



Cómo lograr que el dinero llegue más lejos

REPORTE BORDERLESS PAYMENTS

NOVIEMBRE DE 2023



Contenido

- 3** Prólogo
- 5** Resumen ejecutivo
- 7** Perspectivas del consumidor
- 26** Perspectivas de pequeñas empresas
- 39** Metodología de la investigación

Moviendo dinero, cambiando vidas



En los últimos años se ha demostrado que nuestra economía global depende de conexiones continuas y fluidas: de personas, materias primas, bienes y servicios. Entre estas importantes conexiones, la capacidad de realizar y recibir pagos rápida y fácilmente es crucial.

Ya sea si el dinero se mueve dentro de un solo país como si se extiende más allá de las fronteras, ya sea que sea un trabajador migrante que comparte su salario con su familia en el extranjero, una pequeña o mediana empresa (PYMES) que paga a proveedores internacionales o un trabajador independiente que mantiene facturas sobre ingresos no fijos, la tecnología para permitir transferencias de dinero rápidas y seguras desempeña un papel clave en la economía mundial en evolución.

Esto es más importante que nunca. Muchos hogares aún se están recuperando del impacto económico de la pandemia y tienen que lidiar con aumentos en los costos de vida. Los beneficios de ingresos que han obtenido están mermando debido a las tasas de inflación no observadas desde la crisis financiera de 2008. En consecuencia, hay más trabajadores que eligen tener dos empleos o incluso emigrar para garantizar un mejor futuro económico para sí mismos y para sus familias.

La tercera edición de nuestro reporte borderless payments para 2023 describe las experiencias de más de 11.000 participantes en 15 países, que incluye personas que han enviado o recibido pagos transfronterizos en los últimos 12 meses y pequeñas empresas que envían fondos al exterior para pagar a otras empresas o realizar desembolsos para los consumidores. Además, analizamos cómo se comparan esas experiencias de pago transfronterizas con los pagos nacionales. También analizamos específicamente las experiencias de los trabajadores independientes, definidos como trabajadores autónomos.

Nuestro informe revela:

- Los costos de vida más altos tienen un impacto emocional en muchos consumidores, y los trabajadores independientes se sienten más vulnerables.
- La mitad de los consumidores encuestados en todo el mundo ahora están considerando trabajar y vivir en el extranjero.
- En este contexto, existe una creciente demanda de soluciones digitales más prácticas y de menor costo, tanto para los pagos nacionales como transfronterizos.
- Los pagos transfronterizos son fundamentales para la recuperación continua de la economía mundial de las PYMES, ya que tres de cada cinco pequeñas empresas ahora contratan más proveedores a nivel internacional que hace 12 meses.
- El temor de los consumidores y de las PYMES al fraude, tanto en los pagos nacionales como transfronterizos, es una grave barrera para el crecimiento del mercado.

Mastercard está a la vanguardia de la innovación en lo que respecta al movimiento de dinero tanto a nivel local como a través de las fronteras. Permitimos a los bancos, a las instituciones financieras no bancarias y a las empresas ofrecer opciones, acceso y transparencia para los pagos nacionales y transfronterizos a fin de que sus clientes comerciales y consumidores puedan enviar y recibir dinero de manera segura, simple y confiable.

Las transferencias de dinero rápidas, seguras y transparentes ayudan a nuestros clientes y socios a empoderar a los consumidores, los trabajadores independientes y las PYMES en medio del estrés financiero y la reducción del poder adquisitivo de la economía actual. A medida que avanzamos hacia la recuperación y el crecimiento económico, las soluciones de Mastercard cumplen con las formas cambiantes en que las personas viven, trabajan y hacen negocios en una economía global en crecimiento.

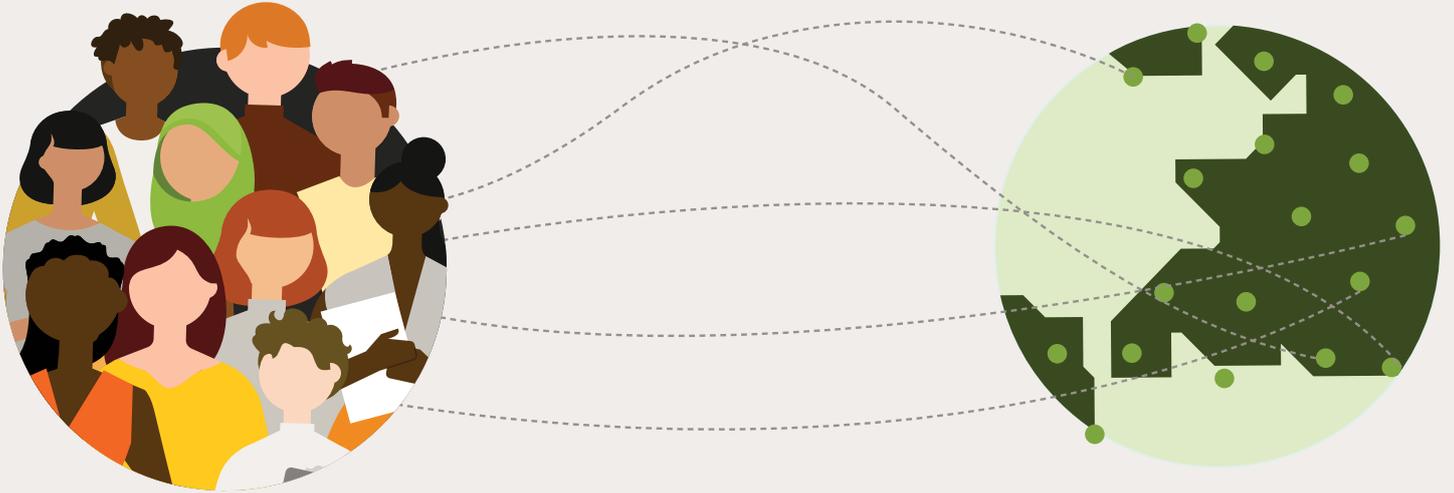
Alan Marquard

Vicepresidente ejecutivo de Soluciones de Transferencias en Mastercard

“Las transferencias de dinero rápidas, seguras y transparentes ayudan a nuestros clientes y socios a empoderar a los consumidores, los trabajadores independientes y las PYMES en medio del estrés financiero y la reducción del poder adquisitivo de la economía actual”.



Oportunidades más allá de las fronteras



Hoy en día, el sustento de millones de consumidores y pequeñas empresas depende cada vez más de flujos de pago sin inconvenientes dentro y a través de las fronteras.

El ecosistema de pagos transfronterizo, que comprende transacciones financieras entre remitentes y destinatarios ubicados en diferentes países, está experimentando un enorme crecimiento. En 2022, el total de las remesas globales aumentó a USD 794 mil millones, y las entradas de efectivo representan más del 15% del PIB en 25 países de ingresos bajos y medios.¹ Se prevé que las remesas globales lleguen a más de USD 810 mil millones en 2023.²

Los pagos nacionales siguen siendo un sustento para los consumidores y las empresas, lo que garantiza que todos, desde las familias hasta los negocios familiares, puedan acceder al dinero que necesitan cuando lo necesiten.

Para ayudar a nuestros clientes a comprender estos mercados críticos, Mastercard encuestó a miles de personas y pequeñas empresas que realizan transacciones en todo el mundo.

Un sistema de pagos fluido es absolutamente vital y no importa el método de entrega o el destino (ya sea transfronterizo o nacional, digital o en persona), la seguridad, velocidad y la confiabilidad son primordiales. Satisfacer esas necesidades puede ser un desafío para los proveedores de servicios financieros, pero los ingresos y las oportunidades de crecimiento son inmensas.

Nuestra encuesta incluyó:

- Consumidores que enviaron o recibieron dinero de alguna persona en otro país durante los últimos 12 meses.
- Trabajadores independientes, ya sea un trabajador contratado sin horas o periodos de trabajo garantizados o un trabajador autónomo que envió o recibió un pago transfronterizo en los últimos 12 meses.
- Pequeñas y medianas empresas (PYMES) con entre 1 a 249 empleados que pagan a proveedores o proveedores de servicios en otros países.

A los efectos de este informe, los "consumidores", "trabajadores independientes" y las "PYMES" se refieren específicamente a individuos que realizan transacciones transfronterizas, en lugar del segmento de consumidores en general.

De la investigación de este año surgieron cinco tendencias en particular:

En ambientes inciertos, el bajo costo y la conveniencia son clave

Si bien el 85% de los consumidores encuestados indicó que las ganancias aumentaron o se mantuvieron estables durante el año pasado, señalan que el aumento de los costos y la reducción del poder adquisitivo son un desafío. La mitad de los consumidores aprovecharon sus ahorros para cubrir los gastos diarios, y cuatro de cada diez tienen dificultades para pagar sus facturas. **Los proveedores que priorizan soluciones convenientes de bajo costo que elevan la confianza de los usuarios tienen más probabilidades de aumentar la participación en el mercado.**

La búsqueda de seguridad económica está fomentando un repunte en la migración geográfica y digital

La mitad de los consumidores encuestados indicó que es probable que consideren trabajar y vivir en el extranjero en los próximos tres años como una estrategia para garantizar un mejor futuro económico para sí mismos y sus familias. La investigación también confirma la creciente preferencia de los consumidores por los pagos transfronterizos digitales frente a los pagos transfronterizos en persona, motivada por el deseo de tener capacidades rápidas y seguras para enviar dinero junto con la confirmación integrada de que se recibieron los fondos. **Esta tendencia que favorece la velocidad y transparencia de las transacciones digitales hace imperativo que los proveedores se aseguren de tener experiencias de usuario sólidas para satisfacer la demanda futura.**

Se prevé que la frecuencia y el valor de las transacciones transfronterizas crezcan significativamente

Dos de cada cinco remitentes y poco menos de la mitad de los receptores encuestados tienen la intención de usar soluciones de pagos transfronterizos con más frecuencia durante los próximos 12 meses, y alrededor de la mitad también planea aumentar el valor de sus transacciones. A pesar del creciente uso de los pagos transfronterizos, los consumidores los ven como más lentos y difíciles de usar que los métodos de pago nacionales, una disparidad que los proveedores deben abordar. **Desbloquear el potencial de este mercado en crecimiento requerirá eliminar los problemas de los procesos de pago transfronterizos existentes.**

