

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Este reporte presenta los hallazgos del ejercicio de Monitoreo Post Distribución (PDM) realizado por ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados, en Guatemala. El PDM involucró entrevistas con 121 hogares que recibieron asistencia en efectivo entre agosto y octubre de 2022. Este documento proporciona información importante sobre varios aspectos del programa, incluido su proceso, implementación, resultados del uso del efectivo, mecanismos de afrontamiento negativos, aspectos de protección, contexto de mercado y mecanismos de comunicación y retroalimentación.

Además, este reporte sirve como una herramienta crucial para el monitoreo y evaluación de la efectividad del programa, ofreciendo un análisis integral del impacto de la asistencia en efectivo en Guatemala. Al tener ACNUR esta valiosa información, los resultados presentados en este documento le permitirá tomar decisiones informadas y mejorar la eficacia general del programa.

### MONITOREO POST DISTRIBUCIÓN (PDM) EN GUATEMALA

Guatemala está situada en Centroamérica y comparte fronteras con México, El Salvador, Honduras y Belice. El país sirve como punto de tránsito para movimientos mixtos de personas refugiadas y migrantes y es un destino crítico para los solicitantes de la condición de refugiado. Además, dentro de sus fronteras, muchas personas guatemaltecas están expuestas a diversos riesgos, como la inseguridad, la violencia y la falta de medios de vida sostenibles, lo cual les impulsa a buscar protección internacional. Guatemala también recibe un número importante de personas retornadas, quienes frecuentemente llegan en situaciones de alta vulnerabilidad.

En 2022, ACNUR en Guatemala enfocó sus esfuerzos en cuatro pilares principales: protección y prevención, acceso a necesidades básicas y medios de vida, formando una estrategia integral de protección y soluciones duraderas. El programa de asistencia en efectivo, iniciado en mayo de 2020 como una respuesta humanitaria de emergencia, tiene como objetivo cubrir necesidades esenciales como alimentos, artículos de higiene, servicios y apoyo para el alquiler. Los beneficiarios reciben subvenciones multipropósito mensuales en efectivo por una duración específica (3, 6 o 10 meses) con un valor de transferencia basado en el tamaño del hogar, con un promedio de \$350 por mes.

Inicialmente dirigido a personas refugiados y solicitantes de esa condición, el programa de asistencia en efectivo se amplió en septiembre de 2020 para incluir a los guatemaltecos que necesitan protección internacional, en particular a aquellos reasentados en terceros países. Se utiliza una tarjeta de puntuación para la evaluación de necesidades específicas, lo cual permite priorizar los hogares que más necesitan asistencia financiera y determinar la duración del apoyo.

Para distribuir la ayuda, ACNUR trabajó a través de un contrato con Banrural, el banco con la cobertura geográfica más completa de Guatemala y el cual es preferido por varias organizaciones y programas humanitarios. Dado que las reglamentaciones nacionales requieren una identificación internacional o nacional válida para recolectar dinero de los proveedores nacionales de servicios financieros, ACNUR proporcionó a los beneficiarios del programa con una tarjeta de identificación para poder recolectar el efectivo en las ventanillas de las sucursales de Banrural.

Pudiendo cumplir con estas regulaciones nacionales que requieren identificaciones internacionales o nacionales válidas para recolectar el dinero en los proveedores nacionales de servicios financieros, los beneficiarios del programa de asistencia en efectivo para necesidades básicas reciben una tarjeta de identificación emitida por ACNUR. Esto les permite cobrar efectivo en ventanilla en las sucursales de Banrural, asegurando una distribución eficiente y transparente de la asistencia a quienes la necesitan.

