



# ESTUDIO SECTORIAL

## de Microfinanzas

“Impacto del COVID-19 en la MIPYME de Centroamérica y El Caribe: Resultados de las encuestas a clientes de las Instituciones de Microfinanzas”

Análisis Sectorial  
Diciembre

**No 5**  
**2020**

REDCAMIF agradece a las Instituciones de Microfinanzas que facilitaron la información para la elaboración del presente estudio:



## Contenido

<b>Presentación</b> .....	4
<b>Introducción</b> .....	5
<b>Metodología del estudio</b> .....	6
<b>Datos y muestra</b> .....	6
<b>Categorías</b> .....	6
<b>Resultados de las encuestas a clientes</b> .....	7
<b>Caracterización de los clientes</b> .....	7
<b>Preocupaciones de los clientes</b> .....	8
<b>Situación financiera</b> .....	9
<b>Ingresos y trabajos</b> .....	10
<b>Repago de préstamos</b> .....	11
<b>Acceso a efectivo</b> .....	11
<b>Mecanismos para enfrentar la crisis</b> .....	12
<b>Seguridad alimentaria</b> .....	13
<b>Necesidades de apoyo</b> .....	13
<b>Necesidades de apoyo por país</b> .....	14
<b>Conclusiones</b> .....	15
<b>Referencia bibliográfica</b> .....	17

REDCAMIF agradece a Appui Au Développement Autonome ADA y al Ministerio de Relaciones Exteriores y Europeas, Dirección de la Cooperación para el Desarrollo y la Acción Humanitaria del Gran Ducado de Luxemburgo por la cooperación brindada para la elaboración de este estudio.

Con el apoyo de:



**LUXEMBOURG**  
AID & DEVELOPMENT





## Presentación

El presente estudio tiene por objetivo analizar el impacto del COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), clientes del sector de microfinanzas en Centroamérica y República Dominicana. A través de él, REDCAMIF contribuye con el fortalecimiento del sector de microfinanzas generando mayor conocimiento de las condiciones de las MIPYME en situaciones de crisis, que servirán de base para diseñar mejores estrategias, productos, servicios, canales de atención y otros aspectos adaptados al nuevo contexto que enfrentan las empresas y las Instituciones de Microfinanzas.

La metodología utilizada en este estudio es cuantitativa y se fundamenta en estadística descriptiva. El instrumento de recolección de datos fueron las encuestas aplicadas a los clientes de parte de las Instituciones de Microfinanzas, que luego pasaron por un proceso estandarización para el análisis de los resultados. Este estudio ha sido elaborado por la Unidad de Información y Análisis de REDCAMIF, bajo la dirección de Yoselin Galo Vanegas.

## Introducción

La pandemia del COVID-19 amenaza las vidas y medios de vida de las familias vulnerables en Centroamérica y El Caribe; desde que comenzó el brote en la región, la actividad empresarial se ha ralentizado considerablemente y el sector productivo, cuya estructura productiva y empresarial presenta debilidades que se han originado a lo largo de décadas, ha sido fuertemente golpeado.

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), clientes de las microfinanzas, son muy vulnerables a fenómenos como la pandemia debido a su limitado acceso a servicios de salud, agua e instalaciones sanitarias, pocos ahorros, bajos niveles de educación, entre otros temas. Además, las medidas de prevención de propagación del virus implementadas por algunos gobiernos indujeron a un aumento en el desempleo, disminución de ventas, cierre de negocios y pérdida en los ingresos.

Evaluar el impacto en las MIPYME es particularmente difícil, especialmente a nivel regional, porque estas empresas son abundantes pero pequeñas en tamaño. Según la Comisión Económica para América Latina CEPAL, el 88.4% de la estructura empresarial de América Latina se constituye de microempresas, porcentaje que sube a 98% si se incluyen las pequeñas empresas; estas a su vez generan en conjunto el 47.1% de empleos en la región.

Por su parte, el Centro para la Promoción de la Micro y Pequeña Empresa (CENPROMYPE) señala que las MIPYME aportan aproximadamente el 33% del Producto Interno Bruto (PIB) y generan más del 40% de los empleos en Centroamérica y República Dominicana. Asimismo, la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA) indica que constituyen el 85% de la base productiva a nivel regional, porcentaje que se replica en cada uno de los países; en Centroamérica 99 de cada 100 empresas son MIPYME estimándose que en la región existen 1,300,000.

El presente estudio tiene por objetivo analizar el impacto del COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas, clientes del sector de microfinanzas en Centroamérica y República Dominicana, a través de una sistematización de los resultados encontrados por las Instituciones de Microfinanzas (IMF) que han aplicado encuestas a sus clientes para conocer sus condiciones tras el brote de la pandemia. Adicionalmente, con este estudio pretendemos facilitar a los operadores del sector, principalmente las instituciones de microfinanzas, un mejor entendimiento de las MIPYME en situaciones de crisis para contribuir con el diseño adecuado de políticas crediticias y mejorar las estrategias de apoyo en su recuperación económica.

El documento se estructura en tres secciones principales: la primera sección detalla la metodología del estudio donde se explican los datos, la muestra y las categorías incluidas en el análisis. La segunda parte facilita el análisis de los resultados donde se profundizan los principales impactos del COVID-19 en los clientes, los cuales se clasifican en principales preocupaciones, situación financiera, ingresos y trabajo, repago de préstamos, seguridad alimentaria, mecanismos para enfrentar la crisis y necesidades de apoyo. Finalmente, las conclusiones proveen un resumen de los principales hallazgos del estudio y la utilidad del mismo para diferentes partes interesadas en el sector.

## Metodología del estudio

El estudio se basa en una metodología cuantitativa que se fundamenta en estadística descriptiva. La primera parte se enfocó en la recolección de resultados de las encuestas realizadas por las instituciones de microfinanzas a sus clientes. Posteriormente, se realizó un proceso de revisión, evaluación y estandarización de los datos provenientes de las encuestas a clientes, para garantizar la calidad, facilidad de análisis y presentación de los resultados. Finalmente, se complementó el estudio con otras fuentes secundarias de información que analizaron el impacto del virus en la MIPYME en Centroamérica y El Caribe.