Las PYMES están aumentando la contratación de personal global a pesar de las malas experiencias de pago

De las PYMES encuestadas, el 61% adquiere más proveedores a nivel internacional que hace 12 meses. Los pagos transfronterizos son fundamentales para su continua recuperación económica, pero los temores legítimos de un servicio deficiente están poniendo a prueba su confianza. Un tercio de las PYMES han experimentado pagos transfronterizos fallidos o tardíos, lo que ha perjudicado sus relaciones con proveedores críticos. **La transparencia es clave. Las PYMES esperan saber exactamente cuándo su dinero llegará al destinatario y cuándo se verificará la transacción.**

El fraude sigue siendo una barrera tanto para los consumidores como para las PYMES al enviar dinero internacionalmente

Si bien es más probable que los consumidores digan que han sido víctimas de fraude de un pago nacional, cuatro de cada diez de los encuestados consideran que el fraude de pagos transfronterizos es el riesgo más grande. Este peligro percibido evita que muchos individuos incluso intenten realizar pagos transfronterizos. La confianza es fundamental. **Los individuos y las empresas tienen una gran confianza en las capacidades de los bancos para mover dinero, pero deben tener la seguridad de que sus fondos están protegidos y que sean rastreables durante el proceso.**

01

Perspectivas
del consumidor



Esperar más de los proveedores de pagos transfronterizos



Una amplia variedad de personas depende de los pagos transfronterizos, incluidos los trabajadores extranjeros y las personas que envían dinero a familiares o amigos en otros países.

Nuestros resultados de la encuesta de 2023 sugieren que en estos tiempos económicos inciertos, nunca ha sido más importante responder a la necesidad de los consumidores de tener acceso rápido y confiable a los fondos a un costo razonable.

85%

de los consumidores de pagos transfronterizos indicó que sus ingresos aumentaron o se mantuvieron estables en 2023

53%

de los consumidores están de acuerdo en que el actual entorno económico ha tenido un impacto significativamente negativo en su situación financiera

El bajo costo y la conveniencia son clave

En 2023, las ganancias aumentaron o se mantuvieron estables para el 85% de los encuestados que realizaron transacciones transfronterizas. Al mismo tiempo, el aumento de los costos redujo su poder adquisitivo, lo que incrementó una ansiedad económica significativa. Entre los consumidores, más de la mitad indicó que el actual entorno económico había afectado negativamente su situación financiera.

Más de la mitad ha tenido que recurrir a sus ahorros para cubrir los gastos diarios, y aproximadamente cuatro de cada diez tienen dificultades para pagar sus facturas o dependen del crédito entre salario y salario.

Figura 1: Impacto del entorno económico actual en los consumidores

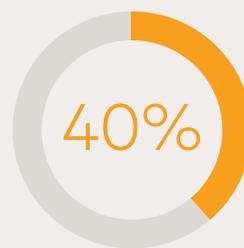
Consumidores: global



están de acuerdo en que, "El entorno económico ha tenido un impacto significativamente negativo en mi situación financiera".



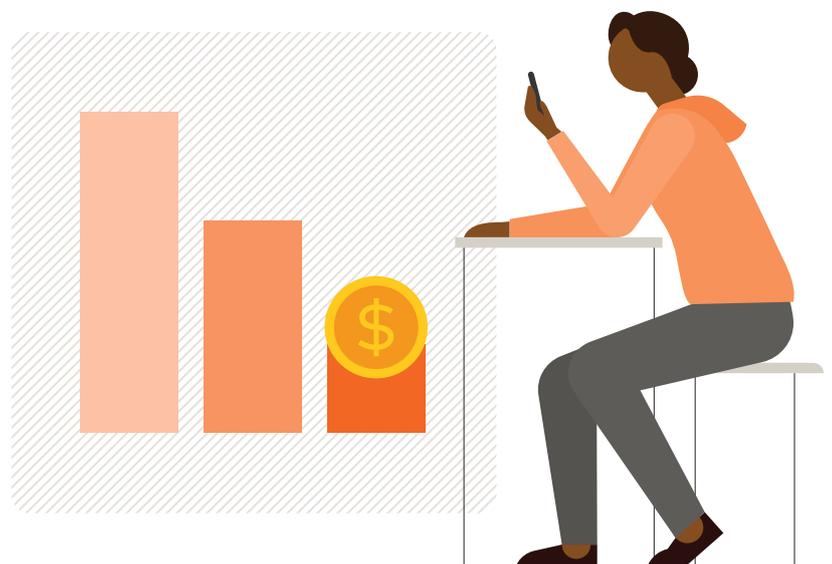
están de acuerdo en que, "He tenido que usar los ahorros para cubrir los gastos diarios".



están de acuerdo en que, "Ahora tengo dificultades para pagar mis facturas regulares".



están de acuerdo en que, "Confío más en el crédito entre salario y salario".



Las remesas aumentan su frecuencia y valor

Dos de cada cinco consumidores ahora envían más dinero al extranjero para apoyar a sus familias en dificultades financieras. Según los resultados de la encuesta, esta tendencia continuará ya que el 41% de los remitentes y el 48% de los receptores

esperan que la frecuencia de sus transacciones transfronterizas aumente en los próximos 12 meses. Casi la mitad también planea aumentar el valor de sus transacciones.

Figura 2: Situación financiera de la familia que vive en casa

Consumidores: global; por mercado



está de acuerdo en que, "He enviado más dinero al extranjero porque me preocupa mi familia que vive allí".

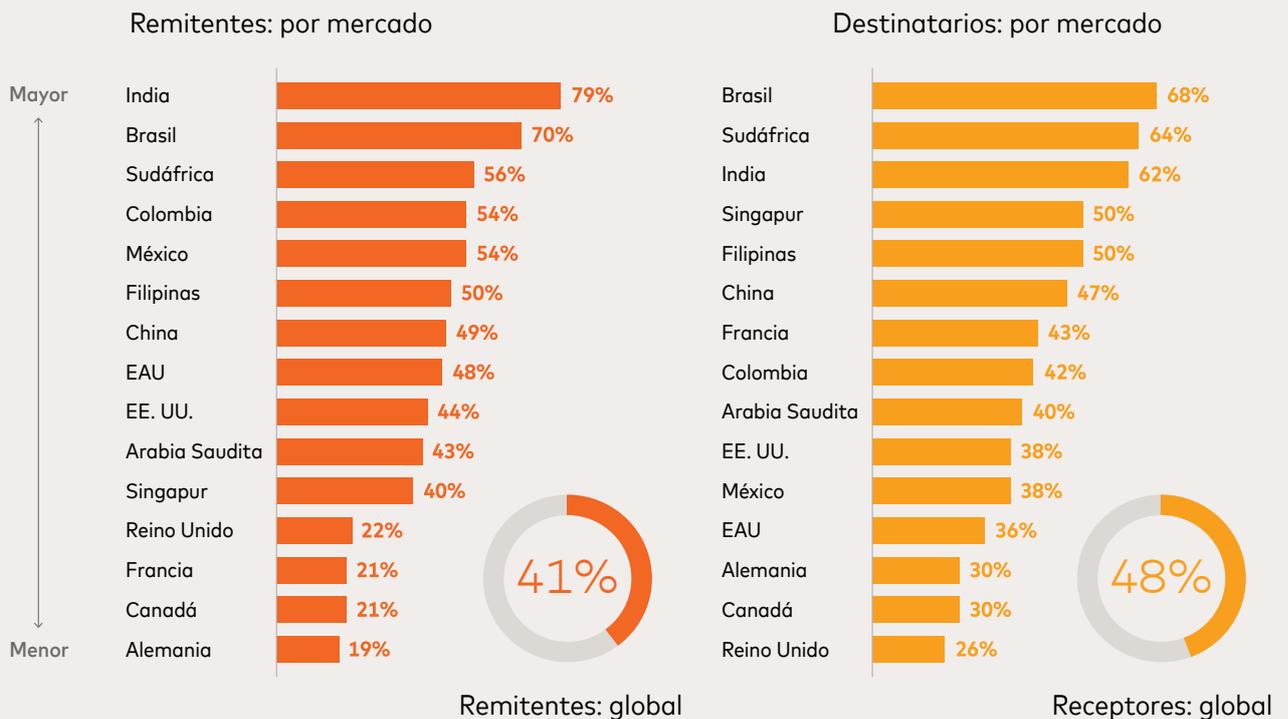
- 69% EAU
- 68% India
- 53% EE. UU.
- 49% Sudáfrica
- 49% México



está de acuerdo en que, "Mi familia en el extranjero aún está luchando contra el actual entorno económico y necesita mi apoyo financiero".

- 56% EAU
- 49% EE. UU.
- 47% India
- 47% Arabia Saudita
- 44% Sudáfrica

Figura 3: Consumidores que tienen la intención de aumentar la frecuencia de las transacciones durante los próximos 12 meses



Planes para reubicarse en busca de seguridad económica

Durante los próximos tres años, es probable que la mitad de los encuestados que realizan transacciones transfronterizas se trasladen a otro país para trabajar, o soliciten trabajo desde el extranjero. El porcentaje es más alto para los que viven en India, Sudáfrica, Colombia y Filipinas.

Al mismo tiempo, estos consumidores expresaron incertidumbre sobre la vida y el trabajo en el extranjero, se preocupan por los salarios, las perspectivas financieras a largo plazo, los impuestos y la funcionalidad financiera de la banca y del envío de dinero a casa.

