Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- Desempeño del emprendedor
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile



# República Dominicana Banco Adopem

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# El desempeño de nuestros emprendedores. El efecto de la Covid-19

# Resumen ejecutivo

El impacto de la crisis ha sido significativo en las microempresas y sus hogares, validando su fragilidad financiera:

- En negocios: el 76% de los clientes ha visto reducidos sus ingresos y el 43% a menos de la mitad, lo que contrasta con una caída del PIB 2020 del 6,7%.
- En hogares: el 44% ha visto totalmente afectada su capacidad de ahorro, aunque este efecto se ha mitigado de julio a noviembre (ha mejorado 12 p.p.). Este dato implica un alto impacto en la economía de los hogares, ya que la base de clientes es principalmente ahorradora (el 95% tiene perfil ahorrador).

Sin embargo, destaca su capacidad de recuperación: la apertura mejoró de un 44% en julio a un 86% en noviembre y la caída en ventas pasa de un 83% en julio a un 76% en noviembre, aunque la evolución es heterogénea por actividades.

# Nuestros emprendedores han tomado medidas efectivas:

- En sus negocios: han utilizado WhatsApp (primera medida utilizada y en su mayoría por comerciantes textiles), han realizado entregas a domicilio (utilizado sobre todo para comerciantes varios o venta ambulante) o han optado por la diversificación (colmados), lo que sugiere que tienen capacidad de adaptación.
- En sus finanzas: aunque generalmente utilizan sus ahorros como el principal mecanismo, hemos visto que ha disminuido la dependencia respecto de los mismos, ya que han recurrido a mecanismos financieros como pedir prestado o pedir apoyo familiar. Un 33% de los clientes encuestados manifiesta aun su intención de solicitar un crédito para capital de trabajo o bien refinanciar el actual, siendo éste el plan de reactivación que más clientes se plantean.
- Aprendizajes sobre el punto de venta:
   Encontramos una mayor estabilidad en aquellos negocios que se desarrollan en un local propio, posiblemente por el ahorro de costes (alquiler).

   Resulta clave ayudar a construir estos activos.

# Nuestros clientes perciben un valor añadido en las soluciones financieras ofrecidas.

- El 35% se beneficia de soluciones financieras y el 25% considera que éstas le han permitido seguir operando o cubrir gastos del hogar.
- Los negocios de personas de mediana edad han visto mitigada su capacidad de ahorro y reflejan, así, un impacto relevante.

# La reactivación, lenta y sesgada por aquellas actividades menos afectadas.

- En 2020 más de 86 mil emprendedores han renovado su crédito y 10 mil han pedido créditos nuevos.¹ De éstos, se observa una mayor reactivación en colmados y en la cadena agropecuaria, aunque un 44% de los desembolsos eran en comercio textil/zapatos. El dominicano es, ante todo, comerciante.
- Así, se mantiene un crecimiento positivo en magnitudes financieras pues, quien pide un crédito, se ve en una relativa mejor situación económica, si bien las ventas crecen a un ritmo inferior (8% frente al 22% en 2019).

•

#### Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Introducción

República Dominicana ha sido de los países menos afectados de la región de América Latina en términos de contagios y restricciones de movilidad. No obstante, en 2020, las medidas adoptadas para hacer frente a la pandemia han tenido un fuerte impacto en la economía con una caída del PIB del 6,75%. A esto se suman los altos niveles de informalidad, la falta de protección social y la limitada infraestructura sanitaria que hacen que la situación sea crítica. El empleo informal se vio más afectado por el cierre comercial impuesto por el estado de emergencia y las medidas de cuarentena. Los micronegocios, que forman parte inherente del tejido empresarial y son una fuente de sustento para muchas personas vulnerables, se encuentran amenazados económica y socialmente.

#### Medidas nacionales

Ante esta situación, el Gobierno lanzó varios programas de transferencia de fondos de emergencia para trabajadores y hogares, y pagos de servicios públicos subsidiados para poblaciones vulnerables. En marzo se lanzó el primer programa, *Quédate en Casa* para subsidiar a 1,5 millones de hogares dominicanos, identificados como pobres o vulnerables y que principalmente son informales. Estas transferencias se han mantenido o han sido implementadas a lo largo de 2020, siendo una ayuda importante para los hogares, como se concluye en las encuestas realizadas a los clientes de Banco Adopem impulsadas por la FMBBVA.

También se lanzaron los programas Fondo de Asistencia Solidaria a Empleados (FASE) I y II y PA'TI. FASE transfería DOP 8.500 mensuales a los empleados formales que hayan sido suspendidos de sus labores e impactará a más de 754.000 familias, representando una inyección de liquidez a la economía de hasta DOP 15.000 millones. PA'TI es un programa para apoyar, de manera transitoria, a los trabajadores independientes elegibles con una transferencia monetaria no condicionada que les permita contrarrestar los efectos económicos de las medidas

tomadas para frenar la propagación de la Covid-19. El Gobierno dominicano realizará una transferencia mensual de DOP 5.000 en efectivo por trabajador independiente aprobado en *PA'TI*.

En términos financieros, el Banco Central de la República Dominicana (BCRD) ha respondido a la crisis de la Covid-19 con la adopción de un conjunto de medidas destinadas a reducir las tasas de interés y brindar liquidez a las instituciones financieras, con el objetivo de aliviar la carga de las pequeñas y medianas empresas (Pymes). Estas medidas fueron acompañadas por exenciones fiscales en sectores clave como el turismo, así como prórrogas de declaraciones y pagos de impuestos para empresas y particulares.

Además, República Dominicana ha sido de los países con mejor rendimiento en términos de infraestructura digital (ocupa el puesto 19 en el ranking mundial). Ha apostado así por buscar formas de mejorar la conectividad para sus ciudadanos y mejorar los sistemas digitales de gestión pública, de acuerdo con Microscopio Global 2020.<sup>2</sup>

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Introducción

La magnitud del *shock* —tanto económico como social— generado por la Covid-19 es indiscutible. Desde marzo se pusieron en marcha diversas iniciativas para acompañar a los colaboradores y emprendedores en situación de vulnerabilidad en este proceso. Conocer el impacto de la Covid-19 sobre los hogares vulnerables era esencial. Para ello, se llevaron a cabo 2.000 encuestas, una en julio-agosto y otra en noviembre-diciembre con el objetivo de analizar:<sup>3</sup>

- El impacto de la crisis en sus negocios y hogares;
- Las medidas que han tomado para superar la crisis;
- Su grado de satisfacción con las soluciones financieras ofrecidas por las entidades del Grupo FMBBVA; y
- Su capacidad de recuperación.

Estos resultados se presentan a continuación y dan una visión de conjunto del impacto de la crisis sobre los emprendedores y se complementa con el análisis del desempeño de los clientes de crédito atendidos a lo largo de 2020 (mediante renovaciones o reestructuraciones) y los de ahorro. En ese sentido, Banco Adopem brindó apoyo al gobierno para distribuir la ayuda social. Su amplia cobertura geográfica, con 70 sucursales y 171 subagentes bancarios, contribuyó a ofrecer una atención indispensable en todas las zonas del país.

#### Detalle de las encuestas Covid-19

Se llevaron a cabo 2.004 encuestas en dos momentos diferenciados y con objetivos diferentes. En julio-agosto, para conocer el nivel de afectación y en noviembre-diciembre 2020 para ver la recuperación. Se realizó a emprendedores en los cinco países en los que está presente el Grupo FMBBVA; dos encuestas por país.

La primera encuesta se realizó con metodologías distintas por país dada la situación de crisis que dificultó el contacto con el cliente. La segunda encuesta es homogénea y coordinada centralizadamente por la FMBBVA, lo que ha permitido obtener resultados comparables entre distintas geografías y segmentos. Donde es viable, se hace una comparación entre la primera y la segunda encuesta.

Las muestras son representativas del total de clientes.

Encuesta Covid 1: Afectación	
Número de encuestas	999
Fecha de lanzamiento/cierre	23 jul./1 sep.
Margen de error/confiabilidad	4%/95%
Encuesta Covid 2: Recuperac	ión
Número de encuestas	1.005
Fecha de lanzamiento/cierre	10 nov./31 dic.
Margen de error/confiabilidad	4%/99%

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

# Introducción

### **Banco Adopem**

Apoyar a personas vulnerables en este contexto es clave y Banco Adopem, entidad microfinanciera líder en el país, facilita servicios financieros aproximadamente a 400 mil emprendedores en situación de vulnerabilidad. El banco pone a su disposición productos de crédito, ahorro, seguros, fomentando la inversión en actividades productivas y apoyándolos con reconocidos programas de formación, con el apoyo del centro de capacitación Adopem.

### **Principales magnitudes**

Clientes totales	381.746
Número de desembolsos en 2020	105.149
Personas que han recibido educación financiera	59.708
Cartera bruta (USD)	107.254.702
Desembolso medio en 2020 (USD)	895
Monto desembolsado en 2020 (USD)	94.115.999
Recursos administrados de clientes (USD)	81.775.543
Número de oficinas	70
Número de empleados	1.280

Tipo de cambio: 0.0171868

Introducción

Desempeño del emprendedor

Contexto macroeconómico

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

Bancamía, Colombia Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá Fondo Esperanza, Chile Emprende Microfinanzas, Chile

# Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Los emprendedores vulnerables buscan oportunidades para sacar a sus familias adelante y crecer. Se emplean en actividades sencillas, como la venta de ropa, la venta ambulante, colmados o servicios como peluquerías o centros de belleza. Sólo un 5% de los clientes en 2020 se emplearon en actividades agropecuarias, ya que la geografía dominicana supone un reto para desarrollar este tipo de ocupación.

Así, las mujeres empleadas en textil al por menor predominan entre los emprendedores de Banco Adopem, representando esta actividad un 47% sobre el total de clientes, y siendo el 89% mujeres. Son mujeres jóvenes, con niveles medios de educación, que desarrollan su actividad tanto en el campo como en la ciudad. Su situación de vulnerabilidad se sitúa en la media del total de clientes, alrededor del 83%.

Colmados y venta ambulante se distribuyen de forma parecida en la cartera de clientes, con porcentajes alrededor del 8%, representados por una población joven, con niveles medios de educación, en un entorno diversificado entre la ciudad y el campo, y con un perfil de vulnerabilidad similar a lo observado para el total de clientes (81%). Mientras las actividades de venta ambulante están lideradas por hombres, en los colmados la distribución de género es más equitativa.