## Datos y muestra

Los datos utilizados en el estudio provienen de 20 instituciones de microfinanzas de Centroamérica y República Dominicana, las cuales se distribuyen geográficamente como ilustra el gráfico 1. Estos datos fueron recibidos en diferentes formatos, los cuales se homogenizaron para crear una única base de datos. Los resultados pasaron por un proceso iterativo de organización de datos por temas y codificación que permitió realizar la categorización de los resultados.

La muestra utilizada para el estudio está formada por 11,242 encuestas a nivel regional que se distribuyen por país como detalla la tabla 1.

Gráfico 1. Distribución geográfica de IMF participantes

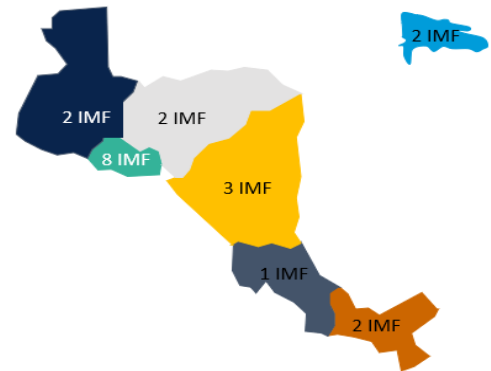


Tabla 1. Distribución geográfica de la muestra

País	Muestra	Contribución a la muestra
Guatemala	3,290	29%
El Salvador	399	4%
Honduras	827	7%
Nicaragua	445	4%
Costa Rica	368	3%
Panamá	4,056	36%
República Dominicana	1,857	17%
<b>Total</b>	<b>11,242</b>	<b>100%</b>

## Categorías

Los resultados se presentan en ocho categorías, que tratan de seguir, en la medida de lo posible, la estructura del “Panel de encuestas públicas” de 60 decibles (60\_dB) y de la “Herramienta de entrevista al cliente sobre el COVID-19” desarrollada por el SPTF. Cabe señalar, que solo 12 instituciones que compartieron los resultados de sus encuestas para este estudio utilizaron la herramienta de entrevista al cliente sobre el COVID-19 del SPTF, lo que se convirtió en una limitante a la hora de procesar los datos y analizar los hallazgos ya que no todas las preguntas y/o categorías mantienen el mismo número de muestra. No obstante, en la presentación de resultados se define la muestra incluida para cada categoría.

## Resultados de las encuestas a clientes

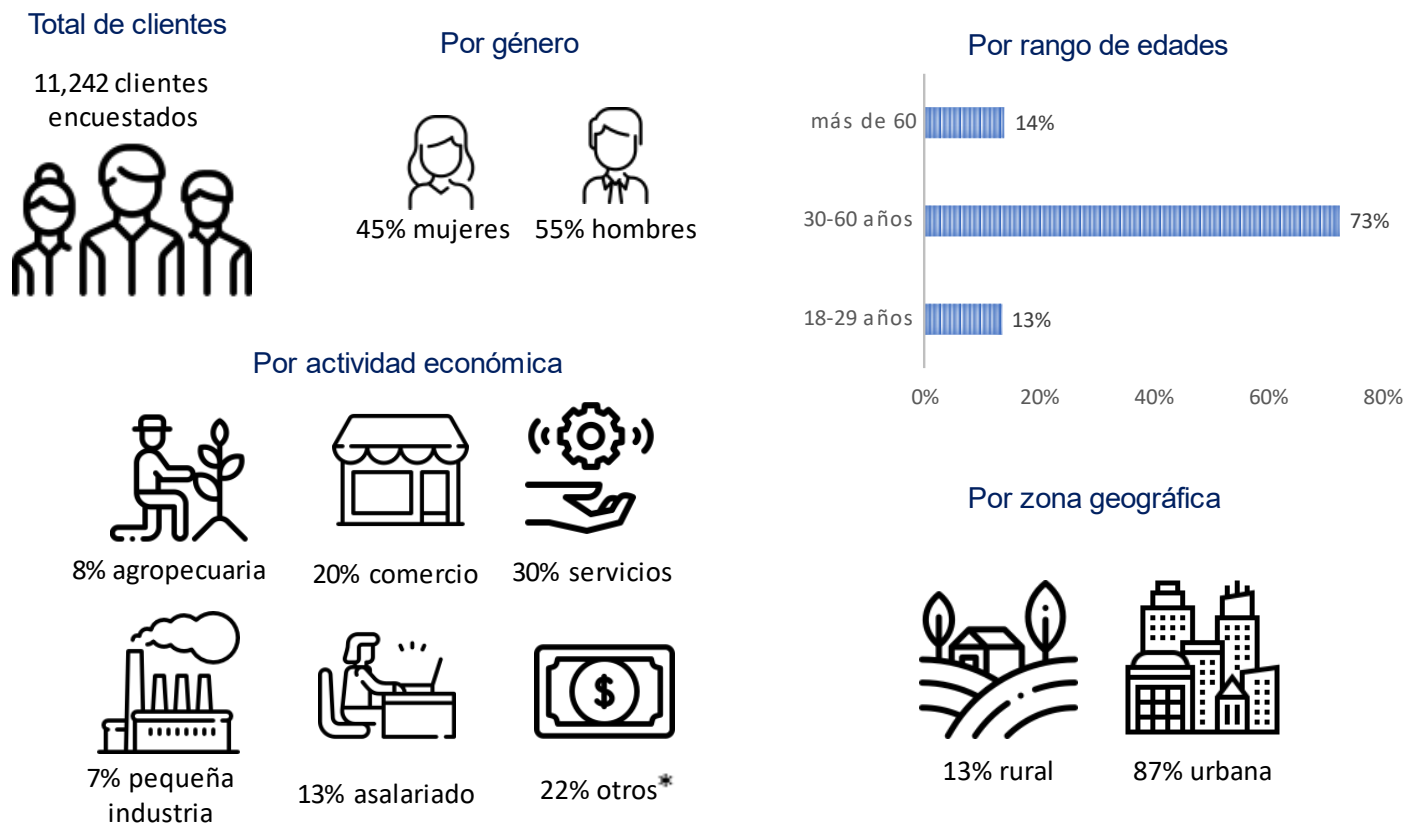
De acuerdo con la CEPAL, en Centroamérica el 50% de las empresas necesitarían entre cuatro y nueve meses para recuperar el nivel de facturación previo a la crisis. Esta situación empeora para las microempresas, que se estima necesitarían un período entre siete meses y más de un año para alcanzar nuevamente esos niveles.

