

Caso de toma de decisiones impulsada por los datos del COVID-19 en Perú: COOPAC MF Prisma

Contexto del país

Perú está entre los países golpeados más duramente por el COVID-19. A partir de septiembre, tiene la tasa de mortalidad per cápita más alta en el mundo y el séptimo lugar más alto en la tasa de infección acumulada per cápita. Estos impactos se han experimentado a pesar de, y debido a, el cierre temprano, estricto y largo. La respuesta del gobierno del Perú se ha calificado en 96.3/100 en el Índice de Severidad de Oxford, lo cual lo hace uno de los más estrictos en el mundo. Aunque hubo cierto relajamiento a finales de mayo, el cierre nacional estuvo en vigor del 16 de marzo al 30 de junio. Fue reemplazado en julio con cierres regionales enfocados en los puntos de alta incidencia y cuarentenas nacionales los domingos y un toque de queda nocturno a las 10 pm. Algunas autoridades locales han impuesto medidas aún más estrictas que el gobierno central, cerrando efectivamente las comunidades a personas externas. Y aun así, el virus continúa propagándose. En mayo, el 80% de los vendedores en dos de los más grandes mercados de alimentos de Lima dieron positivo. Dadas las limitaciones del sistema de salud, es probable que las tasas de infección sean mucho más altas que lo reportado en las comunidades rurales.

El contexto de Perú presenta un desafío para luchar contra la pandemia. Más del 70% del empleo es informal. Gran parte del territorio es remoto y de difícil acceso (montañas, selva, desierto), lo que significa que la presencia del gobierno central es mínima en muchas áreas. A muchas áreas todavía les falta carreteras pavimentadas o mantenidas, agua y alcantarillado. El terreno montañoso y remoto también significa que la cobertura celular es irregular o inexistente en muchas áreas. El acceso a efectivo en algunas de las áreas más remotas es un desafío incluso bajo condiciones normales siendo el banco nacional frecuentemente el único punto de acceso.

Impacto económico y respuesta gubernamental

Conociendo que un amplio porcentaje de su población no tendría acceso a redes de seguridad basadas en el empleo, tales como permiso por enfermedad pagado, permiso pagado, pago de indemnización o prestaciones por desempleo, el gobierno actuó rápido e inmediatamente acompañó su orden de cierre con la aprobación de un paquete de estímulo económico que incluía un subsidio único del 40% del salario mínimo mensual a todas las familias identificadas previamente como vulnerables y que recibían servicios sociales. Siguió esta medida con un subsidio centrado en los trabajadores independientes y otro centrado en familias rurales que no se beneficiaban de otros subsidios. Aunque estos pagos teóricamente habrían cubierto a la vasta mayoría de peruanos que lo necesitaban, en la práctica, muchas familias que los necesitaban no han podido calificar o acceder a ellos si califican. También fueron pagos únicos, no reemplazos continuos de los ingresos. Como resultado, estas medidas no han podido detener la gran devastación económica. De acuerdo con un [informe de la OIT](#), en un estudio telefónico reciente, el 31% de la población económicamente activa había definitivamente perdido su trabajo. Solamente el 8% de los trabajadores en general reportaron recibir los mismos ingresos de siempre (solamente el 3% de los trabajadores del sector informal) y hasta el 44% de hogares habían dejado de recibir ingresos completamente. Se espera que el PIB se reduzca en 4.5% en el 2020, por debajo de la tasa de crecimiento del 3% antes de la pandemia. En algunas áreas rurales, los efectos económicos se han exacerbado por los esfuerzos de las comunidades locales para protegerse del virus. Los bloqueos de carreteras y las restricciones de movilidad impuestas por el gobierno y las autoridades locales han separado a las comunidades rurales del cuidado de la salud, los servicios financieros y los alimentos, aunque estos son permitidos bajo el cierre oficial.

El sistema financiero y las MiPyMEs

Dado el alto grado de informalidad, el gobierno ha hecho un esfuerzo para trabajar con el sistema financiero para asegurar que las MiPyMEs continúen teniendo acceso al capital y que los proveedores de servicios financieros que les prestan servicios no colapsen. Se permitió operar a los proveedores formales de servicios financieros como servicio esencial durante el cierre. Se otorgó flexibilidad a los prestatarios y a las instituciones financieras para permitir un período de gracia para el reembolso de 3-6 meses sin categorizarlos como morosos y sin afectar su crédito y calificaciones de riesgo. Se permitió a las instituciones reprogramar los préstamos que estuvieran al día previo al cierre, extendiéndoles el plazo hasta por 12 meses sin tener que clasificar estos préstamos como activos de más alto riesgo. El regulador bancario flexibilizó los requerimientos para los ahorros y cuentas de dinero electrónico con las instituciones financieras formales que no fueran cooperativas para facilitar los pagos de subsidios. Inicialmente, los subsidios estuvieron disponibles únicamente yendo al banco nacional en persona, lo que ocasionó inmensas colas y riesgo substancial de COVID-19 a las familias que trataban de acceder a sus fondos. Posteriormente, las rondas se distribuyeron por medio de canales adicionales, incluyendo depósito directo a las cuentas, pero el acceso al dinero todavía requería pararse en fila en un banco para la mayoría de personas.

El gobierno también creó un fondo de garantía para respaldar los préstamos reprogramados liberando capital para que los proveedores de servicios financieros pudieran reinvertir en préstamos a las MiPyMEs. Sin embargo, es importante hacer notar que las ONG que prestan servicios a las poblaciones más pobres quedaron excluidas de estos programas y las COOPAC que prestan servicios a muchas áreas rurales solo se han incluido parcialmente.

Contexto Institucional de COOPAC MF Prisma

COOPAC MF Prisma (COOPAC MFP) es una cooperativa con 9304 socios activos. Opera por medio de 7 sucursales ubicadas en Pucallpa, Campoverde, Juanjuí, Tarapoto, Tocache, San Francisco y Pichari. Están todas ubicadas en las regiones Central y Oriental (selva) del Perú, lejos de la planicie costera donde está Lima y se concentra más de la mitad de la población del país. Con excepción de Pucallpa, que es la 11a. ciudad más grande en el país, las otras ubicaciones son ciudades y pueblos más pequeños, que generalmente sirven como centros comerciales y administrativos para las áreas agrícolas circundantes. Como resultado, un porcentaje muy alto de la base de membresía de COOPAC MFP está involucrada en la agricultura como una actividad primaria o complementaria.

Las COOPAC en Perú están reguladas, pero solo recientemente se convirtieron en reguladas por la misma autoridad que otras autoridades bancarias. Como resultado, las COOPAC tienen más limitaciones sobre los tipos de productos y servicios que pueden ofrecer en comparación con otras instituciones financieras reguladas.