Figura 4: Consumidores que probablemente consideren trabajar/vivir en el extranjero durante los próximos tres años

Consumidores: por mercado

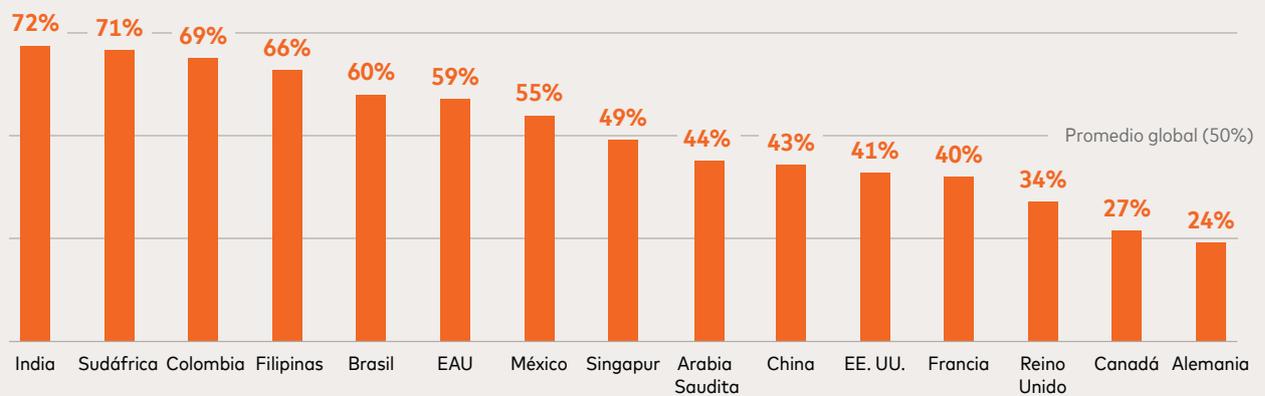
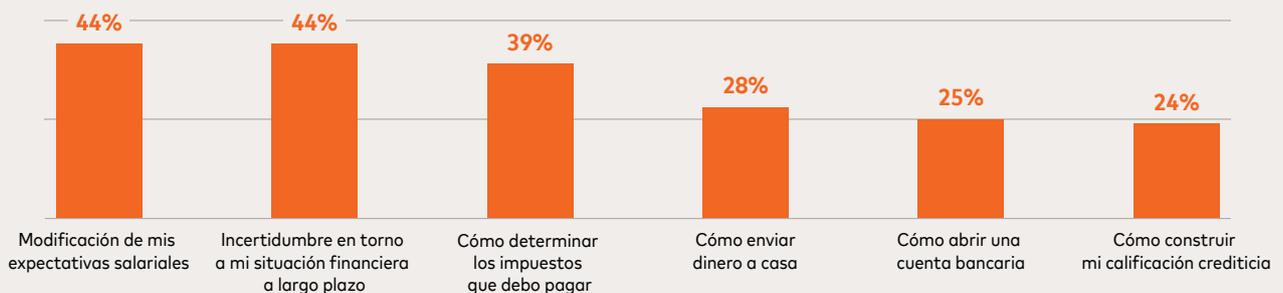


Figura 5: Inquietudes financieras de los consumidores cuando piensan en trabajar/vivir en el extranjero dentro de los próximos tres años

Consumidores: global





Los consumidores buscan mejoras en los servicios de pago transfronterizos

El mercado de pagos transfronterizos está cambiando rápidamente. Una vez dominado por los bancos y su antiguo modelo, el panorama actual está lleno de participantes digitales que compiten por brindar sus servicios frente a la demanda de velocidad, bajos costos y transparencia, una experiencia similar a los pagos nacionales.

En nuestra encuesta, los consumidores descubrieron evidentemente que los pagos transfronterizos son más lentos y difíciles de usar que los pagos nacionales. Los usuarios sintieron mayor estrés durante el proceso y tenían menos confianza en los resultados.

52%

de los consumidores indicaron que sus pagos transfronterizos tienden a ser más lentos en comparación con un pago nacional

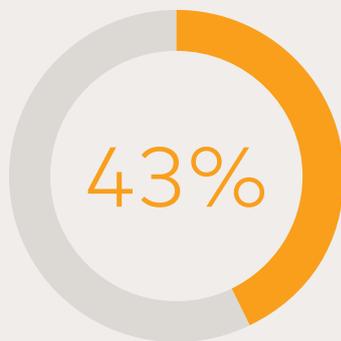
46%

de los consumidores cree que es más difícil realizar un pago transfronterizo en comparación con un pago nacional

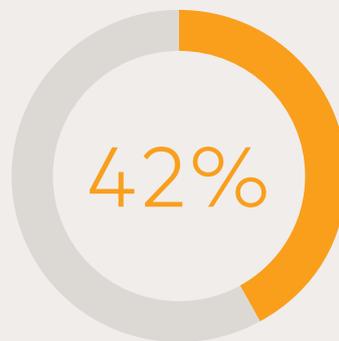
43%

de los consumidores tienen menos confianza en realizar un pago transfronterizo en comparación con un pago nacional

Figura 6: Los tres factores más importantes al elegir una marca o empresa para enviar pagos transfronterizos
Consumidores: global



cobra comisiones más bajas por enviar/recibir dinero



entrega fondos rápidamente



tiene un proceso sencillo para enviar/recibir dinero

Economía, velocidad y simplicidad

Según la encuesta, cuando los consumidores eligen una marca o empresa para realizar pagos transfronterizos, los factores más importantes en su decisión son las comisiones bajas, la velocidad de entrega y la facilidad de uso.

Perspectivas en tiempo real

Más de tres cuartas partes de los consumidores en la encuesta indicaron que tener una visión actualizada de su situación financiera en tiempo real sería útil en el actual entorno económico.

79%

de los consumidores cree en que es importante tener una visión actualizada de su situación financiera en tiempo real

Mayor protección contra el fraude

Si bien más consumidores encuestados indicaron que habían sido víctimas de fraude de pago nacional que de fraude transfronterizo, alrededor de cuatro de cada diez consideraron que el fraude de pago transfronterizo era el mayor peligro. Como resultado, sintieron un mayor estrés y menos confianza en realizar pagos transfronterizos.

Entre los que habían sido víctimas de fraude o estafa de un pago nacional o transfronterizo, dos de cada tres consumidores no recibieron todo su dinero de vuelta.

42%

de los consumidores cree que es más probable que sean víctimas de fraude de un pago transfronterizo en comparación con un pago nacional

Mayor variedad de opciones en soluciones en línea

La creciente penetración de los teléfonos móviles en todo el mundo ha dado a los consumidores un mayor acceso a las soluciones de pago en línea. El uso de aplicaciones móviles bancarias para realizar pagos transfronterizos aumentó tanto entre remitentes como entre receptores en comparación con 2021, con un crecimiento particularmente alto tanto en Arabia Saudita como en Sudáfrica.

La velocidad de entrega, la seguridad, la confirmación de recibido y la capacidad de usar una aplicación son los principales factores que impulsan la elección de soluciones en línea.

Figura 7: Método de pago usado para realizar pagos transfronterizos
Remitentes: global

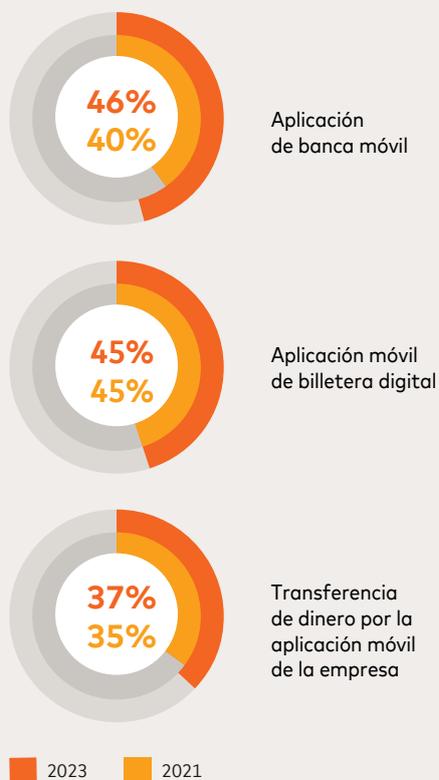


Figura 8: Proporción que usa una aplicación móvil del banco
Remitentes por mercado

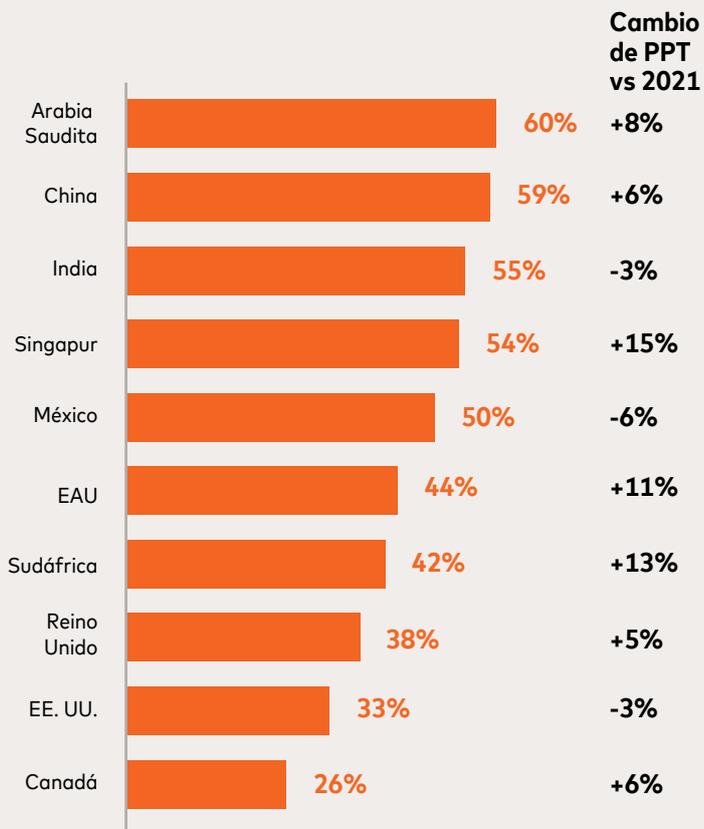


Figura 9: Los 5 factores más importantes al elegir una solución de pago en línea
Remitentes: global





Puntos débiles críticos a solucionar para los consumidores

57%

de los consumidores está de acuerdo en hacer más pagos transfronterizos en línea si hubiera mayor transparencia en los cargos

35%

de los remitentes indica que su familia tiene una cantidad limitada de lugares donde pueden acceder al dinero que les envían

Cargos altos y ocultos

Incurrir en costos altos es el principal impedimento para que los consumidores realicen transacciones con más frecuencia. Los participantes en la encuesta indicaron que los cargos por transferencia a menudo eran poco claros, costosos y que también estaban sujetos a tasas de intercambio desfavorables.