El ejercicio de PDM se llevó a cabo con 121 hogares (460 personas), mostrando resultados positivos tales como mejora en las condiciones de vida y reducción de los niveles de estrés. Los participantes en el ejercicio de PDM comprendían un 63 % de mujeres, un 36 % de hombres y un 1 % que se identificaba como otros. Desglosando por nacionalidad, el 73% de las personas beneficiarias eran guatemaltecas, el 12% eran salvadoreñas, el 8% hondureñas, el 4% nicaragüenses y el 3% de otras nacionalidades.

El programa logró sus objetivos de manera significativa, con el 95% de los hogares reportando mejoras significativas o moderadas en las condiciones de vida y el 88% experimentando una reducción del estrés. Mientras que el 29% de los beneficiarios puede cubrir todas sus necesidades básicas con la asistencia en efectivo, el 49% puede cubrir más de la mitad. Sin embargo, es preocupante que el 61 % de los hogares aún dependiera de uno o más mecanismos de afrontamiento negativos para cubrir sus gastos.

## METODOLOGÍA

En noviembre de 2022, los datos principales de los hogares se recopilaban a través de encuestas domiciliarias remotas utilizando un cuestionario diseñado en Kobo basado en la herramienta global PDM del ACNUR. Debido a las restricciones y riesgos relacionados con el Covid-19, no se realizaron entrevistas en persona, visitas domiciliarias ni grupos focales. En cambio, ocho miembros del personal del ACNUR, que no son parte del programa de asistencia en efectivo fueron designados para recopilar datos. Estos registradores recibieron capacitación sobre técnicas de entrevista, mecanismos de derivación y el uso de Kobo para registrar las respuestas de la encuesta, así como hojas de cálculo para monitorear el progreso de la fase de recopilación de datos.

De igual manera, se aplicó un enfoque de Edad-Género-Diversidad para asegurar la representación en el ejercicio de monitoreo. El tamaño de la muestra se calculó con un nivel de confianza del 95% y un intervalo de confianza del 7% para cada estrato. Se incluyó un 10% adicional en el tamaño de la muestra debido a aquellos que no respondieron. El grupo de hogares incluía a todos aquellos que habían recibido asistencia en efectivo entre agosto y octubre de 2022, según los informes de conciliación compartidos por el proveedor de servicios financieros.

## PRINCIPALES HALLAZGOS

### 1- Recolección de la Asistencia en Efectivo

La mayoría de los hogares, representando el 94%, informaron haber recibido la cantidad esperada de asistencia y se confirmó que el 100% de los beneficiarios habían recibido la cantidad correcta. El 6% restante de los hogares también recibió la cantidad correcta, pero es posible que necesitaran comprender la pregunta sobre la cantidad que deseaban recibir.

En cuanto al proceso de pago en efectivo, el 99% de los hogares lo recibieron según lo previsto, mientras que el 27% necesitó ayuda para recolectar el efectivo. Las principales razones para requerir asistencia fueron instrucciones poco claras y movilidad limitada debido a restricciones físicas. Principalmente fueron las organizaciones socias quienes proporcionaron el apoyo necesario, seguidas por el personal de ACNUR y Banrural.

### 2- Riesgos y Problemas

En resumen, los hallazgos indican una mejora en la sensación de riesgo asociada con la asistencia en efectivo, con un 38% de los hogares que reportaron sentirse en riesgo, en comparación con tasas más altas en ejercicios anteriores (56% en noviembre de 2021, 78% en enero de 2021 y 80% en agosto de 2021). Entre los encuestados, el 28% se sintió inseguro al retirar dinero y el 16% atribuyó el riesgo al COVID-19. Además, el 16% indicó sentirse inseguro al tener el dinero en casa, posiblemente debido al requisito de retirar el monto total de una sola vez. Otro 19% se sintió inseguro mientras gastaba el dinero y el 12% encontró otras razones que los hicieron sentir en riesgo durante el retiro. Solo el 4% se sintió inseguro al decidir cómo gastar el dinero.