Los productos incluyen:

- Cuentas de ahorros
- Ahorros a plazo fijo
- Préstamos individuales
- Préstamos grupales de bancos locales
- Segura de vida y de crédito de vida

A finales de agosto:



- 7.3 millones de soles (2.1 millones de USD) en ahorros
- 7986 préstamos activos
- 14.5 millones de soles (4.2 millones de USD) en la cartera
- 2.73% de Portafolio en riesgo PAR >30
- 50% de préstamos morosos fueron reprogramados/reestructurados durante el cierre
- La mitad han comenzado el pago en agosto y en septiembre y la otra mitad comenzará el pago en octubre o noviembre.

Situación institucional en el momento de la recopilación de datos

La recopilación de datos inició a finales de junio y finalizó a finales de julio cubriendo el período del final del cierre y el inicio de la reapertura. Durante junio y julio, 2.5-3.5 meses después del inicio del cierre, COOPAC MFP experimentó fuertes retiros con más de 1 millón de soles retirados durante este período, cuatro veces el nivel normal de retiros. Estos fueron principalmente depósitos a plazo fijo, los cuales COOPAC MFP permitió a los clientes retirar antes del final del plazo por una tasa de interés más baja.

Durante el cierre, continuaron cobrando pagos de aquellos que pudieran pagar, pero no presionaron a quienes no podían. No pudieron contactar a algunas de las comunidades debido a los bloqueos de carreteras y sus clientes, igualmente, no pudieron contactar a sus sucursales o las sucursales del banco nacional para hacer sus pagos. Han lanzado opciones digitales de pago donde sea posible, pero la conectividad no es posible en alrededor de 1/3 de las áreas a las que se prestan servicios. Han reestructurado alrededor del 50% de su cartera y préstamos. Han estado centrando sus préstamos en clientes con buenos registros de pago con los negocios que han podido funcionar bajo las condiciones actuales y han desarrollado una lista de tipos de negocios para cada área sobre la base de las oportunidades y restricciones locales. También están prestando a nuevos clientes cuyos negocios no fueron afectados o tienen oportunidad de crecer bajo las condiciones actuales. Los desembolsos están actualmente aproximadamente al 60% de los niveles previos al COVID-19.

COOPAC MFP realizó entrevistas con clientes de las 7 sucursales usando la herramienta de encuesta a los clientes del SPTF. Desean comprender mejor la situación de sus clientes para evolucionar en sus servicios y productos para servirles de mejor manera durante los tiempos difíciles. Por favor, revise los datos de la encuesta a continuación y considere estas preguntas:

- *Si usted estuviera liderando COOPAC MFP, ¿cuáles serían las respuestas que consideraría para abordar mejor las necesidades y oportunidades de los clientes? Puede incluir sus pensamientos en la tabla a continuación:*

Desafío u oportunidad	Segmento(s)	Datos que respaldan el desafío u oportunidad	Respuesta institucional

- *¿Qué preguntas adicionales desearía responder?*

Tabla de contenido de las gráficas

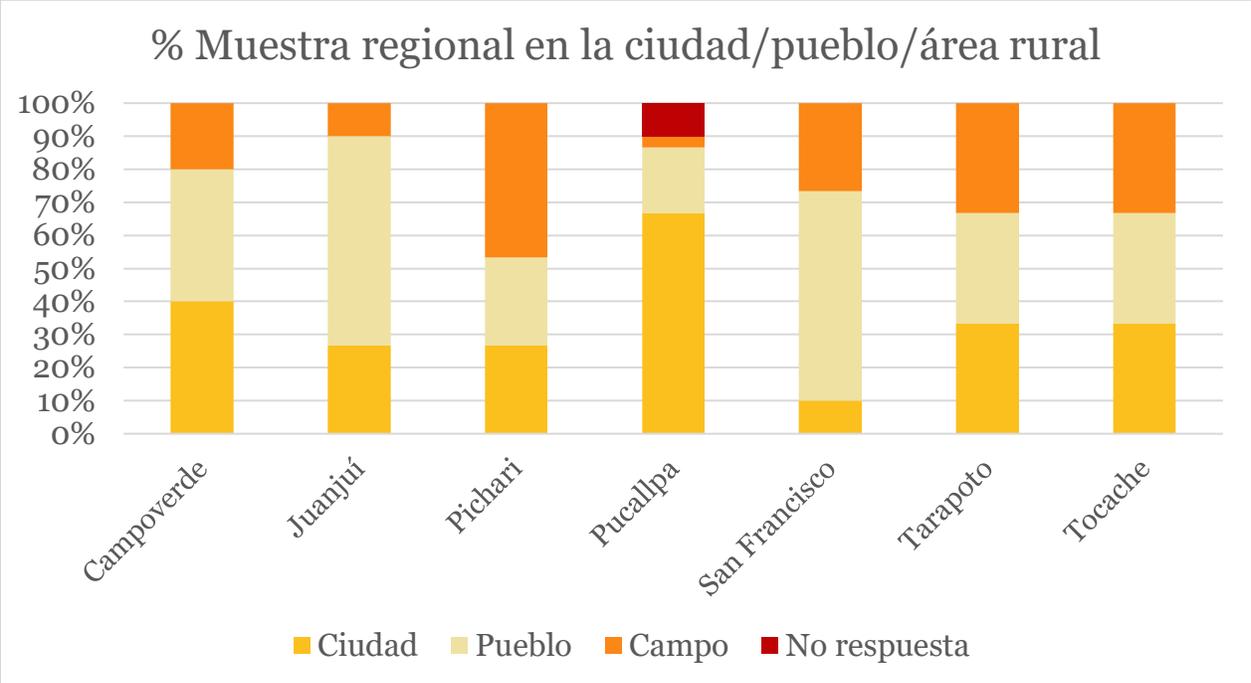
Demografía básica de la encuesta	5
Desglose regional por lugar de residencia.....	6
¿Cómo ha cambiado su situación financiera?	7

Cambio en la fuente principal de ingresos	8
Seguridad alimentaria durante la crisis	9
Distribución de la inseguridad alimentaria extrema y el hambre en las regiones	10
¿Cómo están enfrentando los clients esta situación?	10
Vulnerabilidad de los clientes	11
Vulnerabilidad de los clientes por región	12
Agricultura	14
Acceso a efectivo	16
Apoyo al cliente solicitado a la institución	17