Según el Banco Mundial, los cargos globales de envío fueron de un promedio del 6,25% en el primer trimestre de 2023, y los bancos fueron los proveedores de servicios más caros, al cobrar un 12,10% en promedio.³ Estos costos están aumentando la carga financiera de los consumidores en dificultades, especialmente en los países de mercados emergentes y de ingresos más bajos.⁴

Dificultades para acceder a los fondos

Más de un tercio de los encuestados indicaron que sus familias tienen opciones limitadas para acceder al dinero que les envían. Casi uno de cada cuatro está de acuerdo en que su familia debe viajar una distancia larga para acceder a sus fondos.

Figura 10: Desafíos con los cargos transfronterizos

Consumidores: global



Figura 11: Todos los consumidores que han enviado o recibido un pago transfronterizo en línea

Consumidores: por mercado; global



PERSPECTIVAS DEL CONSUMIDOR

Pagos tardíos o fallidos

Un tercio de los encuestados han experimentado pagos transfronterizos tardíos o fallidos, elevándose a casi la mitad de los consumidores en India, lo que hace que tengan mayor probabilidad de tener inconvenientes.

Aquellos que han experimentado un pago transfronterizo tardío o fallido señalan ramificaciones emocionales, así como consecuencias prácticas.

Tres cuartas partes de los que experimentaron un pago transfronterizo tardío no pudieron

mantenerse económicamente de alguna manera. La mitad de los encuestados afirmó que hubo un impacto negativo inmediato en su bienestar mental y más de un tercio señaló un impacto a más largo plazo.

Figura 12: Proporción que experimentó un problema que resultó en un pago transfronterizo tardío o fallido

Consumidores: por mercado

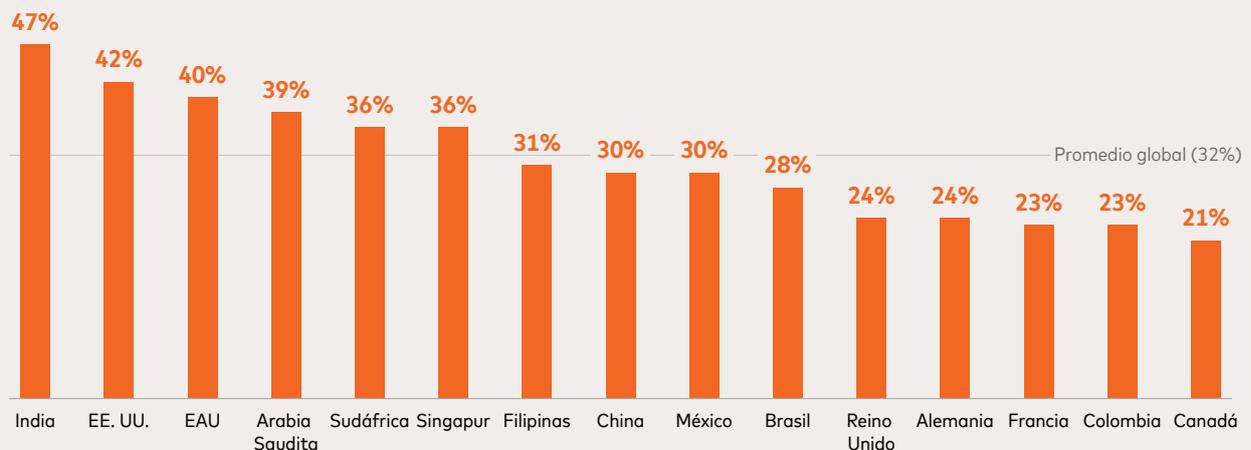
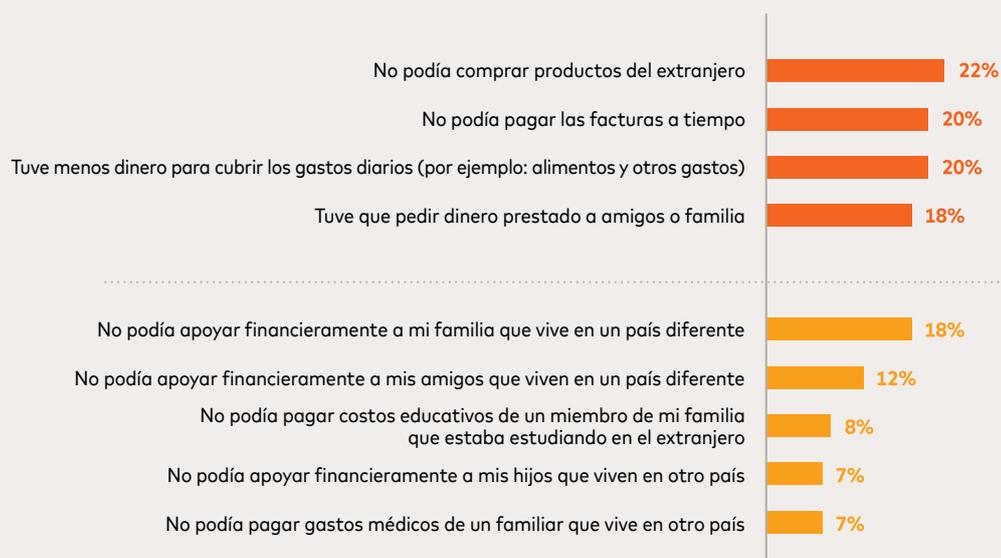


Figura 13: Impacto práctico del pago transfronterizo tardío entre los que experimentaron un problema en los gastos clave

Consumidores: global



Se muestran opciones seleccionadas



Trabajadores independientes: sienten una mayor ansiedad económica

63%

de los trabajadores independientes sienten que el actual entorno económico afectó su situación financiera

61%

de los trabajadores independientes tenía que usar los ahorros para cubrir los gastos diarios

En nuestro informe de 2023 también se encuestó a trabajadores independientes, un subgrupo distinto de usuarios de pagos transfronterizos. Desde la pandemia, la economía informal ha crecido rápidamente. Se prevé que los volúmenes de desembolso de salarios en la economía mundial del trabajo independiente alcancen los USD 298 mil millones en 2023.⁵

Los trabajadores independientes representan ahora aproximadamente uno de cada diez consumidores que realizan o reciben pagos transfronterizos. Esta cifra se eleva a dos de cada diez en Colombia.

Más de la mitad (53%) de los usuarios de pagos transfronterizos trabajaron en puestos de trabajo paralelos en 2023, un número que aumenta al 79% entre los trabajadores independientes. Los trabajadores independientes suelen usar estas ganancias adicionales para pagar los gastos diarios de subsistencia (60%),

generar ahorros (52%) o darse gustos a sí mismos, a sus familiares y amigos (44%).

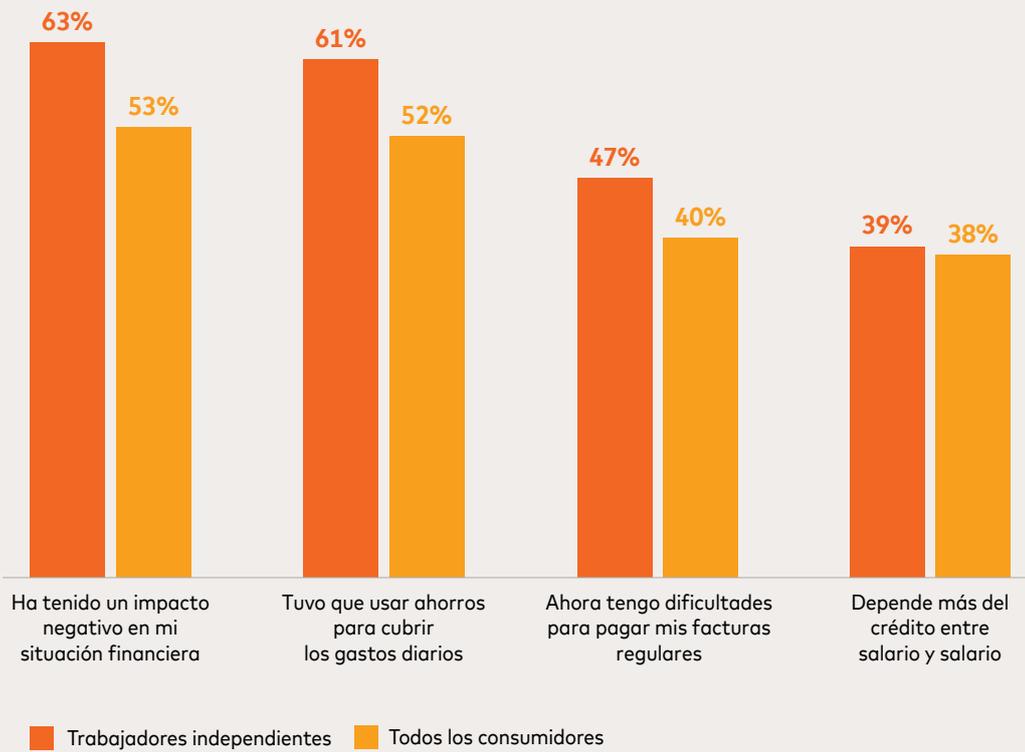
Si bien el 53% de los usuarios de pagos transfronterizos encuestados consideró que el entorno económico actual había afectado negativamente su situación financiera, ese porcentaje aumentó al 63% entre los trabajadores independientes.

Los trabajadores independientes también tenían más probabilidades de recurrir a los ahorros para cubrir sus gastos diarios: 61% frente al 52% de todos los consumidores encuestados.