En cuanto a los problemas que enfrentan los hogares beneficiarios durante la recolección del dinero y su gasto, el 27% tuvo problemas levemente mayores que en el ejercicio PDM anterior. Las dificultades incluyeron la indisponibilidad del titular de la tarjeta (10%) por motivos de trabajo o problemas de movilidad, servicio bancario deficiente durante el retiro (12%), errores en las fechas de retiro (5%), oficinas bancarias cerradas (2%) y algunas dificultades relacionadas con COVID-19 (4%). Sin embargo, no se detectó ningún fraude o abuso en la entrega de la asistencia.

### 3- Otras Fuentes de Ingresos

El ejercicio PDM mostró que el 40% de los hogares se dedica a actividades económicas informales, mientras que el 24% se dedica a actividades formales. Una proporción sustancial (39%) dependía únicamente de los ingresos del ACNUR, lo que indica un apoyo limitado de amigos, familiares o el gobierno guatemalteco. Además, el 3% de los refugiados y solicitantes de esa condición, y el 12% de los beneficiarios del Programa de Reasentamiento de Guatemala, reportaron recibir ayuda financiera de amigos.

#### 4- Mercados y Precios

Según el estudio, un alto porcentaje de los encuestados, el 92%, informó que podía encontrar artículos clave y servicios en los mercados cuando los necesitaba. En contraste, una tasa aún más alta, el 97%, informó haber encontrado artículos de la calidad deseada. Sin embargo, reportaron que algunos artículos esenciales, como artículos de higiene, medicamentos y alimentos, no estaban fácilmente disponibles. Adicionalmente, la mayoría de los beneficiarios, 84%, percibió un aumento en los precios, particularmente en vegetales y condimentos como maíz, tomate, azúcar, huevos y aceite.

Desde febrero de 2022, los precios de la Canasta Básica han aumentado un 14%, impactando no solo en los gastos de las personas beneficiarias y el acceso a los productos, sino también en la comunidad de acogida y la economía local. Esta situación ha contribuido a la disminución del acceso al empleo y una mayor dependencia del apoyo del ACNUR, como se refleja en las respuestas registradas en el PDM. Para abordar esto, la Unidad de Intervenciones Basadas en Efectivo (CBI) del ACNUR en Guatemala revisó y actualizó los montos de transferencia para los beneficiarios del programa de necesidades básicas. Esto resultó en un aumento general en el monto de la transferencia para brindarles un mejor apoyo durante estos tiempos difíciles.

#### 5- Gastos

En general, el 99 % de los hogares gastó su dinero principalmente a alimentos. También se registró la salud (65%), los servicios públicos (62%), los artículos de higiene (58%) y el alquiler (52%) como gastos cotidianos. Específicamente, las personas beneficiarias refugiadas y solicitantes de esa condición informaron que gastaron más en alimentos (98%), alquiler (70%), costos de salud (57%) y productos de higiene (46%). En comparación, los beneficiarios del Programa de Reasentamiento de Guatemala asignaron fondos a alimentos (100%), servicios públicos (87%), costos de salud (70%), productos de higiene (66%) y transporte (45%).

Además, se observaron diferencias notables entre los grupos de población en los montos de renta y servicios públicos, probablemente debido a la propiedad de muchos guatemaltecos. Un hallazgo importante fue que casi dos tercios de los encuestados (65%) utilizaron su efectivo para gastos de salud, lo que sugiere la necesidad de una programación de salud complementaria. Solo el 31% gastó parte de su asistencia en educación y únicamente un 4% pudo ahorrar algo de dinero. Esto destaca los desafíos para romper el ciclo de la pobreza y enfatiza la importancia de los programas de medios de vida, incluida la asistencia en efectivo, cuando sea adecuado.