En hostelería, pese a que es un sector minoritario (5%), con elevado porcentaje de mujeres, que desarrolla su actividad principalmente en la ciudad, son emprendedores que pese a la pandemia han seguido solicitando créditos. Aquellos hosteleros que han pedido crédito son menos vulnerables.

Un porcentaje similar al de la actividad hostelera presenta la venta de alimentos al por mayor (5%), liderada por hombres que, en mayor medida, desarrollan su actividad en el campo.

#### Perfil de los emprendedores

Total clientes de crédito vigentes a 31.12.2020

#### Venta de alimentos al por mayor 6%

Nivel de educación bajo Entorno rural

Nivel de educación medio Entorno urbano Vulnerabilidad inferior a la media

#### Venta ambulante 9%

Nivel de educación medio Entorno urbano-rural Vulnerabilidad en niveles medios

#### Textil al por menor 33%

Mujeres jóvenes Nivel de educación medio-alto Entorno urbano Vulnerabilidad superior a la media

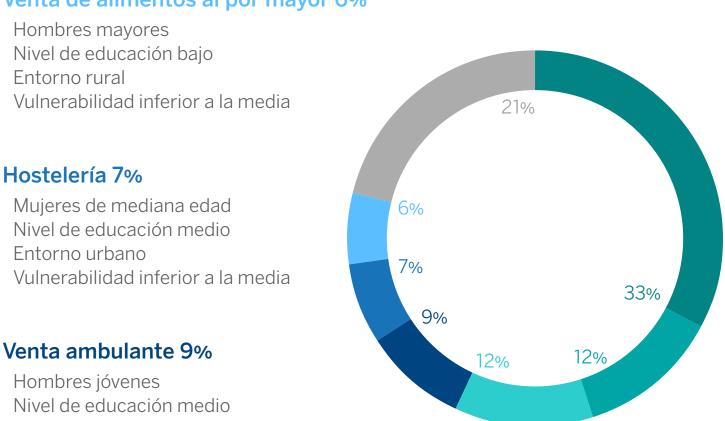
#### Colmado/farmacia 12%

Hombres y mujeres mayores Nivel de educación bajo Entorno urbano-rural Vulnerabilidad en niveles medios

#### Otro comercio al por menor 12%

Hombres de mediana edad Nivel de educación medio Entorno urbano Vulnerabilidad inferior a la media

Resto de actividades 21%



Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

# Cómo calculamos la vulnerabilidad económica

Precio de la canasta básica



Aquellos emprendedores cuyos negocios no llegan a generar ingresos suficientes para adquirir esta canasta básica se consideran extremadamente pobres. Los que pueden comprar la canasta básica pero no pueden pagar ciertos bienes y servicios, vestuario y vivienda, se consideran económicamente pobres. El precio de este último conjunto de bienes se representa por la línea de pobreza. En el caso de República Dominicana, asciende a USD 84 (DOP 4.911) en zonas rurales y USD 95 (DOP 5.516) en zonas urbanas.

Sin embargo, la categoría donde se encuentra el mayor porcentaje de clientes es la formada por los vulnerables. Éstos son emprendedores que, aun no siendo pobres, tienen una elevada volatilidad de ingresos y cualquier imprevisto puede hacerles caer en la pobreza. El límite para entrar en esta clasificación es que tengan excedentes per cápita por debajo de tres veces la línea de pobreza. Así, el 81% de los clientes de crédito se encuentra bajo esta franja.

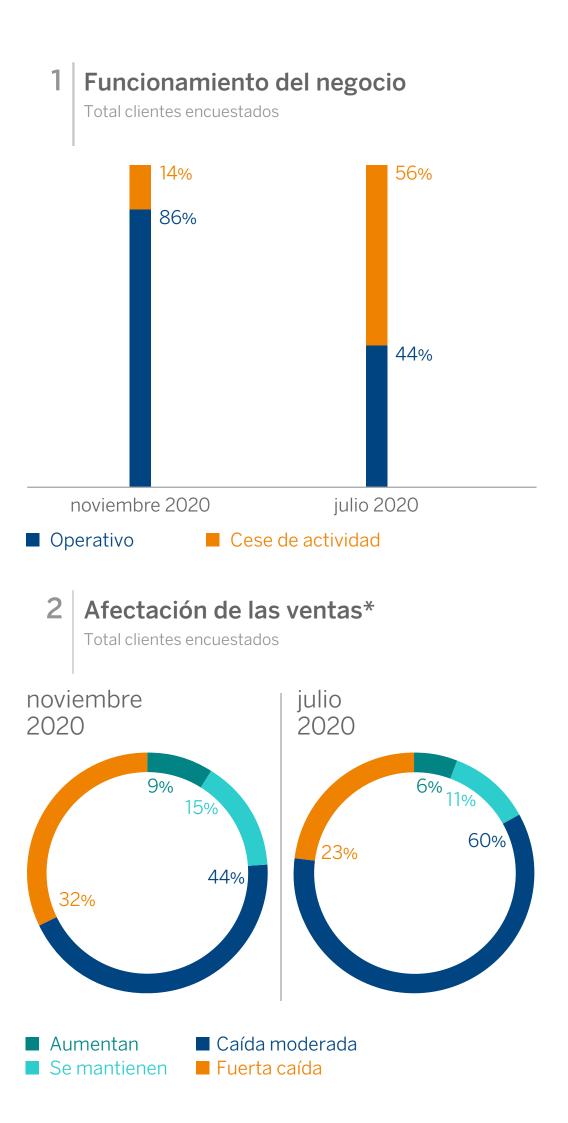
### Impacto de la Covid-19 en sus negocios

Las restricciones de movilidad y distintas medidas adoptadas por el gobierno han afectado a los ingresos de la mayoría de las personas, particularmente de segmentos vulnerables que dependen de negocios informales para su sustento. Para conocerlo en más detalle, se realizaron dos encuestas, que permite profundizar sobre la magnitud del impacto en los ingresos de los negocios y hogares.

#### Apertura y caída en ventas

En los distintos momentos de la crisis, muchos negocios no pudieron seguir operando: en julio, El 56% ha tenido que cerrar su negocio debido a la crisis, y para los que se mantienen operativos, un 23% ha experimentado fuertes caídas en las ventas. En noviembre, vemos que el cese de actividad afecta únicamente al 14% de los clientes, claro síntoma de la recuperación de la actividad, observándose que el 24% de los negocios operativos mantiene o mejora el nivel de ventas previo a la crisis. Además, un 2% ha tenido que cerrar definitivamente, si bien este es el menor porcentaje de cierre definitivo de todas las entidades del Grupo FMBBVA (4% de media), sugiriendo una mayor resiliencia.

<sup>\*</sup> Se analiza la variación de ventas durante el periodo Covid, desde marzo (el estallido) hasta julio y noviembre, respectivamente. Se aplica este criterio a lo largo de todo el documento cuando se habla de afectación de ventas.



Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

#### Perfiles más afectados

El grado de afectación es diferente por actividad económica, aunque en República Dominicana es el país donde la diferencia es menos apremiante.

"Comercio al por menor de productos textiles/calzado" y "Servicios de comidas" son las actividades más afectadas, estando la primera sobre-representada y siendo la de mayor peso en el total de clientes. Como en los demás países de la región, han sufrido mayores restricciones y por tanto, se han visto más afectadas en términos de ingresos.

Los colmados, al inicio de la crisis (julio) eran los que menos cese de actividad tenían (60% abiertos frente al 44% del total) y se reactivaron rápidamente, pues en noviembre-diciembre, un 92% estaba abierto. No obstante, han sufrido una significativa caída en ventas a lo largo de todo este periodo: la de mayor caída, tras los comerciantes textiles (la actividad más afectada).

Esto se debe en parte, a que la población local compró en mayor proporción en supermercados y grandes superficies durante los últimos meses ya que (i) tenían más variedad y temporalmente mejores precios y (ii) las ayudas ofrecidas por el gobierno para comparar bienes esenciales solo eran canjeables en estos espacios (temporalmente).

Las actividades menos afectadas han sido los cultivos, que daban sustento a familias rurales, el pequeño comercio de productos varios (venta por catálogo o pequeñas tiendas, que tienen productos de temporada y por tanto, se reactivan rápidamente) y los centros de belleza. Este servicio, esencial para dominicanas, pese a tener un alto grado de cierre en julio (78%) son las de mayor velocidad de recuperación (94% abierto en diciembre, el porcentaje más alto de todas las actividades) y menor disminución de ventas en comparación con otras actividades. Han podido adaptarse rápidamente, pese a la duración de las restricciones, al realizarse el servicio a domicilio.

Se crean así tres categorías de negocios afectados, en función de su apertura y disminución de ventas:

# 3 Agrupación de sectores por nivel de afectación de la pandemia

Total clientes encuestados

#### ■ Impacto fuerte

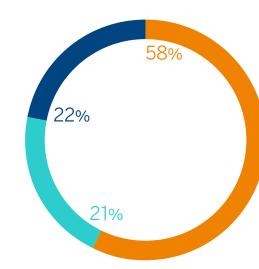
- Hostelería
- Textil al por menor
- Venta alimentos al por mayor

#### ■ Impacto significativo

- Colmado/farmacia
- Venta ambulante
- Otros servicios

### ■ Impacto moderado

- Comercio al por menor varios
- Centros de belleza
- Cultivos



Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

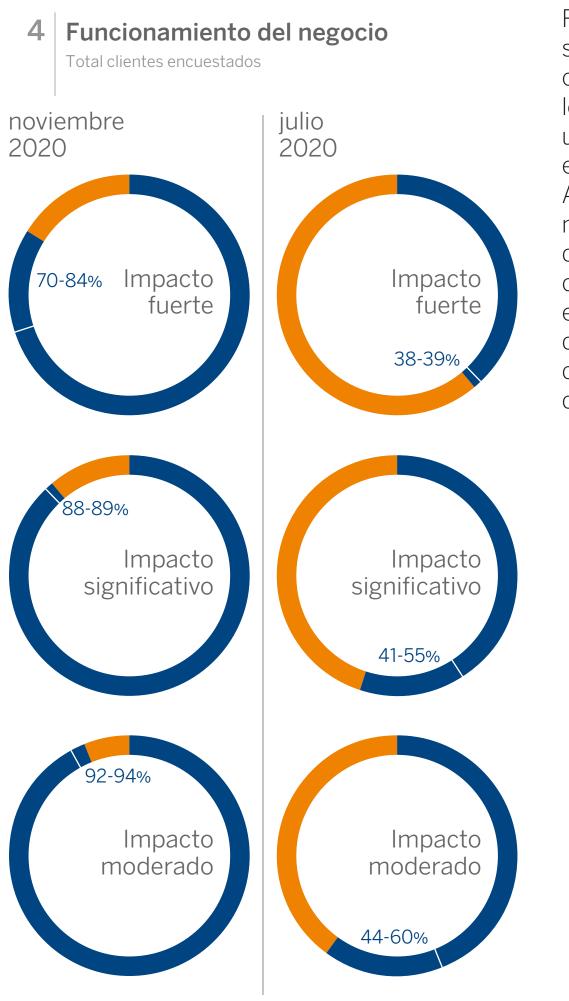
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