La mayoría de las micro, pequeñas y medianas empresas de la región han reportado importantes caídas de sus ingresos y dificultades para mantener sus operaciones normales, presentan muchos inconvenientes para cumplir con sus obligaciones tanto financieras como operativas, además de tener limitado acceso a financiamiento.

En esta sección se presenta el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes de las instituciones de microfinanzas.

### Caracterización de los clientes

El total de clientes encuestados por las 20 instituciones de microfinanzas participantes en este estudio es de 11,242, de los cuales el 45% son mujeres, más del 70% tienen edades entre 30 y 60 años, el 50% trabaja en el sector comercial y servicios y el 87% se ubica en el área urbana.



\*La actividad económica Otros incluye transporte y almacenamiento, vivienda, salud y educación.

## Preocupaciones de los clientes

El total de los clientes que atendieron esta pregunta tienen conocimiento de la existencia del COVID-19, de ellos el 66% manifiesta mucha preocupación, la cual incrementa en el caso de los clientes de Guatemala y República Dominicana. Los clientes del sector servicio y los asalariados son los que muestran mayor preocupación en relación con la pandemia y sus implicaciones. La mayor preocupación para los clientes en todas las actividades económicas y en la mayoría de los países es su salud y la de su familia, luego es la economía.

No. De encuestados\* 1,364



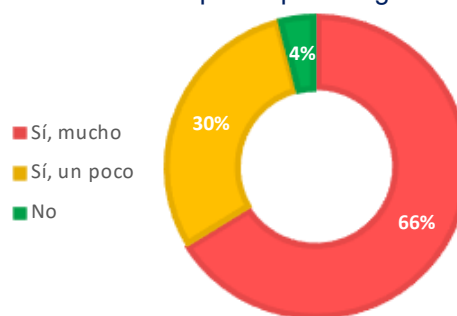
4 países: Guatemala, El Salvador, Nicaragua y R. Dominicana

