							
<input type="checkbox"/> con Mención Pública <input type="checkbox"/> con Mención honorífica <input type="checkbox"/> Trabajo laureado							
<b>Justificación del reconocimiento:</b> (Artículo 28 del Acuerdo 11: "El director del Programa presentará el acta final de evaluación al Consejo Académico, donde consta la solicitud de mención especial debidamente justificada y el Consejo determinará si se otorga o no"). La justificación debe tener mínimo 500 palabras.							

  
\_\_\_\_\_  
JORGE ESTEBAN MESÍAS HOYOS  
Director del Programa

\_\_\_\_\_  
CHRISTIAN LOCHMULLER  
Jurado (Si lo hubo)

  
\_\_\_\_\_  
MAURICIO MUNERA PALACIO  
Director del Trabajo de Grado

\_\_\_\_\_  
Jurado (Si lo hubo)