Demografía básica de la encuesta

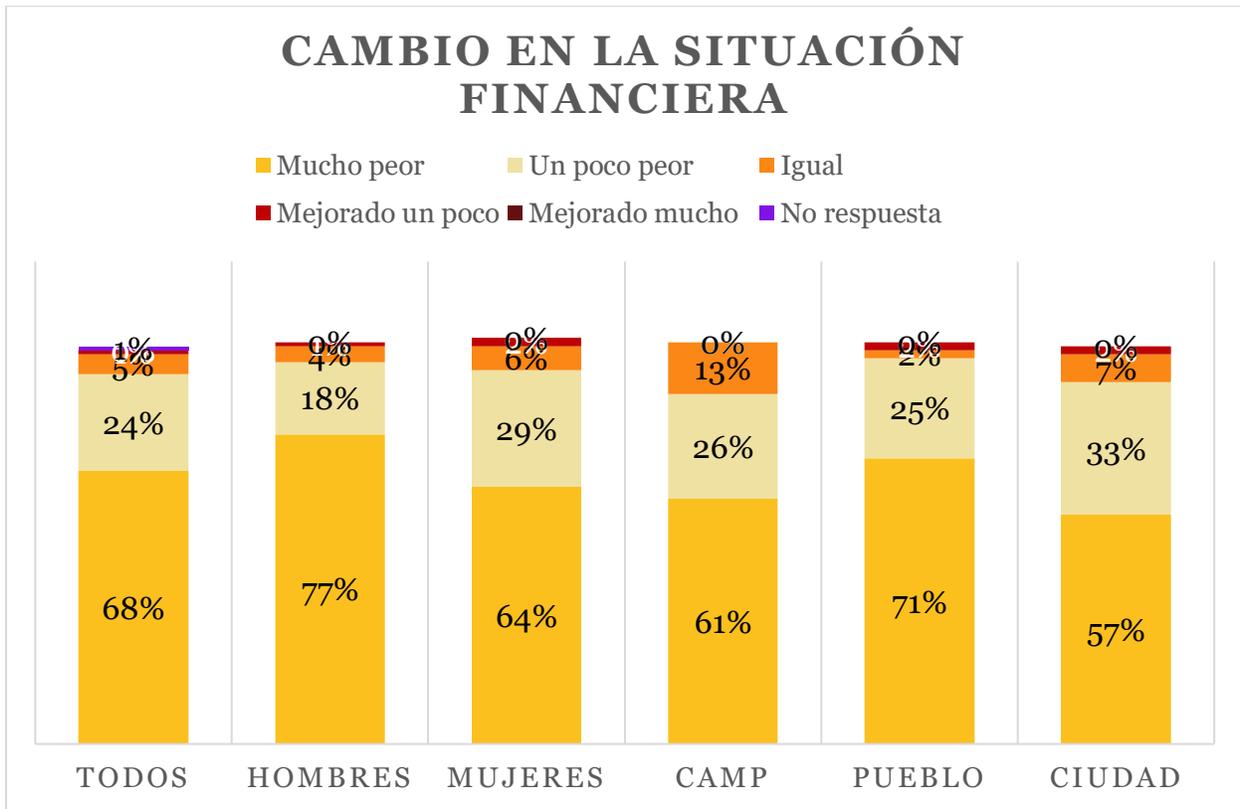


Desglose regional por lugar de residencia

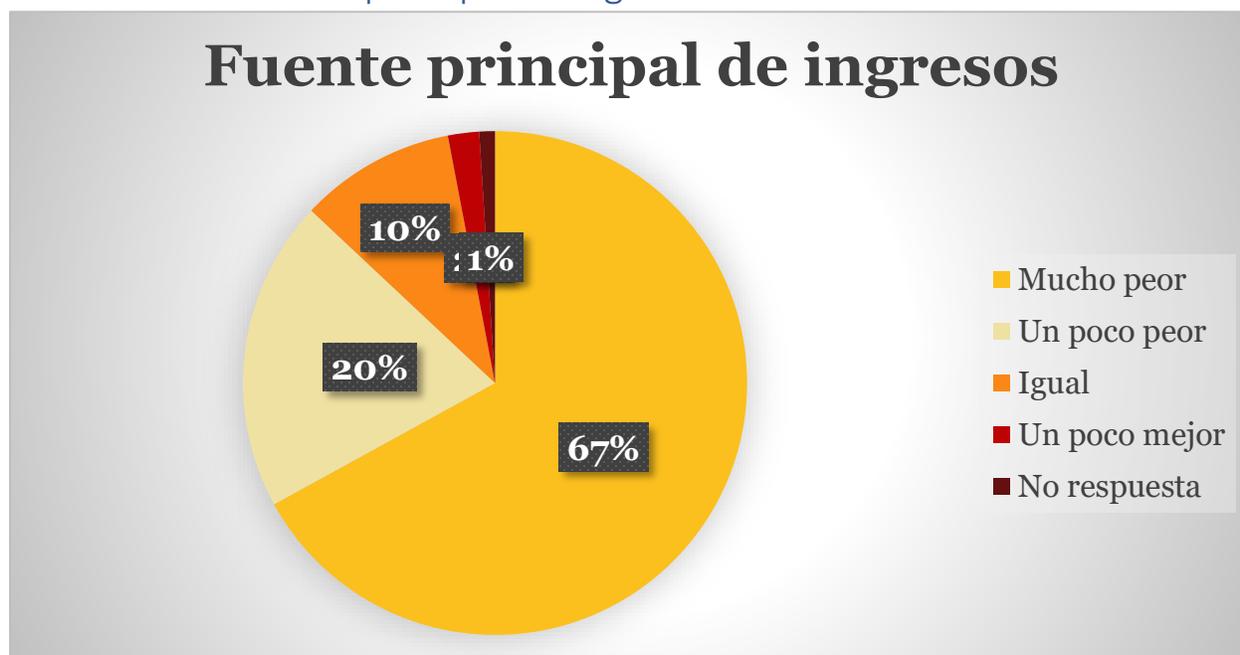


Pucallpa es la única área urbana grande verdadera. Tarapoto es una ciudad de tamaño mediano. Los otros son principalmente pueblos pequeños que sirven como capitales de distrito o de provincia, importantes en sus regiones, pero no son grandes y todavía están muy conectados a sus entornos rurales.