Y más trabajadores independientes (el 47% en comparación con el 40% de los consumidores encuestados) indicaron que tenían dificultades para pagar sus facturas regulares, y el 39% (en comparación con el 38% de los consumidores encuestados) señaló que dependían más del crédito entre salario y salario.

Figura 14: Impacto del entorno económico actual en la situación financiera personal

Consumidores: global



¿Cómo pueden los proveedores de servicios de pago apoyar a los consumidores?

Identificar poblaciones desatendidas en el panorama de pagos mundial

Por ejemplo: más del 50% de todas las remesas a nivel mundial se pagan a individuos no bancarizados o sub-bancarizados que necesitan una opción de pago en efectivo.⁶ Los proveedores necesitan presentar soluciones que proporcionen a todas las personas un acceso fácil y seguro a los fondos que tanto necesitan. Es fundamental que cualquier solución moderna de transferencia de dinero aborde esta brecha con una variedad de opciones de pago (cuenta bancaria, billetera móvil, tarjeta, efectivo, etc.) y canales (en línea, aplicación móvil del banco, aplicación móvil de billetera digital, en persona) que faciliten a los receptores el acceso a sus fondos, independientemente de su situación.

Abordar las percepciones erróneas sobre el mayor riesgo de seguridad en los pagos transfronterizos frente a los pagos nacionales

Un tercio (34%) de los consumidores indicó que no habían utilizado herramientas de pago transfronterizas en línea por temor a convertirse en una víctima de fraude. Los bancos pueden desempeñar un papel central en fomentar la confianza de los usuarios debido a su consolidada reputación para mover dinero. Iniciar con mensajes firmes y tranquilizadores, así como características de protección contra fraudes altamente visibles, puede fomentar un mayor uso de esta herramienta. Otros dos generadores de confianza son: (1) seguimiento y confirmación del estado del pago, lo que brinda a los remitentes y receptores la capacidad de ver si el pago se completó y cuándo, y (2) confirmación del beneficiario o receptor, un servicio que permite al remitente verificar, antes de realizar la transferencia, que el nombre en la cuenta del receptor es realmente la persona o la empresa prevista para la remesa.

Invertir en soluciones basadas en aplicaciones

La encuesta reveló que el 78% de los consumidores depende de aplicaciones móviles para enviar o recibir pagos. La facilidad de uso y una experiencia positiva son cada vez más importantes para cualquier persona que elija un producto o servicio de pago. Integrar las remesas en las interfaces digitales con las que interactúan diariamente los consumidores proporciona una experiencia de usuario sin inconvenientes.

Ofrecer comisiones razonables y transparentes cuando los consumidores eligen un proveedor de pago

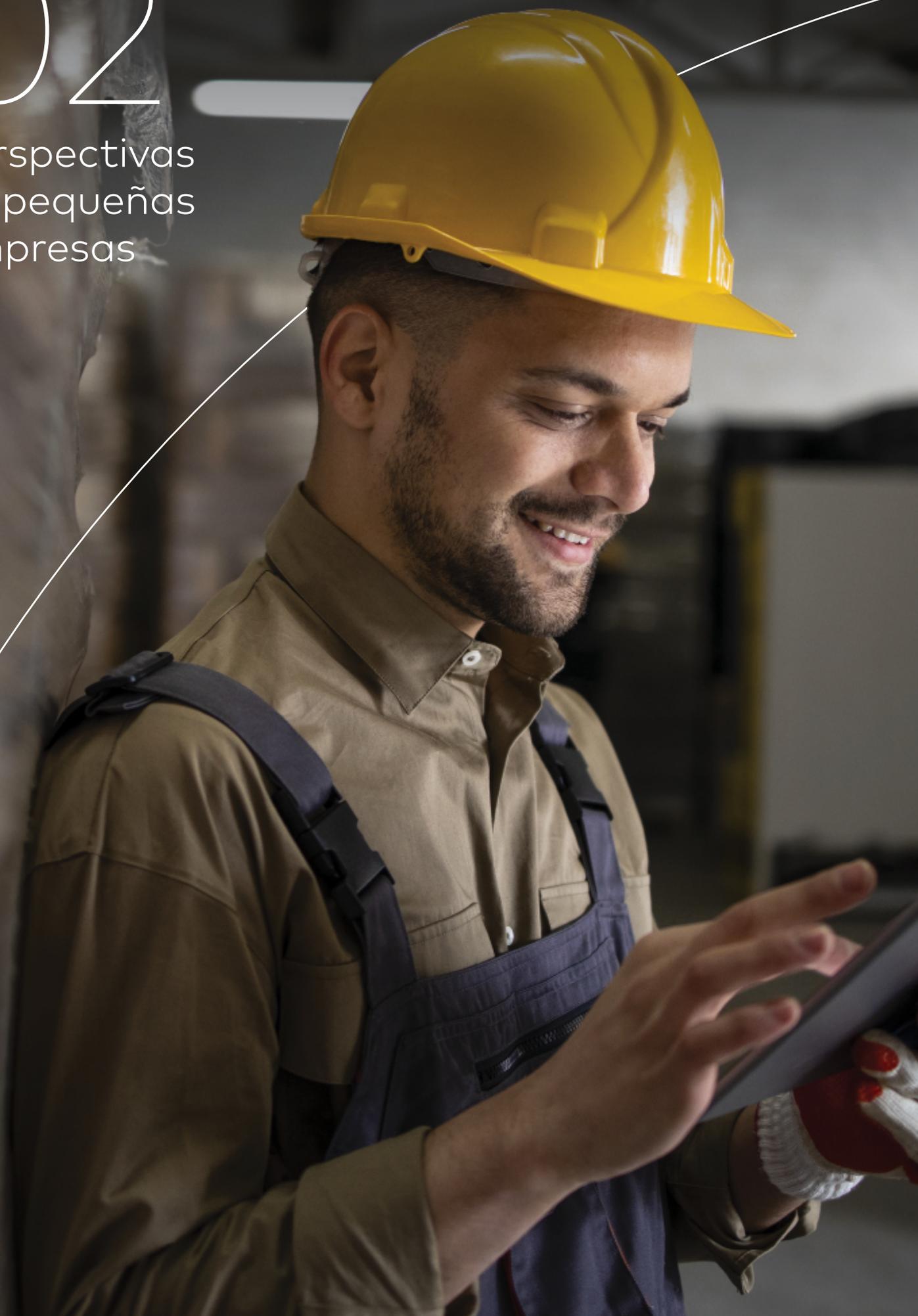
Ya sea que estaban enviando fondos en línea o en persona, más de la mitad de los encuestados indicaron que harían más pagos si las comisiones fueran más transparentes. Los proveedores pueden satisfacer estas necesidades e incentivar a los clientes a usar sus servicios reduciendo sus propios costos y proporcionando todos los detalles del tipo de cambio de moneda y cualquier comisión por transferencia en tiempo real. La mejor práctica para la transparencia: no debería haber sorpresas. El remitente debe saber en primer lugar cuánto se le cobrará, qué tasa de cambio se aplicará y el estado del pago, especialmente en el caso de un retraso o problema.

Garantizar una entrega confiable de los fondos

Por lo general, los pagos transfronterizos tardan varios días en hacerse efectivos. Las personas y las empresas encuestadas expresaron el deseo de una entrega rápida y predecible de los fondos para cumplir con sus obligaciones financieras. Dar mayor visibilidad a los remitentes y receptores en el proceso de desembolso y la capacidad de saber, con confianza, cuándo es probable que lleguen los pagos contribuirá en gran medida a fomentar un mayor uso del sistema de pago transfronterizo.

02

Perspectivas
de pequeñas
empresas



Las cadenas de suministro globales impulsan la necesidad de una mayor velocidad y confiabilidad de los pagos



Las pequeñas empresas (PYMES) son un motor de crecimiento mundial que realiza y recibe billones de dólares en pagos anuales.

En los países desarrollados, las PYMES representan aproximadamente el 99% de las empresas y el 70% de todos los puestos de trabajo.⁷ La mayoría de los encuestados se mostraron optimistas por sus perspectivas económicas. Dos de cada tres PYMES encuestadas indican que sus ingresos aumentaron en 2023, en comparación con el año anterior, con el 94% de las que residen en Arabia Saudita y el 92% en los EAU afirmaron haber aumentado sus ganancias el año anterior. Tres de cada cinco empresas indican que crecieron más de lo previsto en los últimos 12 meses.

51%

de las PYMES encuestadas está realizando más negocios a nivel internacional que en 2021

PERSPECTIVAS DE PEQUEÑAS EMPRESAS

Mayor inversión en herramientas digitales

Dos de cada tres PYMES encuestadas (67%) realizan más negocios en línea. Un número similar (63%) indica que tuvieron que adoptar más tecnología digital para garantizar que su negocio sobreviviera.

Más énfasis en los negocios internacionales

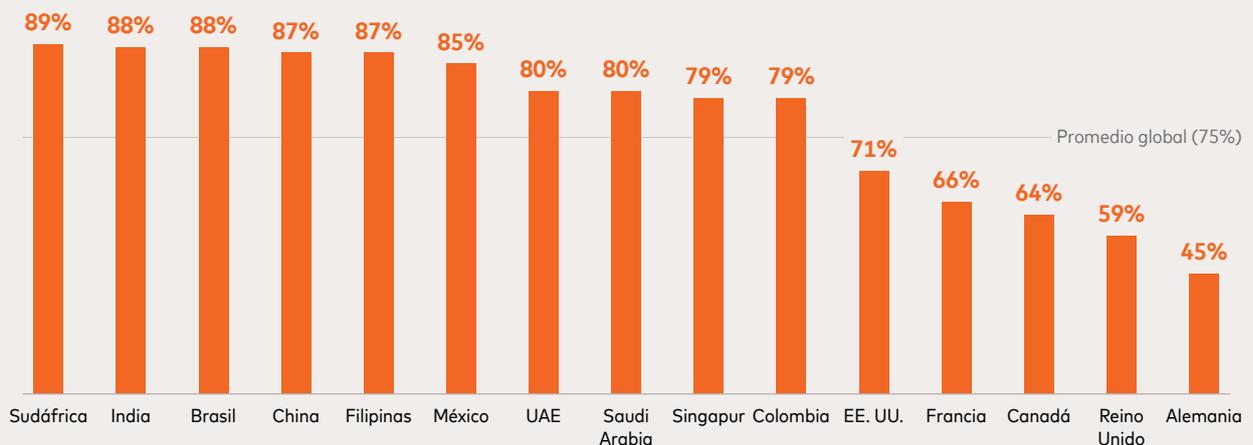
La mitad de las PYMES encuestadas realiza más negocios a nivel internacional que en 2021. La mayoría está poniendo en práctica estrategias para hacer crecer su participación de mercados globales.