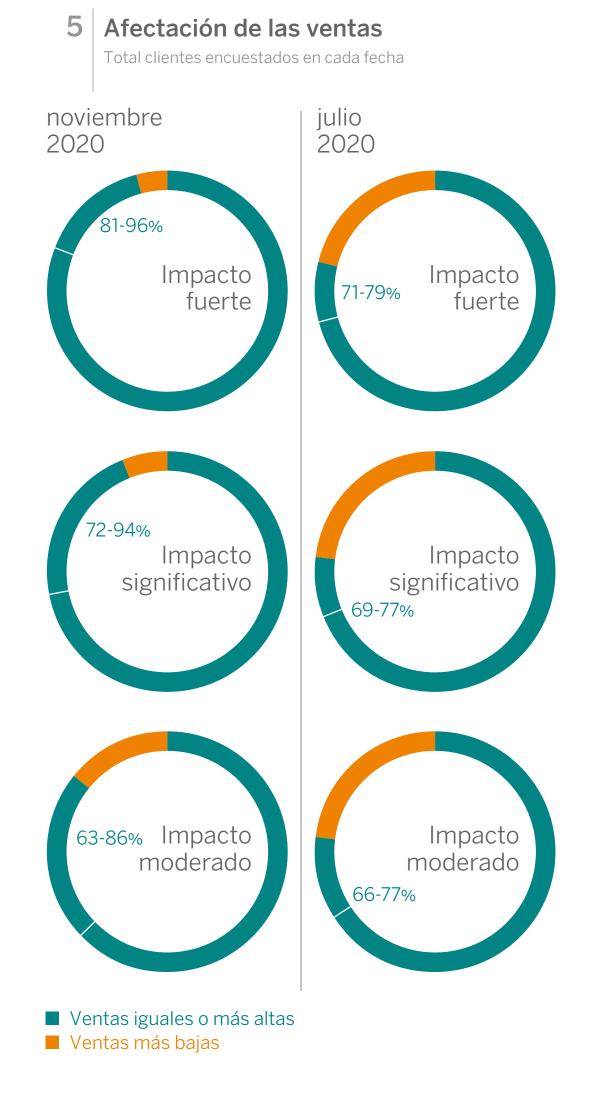
# Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos



Operativo

■ Cese de actividad

Por edad, se observa una ligera correlación que suaviza el impacto cuanto mayor es la edad del cliente. Frente al 18% de cierre que manifiestan los negocios del segmento joven, encontramos un 12% de cierre en mediana edad, y un 10% en negocios dirigidos por mayores de 65 años. Así mismo, el cliente de mediana edad es el que mejor comportamiento presenta en los negocios que permanecen abiertos, donde un 26% consiguen que sus ventas no hayan bajado durante el periodo Covid (marzo-octubre). En el caso de jóvenes y mayores de 65 años, el porcentaje de negocios que no ven afectadas sus ventas desciende a un 22% y un 21% respectivamente.



Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

# Breve nota sobre las barreras a las que se enfrentaron

A diferencia de los demás países, los clientes dominicanos son los que menos tenían: el 69% de los clientes encuestados manifiesta haber tenido que hacer frente a algún tipo de barrera o dificultad durante el periodo de crisis (frente al 79% del Grupo FMBBVA).

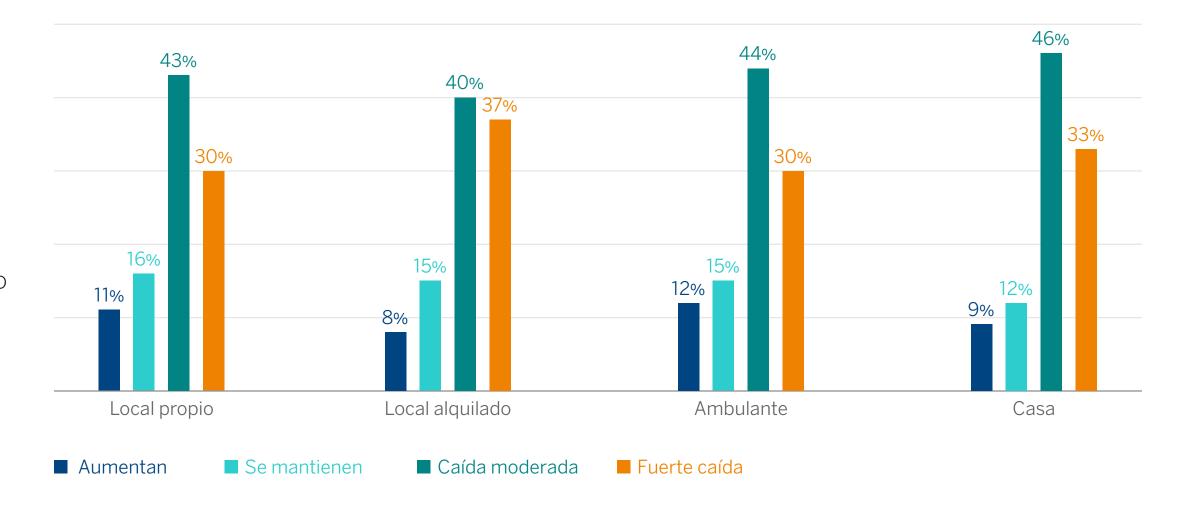
- Los problemas económicos, con un 37% de negocios afectados, son los obstáculos más importantes a salvar por los emprendedores, principalmente "No tener dinero para comprar materia prima/insumos" declarado por el 14% de los encuestados, seguido de "Mis clientes no tienen dinero" con un 12%. Estos problemas económicos presentan especial incidencia en el "Comercio al por menor de textiles/calzado".
- La segunda categoría en orden de importancia la constituyen las restricciones impuestas por el gobierno, que afectan a un 14% de los encuestados, y cuya incidencia se acentúa en actividades como "Servicios de comidas" y "Peluquerías y centros de belleza", con un 27% y 20% de afectación respectivamente.
- La necesidad de adaptación del negocio, con un 10% de los clientes encuestados han manifestado atravesar dificultades para llevar a cabo esta adaptación, se sitúa como la tercera categoría más declarada. De nuevo, "Peluquerías y centros de belleza" se presenta como una de las actividades más afectadas requiriendo acometer adaptaciones en sus instalaciones.

# Puntos de venta, un elemento clave para su progreso

Las encuestas revelan que el punto de venta ha sido determinante para afrontar la crisis: aquellos emprendedores que venden en un local propio han conseguido mitigar el shock de disminución de ventas, frente a aquellos que venden en un local alquilado o de manera ambulante.

En efecto, si analizamos la evolución de las ventas en los negocios que permanecen activos, encontramos una mayor estabilidad en aquellos que se desarrollan en un local propio.

## Evolución de las ventas del negocio, por punto de venta



Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

Para completar el análisis se ha profundizado en el perfil y actividad de los clientes por punto de venta, observando que el domicilio y la venta digital son puntos de venta en los que destaca la mujer. El hombre predomina en puesto ambulante, pero sobre todo locales, ya sean propios o alquilados. A medida que aumenta la edad del cliente hay más propensión al local frente al trabajo en domicilio así como también al régimen de local en propiedad frente al alquiler, posiblemente por la capacidad de acumular activos. Este es un reflejo de la importancia de invertir en activos para mejorar la resiliencia.

La venta digital es un canal prácticamente reservado al sector joven, como observado en otros países y es poco utilizado (5%). La evidencia en Chile<sup>4</sup> sugiere que los canales digitales mitigan la disminución de ventas, y por tanto, nos anima a seguir invirtiendo en el uso de herramientas digitales así como en la educación digital.

El análisis por actividad pone de manifiesto que el "Comercio al por menor de textil/ calzado" y la "Venta ambulante" son las actividades más proclives a ser desarrolladas desde el domicilio, debido tanto a la alta participación de la mujer en la mismas, como a la delicada situación por la que atraviesan. "Colmados", "Peluquerías y centros de belleza" son actividades desempeñadas principalmente en locales o en casa, destacando en el caso de los locales, los propios en el caso de colmados y alquilados en el caso de peluquerías.