\* Se excluyen los que no respondieron la pregunta

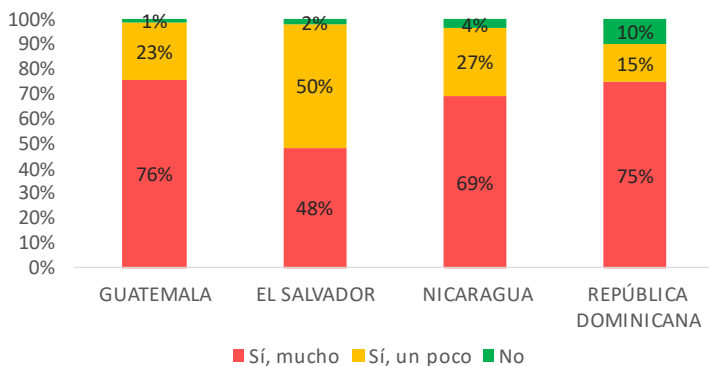


De los clientes tienen conocimiento de la existencia del COVID-19

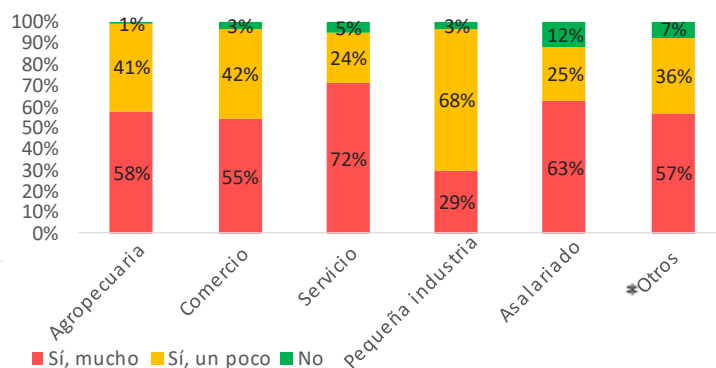
Nivel de preocupación global



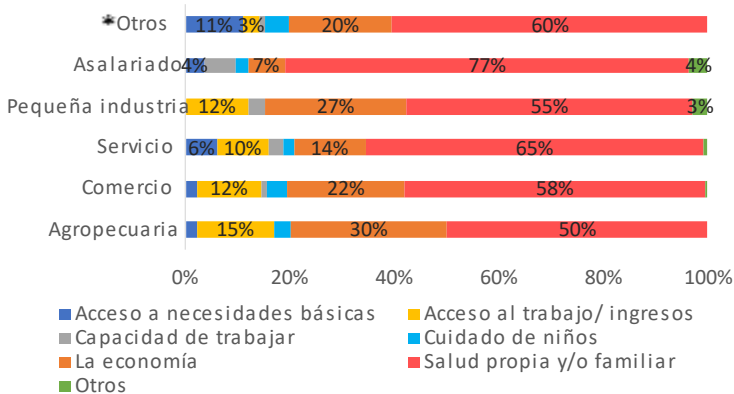
Nivel de preocupación por país



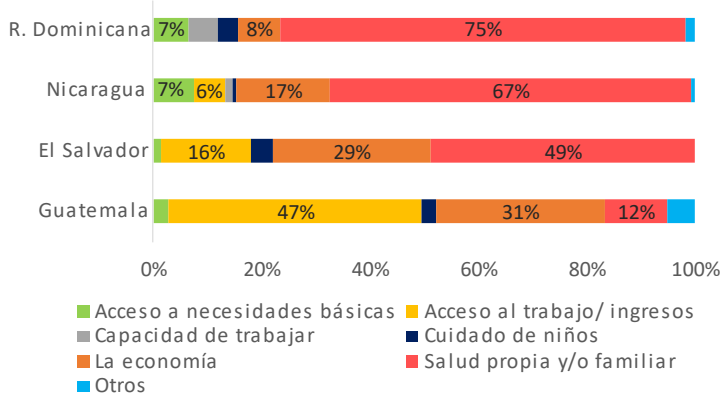
Nivel de preocupación por actividad económica



Principal preocupación por actividad económica



Principal preocupación por país



\*La actividad económica Otros incluye transporte y almacenamiento, vivienda, salud y educación.



## Situación financiera

Del total de clientes encuestados para esta categoría, el 71% expresa que su situación financiera familiar ha empeorado y el 26% indica que se ha mantenido igual que antes del brote de la pandemia. Un mínimo del 2% indica haber mejorado un poco.

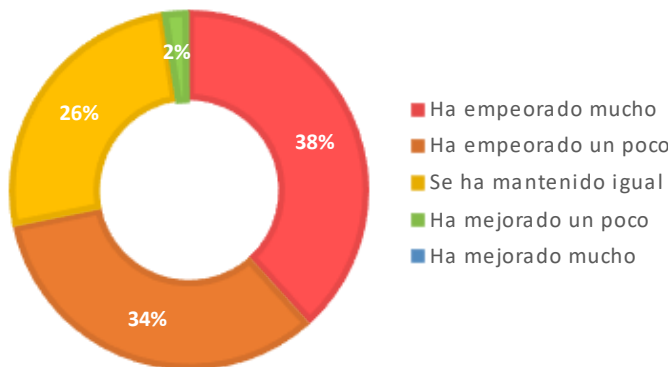
No. De encuestados\* 1,000



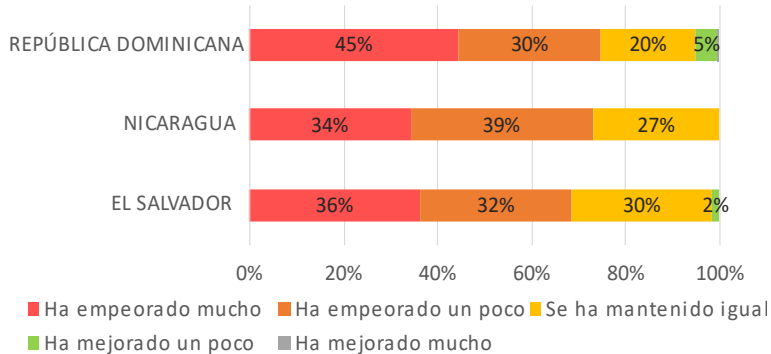
3 países: El Salvador, Nicaragua y R. Dominicana

\* Se excluyen los que no respondieron la pregunta

### Cambios en la situación financiera



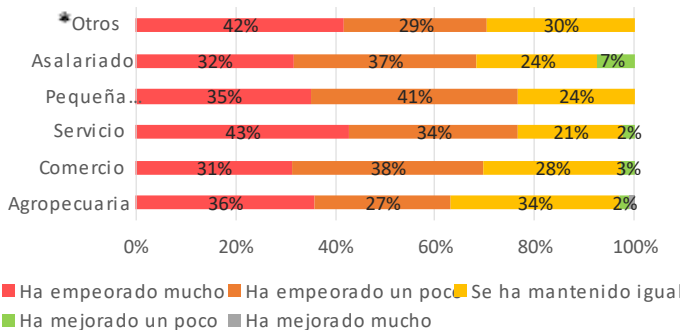
### Cambios en la situación financiera por país



Por país, los cambios en la situación financiera de los clientes no presentan variaciones importantes, es así que, en los tres países incluidos en esta muestra, más del 65% de los clientes han sido afectados en su situación financiera.

Más del 60% de los clientes registran haber empeorado su situación financiera, independientemente de su actividad económica; no obstante, los clientes del sector servicio y pequeña industria son los más afectados y los del sector agropecuario los menos afectados.

### Cambios en la situación financiera por actividad económica



\*La actividad económica Otros incluye transporte y almacenamiento, vivienda, salud y educación.

## Ingresos y trabajos

Más del 70% de los clientes encuestados exteriorizan que han tenido cambios en los ingresos, los cuales han disminuido ya sea leve o fuertemente. El 19% de los clientes ha mantenido el mismo ingreso y 4% no está generando ingresos. A nivel de país, en todos se registra que la mayoría de clientes han disminuido sus ingresos siendo los más afectados los clientes de Guatemala y Costa Rica. Este mismo comportamiento se refleja en todas las actividades económicas, en este particular los clientes de la actividad agropecuaria han sido los menos golpeados en sus ingresos.