75%

de las PYMES tiene previsto hacer más negocios a nivel internacional en el futuro



Figura 15: % planea hacer más negocios a nivel internacional en el futuro
PYMES: por mercado





Planes de contratación global

Crecimiento de redes de suministro internacionales

Las PYMES indican que están adoptando un enfoque cada vez más global, y tres de cada cinco contratan más proveedores fuera de sus propios países que hace 12 meses. (Las empresas en Alemania y el Reino Unido son excepciones notables). Dos de cada tres empresas atribuyen la pandemia a la apertura de oportunidades con nuevos proveedores internacionales.

Diferenciar el riesgo

La experiencia de tratar con cadenas de suministro colapsadas durante la pandemia ha hecho que los líderes comerciales tengan más aversión al riesgo en sus planes de contratación. En nuestra encuesta, dos de cada tres PYMES están de acuerdo en que planean contratar más proveedores, socios y trabajadores en varios países para diferenciar el riesgo futuro.

61%

de todas las PYMES indica que ha crecido más de lo previsto en los últimos 12 meses

61%

de todas las PYMES está utilizando proveedores o servicios internacionales hace más de 12 meses

51%

de las PYMES indica que la pandemia cambió la forma en que hacen negocios y no han regresado a la forma como era antes

Figura 16: Uso de proveedores y servicios internacionales hace más de 12 meses

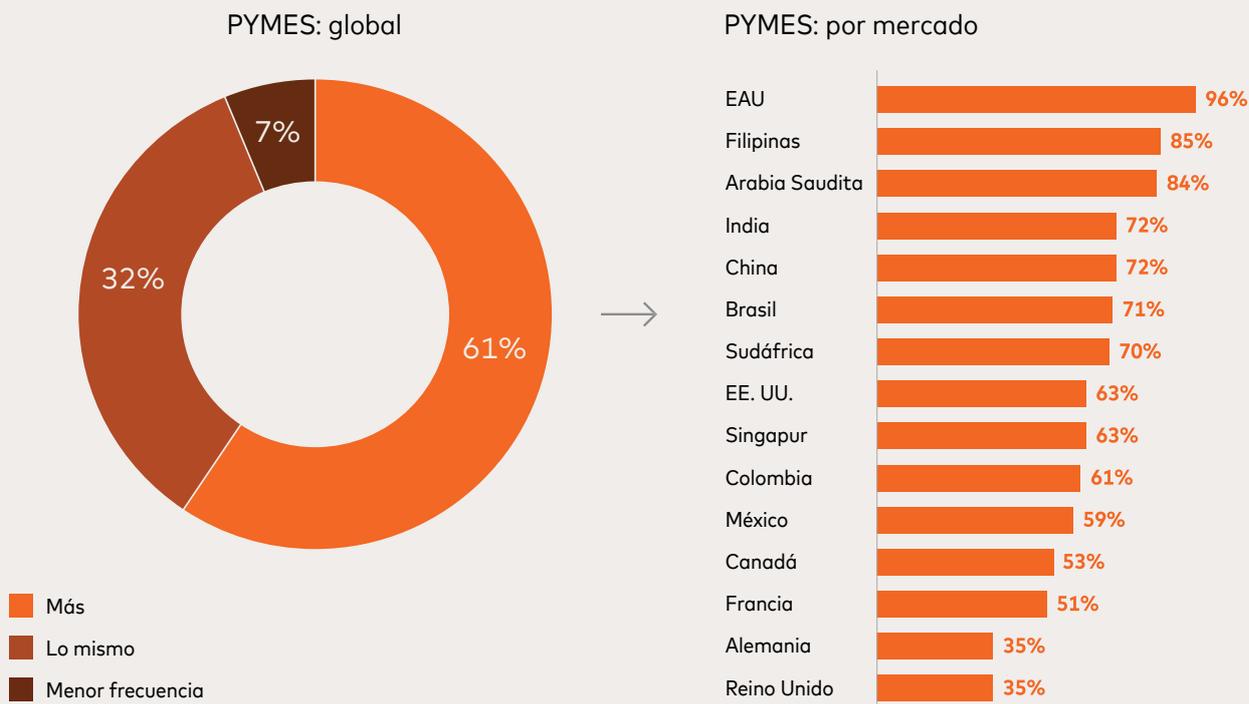
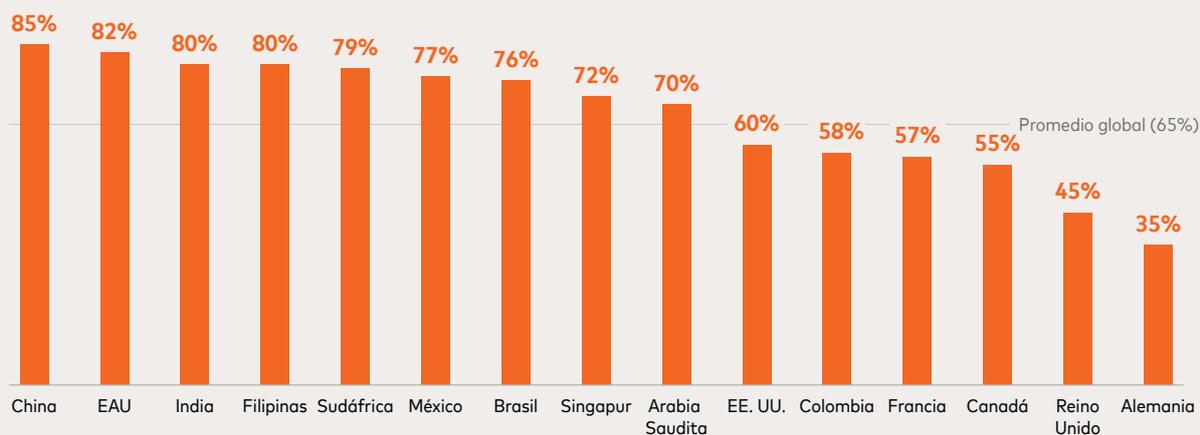


Figura 17: Planes para contratar más proveedores, socios y trabajadores en varios países para diferenciar el riesgo futuro

PYMES: por mercado





Métodos y uso de pagos transfronterizos

Los métodos en línea preferidos y las aplicaciones están aumentando

Las PYMES indican que prefieren realizar pagos transfronterizos en línea en lugar de usar métodos en persona. El uso de aplicaciones digitales ha aumentado más significativamente desde 2021, hasta 6 puntos porcentuales, y el mayor crecimiento proviene de los EAU (hasta el 27%) y Canadá (hasta el 13%).

Beneficios finales obtenidos

Según la mayoría de los encuestados, los métodos de pago transfronterizos en línea (a través de una aplicación móvil o sitio web) tuvieron un impacto positivo en el desempeño comercial, lo que los ayudó a aumentar la eficiencia, impulsar el crecimiento y mejorar el flujo de efectivo.

Los pagos transfronterizos en línea se consideran un soporte para las pequeñas empresas: Casi siete de cada diez PYMES están de acuerdo en que enviar pagos en línea permitió que las empresas sobrevivieran a la pandemia de COVID-19.

81%

de todas las PYMES están de acuerdo en que usar pagos en línea mejoraría la eficiencia de cualquier empresa

75%

de todas las PYMES están de acuerdo en que enviar pagos transfronterizos en línea ayudó a las empresas a crecer

69%

de todas las PYMES están de acuerdo en que enviar pagos en línea permitió a las empresas sobrevivir durante la pandemia de COVID-19