## 7 Tipo de local de venta, por perfil

Total clientes encuestados a noviembre de 2020

		Gér	nero		Edad	I
Punto de venta	Encuesta	Mujeres	Hombres	Jóvenes	Mediana	Mayores
Mercado	2%	2%	4%	2%	3%	0%
Local propio	19%	16%	27%	14%	23%	21%
Local alquilado	19%	15%	27%	18%	20%	15%
Venta digital (web, otro)	5%	6%	3%	10%	2%	0%
Intermediario	2%	1%	5%	3%	2%	2%
Puesto ambulante	13%	12%	16%	11%	14%	15%
Casa	39%	48%	17%	42%	36%	46%
Otro	0%	0%	1%	0%	0%	2%

#### Tipo de local de venta, por actividad

Punto de venta	Total	Textil/ calzado	Colmados	Comidas	Ambulante	Peluquerías
Mercado	2%	1%	2%	0%	4%	0%
Local propio	19%	17%	38%	22%	18%	10%
Local alquilado	19%	15%	22%	27%	26%	32%
Venta digital (web, otro)	5%	8%	0%	0%	6%	2%
Intermediario	2%	1%	2%	0%	7%	2%
Puesto ambulante	13%	12%	7%	9%	15%	14%
Casa	39%	46%	30%	42%	24%	40%
Otro	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

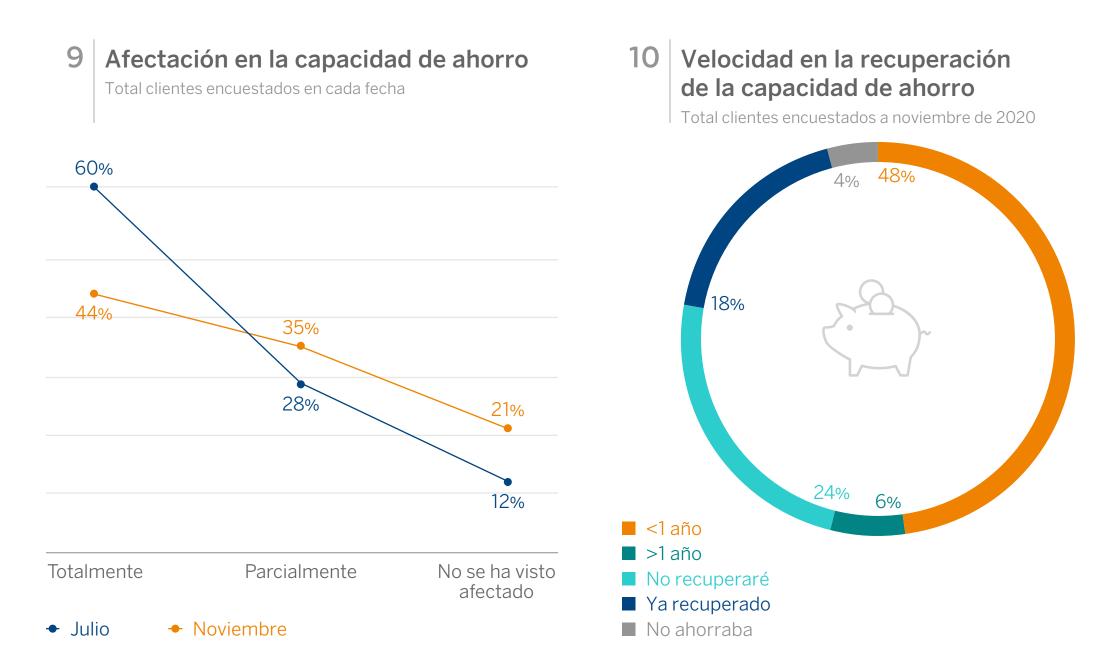
#### Impacto de la Covid-19 en sus hogares

Ante la situación de estrés financiero, los hogares empezaron por utilizar sus ahorros. A medida que la crisis perdura, han buscado formas alternativas de conseguir ingresos.

# Afectación en la capacidad de ahorro de los hogares

El 44% de encuestados dice haber visto totalmente mermada su capacidad de ahorro como consecuencia de la crisis, una mejora significativa con respecto a agosto, donde el 60% lo declaraba. Esto es especialmente relevante ya que un 95% de los clientes atendidos por Banco Adopem serían ahorradores.

Además, se aprecia un elevado grado de discriminación según la evolución de sus ventas. En aquellos negocios que no han sufrido un impacto negativo por la crisis, es decir, los que mantienen o incrementan ventas, el 19% de los clientes manifiestan sufrir una afectación total de ahorro. Este nivel de afectación se incrementa hasta un 62% en el caso de clientes cuyos negocios atraviesan serias dificultades o bien han tenido que cerrar. Este análisis pone de manifiesto lo sensible que es la capacidad de ahorro de los clientes a la crisis Covid-19. Afortunadamente, los emprendedores son optimistas: el 48% espera poder recuperar su capacidad de ahorro en menos de un año.



# 11 Afectación en la capacidad de ahorro, por bajada de ventas

			Evolución de ventas			Negocio
	Total	Aumentan	lgual	Regular	Malo	cerrado
Totálmente	44%	18%	20%	37%	59%	68%
Parcialmente	35%	34%	31%	44%	29%	23%
No se ha visto afectada	21%	48%	49%	19%	11%	9%
Clientes que ahorran	95%	95%	97%	94%	96%	95%
Peso en la encuesta	100%	8%	13%	37%	28%	14%

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

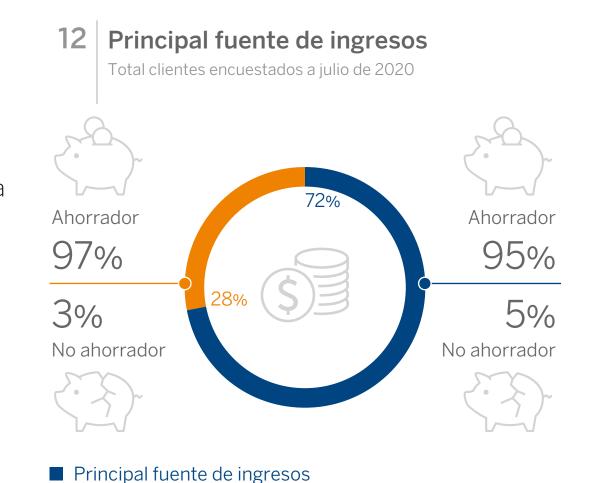
# Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

### El negocio, principal fuente de ingresos

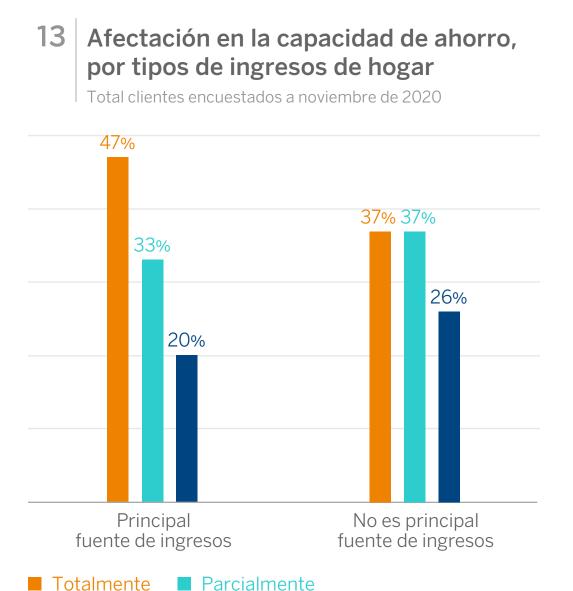
Para el 72% de los hogares, el negocio es la principal fuente de ingresos del hogar,<sup>5</sup> siendo, en su mayoría, la única fuente de ingresos: el 51% de los clientes declaran no tener ingresos adicionales a los generados por su negocio. Esto aplica en mayor medida para hombres de edad avanzada.

Así, en los hogares en los que el negocio no es la principal fuente de empleo donde el 97% de los encuestados presenta hábitos de ahorro, frente al 95% cuando el negocio es la principal fuente de ingresos. Además, el 47% de los hogares ahorradores con el negocio como principal fuente de ingresos ven mermada la capacidad de ahorro en su totalidad, frente al 37% de los hogares que tienen ingresos adicionales. Esto denota mayor vulnerabilidad para aquellos hogares cuyos negocios son el sustento económico.

Por ello, la crisis ha sido especialmente relevante para la mayoría de nuestros emprendedores. Cuanto mayor es el descenso de las ventas mayor es el impacto en ahorro del hogar, respetando así la lógica económico-financiera del negocio como generador de ahorro familiar.



■ No es principal fuente de ingresos



■ No se ha visto afectada

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos

### Impacto en la mujer

Dado el alto grado de participación de la mujer en actividades con mayores restricciones, el impacto de la crisis ha sido significativo sobre ellas en términos de cierre, sobre todo en una fase inicial, pero mayor en disminución de ventas.

Apertura. La tasa de cese de actividad de la mujer se sitúa en un 60% (según la encuesta de afectación llevada a cabo en agosto), 13 puntos porcentuales por encima de la del hombre, que se situaba en 47%. En noviembre, se observa una drástica reducción de esta brecha evidenciando la fuerte recuperación de la mujer, cuya cese de actividad se reduce al 15% frente al 12% del hombre.

Caída en ventas. No obstante, el ritmo de recuperación de ventas en la mujer es más bajo. Mientras el 32% de los negocios abiertos liderados por hombres han conseguido mantener durante el periodo de crisis, e incluso mejorar, los niveles de ventas previos a la pandemia, tan sólo 20% de los emprendimientos femeninos lo consiguen.

La principal causa de este peor comportamiento en la evolución de ventas de la mujer se debe a su alto grado de participación en actividades como "Comercio al por menor de productos textiles/calzados" y "Servicios de comidas" que, no sólo presentan las mayores tasas de inactividad, con un 15% y un 30% respectivamente, sino que también lideran en el sector de las fuertes caídas de ventas.

#### Afectación en la capacidad de ahorro.

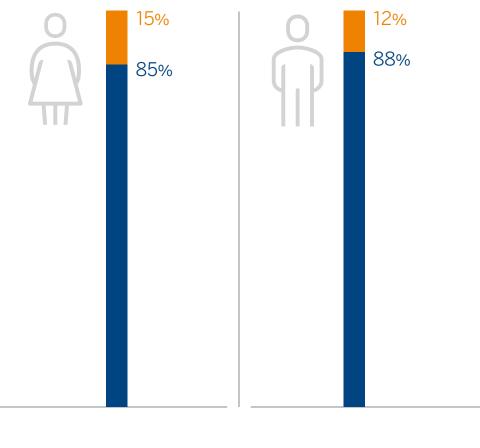
Evaluando el impacto de la crisis sobre el segmento de clientes ahorradores, observamos que la presencia del perfil ahorrador en la mujer es ligeramente superior que en el hombre, sin embrago, sufre un mayor impacto, declarando el 46% de las mujeres que la merma de capacidad de ahorro es total, frente al 39% de los hombres.

Un aspecto interesante en el análisis de este impacto son los alivios financieros proporcionados por Banco Adopem a través de refinanciaciones. Observamos que, si bien estas ayudas, no son

determinantes en el caso de la mujer, para la continuidad de la actividad, sí condicionan significativamente su capacidad de ahorro: el grado de afectación en la capacidad de ahorro de la mujer cuando recibe ayuda estatal se reduce del 50% al 38%. Sin embargo, cuando la mujer ve afectada su capacidad de ahorro por la crisis, ya sea total o parcialmente, manifiesta tener unas perspectivas de recuperación más pesimistas que el hombre.