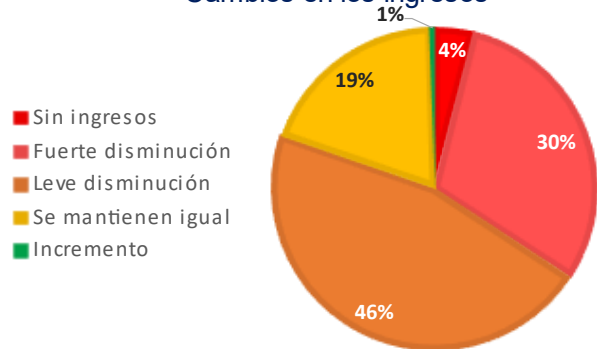
No. De encuestados\* 6,961



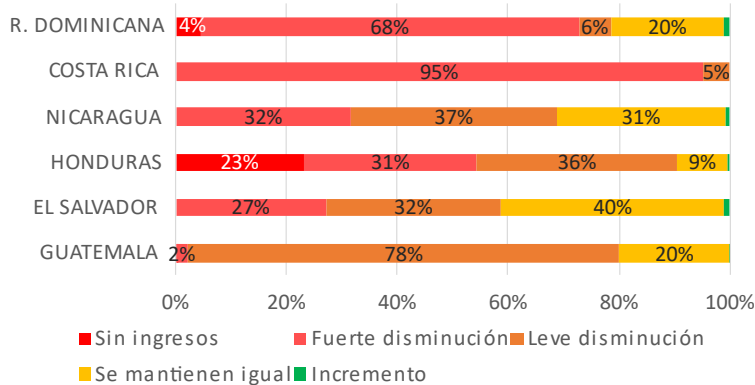
6 países: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y R. Dominicana

\* Se excluyen los que no respondieron la pregunta

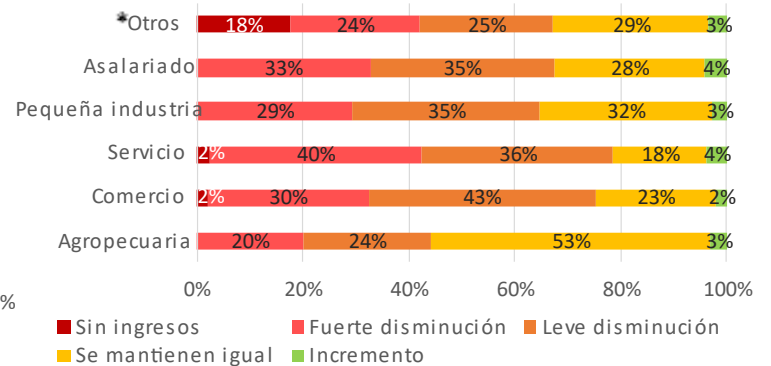
Cambios en los ingresos



Cambio en los ingresos por país

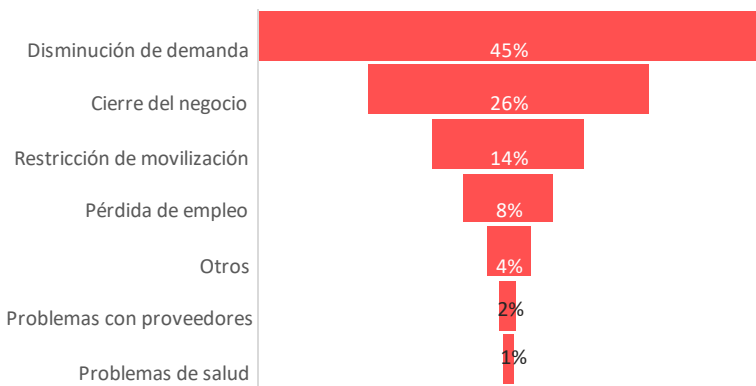


Cambios en los ingresos por actividad económica



\*La actividad económica Otros incluye transporte y almacenamiento, vivienda, salud y educación.

Razones que propiciaron cambios en los ingresos

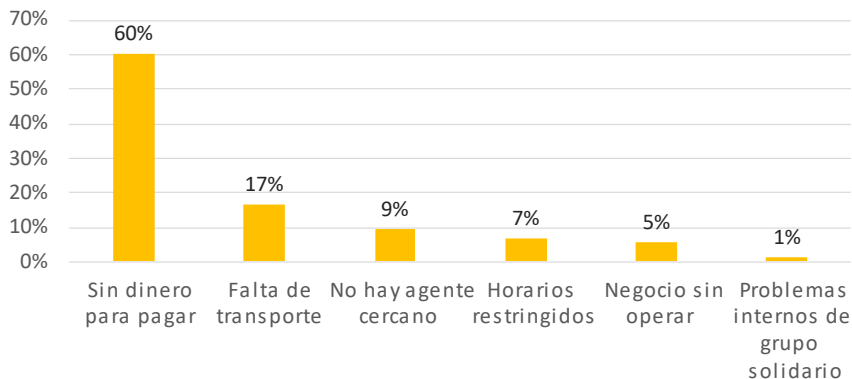


El 45% de los clientes que tuvo variaciones en sus ingresos indica que se debió a una disminución en la demanda y el 26% lo atribuyó al cierre temporal o permanente de sus negocios.

## Repago de préstamos

De los clientes encuestados, el 39% asegura tener dificultad en el repago de los préstamos y el 20% duda en tener la capacidad para cumplir con las obligaciones financieras en tiempo.

Razones del incumplimiento de pago



La principal razón del incumplimiento de pago de los préstamos es que los clientes no tuvieron dinero por dificultades en sus negocios y problemas de salud (60% de los clientes), aunque también las restricciones de movilización tuvieron un impacto.

## Acceso a efectivo

El 65% de los clientes encuestados expresa que su acceso a efectivo a través de cajeros automáticos, agentes y/o sucursales bancarias ha continuado igual que antes del brote de la pandemia. Por su parte, el 30% manifestó tener mayores dificultades de acceso a efectivo.

Acceso a efectivo



## Mecanismos para enfrentar la crisis

Aunque algunos de los clientes de las instituciones de microfinanzas no tomaron acciones para hacer frente a la crisis generada por el COVID (45% de los clientes), otros sí lo hicieron implementando diversas estrategias, la más importante fue el uso de ahorros, le siguió en relevancia la venta de activos.