Figura 18: Método de pago usado para realizar pagos transfronterizos

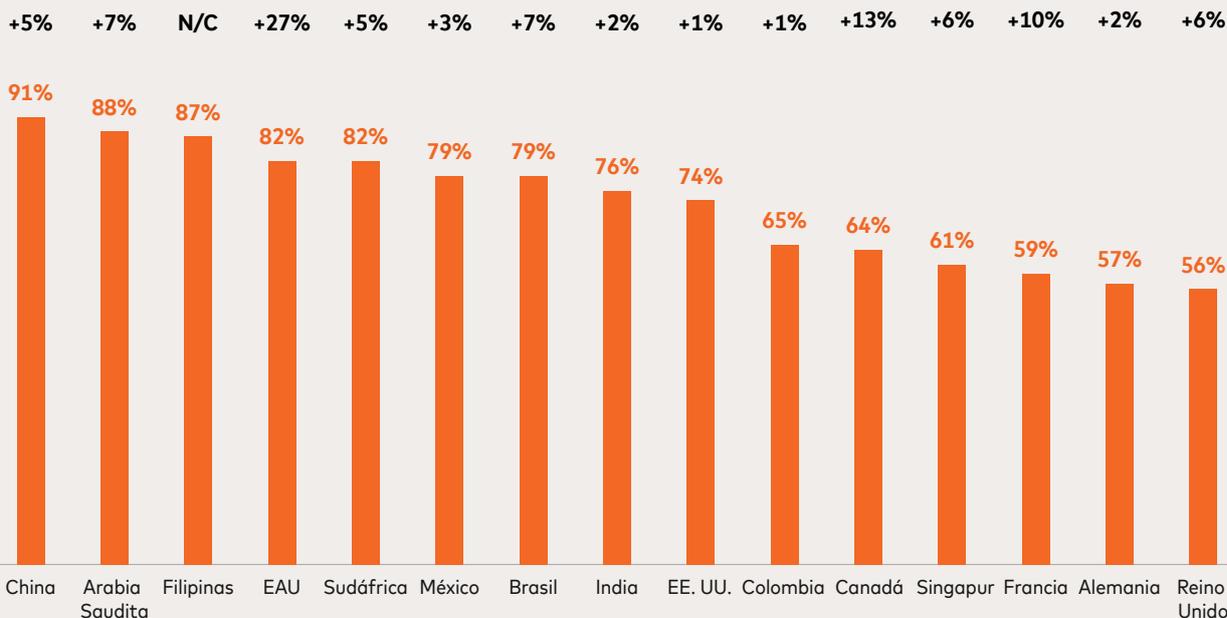
PYMES: global



Figura 19: Use una aplicación para realizar pagos transfronterizos

PYMES: por mercado

Cambio de PPT vs. 2021



Expectativas para las soluciones de pago transfronterizas en línea

Seguridad, velocidad y transparencia

Las PYMES continúan priorizando los mismos tres requisitos principales para una solución de pago en línea. La seguridad de los datos encabeza la lista, lo que refleja su temor al fraude. Casi cuatro de cada diez PYMES desearían que los fondos transfronterizos se entregaran en un plazo de 24 horas o menos, lo que representa una mejora significativa con respecto al tiempo actual de entrega de dos a cinco días y más cerca de la velocidad casi instantánea de los pagos nacionales. La confirmación y la rastreabilidad son importantes para mantener buenas relaciones con los proveedores y los trabajadores. El deseo de tener tasas de intercambio competitivas y un buen servicio al cliente completa sus cinco características fundamentales principales.

Temor al fraude

El principal punto débil para cuatro de cada diez PYMES que actualmente realizan pagos transfronterizos en línea es el temor al fraude.

Un alto riesgo percibido de actividad fraudulenta es también el principal obstáculo que impide que más de una cuarta parte de las PYMES incluso intenten realizar o recibir pagos transfronterizos en línea.

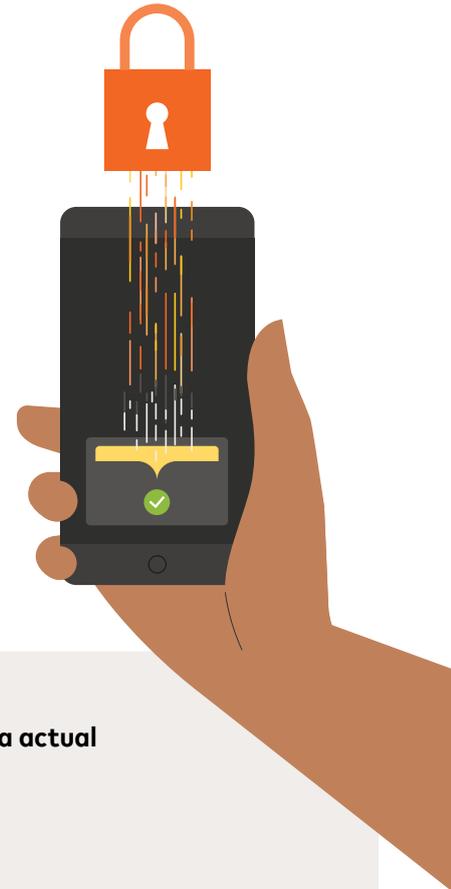
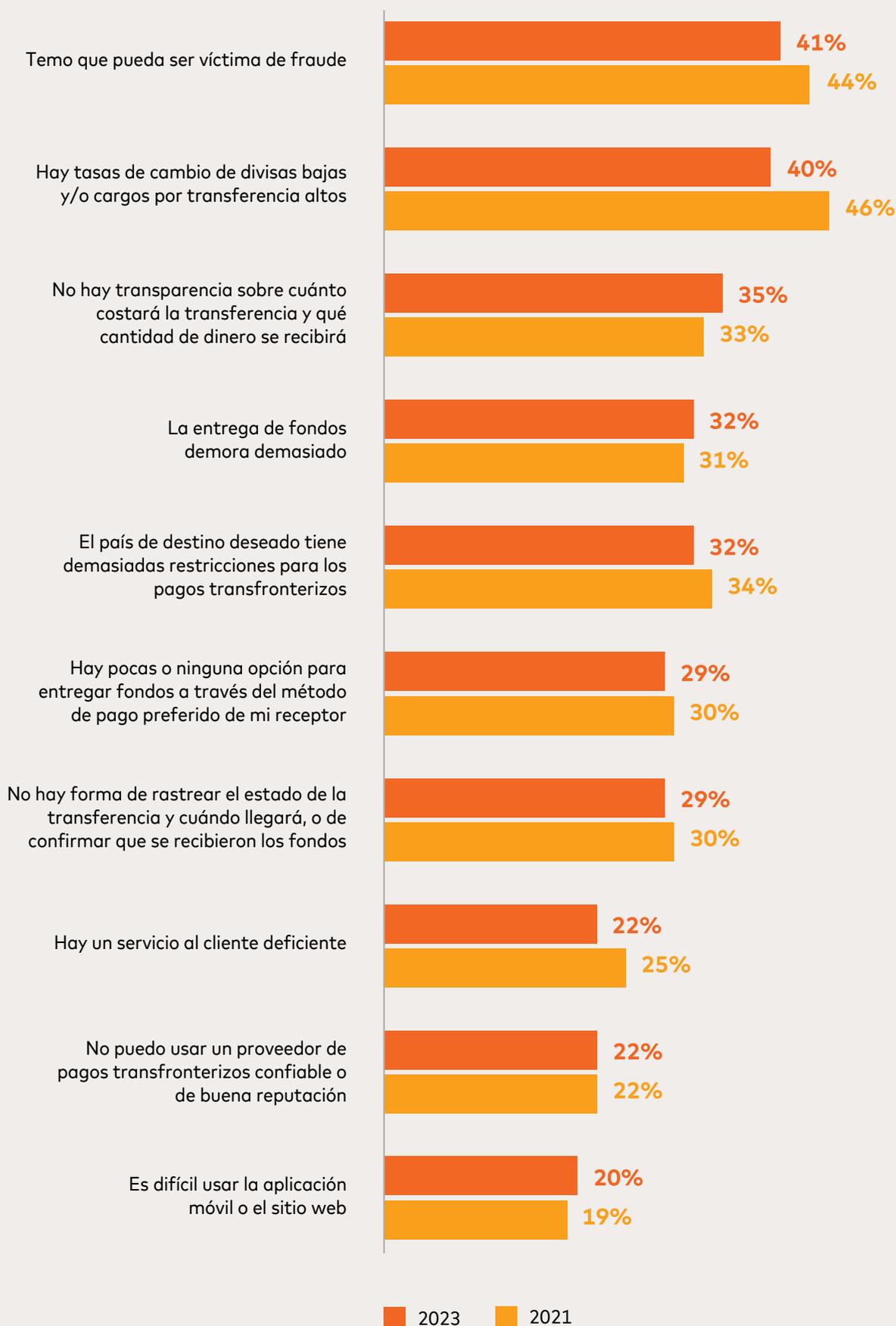


Figura 20: Los 6 factores más importantes al elegir la solución de pago en línea actual
PYMES: global



Figura 21: Inquietudes con los pagos transfronterizos en línea

PYMES: global



Costos de transacción altos

Si bien hay una variación considerable en los costos de una región a otra, cuatro de cada diez PYMES se quejan de las malas tasas de intercambio y de los altos cargos por transferencia con sus soluciones de pago en línea. Su molestia es comprensible. En algunos casos, un pago transfronterizo puede costar hasta 10 veces más que un pago nacional.⁸

Más de un tercio de los encuestados de las PYMES también indicaron que faltaba transparencia en los costos de pago en línea.

Pagos fallidos y tardíos

Más de un tercio de las PYMES han experimentado pagos tardíos o fallidos al realizar transacciones transfronterizas, un porcentaje que se eleva a la mitad de las PYMES en Arabia Saudita e India.

Entre los que experimentaron este problema, no poder pagar a tiempo a los proveedores es la consecuencia más común. Alrededor de un tercio de las PYMES no pudo comprar suministros esenciales y/o su reputación se vio dañada. Además, casi la mitad indica que estas dificultades de entrega resultaron en que tengan menos confianza al usar pagos transfronterizos y más probabilidades de usar proveedores nacionales en su lugar.

Figura 22: Porcentaje de las PYMES que experimentaron un problema que resultó en un pago transfronterizo tardío o fallido

PYMES: por mercado

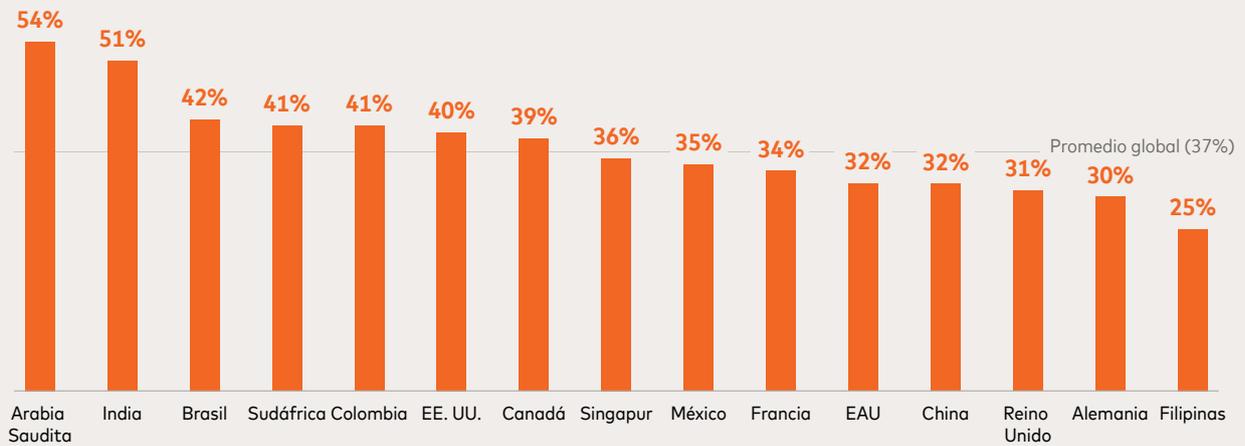
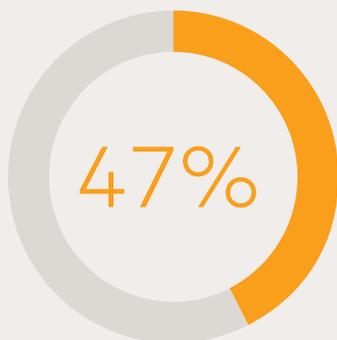
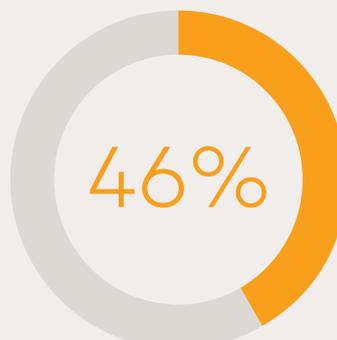