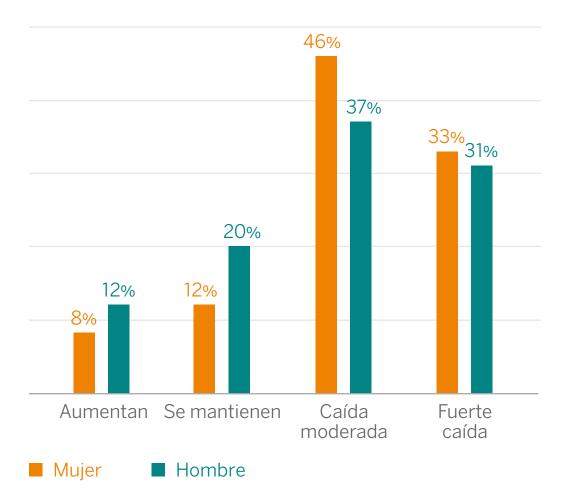


Total clientes encuestados en cada fecha



Negocio abiertoNegocio cerrado

# Afectación de ventas, por género



Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Qué medidas han tomado los emprendedores

Fieles a su estilo de vida y acostumbrados a imprevistos, los emprendedores han adoptado:

- Nuevas formas de incrementar los ingresos del hogar o de reactivar sus negocios —medidas financieras— y/o
- Medidas que permitan reiniciar el negocio o suavizar el impacto —medidas de adaptación del negocio.

## 6 Medidas adoptadas e impacto en ventas

Total clientes encuestados a julio de 2020

	Evolución de ventas			
Medidas adoptadas	lgual	Regular	Malo	
Ninguna, sigo operando	14%	62%	24%	45%
Aproveché las prórrogas de las entidades financieras	0%	33%	67%	2%
Gestiono mis clientes por WhatsApp	13%	73%	14%	20%
Implementé entregas a domicilio/venta en casa	9%	67%	24%	16%
Diversifiqué mi negocio	9%	82%	9%	8%
No he podido trabajar/vender	9%	34%	56%	8%
Peso en negocios abiertos	12%	64%	24%	

### Medidas de adaptación del negocio

Las medidas de adaptación han variado ligeramente entre países y en el tiempo. En República Dominicana, tanto por el perfil de cliente como el tipo de negocios, predomina el uso de WhatsApp o *delivery* como medida tomada, especialmente entre emprendedores más afectados. En cambio, la diversificación se adopta sobre todo entre los colmados.

Entre las medidas de adaptación de negocio más populares se encuentran la gestión de clientes por WhatsApp, implementada por un 20% de los clientes que conseguían mantener abierto su negocio en el inicio de la crisis, seguida de las entregas a domicilio, adoptada por un 16% de los emprendedores.

Analizando el impacto sufrido en las ventas durante el periodo con el índice de paralización de actividad más elevado, se observó que, la gestión de clientes por WhatsApp propiciaría una mejora con respecto al comportamiento promedio, reduciendo en 10 puntos porcentuales (de 24% a 14%) el colectivo de clientes que manifestaron afrontar una mala situación. Esto ha sido una práctica habitual en todos los países.

La diversificación del negocio, medida adoptada tan sólo por el 8% de los clientes que mantenían abierto su negocio, si bien no les permitía mantener el nivel de ventas, era la medida que mayor efectividad demuestra a la hora de suavizar su caída. Tan sólo el 9% de los clientes que diversificaron su negocio declaraban en la encuesta de afectación encontrarse en una mala situación, frente al 24% observado en el total de encuestados.

El uso de WhatsApp y el delivery son las medidas más comunes para afrontar las restricciones al inicio de la pandemia

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Qué medidas han tomado los emprendedores

#### Adopción de medidas por actividades y perfiles

#### WhatsApp

- La gestión de clientes por WhatsApp es una medida especialmente implementada en el "Comercio al por menor de textil y calzado", donde observamos que el 17% de los clientes la adoptan. También las "Peluquerías y centros de belleza" serían una actividad en la que su presencia, un 15% es superior al promedio. Claramente los "Colmados" son los que menos la emplean, situándose en un 2% la tasa de utilización.
- Es una medida mucho más popular entre las mujeres, observando que un 15% de las mujeres adoptan esta medida, frente al 6% de los hombres. A su vez, son los jóvenes quienes más implementan esta medida, situándose en un 20% la tasa de implementación en el colectivo de menores de 35 años, frente a un 9% en mediana edad y el 0% en mayores de 65 años.

#### **Entregas a domicilio / Delivery**

- La entrega a domicilio o venta en casa es una medida que tiene más éxito en los comercios al por menor de otros productos y los clientes que se dedican a la venta ambulante.
- Es, por tanto, una medida ligeramente inclinada al género masculino, un 12% de los hombres la adoptan frente al 9% de las mujeres

# 17 Medidas adoptadas

Total clientes encuestados a noviembre de 2020

Medidas adoptadas	Encuesta	
Ninguna, sigo operando	20%	
Aproveché las prórrogas de las entidades financieras	2%	
Gestiono mis clientes por WhatsApp	13%	Especialmente relevante en comercio textil/calzado
Implementé entregas a domicilio/venta en casa	10%	
Diversifiqué mi negocio	5%	Especialmente relevante en colmados
No he podido trabajar/vender	51%	

La mujer es claramente más activa diseñando planes de acción para superar la crisis, lo que sin duda está condicionado por el mayor impacto sufrido

#### Diversificación del negocio

- Los colmados son especialmente propensos a diversificar su actividad, observando que un 11% de estos negocios la implementan, frente al 4% promedio de la encuesta.
- Con respecto a la diversificación de negocio, podemos afirmar que los clientes de mediana edad son más propensos a adoptarla.

Planes de recuperación. La adaptación del negocio es la segunda medida más solicitada (tras solicitar un crédito) para reactivarse mediante la reinvención, ya sea cambiando de actividad o añadiendo nuevos giros. Un 17% de los clientes encuestados estaría pensando en implementar este tipo de plan, un 2% en espera de la concesión de un crédito para acometer dicha adaptación.

En tercer lugar se encuentran los planes relacionados con la captación de nuevos clientes a través de ofertas y promoción de productos en redes sociales, declarados por un 15% de los emprendedores, siendo aquellos que han conseguido mantener las ventas, y especialmente mujeres, las que más la adoptarían. La mujer es claramente más activa diseñando planes de acción para superar la crisis, lo que sin duda está condicionado por el mayor impacto sufrido.

•

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Qué medidas han tomado los emprendedores

# Medidas financieras adoptadas por los emprendedores

En la mayoría de los contextos, las personas recurrieron a sus ahorros como principal mecanismo, lo que sugiere que están cumpliendo con el propósito de suavizar el consumo.

Con respecto a julio, vimos disminuir la dependencia de los ahorros y más clientes recurrieron a múltiples mecanismos de supervivencia o de reactivación del negocio, como pedir prestado a una entidad financiera o a prestamistas, lo que sugiere que su colchón de ahorros se había agotado. Por ejemplo, el uso de ahorros, medida a la que recurrían los clientes de manera prioritaria en julio, pasó de un 31% a esa fecha, a un 25% en noviembre; aumentando en cambio, el pedir prestado (el 28% de los clientes pide prestado en noviembre, frente al 22% en julio).

La propensión a usar ahorro o pedir préstamo aumenta a medida que crece el grado de afectación de las ventas, pues los clientes aspiran a poder reactivar los negocios. Así, un 33% de los clientes encuestados manifiesta aún su intención de solicitar un crédito para capital de trabajo o bien refinanciar el actual, siendo éste el plan de reactivación que más clientes se plantean.

En situaciones de especial estrés financiero, casos en los que el emprendedor se ve obligado a cerrar su negocio, un 16% de los clientes declaran haber optado por un nuevo trabajo como fuente de ingresos alternativa, sugiriendo un aumento de trabajos informales.

## 18 Acciones financieras adoptadas

Total clientes encuestados a noviembre de 2020

Acciones para afrontar la crisis	Total
Encontrado trabajo nuevo/adicional	16,1%
Financieras	53,4%
Usado ahorros	24,8%
Pedido dinero prestado (sin especificar)	0,2%
Pedido dinero prestado a IMF o banco	11,9%
Pedido dinero prestado a un amigo o familiar	8,8%
Pedido dinero a un prestamista	7,5%
Pedido alivio a entidad financiera	0,2%
Financieras (sin especificar)	0,1%
Vendido activo	3,4%
Vendido activo del negocio (activo productivo)	1,1%
Vendido activo del hogar (activo personal)	2,3%
No emprende ninguna acción	27,0%
Clientes que emprenden acciones financieras	73,0%

Un 33% de los clientes encuestados manifiesta aún su intención de solicitar un crédito para capital de trabajo o bien refinanciar el actual, siendo éste el plan de reactivación que más clientes se plantean

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- ·Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Qué medidas han tomado los emprendedores

Planes de reactivación. El cliente ahorrador, como era de esperar, es el cliente que menos consideraría la opción de refinanciar su deuda o solicitar un nuevo crédito. En porcentajes observamos que frente al 34% promedio en los clientes que no han adoptado medidas o manifiestan haber solicitado un préstamo previamente, tan sólo el 27% de los clientes que han hecho uso de ahorros pedirían un crédito o su refinanciación.