### RESULTADOS DE LA ASISTENCIA EN EFECTIVO

En general, la asistencia en efectivo proporcionada por el ACNUR ha tenido un impacto positivo en las condiciones de vida, el acceso a la vivienda, el acceso a los medios de subsistencia y la reducción del estrés entre las poblaciones encuestadas. Los principales hallazgos fueron:

- a. **Condiciones de vida:** 95% de los encuestados reportaron una mejora moderada o significativa en sus condiciones de vida debido a que recibieron asistencia en efectivo de ACNUR. Esto representa un incremento considerable con respecto al ejercicio PDM anterior, el cual tuvo una cifra del 91%.
- b. **Acceso a vivienda:** 78% de los encuestados informaron una mejora moderada o significativa en su acceso a la vivienda. La relación fue la misma para ambas poblaciones, con un 78% para refugiados y solicitantes de esa condición, y un 80% para beneficiarios del Programa de Reasentamiento de Guatemala. Esto sugiere que la población de refugiados y solicitantes de la condición de refugiado depende en gran medida de la asistencia del ACNUR para cubrir sus necesidades de alojamiento, mientras que los beneficiarios del Programa de Reasentamiento de Guatemala, que son dueños de sus casas, utilizan la asistencia para pagar las facturas y los servicios públicos. En el ejercicio PDM anterior, esta cifra fue sólo del 38%.
- c. **Acceso a medios de vida:** 64% de los encuestados reportó una mejora moderada o significativa en su acceso a medios de vida. Esto indica que la crisis inflacionaria en Guatemala empujó a los beneficiarios a buscar otras fuentes de ingresos. La cifra del ejercicio PDM anterior fue mucho menor, del 35%.
- d. **Reducción de sentimientos de estrés:** 88% de los encuestados reportaron una reducción moderada o significativa en los sentimientos de estrés. Esta cifra fue del 83% para las personas refugiadas y solicitantes de esa condición, y del 92% para los beneficiarios del Programa de Reasentamiento de Guatemala. En el ejercicio PDM anterior, fue del 81%.

- e. **Satisfacer necesidades básicas:** Entre los beneficiarios, el 30% de los hogares pudo satisfacer todas sus necesidades básicas, mientras que el 49% pudo satisfacer más de la mitad de sus necesidades básicas y el 11% pudo satisfacer la mitad de sus necesidades básicas. Solo un pequeño porcentaje, el 8%, reportó cubrir menos de la mitad de sus necesidades básicas, y el 2% manifestó que no cumplía ninguna de sus necesidades básicas. Las principales necesidades insatisfechas variaron entre las diferentes poblaciones de beneficiarios, pero los costos de salud (incluidos los medicamentos) y los productos para bebés se mencionaron constantemente como las principales en cada grupo. Esto destaca la necesidad de intervenciones basadas en efectivo en sectores específicos, ya que estas necesidades no están cubiertas por los objetivos del programa ni incluidas en el cálculo del valor de la transferencia.
- f. **Mecanismos de afrontamiento negativos:** Los hallazgos del ejercicio PDM indican que el 61% de los hogares recurrió a mecanismos de afrontamiento, esto representa un aumento preocupante con respecto a la cifra del 48% del año anterior. Los tres principales mecanismos de afrontamiento empleados fueron la reducción de gastos (43%), la venta de medios de subsistencia o activos (23%) y la obtención de nuevos préstamos y el préstamo de dinero (21%). Además, los encuestados reportaron que comprometían la calidad de los alimentos al consumir alimentos menos preferidos o más baratos, reducir el tamaño de las porciones y saltar comidas. Estos resultados ilustran la tensión financiera que experimentan los hogares y las medidas que toman para hacer frente a las necesidades básicas y la inseguridad alimentaria.

## RENDICIÓN DE CUENTAS A LAS POBLACIONES AFECTADAS

El programa de asistencia en efectivo ofrece dos Mecanismos de Quejas y Respuesta (CRM) a través de una línea directa gratuita de Banrural y la línea directa multipropósito del ACNUR. El ejercicio encontró que el 67% de los beneficiarios sabían cómo presentar quejas o proporcionar comentarios sobre el programa, lo que representa un aumento significativo con respecto a la cifra del PDM anterior del 46 %. Esta mejora refleja una mejor comprensión entre los beneficiarios de los canales disponibles para expresar sus preocupaciones o dar retroalimentación.