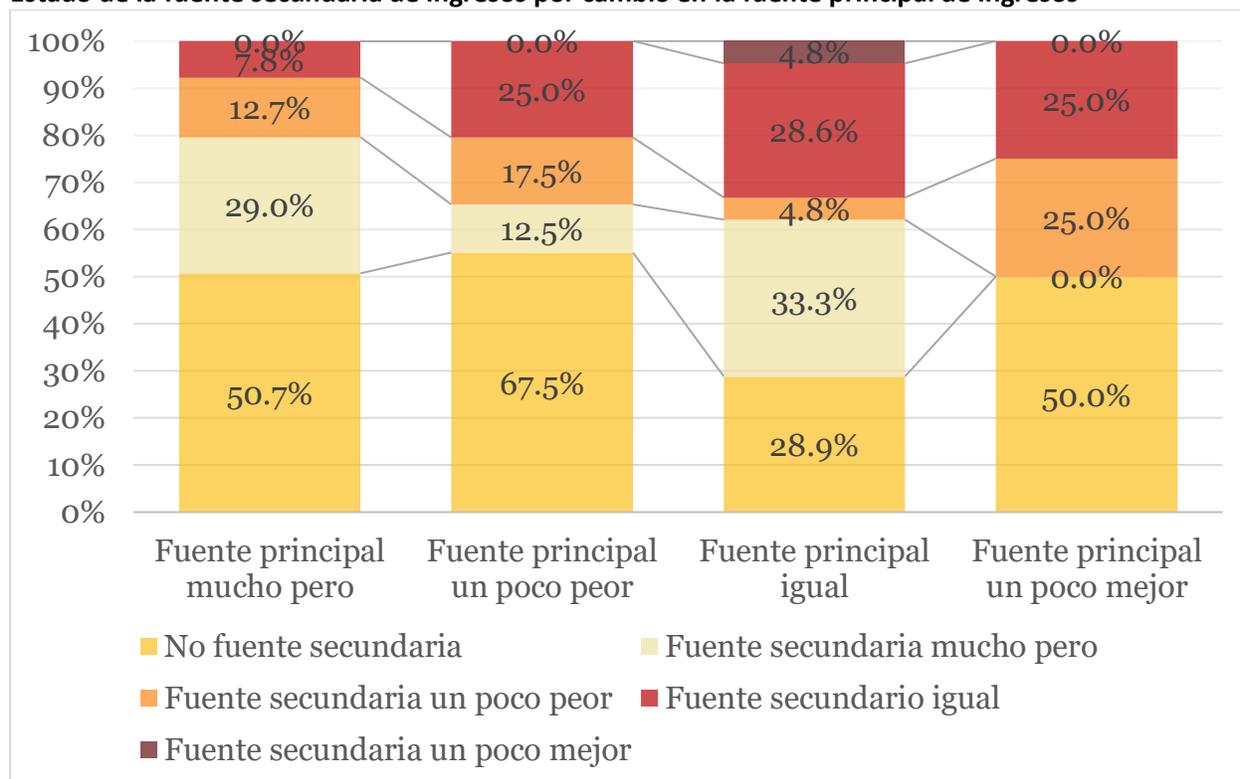
¿Cómo ha cambiado su situación financiera?



Cambio en la fuente principal de ingresos

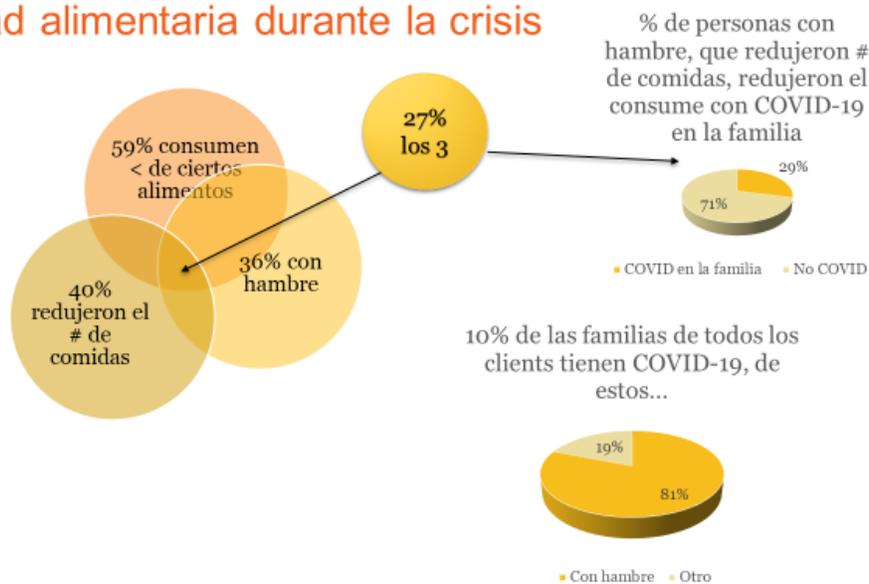


Estado de la fuente secundaria de ingresos por cambio en la fuente principal de ingresos



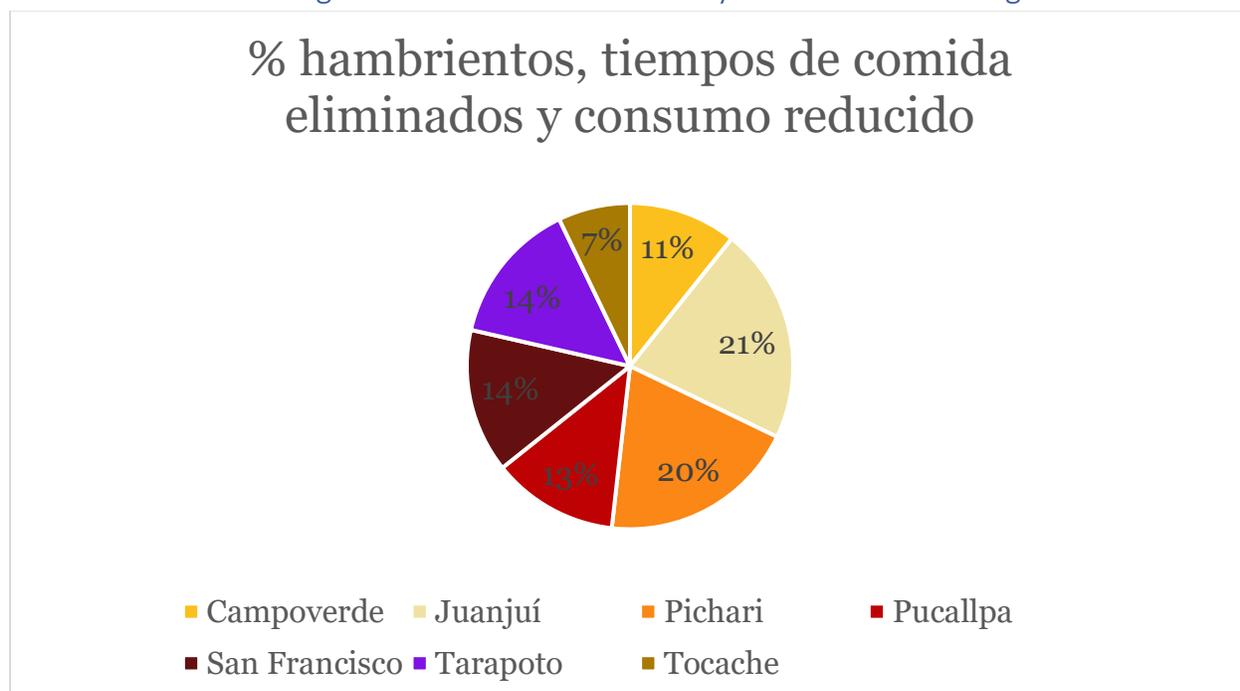
Más del 50% de los que dijeron que su fuente principal de ingresos estaba mucho peor no tienen ingreso secundario.