### 19 Planes futuros de reactivación

Acciones para afrontar la crisis	Total
Adaptación del negocio	17,0%
Cambiar de giro (reinventar el negocio)	10,2%
Añadir otro giro al actual	4,9%
Buscar flexibilidad con mis proveedores	1,2%
Ofertas para promocionar mis productos	0,7%
Promoción de productos en redes sociales	14,5%
Solicitar un crédito	22,1%
Pagar los costes fijos del negocio	2,9%
Comprar insumos/mercancías	14,8%
Pagar deudas con proveedores	0,4%
Pagarcuentas del hogar	0,8%
Cambio de actividad/nuevo negocio	2,2%
Otro	1,0%
Refinanciar su crédito	10,6%
No tiene planes	34,0%
Otros	1,9%
Clientes que emprenden acciones financieras	66,0%

•

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Qué medidas han tomado los emprendedores

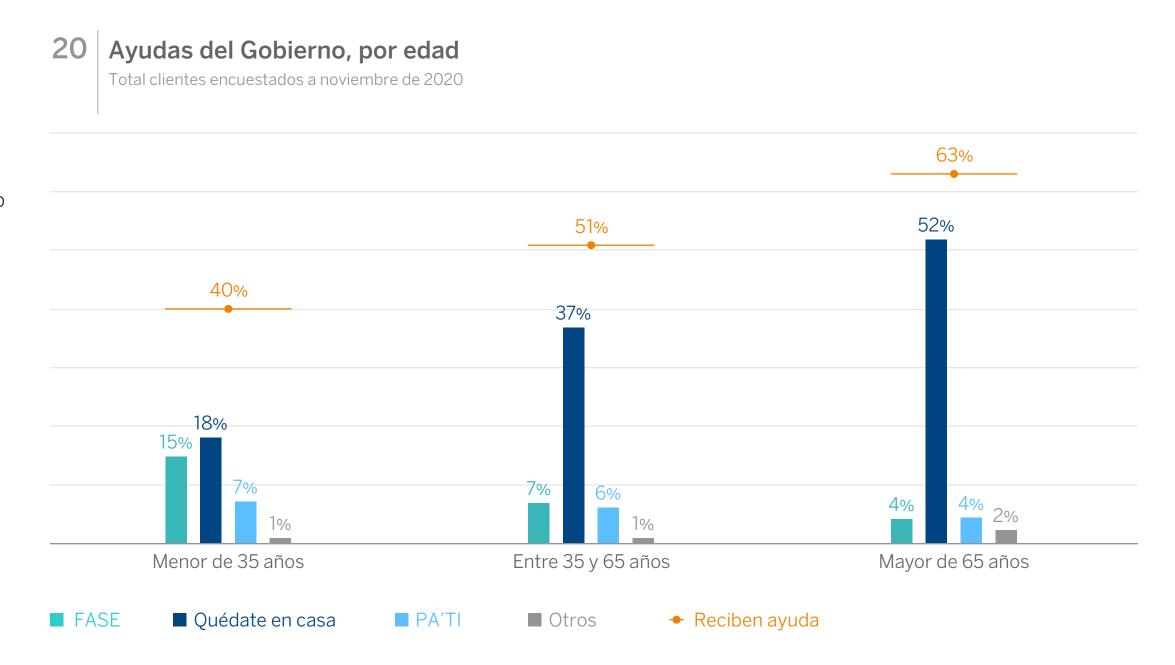
#### La canalización de las ayudas del gobierno

Un 47% de los emprendedores ha recibido alguna ayuda del gobierno, y como es de esperar, el colectivo que presenta mayor cobertura de estas ayudas estatales es el de mayores de 65 años (63% de clientes beneficiados, seguido del colectivo los de mediana edad; 51% y el 40% de los jóvenes).

Es difícil evaluar la efectividad de estas ayudas. No obstante, se evidencia que el colectivo de mediana edad ve suavizado el impacto de la crisis en su capacidad de ahorro en aquellos casos en los que se benefician de algún tipo de ayuda pública.

La encuesta de recuperación muestra a la mujer como clara beneficiaria de estas ayudas (49% declaran haber recibido algún tipo de ayuda gubernamental frente al 42% de los hombres). Tras esta brecha de siete puntos porcentuales se encuentra el sesgo femenino observado en los programas *PA'TI y Quédate en casa*. En la siguiente figura se desglosan estos porcentajes por tipo de ayuda.

Dada la dificultad para hacer llegar estas ayudas a la población vulnerable, las entidades microfinancieras han sido un aliado clave en la distribución de éstas. Más de 3.514mil personas se han beneficiado de una ayuda del Estado a través de las cuentas de ahorro que se formalizaron con Banco Adopem por un monto de DOP 133.580.000 de fondos depositados de junio-diciembre 2020.



Banco Adopem ha canalizado ayudas del Estado para más de 3.500 personas gracias a su gran capilaridad y solidez institucional

## Soluciones financieras ofrecidas

#### Breve descripción de las soluciones ofrecidas

Como en todos los países, en una primera fase, al inicio de la pandemia se instrumentaron **períodos de gracia** para postergar la obligación de atender sus pagos a aquellos clientes que se encontraban al día en sus créditos, atendiendo al contexto de confinamiento y desplome de la actividad económica de aquel momento. En mayo, un 16% de la cartera tenía periodos de gracia.

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# Qué medidas han tomado los emprendedores

En una fase posterior, una vez reanudada parte de la actividad económica, se realizó una aproximación individualizada a los clientes para identificar su situación y necesidades en ese momento: nivel de reactivación de su actividad económica, nivel de afectación de su núcleo familiar y de negocio, expectativas y necesidades de crédito, entre otras consideraciones, para de esta forma ofrecer el alivio financiero más adecuado para el cliente en su realidad post-pandemia.

Banco Adopem lanzo por primera vez en su historia [dos] nuevas estructuras de crédito

—reestructuraciones8 y refinanciaciones9—

—reestructuraciones<sup>8</sup> y refinanciaciones<sup>9</sup>— medidas de flexibilización y acompañamiento para seguir dando apoyo a sus clientes en un contexto de incertidumbre general. En comparación con los demás países del Grupo, la adopción de estas medidas ha sido reducida, denotando una adaptación cultural, todavía en progreso.

#### Valoración de las soluciones financieras

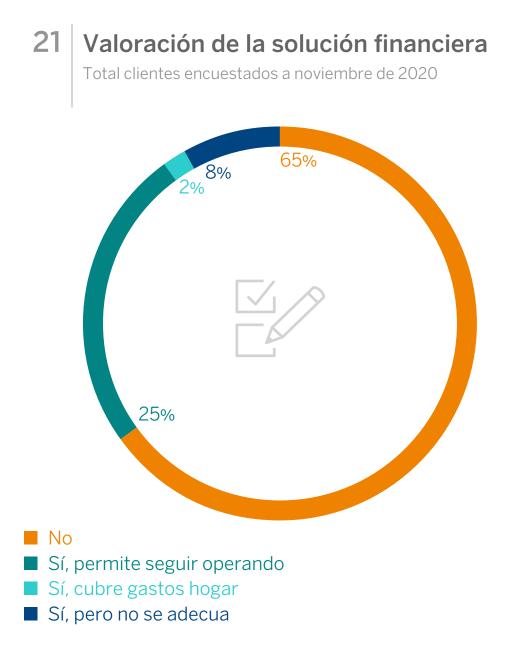
El 35% de los clientes encuestados declaran haberse beneficiado de una solución financiera por parte de Banco Adopem durante la crisis y para casi todos (25%) este alivio les permitió seguir operando.

El segmento de mediana edad, con un 43% de clientes refinanciados, no sólo es el más beneficiado por este tipo de ayudas (frente al 23% joven), sino que es el que mejor aprovecha estas medidas para mantener su operatividad.

En efecto, se observa que la probabilidad de mantener abierto el negocio con el mismo nivel de ingresos es mayor en el colectivo de clientes beneficiados por este tipo de ayudas. Así mismo, el porcentaje de negocios que sufren un fuerte deterioro de ventas se reduce ligeramente en el colectivo de clientes que se acogen a este tipo de soluciones diseñadas.

Se observa también que los alivios recibidos por los clientes a través de refinanciaciones atenúan el impacto negativo de la crisis en su capacidad de ahorro. De nuevo el segmento de mediana edad, no sólo es el que mejor optimiza su rendimiento operativo a través de estos alivios, sino que también consigue prevalerse de estas medidas para minimizar el impacto de la crisis en su capacidad de ahorro: el 51% de los clientes de mediana edad no refinanciados declaran sufrir una afectación total de su capacidad de ahorro, en el caso de los refinanciados este porcentaje se reduce hasta un 35%. En el caso de jóvenes esta brecha es de 10 puntos porcentuales. En el caso de la mujer, se observa que el impacto de los alivios atenuando el deterioro de su capacidad de ahorro es algo mayor que en el hombre.

Los alivios recibidos por los clientes a través de refinanciaciones atenúan el impacto negativo de la crisis en su capacidad de ahorro



Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia
Financiera Confianza. Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

# El desempeño de los emprendedores atendidos

A medida que la economía se fue reactivando, los comerciantes se han ido reincorporando a su actividad económica. Después de que comenzara la pandemia, la demanda de crédito ha sido mayor en actividades que ofrecen bienes esenciales, en torno a la cadena alimenticia. Así, la venta de comida y bebidas, los pequeños quioscos y tiendas, y el sector agropecuario en general (ganadería, cultivos) son los protagonistas y precisamente quienes menos se han visto afectados por la crisis. A medida que se normaliza la situación (4T20), los negocios se reactivan y recuperan un perfil 'tipo' (comercio al por menor, urbano).

En comparación con otros países en los que opera el Grupo FMBBVA, la reactivación ha sido más lenta con más de 96mil emprendedores atendidos, lo que supone un 42% menos que en 2019, si bien en términos de monto desembolsado, este porcentaje se reduce al 30%, **observando un aumento** relativo del aumento del crédito medio.

El acusado descenso en los desembolsos de 2020, debido a la crisis, no se manifiesta de manera homogénea atendiendo a la actividad económica de los clientes, presentando las siguientes particularidades:

- Los colmados son los negocios que menos afectados se han visto por la contracción del crédito en 2020 (hay una reducción del 30% en términos de clientes) y un crecimiento del crédito medio anual por cliente del 19%, pasando de USD 1.038 en 2019 a USD 1.240 en 2020.
- Las actividades ligadas al sector agropecuario, también han presentado una buena reactivación, tanto actividades propias del sector agropecuario (cultivos y ganadería) como el comercio al por mayor de productos agropecuarios:
- El crédito medio anual por cliente destinado al sector agropecuario y al comercio al por mayor vinculado a éste experimentaría un crecimiento del 22%, pasando de USD 753 a USD 921 en el caso de actividades agropecuarias, y de USD 680 a USD 832 en el caso del comercio al por mayor.
- Se observa un 41% de reducción de clientes en agro y, en comercio al por mayor de productos agropecuarios, un 35% de clientes menos atendidos

- El sector más afectado por la contracción del crédito es sin duda el de **servicios**, donde el número de clientes atendidos se reduce un 50%. En cambio, es el sector que mejores márgenes ha presentado (pasan de 54% a un 72%), de allí que, pese a la disminución en ventas, han conseguido mantener un buen excedente medio. Destacan en este sector, por peso en el crédito desembolsado en 2020, servicios de comidas con un 5% y peluquerías y salones de belleza, con un 4%; posiblemente las medidas tomadas en ahorro de costes, tengan que ver en gran parte con la entrega del servicio a domicilio, reduciendo gastos de alquiler.
- Pese a la diferencia observada en la velocidad de recuperación de ambas actividades, con un 30% negocios de servicios de comidas inactivos a diciembre de 2020 frente al 6% de peluquerías, ambas se ven afectadas por la contracción del crédito en orden similar (48% y 51% respectivamente)
- Con respecto al crédito promedio anual por cliente, el crecimiento en ambos casos es del 20%, situándose en USD 885 en servicios de comida y USD 804 en peluquerías