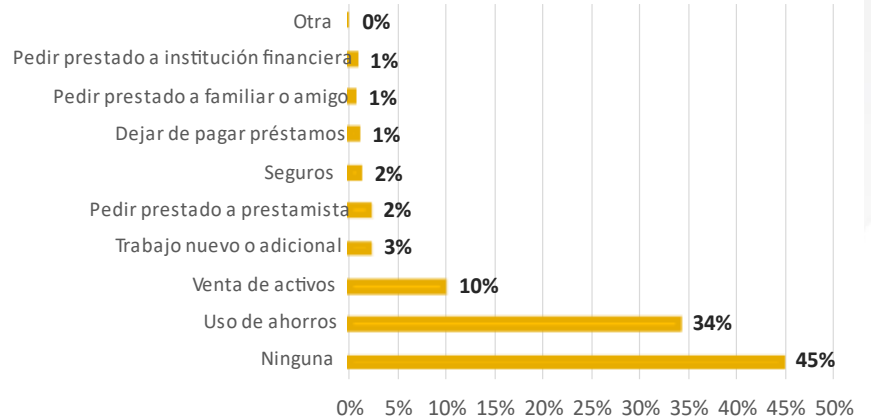
No. De encuestados 5,690



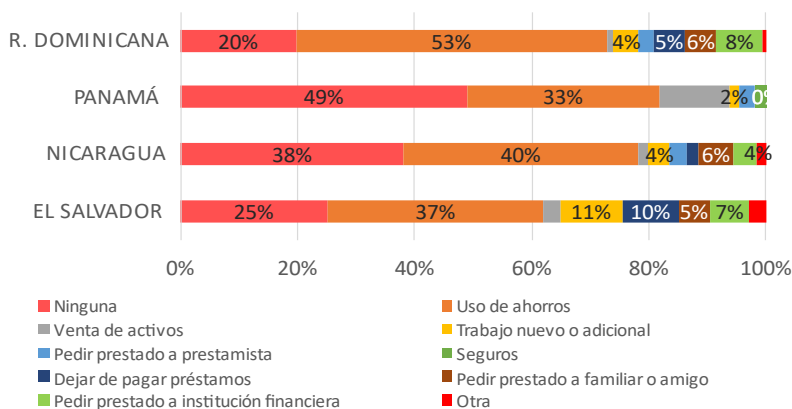
4 países: El Salvador, Nicaragua, Panamá y R. Dominicana

\* Se excluyen los que no respondieron la pregunta

### Estrategias adoptadas para enfrentar la crisis



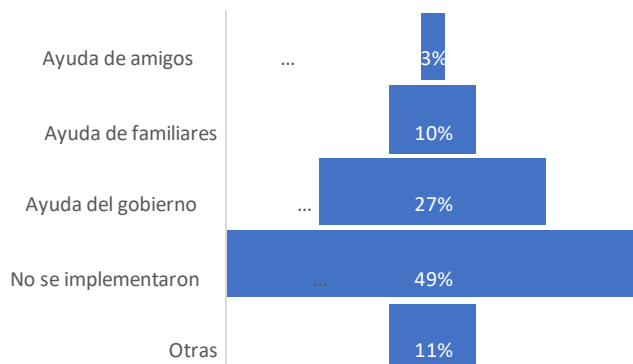
### Estrategias adoptadas por país



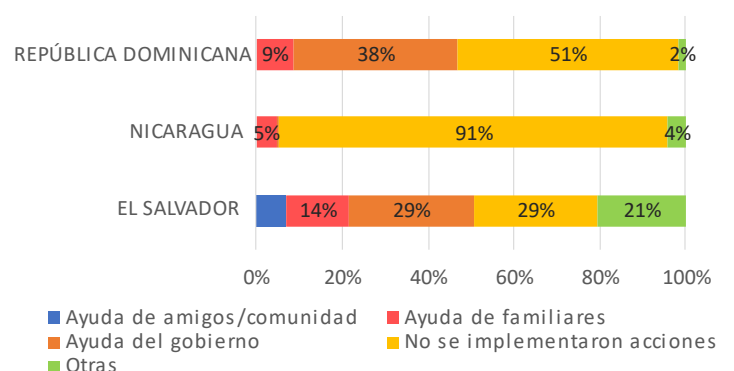
Los resultados por país reflejan un comportamiento diferente; sin embargo, en todos ellos más del 30% de los clientes usaron sus ahorros como importante estrategia para enfrentar la crisis, aunque también una proporción significativa (entre 20% y 50% de los clientes dependiendo del país) no implementaron ninguna medida.

Casi la mitad de los clientes incluidos en la muestra (49%) expresaron que sus grupos de apoyo no realizaron acciones para ayudarles a enfrentar la crisis, pero el 27% de ellos indicó que recibió ayuda del gobierno en forma de paquetes, bonos, subsidios y campañas publicitarias promoviendo la higiene y cuidado ante el COVID-19, principalmente en El Salvador y República Dominicana.

### Grupos de apoyo implementando acciones



### Grupos de apoyo implementando acciones por país



## Seguridad alimentaria

La seguridad alimentaria de los clientes también ha sido afectada, el 53% del total de encuestados reportan que han sufrido cambios en su consumo de alimentos y el 37% de los clientes han aumentado sus necesidades alimentarias tras la crisis del COVID-19.

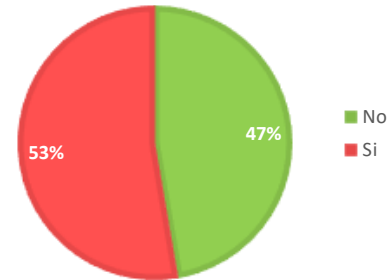
No. De encuestados 865



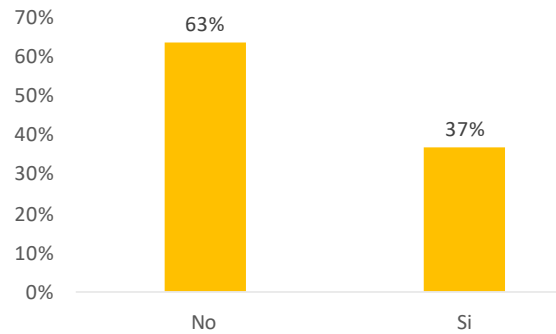
3 países: Guatemala, Nicaragua y R. Dominicana

\* Se excluyen los que no respondieron la pregunta

Cambios en el consumo de alimentos



Incremento en las necesidades alimentarias



## Necesidades de apoyo

La pandemia ha creado nuevos retos tanto para las instituciones financieras como para los clientes quienes en las encuestas manifiestan que requieren del apoyo de las instituciones, principalmente en continuar el financiamiento a la micro, pequeña y mediana empresa y en la creación de nuevos productos financieros y no financieros.