Seguridad alimentaria durante la crisis



La seguridad alimentaria y el acceso a los alimentos han recibido un alto impacto debido a la crisis. El 27% de los clientes reportó reducir las comidas, consumir menos de ciertos alimentos como carnes y experimentar hambre. De los que están experimentando las 3 dimensiones de inseguridad alimentario, el 29% tienen uno o más familiares con COVID-19. En general, el 10% de los clientes reportaron que alguien de su familia tenía COVID-19. Esta fue información que los clientes proporcionaron voluntariamente, no es una pregunta directa, así que la incidencia verdadera puede ser mayor. De ese 10%, el 81% experimentó hambre, lo que sugiere que los gastos médicos y el aislamiento de estar enfermo puede jugar un papel en el hambre y la seguridad alimentaria.

Distribución de la inseguridad alimentaria extrema y el hambre en las regiones



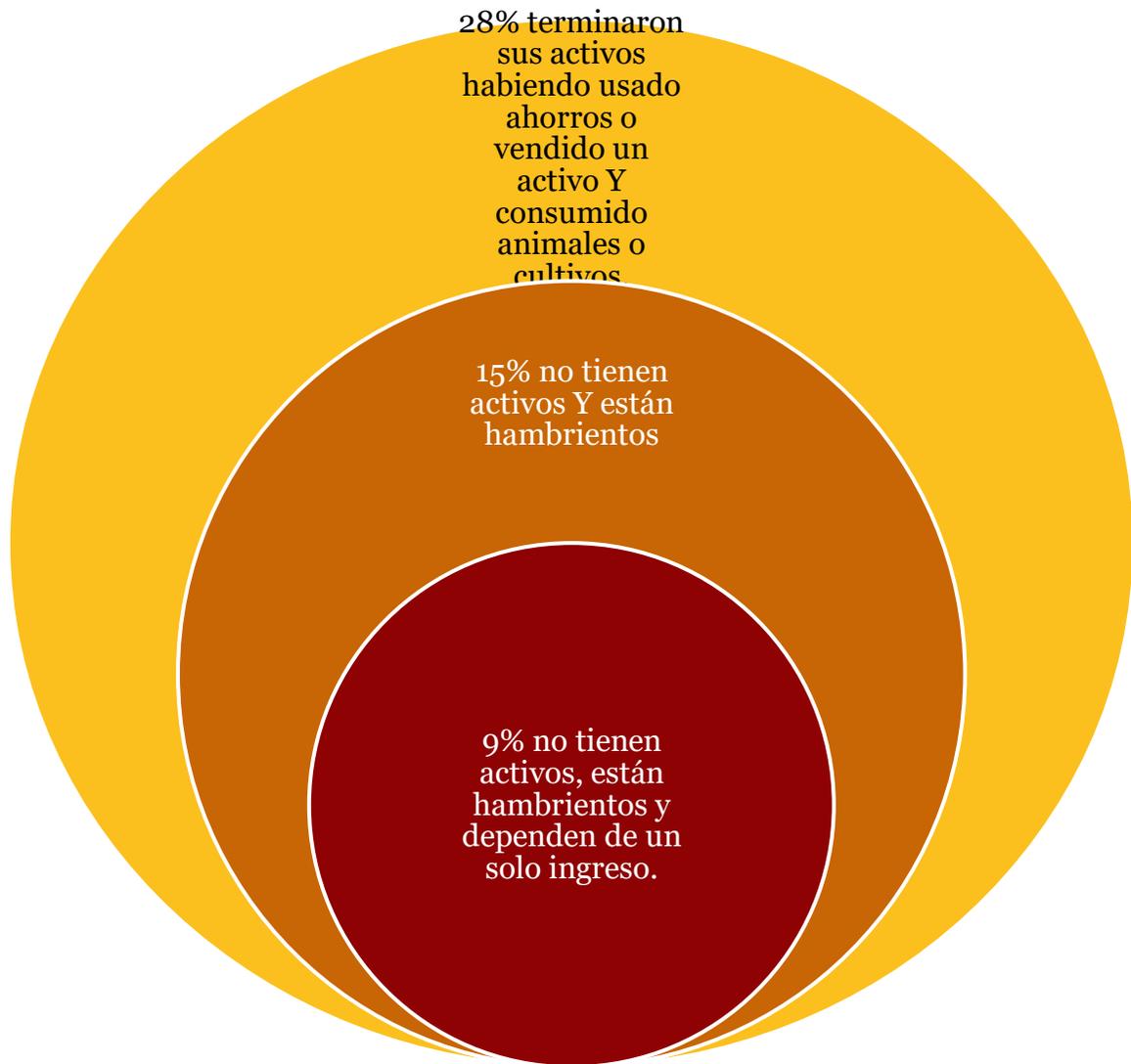
El tamaño de la muestra fue igual para todas las regiones. Las más afectadas se concentran en Juanjuí y Pichari.

¿Cómo están enfrentando los clientes esta situación?