•

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

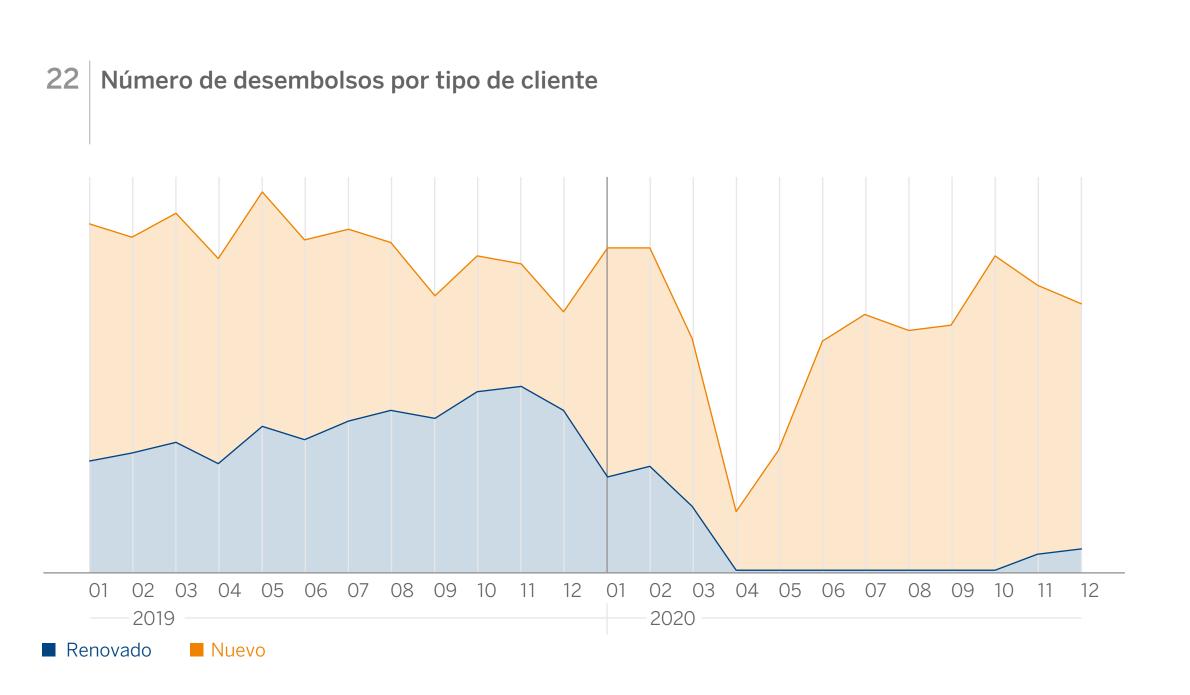
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

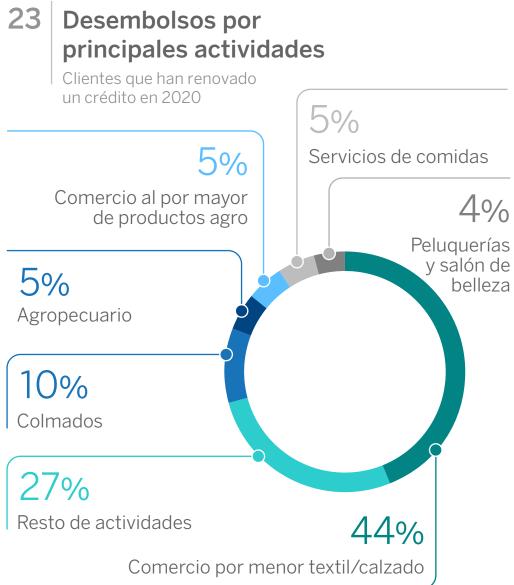
Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

• El comercio al por menor de productos textiles/calzado, con la segunda tasa de inactividad más alta en noviembre (un 15% de comercios cerrados) se beneficia del 44% del monto desembolsado durante el 2020, experimentando una contracción del 41% en términos de clientes y un 30% en términos de monto. El crédito medio por cliente en 2020 se sitúa en USD 771 con un crecimiento del 19% con respecto a 2019.

Los negocios que han recibido un desembolso en 2020 han reflejado un desempeño ligeramente inferior al histórico, si bien sigue siendo positivo, con tasas de crecimiento medias en ventas y excedentes del 8%, reflejando un posible ahorro en gastos. Así mismo se observa una gran estabilidad en la situación de vulnerabilidad de la cartera, ya que pese a la crisis, únicamente se observa un crecimiento de un punto porcentual en el segmento de extrema pobreza.





Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

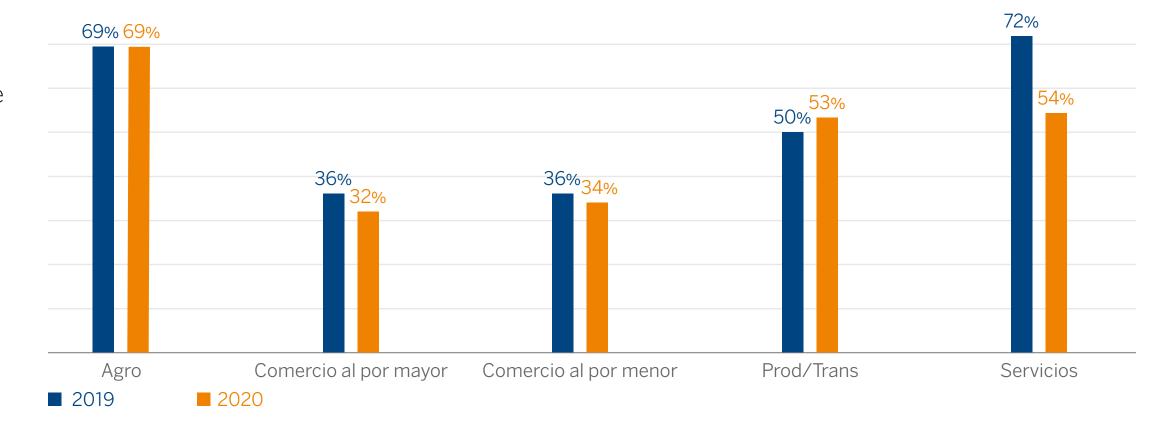
# La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

Así, Banco Adopem mantiene su foco en comerciantes, y por tanto, el perfil vulnerable (social y económico) de los clientes atendidos no varía enormemente, ya que se centra en acompañar al perfil de cliente que mejor conoce.

La oferta de valor en 2020 se centró principalmente en apoyar al cerca de 400mil emprendedores con créditos porque el apoyo era urgente. Esto se complementó con una oferta de depósitos, que fue bien valorada por los clientes tanto por los productos ofrecidos como por la capilaridad de las entidades, y facilitó la distribución de ayudas del gobierno.

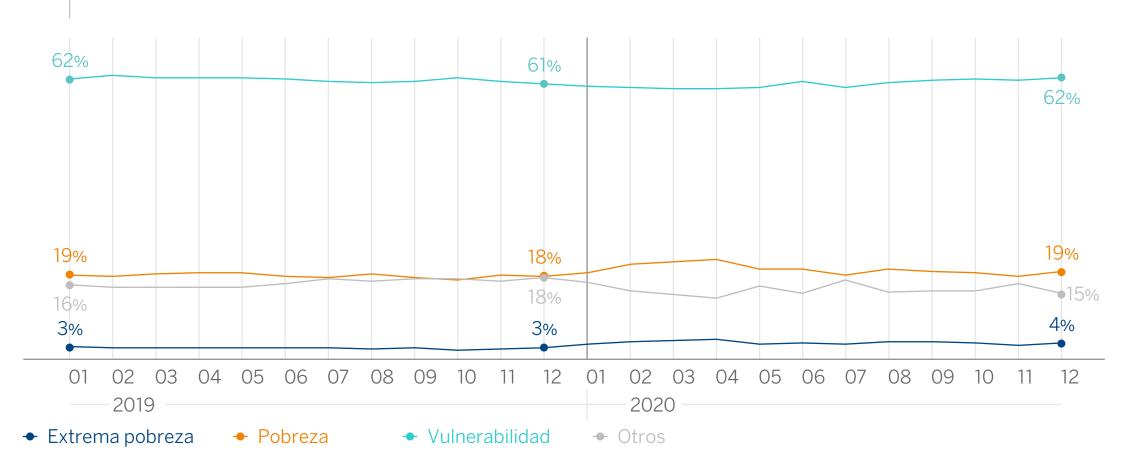
# 24 Margen de negocio

Excedente/ventas para clientes que han renovado un crédito en 2019 y 2020



### 25 Vulnerabilidad económica

Distribución de vulnerabilidad para clientes nuevos y renovados en cada fecha



Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

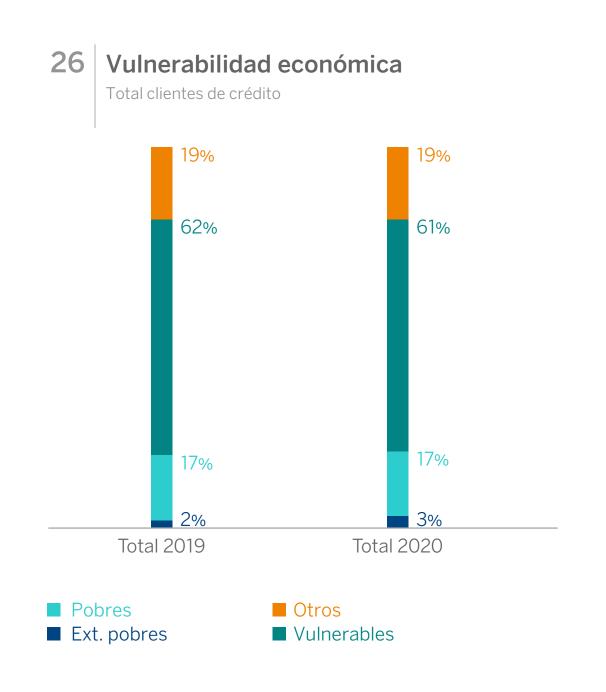
- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- ·Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