No. De encuestados 7,164



6 países: Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y R. Dominicana.

\* Se excluyen los que no respondieron la pregunta

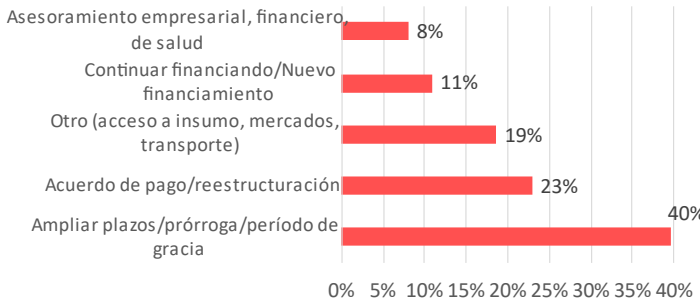
Apoyo solicitado a las instituciones



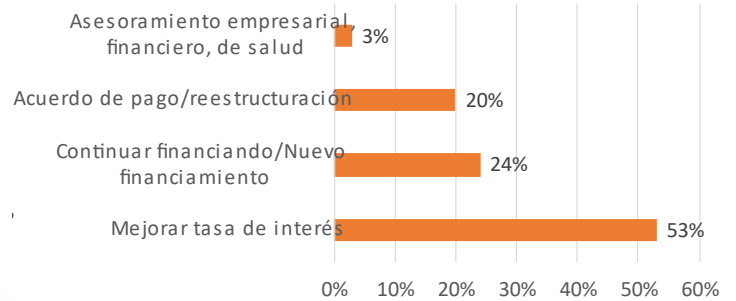
## Necesidades de apoyo por país

En el caso de los países, las necesidades de apoyo varían, siendo las más requeridas continuar con el financiamiento al sector productivo y ampliar los plazos o dar prórrogas. A continuación, las gráficas muestran el detalle por país.

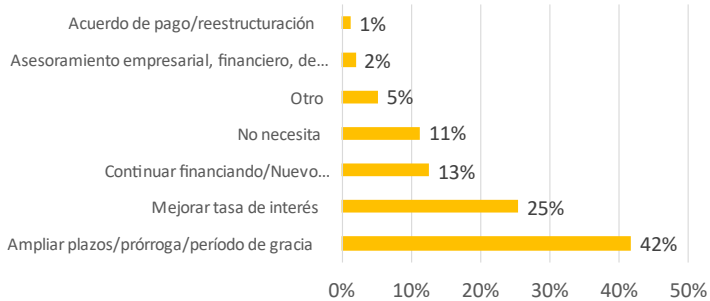
### GUATEMALA



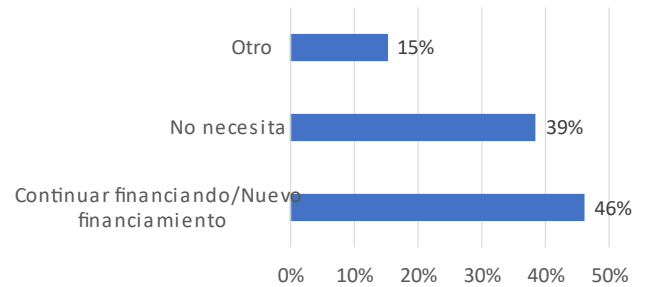
### EL SALVADOR



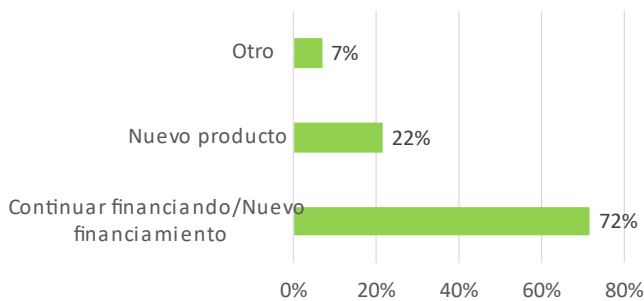
### NICARAGUA



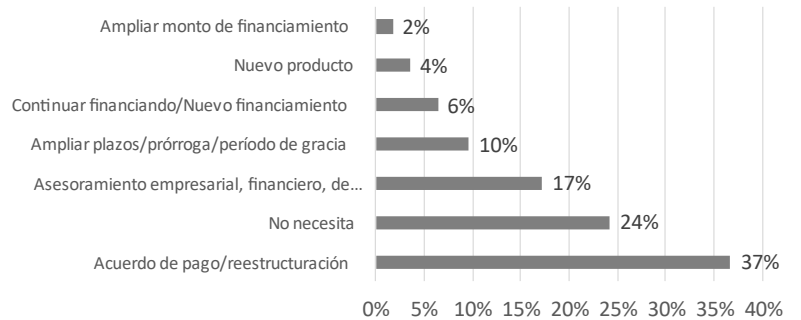
### COSTA RICA



### PANAMÁ



### R. DOMINICANA



## Conclusiones

Los clientes del sector de microfinanzas a nivel de Centroamérica y República Dominicana han sido afectados con el brote de la pandemia. Muchos negocios cerraron temporal o permanentemente, lo que generó problemas financieros y empresariales para los clientes, al mismo tiempo que enfrentan nuevos y mayores retos para continuar operando en un contexto diferente.