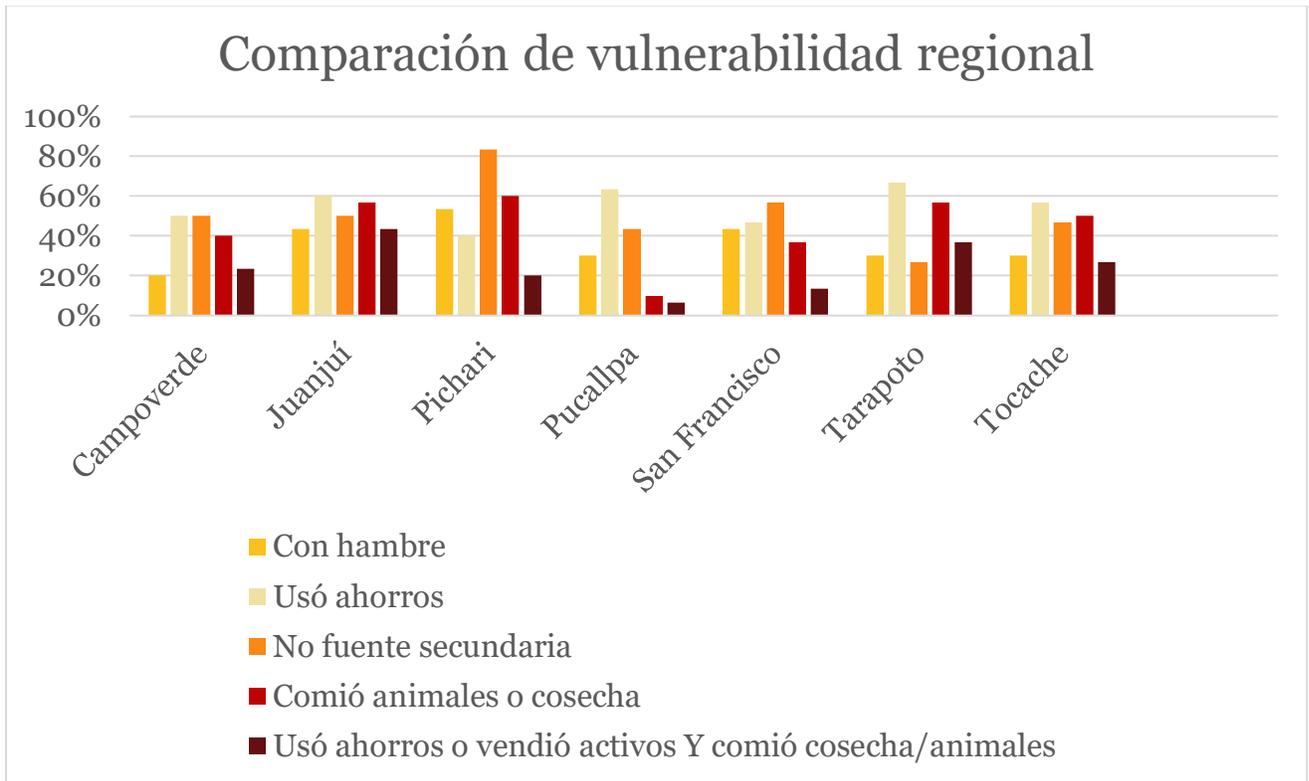


- 61% usó 2+ estrategias
- 21% usó 3+ estrategias
- 37% usó los ahorros y dejó de pagar
- 20% aumentó la deuda, de éstos, el 83% también dejó de pagar
- El 53% de “algo más” se fue a vivir a/comer de sus campos (7% del total)

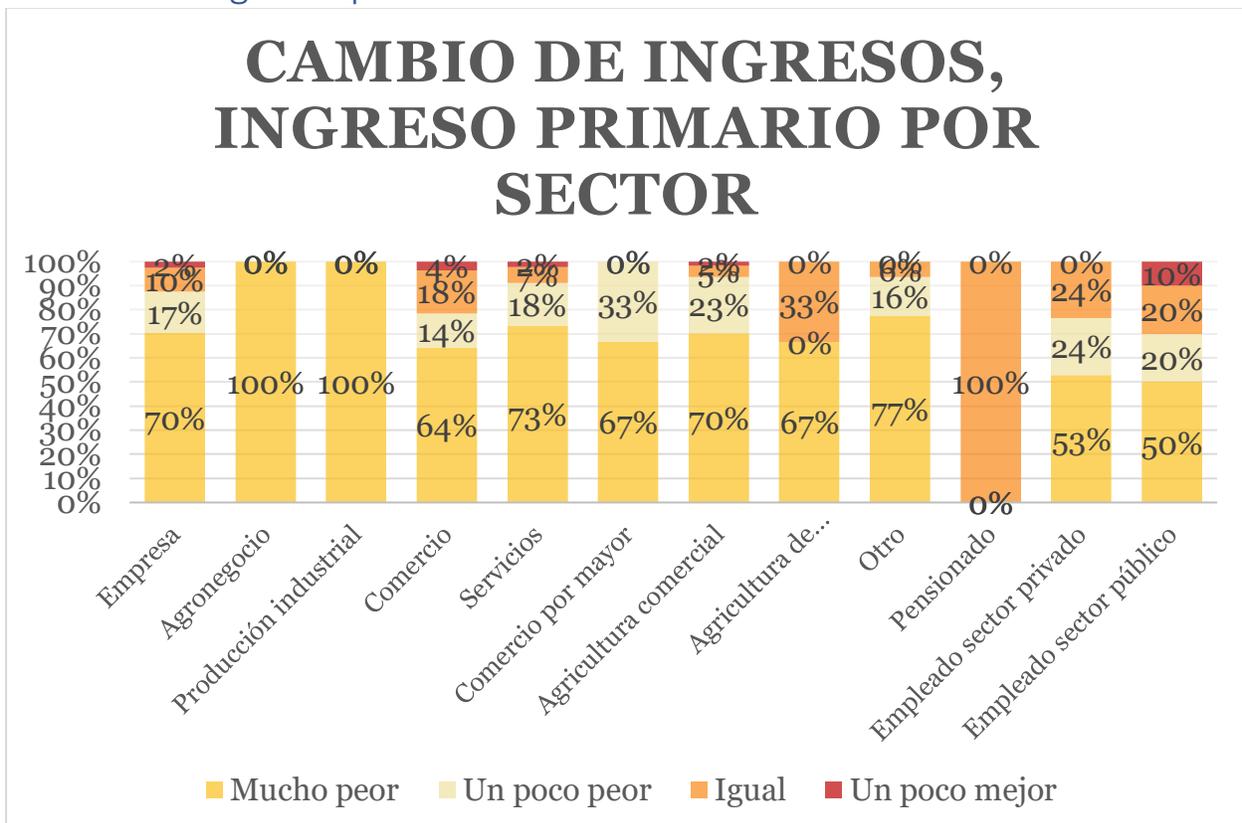
Vulnerabilidad de los clientes



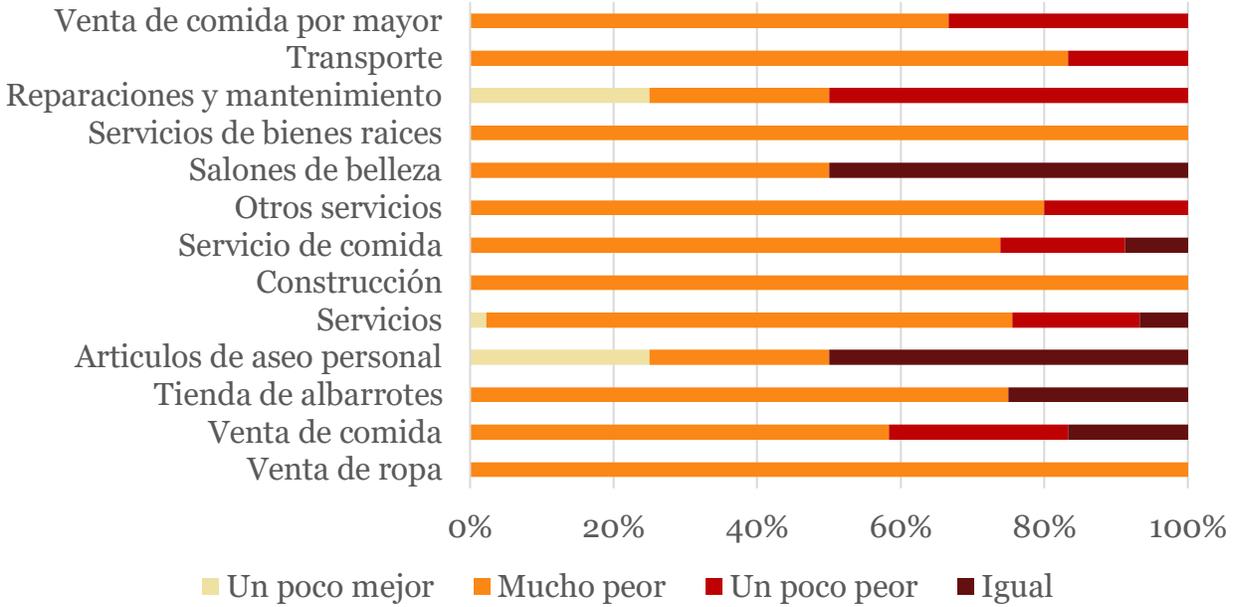
Vulnerabilidad de los clientes por región