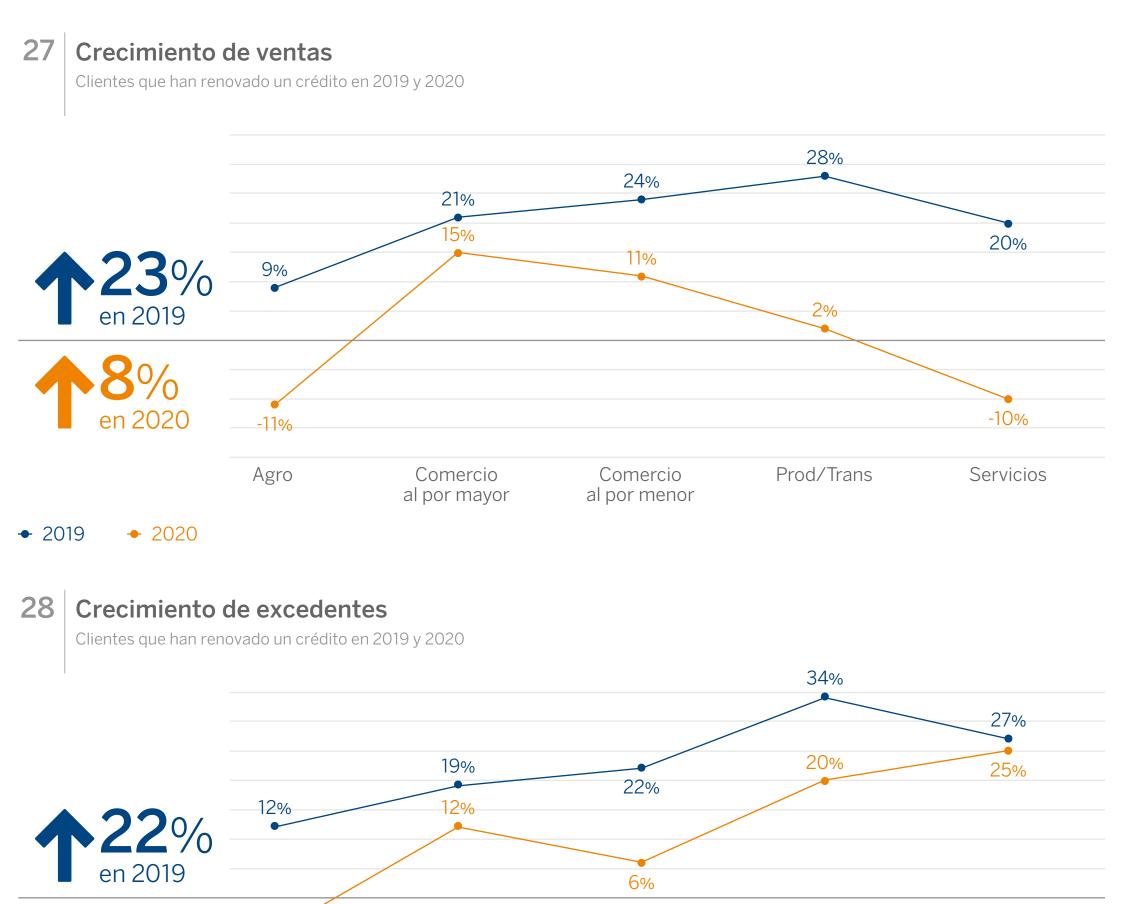
Microserfin, Panamá

Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

# La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020





Prod/Trans

Servicios

Comercio

al por menor

-6%

Agro

Comercio

al por mayor

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá
Fondo Esperanza, Chile
Emprende Microfinanzas, Chile

# La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020

#### El ahorro

El crecimiento del ahorro en Banco Adopem en 2020 está impulsado principalmente por el ahorro de los hogares, en particular en cuentas de ahorro, cuyo saldo experimenta un crecimiento del 40%.

- El 78% de los 205.781 clientes fidelizados exclusivos de cuenta de ahorro a diciembre de 2020 han tenido algún crédito en el pasado y su saldo promedio en cuenta es de USD 56 frente a los USD 245 que mantienen en promedio los clientes que nunca han tenido crédito.
- Comparando estos saldos promedio con los que mantenían en Dic 19 observamos que el saldo promedio del cliente de crédito se incrementa en USD 6 (12%), pasando de USD 50 a USD 56. En el caso de los clientes que nunca han tenido un crédito el incremento del saldo promedio es de USD 33 (16%), pasando de USD 212 en Dic 19 a USD 245 en Dic 20.

En términos de oferta del bienestar (vivienda, saneamiento y educación) y respeto al medioambiente, se mantuvieron estables las ofertas, dadas las circunstancias.

## 29 Aumento del ahorro entre clientes

	2020		TAM	
Segmento	Clientes	Saldo (USD)	Clientes	Saldo (USD)
Total segmento hogar	374.108	66.176	-1%	19%
Total empresarial	65	7.475	35%	9%
Total cartera	374.171	73.651	-1%	18%

### 30 Aumento del ahorro entre clientes fieles

	Antiguo crédito		Antiguo crédito Exclusivo ahorro	
Segmento	Saldo (USD)	Promedio	Saldo (USD)	Promedio
2019	8.050.154	50	9.453.462	212
2020	8.998.256	60	10.932.171	245

Banco Adopem, además de buscar flexibilizar sus créditos, ha puesto a disposición productos de ahorro y su amplia red de puntos de servicio, lo que se vio reflejado en una mayor confianza del cliente con el aumento del saldo promedio en ahorros de entre 12%-16%, dependiendo del producto

•

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

•

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- · Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- · Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Notas de la página **9** 

Notas. Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

**G\_4-5.** Encuesta de afectación y de recuperación.

< Volver a la página 9

Notas de la página 10

**G\_6.** Encuesta de recuperación.

< Volver a la página 10

Notas de la página 11

**4.** Esta pregunta fue opcional y solo se realizó en Chile y Rep. Dominicana.

**G\_7-8.** Encuesta de recuperación.

< Volver a la página 11

Notas de la página 12

**G\_9.** Encuesta de afectación y de recuperación.

**G\_10-11.** Encuesta de recuperación.

< Volver a la página 12

Notas de la página **13** 

**5.** Se considera que un negocio es la principal fuente de ingresos del hogar cuando los ingresos provenientes del mismo constituyen más del 50% de los ingresos totales del hogar. Esto proviene de la Encuesta de afectación.

**G\_12.** Encuesta de afectación.

**G\_13.** Encuesta de afectación y de recuperación.

< Volver a la página 13

Notas de la página **14** 

**6.** El 89% de los negocios dedicados al "Comercio al por menor de productos textiles/calzados" están dirigidos por mujeres, y en los "Servicios de comidas" este porcentaje es del 80%.

**G\_14-15.** Encuesta de recuperación

< Volver a la página 14

Notas de la página **15** 

**G\_16.** Encuesta de afectación

< Volver a la página 15

# Notas de la página **2**

**1.** Debido al efecto de la pandemia, de abril a junio 2020 aproximadamente, no se desembolsaron créditos a clientes nuevos. A medida que fueron reabriéndose las economías, se volvieron a ofrecer.

< Volver a la página 2

Notas de la página 3

**2.** file:///C:/Users/e017829/Downloads/El-Microscopio-Global-de-2020.pdf

< Volver a la página 3

# Notas de la página 4

**3.** La encuesta se realiza a clientes de crédito individual. Más del 80% de los encuestados tienen crédito vigente y cuenta de ahorro, los demás solo crédito. No se entrevistaron clientes en mora.

< Volver a la página 4

Notas de la página **7** 

**G\_1-2.** Encuesta de afectación y de recuperación.

< Volver a la página 7

Introducción

Contexto macroeconómico

Desempeño del emprendedor

Digitalización

Empoderamiento de la mujer

Medioambiente

Bancamía, Colombia

Financiera Confianza, Perú

#### B. Adopem, Rep. Dominicana

- Contexto macroeconómico
- Acciones del Gobierno
- El desempeño de nuestros emprendedores 2020
- · Resumen ejecutivo
- · Introducción
- Cómo se han visto afectados los emprendedores que atendemos
- Qué medidas han tomado los emprendedores
- · La reactivación: los emprendedores atendidos en 2020
- Empoderamiento de la mujer
- Medidas Covid-19

Microserfin, Panamá Fondo Esperanza, Chile

Emprende Microfinanzas, Chile

Notas. Las notas en el texto se recogen con su número. Las notas de los gráficos se diferencian con la letra 'G' + el nº del gráfico.

# Notas de la página 16

**G\_17.** Encuesta de afectación.

< Volver a la página 16

# Notas de la página 17

7. Información disponible para Perú y República Dominicana.

G\_18. Encuesta de recuperación.

< Volver a la página 17

# Notas de la página 18

**G\_19.** Encuesta de recuperación.

< Volver a la página 18

# Notas de la página 19

**G\_20.** Encuesta de recuperación.

< Volver a la página 19

# Notas de la página 20

8. Se ofrece la posibilidad de reestructurar el crédito con una extensión de hasta de 12-24 meses dependiendo del monto, tal forma que la cuota se adapta mejor a sus necesidades de liquidez actual.

9. A los clientes cuyos negocios están funcionando, se brinda la oportunidad de refinanciar (renovar) su crédito (préstamo) con un incremento de un 30% hasta un 50% del monto tomado; con un ajuste en su cuota de acuerdo a su capacidad de pago.

**G\_21.** Encuesta de recuperación.

< Volver a la página 20

# Notas de la página 22

G\_22. Emprendedores con crédito nuevo y renovado en cada mes.

G\_23. Clientes que han renovado su crédito cada mes.

< Volver a la página 22

# Notas de la página 23

**G\_25.** Serie datos histórico 01.01.19 a 31.12.20.

< Volver a la página 23

# Notas de la página 24

G\_26. Clientes vigentes a cierre de año 2019 y 2020.

**G\_27-28.** Se analizan las tasas de crecimiento entre el último desembolso del cliente y la inmediatamente anterior. Se observa aquellos que han renovado su crédito en 2019 y 2020. Las tasas de crecimiento se anualizan.

< Volver a la página 24