71%

De los clientes han empeorado su situación financiera debido en parte, a las medidas de confinamiento y el cierre completo de ciudades que generaron suspensión temporal de contratos laborales, disminución de ventas, falta de inventario, pérdida en los ingresos, cierre de negocios.

76%

De los clientes han disminuido sus ingresos como resultado de una caída en la demanda interna, que también ha obligado a muchos de ellos a cerrar sus negocios.

39%

De los clientes han tenido dificultades para el cumplimiento de sus obligaciones financieras, en especial, el repago de préstamos. Una de las principales razones es que no tienen fuente de ingresos, pero también por falta de facilidades de movilización y de canales de atención en las instituciones de microfinanzas.

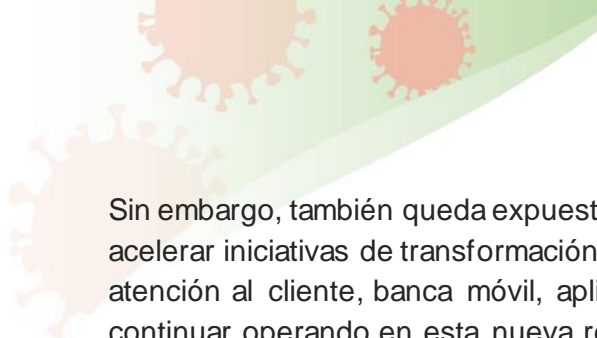
35%

De los clientes han utilizado sus ahorros (formales o informales) como estrategia para enfrentar la difícil situación financiera durante esta crisis.

59%

De los clientes reafirman la importancia del papel que juegan las Instituciones de Microfinanzas en el desarrollo de sus negocios, indicando que necesitan el financiamiento para continuar con sus operaciones.

Con este estudio quisimos entender mejor a las MIPYME en situaciones atípicas como en la que nos encontramos actualmente y hemos analizado el impacto del COVID-19 en los clientes de las microfinanzas en diferentes aspectos. Con estos resultados confirmarnos que las Instituciones de Microfinanzas han desempeñado un rol fundamental en el apoyo a los clientes permitiendo la continuidad de sus negocios y generación de ingresos durante la pandemia, mediante el otorgamiento de créditos, desarrollo de productos y flexibilización de las condiciones de los préstamos en términos de plazo y tasa.



Sin embargo, también queda expuesta la necesidad de las Instituciones de Microfinanzas por desarrollar o acelerar iniciativas de transformación digital como la automatización de procesos, canales alternativos de atención al cliente, banca móvil, aplicaciones móviles y servicios financieros digitales en general para continuar operando en esta nueva realidad, dado que estas herramientas permiten mitigar los efectos adversos del distanciamiento físico y el confinamiento en la oferta de productos y servicios y en la atención de los clientes.

De igual forma, encontramos que los clientes recurrieron al ahorro como principal estrategia para enfrentar la pandemia; por lo que, mantener un fondo de ahorro ante emergencias resulta de vital importancia para solventar problemas de liquidez ante una crisis sin precedentes como la experimentada, información que también resalta la relevancia de desarrollar y ofrecer productos de ahorro por parte de las Instituciones de Microfinanzas.

El COVID-19 ha impactado drásticamente la seguridad alimentaria de los clientes de las Instituciones de Microfinanzas, derivándose en problemas de salud y nutrición; no obstante, es de considerar que previo a la pandemia la seguridad alimentaria de la región estaba sometida a una gran presión a consecuencia de desastres naturales, el cambio climático y la llegada de plagas y pestes en los países. En este sentido, las medidas para controlar o mitigar los brotes del virus han afectado las cadenas de suministro de alimentos y las restricciones y cierres de fronteras dificultaron el transporte de los alimentos; asimismo, los elevados índices de desempleo, la pérdida de ingresos y el aumento del costo de los productos obstaculizaron el acceso a los alimentos para muchas personas, principalmente aquellas de bajos ingresos. La seguridad alimentaria se convierte en un tema de interés a considerar por el sector de microfinanzas de la región.

El COVID-19 ha reforzado la importancia de los servicios financieros para ayudar a las personas a superar los efectos de la pandemia y sentar las bases para la recuperación. El contexto que cambia rápidamente presenta una oportunidad única para que las Instituciones de Microfinanzas y demás actores operando en el sector implementen otros modelos de negocios impulsados digitalmente que incorporen nuevas estrategias, productos, canales y otros aspectos para satisfacer esta demanda en evolución.





## Referencia bibliográfica

Banco Centroamericano de Integración Económica, BCIE (2020). Impacto económico del COVID-19: Un análisis para Centroamérica, Argentina, Colombia y México.

Banco Interamericano de Desarrollo, BID (2020). El impacto del COVID-19 en las economías de la región.

Committee for the Coordination of Statistical Activities, CCSA (2020). How COVID-19 is changing the world: a statistical perspective.

Secretaría de Integración Económica Centroamericana, SIECA y Secretaría Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano, SECMCA (2020). Estimación del impacto económico del COVID-19 en Centroamérica y República Dominicana.

# REDES NACIONALES AFILIADAS



**Guatemala**  
(502) 2361-3647  
redimif@redimif.org  
www.redimif.org



**El Salvador**  
(503) 2298-9989  
asomi@asomi.org.sv  
www.asomi.org.sv



**Honduras**  
(504) 2232-2311  
msalgado@redmicroh.org  
www.redmicroh.org



**Nicaragua**  
(505) 2278-8613  
direccionejecutiva@asomif.org.ni  
www.asomif.org



**Costa Rica**  
operacionesredcom@gmail.com  
www.redcom.or.cr



**Panamá**  
(507) 382-6681 / 82  
directorejecutivo@redpamif.org  
www.redpamif.org



**República Dominicana**  
(809) 549-5316  
redomif@gmail.com  
www.redomif.org.do