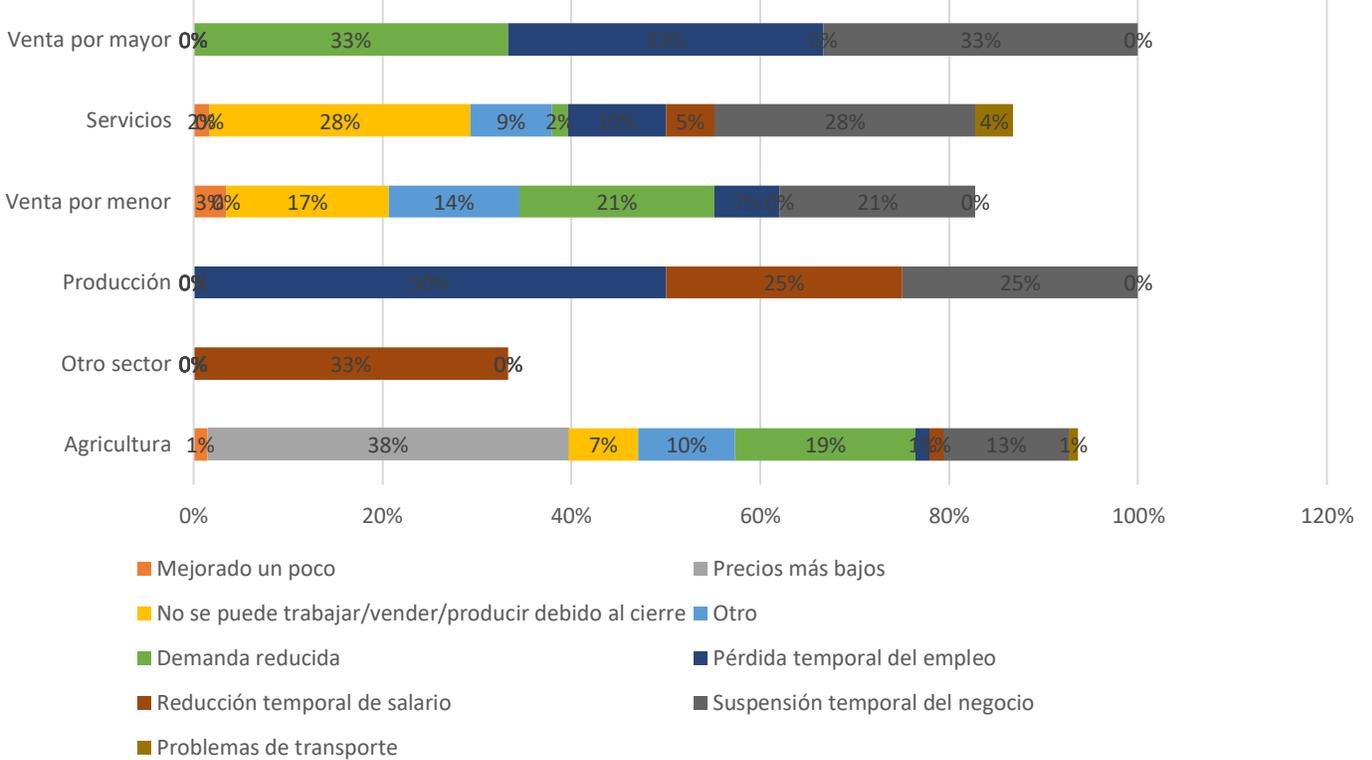
Cambio de ingresos por sector



Cambio de ingresos del subsector

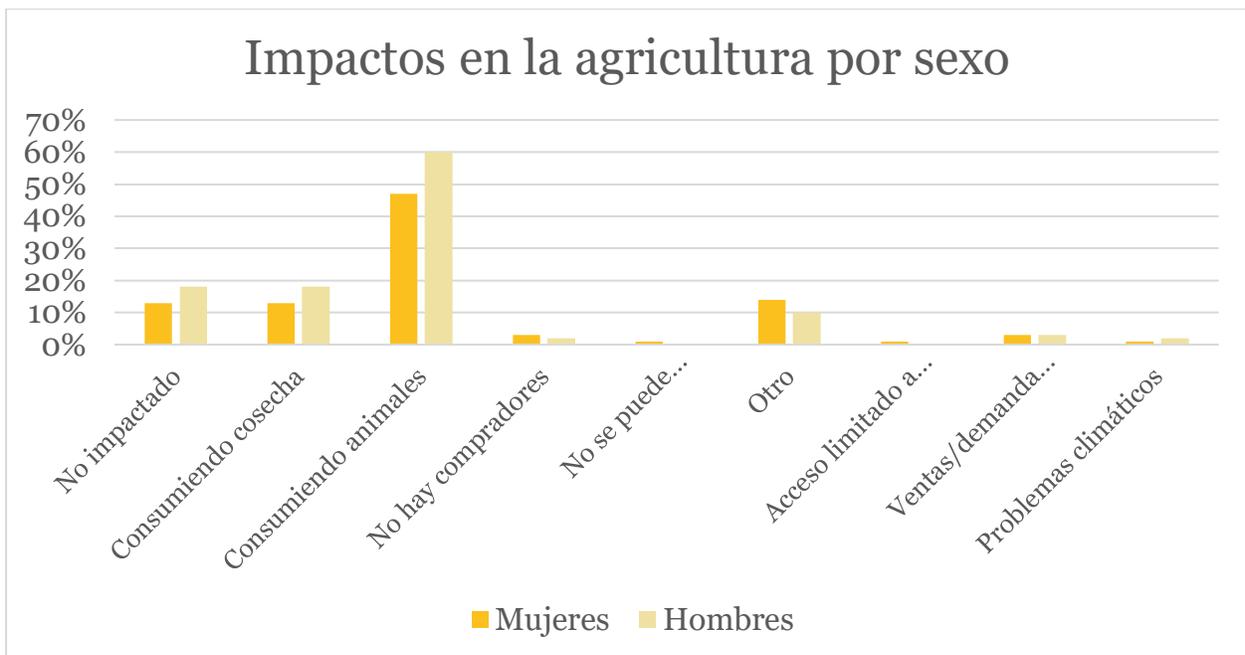
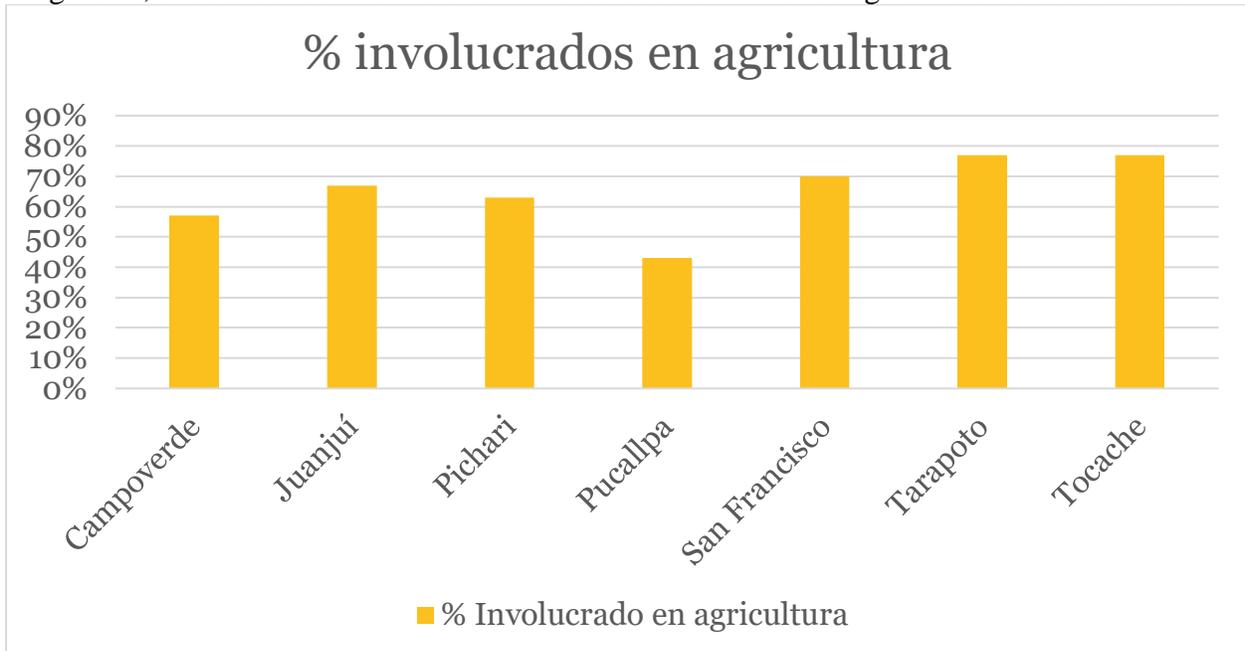