Figura 23: Impacto del pago transfronterizo tardío o fallido en la confianza y el comportamiento

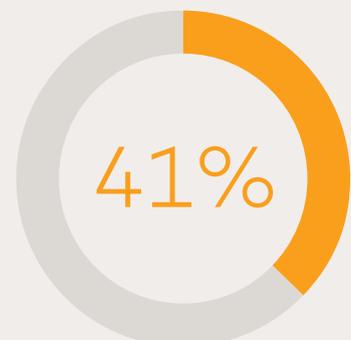
PYMES: global



está de acuerdo en que, "La empresa tiene menos confianza para enviar pagos transfronterizos"



está de acuerdo en que, "La empresa ahora elige usar proveedores nacionales en su lugar, incluso si es más costoso"



está de acuerdo en que, "Como consecuencia, la empresa ahora envía menos pagos transfronterizos"

¿Cómo pueden los proveedores de servicios de pago apoyar a las PYMES?

Ayuda con la expansión internacional

La mitad de las PYMES indicaron que están haciendo más negocios fuera de su mercado nacional en 2023 y tres cuartas partes están planeando hacer crecer su negocio internacional en el futuro. Los proveedores que ofrecen alcance de la red global, procesos comprobados y una forma de escalar rápidamente pueden ayudar a las PYMES a ser realmente efectivas en un mundo en constante cambio.

Impulsar el uso de nuevas tecnologías digitales

Casi dos tercios están adoptando tecnologías digitales para sobrevivir en el actual entorno económico. Los bancos y otros proveedores de servicios de pago tienen una apertura para facilitar los pagos a proveedores y trabajadores transfronterizos, y ofrecen su propia experiencia tecnológica para ayudar. Tres cuartas partes de las PYMES usan una aplicación o sitio web para pagar a proveedores fuera de su país, por lo que las pequeñas empresas verán a los proveedores de pago que satisfacen esta necesidad como una ayuda para ser más eficientes, aumentar los ingresos y mejorar el flujo de efectivo.

Fortalecer las cadenas de suministro internacionales

Las pequeñas empresas están sumando más proveedores, socios y trabajadores internacionales para reducir el riesgo de escasez. De manera alarmante, más de un tercio (37%) experimentó pagos tardíos o fallidos, lo que indican, daña su reputación y sus relaciones vitales con los proveedores. Los proveedores en general deben ofrecer una mayor transparencia, plazos de entrega precisos y un mejor rendimiento de las remesas. Esto puede ser un desafío, ya que la entrega de pagos varía según el país, debido a la infraestructura local y los requisitos regulatorios. Asociarse con redes de pago establecidas que ya operan en mercados de alta demanda puede ser una forma de abordar este problema.

Combatir el miedo al fraude con soluciones comprobadas

Entre las pequeñas empresas que no utilizan soluciones en línea para pagos transfronterizos, las preocupaciones sobre seguridad y fraude son los principales factores que las frenan. Volver a garantizar a las PYMES la seguridad de los procesos de pago transfronterizos y proporcionar características de protección contra fraude altamente visibles, como el control de fraude y las herramientas de conocer a su cliente (KYC), pueden ser diferenciadores del mercado.

Metodología de investigación y referencias

Este estudio fue encargado por Mastercard en 2023. El cuestionario fue diseñado de manera colaborativa, mientras que el trabajo de campo y el análisis inicial fueron realizados por Yonder Consulting, una compañía de investigación de mercado. La encuesta cuantitativa de 15 minutos se realizó en 15 países de América del Norte, América Latina, la región de Asia y el Pacífico, Europa, Medio Oriente y África, y se realizaron encuestas a:

- 7.627 consumidores (más de 18 años) que enviaron o recibieron un pago transfronterizo de alguna persona en otro país en los últimos 12 meses.
- 2.333 PYMES (1 a 249 empleados) que usan servicios bancarios para sus negocios y actualmente pagan a proveedores o servicios en otro país.
- 1.309 trabajadores independientes que son (1) trabajadores contratados sin horas garantizadas o (2) trabajadores autónomos que han enviado o recibido un pago transfronterizo en los últimos 12 meses. Los datos de la encuesta se mejoraron con entrevistas individuales a 200 trabajadores independientes en el Reino Unido, Sudáfrica, India, EE. UU. y Brasil.

Los participantes que entrevistamos eran en gran parte ciudadanos del país donde residían (81%), residentes permanentes (15%) o no residentes con un visado de trabajo (3%). En términos de su experiencia de pago transfronterizo:

- El 39% envió dinero
- El 38% recibió dinero
- El 23% envió y recibió dinero

El trabajo de campo se realizó del 13 de julio al 1 de agosto de 2023.

Tenga en cuenta que a lo largo del informe los resultados se clasifican de mayor a menor por % seleccionado en 2023. En algunos casos, se mostraron respuestas seleccionadas. A menos que se especifique lo contrario, los resultados reflejan el total global.

Mastercard publica una investigación similar anualmente desde 2021 en los siguientes mercados: Canadá, China, India, México, Arabia Saudita, Singapur, Sudáfrica, EAU, Reino Unido y EE. UU. (indicado por * en la tabla). Francia, Alemania, Brasil y Colombia se agregaron al informe de 2022 y 2023. El estudio de este año también incluye Filipinas.

Participantes de la encuesta

Mercado	Consumidor	PYMES	Trabajadores independientes
Brasil	525	204	207
Canadá*	510	201	41
China*	501	203	5
Colombia	512	102	105
Francia	509	201	21
Alemania	505	203	21
India*	515	201	150
México*	511	204	60
Filipinas	505	105	72
Arabia Saudita*	503	50	32
Singapur*	502	102	13
Sudáfrica*	506	101	204
EAU*	506	50	20
Reino Unido*	513	201	208
EE. UU.*	504	205	150
Total	7.627	2.333	1.309

Referencias

1. Foro Económico Mundial, "[Animated chart: Remittance flows and GDP impact by country](#)", 27 de enero de 2023.
2. Insider Intelligence, "[Global Remittances Forecast 2022: Mobile Payment Users and Volume Growth in Key Regions](#)", 9 de febrero de 2022.
3. El Banco Mundial, "[An Analysis of Trend in Cost of Remittance Services: Remittance Pricing Worldwide Quarterly](#)", Edición 45, marzo de 2023.
4. Migration Policy Institute, "[The Uneven Path Toward Cheaper Digital Remittances](#)", 22 de junio de 2023.
5. Mastercard, "[Fueling the global gig economy: How real-time, card-based disbursements can support a changing workforce](#)", agosto de 2020.
6. Investigación y análisis de Kaiser Associates para Mastercard, abril de 2022. Cien entrevistas detalladas a nivel mundial con participantes clave de la cadena de valor y una encuesta de aproximadamente 2.200 receptores de remesas en 10 mercados.
7. McKinsey & Company, "[Beyond Financials: Helping small and medium-size enterprises thrive](#)", 26 de enero de 2022.
8. Banco de Inglaterra, "[Cross-border payments](#)", 31 de enero de 2023.



Mastercard ofrece opciones, acceso y transparencia para los pagos nacionales e internacionales. Permitimos a nuestros clientes brindar soluciones de pago seguras, sencillas y confiables a los consumidores y las empresas.

Nuestras capacidades apoyan los desembolsos y las remesas a múltiples puntos finales, incluyendo cuentas bancarias, billeteras móviles, tarjetas, así como efectivo. Esto crea un empoderamiento económico para los consumidores, las empresas y los gobiernos a nivel mundial.

Para obtener más información, visite [Mastercard Send](#) y [Mastercard Cross-Border Services](#)



Diseñado por Mastercard Creative Studio

Cross-Border Services pueden ser proporcionados por Mastercard Transaction Services Corp. o a través de sus subsidiarias y afiliadas. En algunas jurisdicciones, los servicios pueden ser proporcionados por subsidiarias o afiliadas que tienen licencias para participar en la transferencia de dinero. Para obtener una lista de esas jurisdicciones, consulte crossborder.mastercard.com/licenses. Se aplican términos y condiciones.

Los servicios están sujetos a disponibilidad y ciertas restricciones, y Mastercard se reserva el derecho de cambiar, ocasionalmente, a la exclusiva discreción de Mastercard, el diseño, la operación y las funcionalidades de Cross-Border Services y los servicios que comprenden. Los diseños, las operaciones y funcionalidades alternativas de Cross-Border Services y los servicios que comprenden pueden estar disponibles, ocasionalmente, para los participantes de conformidad con otros términos fuera de los que se representan aquí. La disponibilidad, las operaciones y funcionalidades de Cross-Border Services y los servicios que comprenden pueden variar según la ubicación.

Mastercard no hace manifestaciones sobre ningún aspecto del servicio proporcionado por terceros.

Mastercard Cross-Border Services es un conjunto de productos ofrecidos en EE. UU. por Mastercard Transaction Services (US) LLC u/a/n New York Bay Remittance, NMLS ID# 900705, con licencia como Transmisor de Dinero por el Departamento de Servicios Financieros del Estado de Nueva York, o a través de sus subsidiarias con licencia.