Adicionalmente, el ejercicio demostró que el efectivo es el método de asistencia preferido, con el 96% de los encuestados expresando su preferencia. Entre ellos, el 84% favoreció el efectivo como única modalidad de asistencia, mientras que el 12% prefirió una combinación de efectivo y artículos. Solo un pequeño porcentaje, el 4%, optó por otro tipo de ayuda, con un 2% prefiriendo la ayuda en especie y un 2% eligiendo diferentes modalidades. Finalmente, para evitar la desinformación, ACNUR toma medidas proactivas, como verificar la información de otras fuentes y distribuir materiales oficiales impresos o electrónicos que puedan difundirse fácilmente entre la población.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este PDM, se evaluaron dos grupos de población: personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado, y beneficiarios del Programa de Reasentamiento de Guatemala. Ambos grupos enfrentaron pocos retos para acceder a asistencia en efectivo, a pesar de las limitaciones geográficas y de infraestructura en Guatemala. Los beneficiarios se sintieron en menor riesgo al recibir y gastar su asistencia en efectivo en comparación con ejercicios PDM anteriores, pero el COVID-19 continuó siendo un desafío. Las fuentes de ingresos informales y formales son comunes entre las familias, y un grupo significativo depende únicamente de la asistencia del ACNUR. Esto destaca la necesidad de programas de medios de vida sostenibles para mejorar su calidad de vida una vez que finaliza el apoyo de asistencia en efectivo.

La mayoría de los beneficiarios gastaron su asistencia en efectivo en necesidades esenciales como alimentos, servicios públicos, salud e higiene, siendo el alquiler un gasto importante para los refugiados y solicitantes de esa condición. Los gastos relacionados con la salud prevalecieron, lo que sugiere la necesidad de un apoyo específico para este rubro. Si bien los beneficiarios no enfrentaron problemas con la accesibilidad al mercado y la calidad de los artículos y servicios, muchos notaron aumentos de precios en las últimas semanas: la Unidad de Asistencia en Efectivo (CBI) del ACNUR en Guatemala actualizó los montos de transferencia en 2022 para abordar esto.

El objetivo del programa de satisfacer las necesidades básicas de los beneficiarios fue en gran medida un éxito. Casi todos los beneficiarios reportaron la capacidad de satisfacer al menos la mitad de sus necesidades esenciales a través de la asistencia en efectivo, lo cual resultó en mejores condiciones de vida y reducción del estrés. Sin embargo, una parte significativa de los beneficiarios sigue utilizando mecanismos de afrontamiento. Además, los mecanismos de denuncia son bien conocidos por dos tercios de los beneficiarios, lo que indica la efectividad de los canales de comunicación.

Los resultados del PDM destacaron la importancia de diversificar los programas de asistencia en efectivo existentes para satisfacer las necesidades específicas de las diferentes poblaciones de beneficiarios. La triangulación de estos hallazgos con herramientas cualitativas y la coordinación con otras unidades y socios es esencial para el monitoreo integral y la mejora y diversificación de los programas de asistencia en efectivo. En este sentido, considerar programas de efectivo por sectores y de emergencia en el contexto guatemalteco también puede ser valioso para las personas con y para quienes trabaja ACNUR.

\*\*\*

**Para más información sobre este reporte o sobre cómo apoyar el programa de asistencia en efectivo del ACNUR, comuníquese con:**

Unidad de CBI de ACNUR Guatemala – [guagucbi@unhcr.org](mailto:guagucbi@unhcr.org)

ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados, está agradecida por el apoyo de:



Donantes privados en Australia | República de Corea | España | Japón

Actualizado a julio 2023