Razones del cambio de ingresos por sector

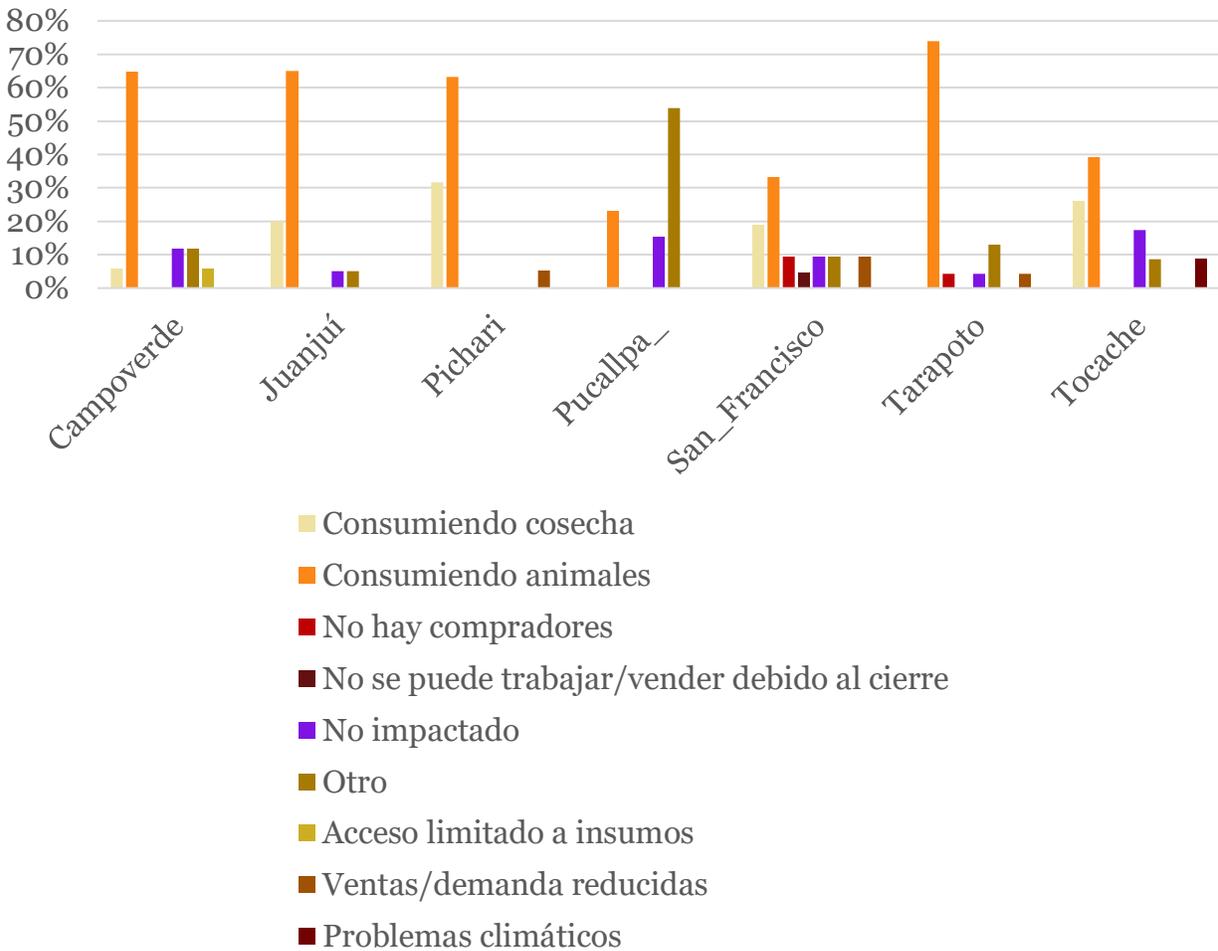


Agricultura

En general, el 65% de los clientes están involucrados en al menos agricultura de subsistencia

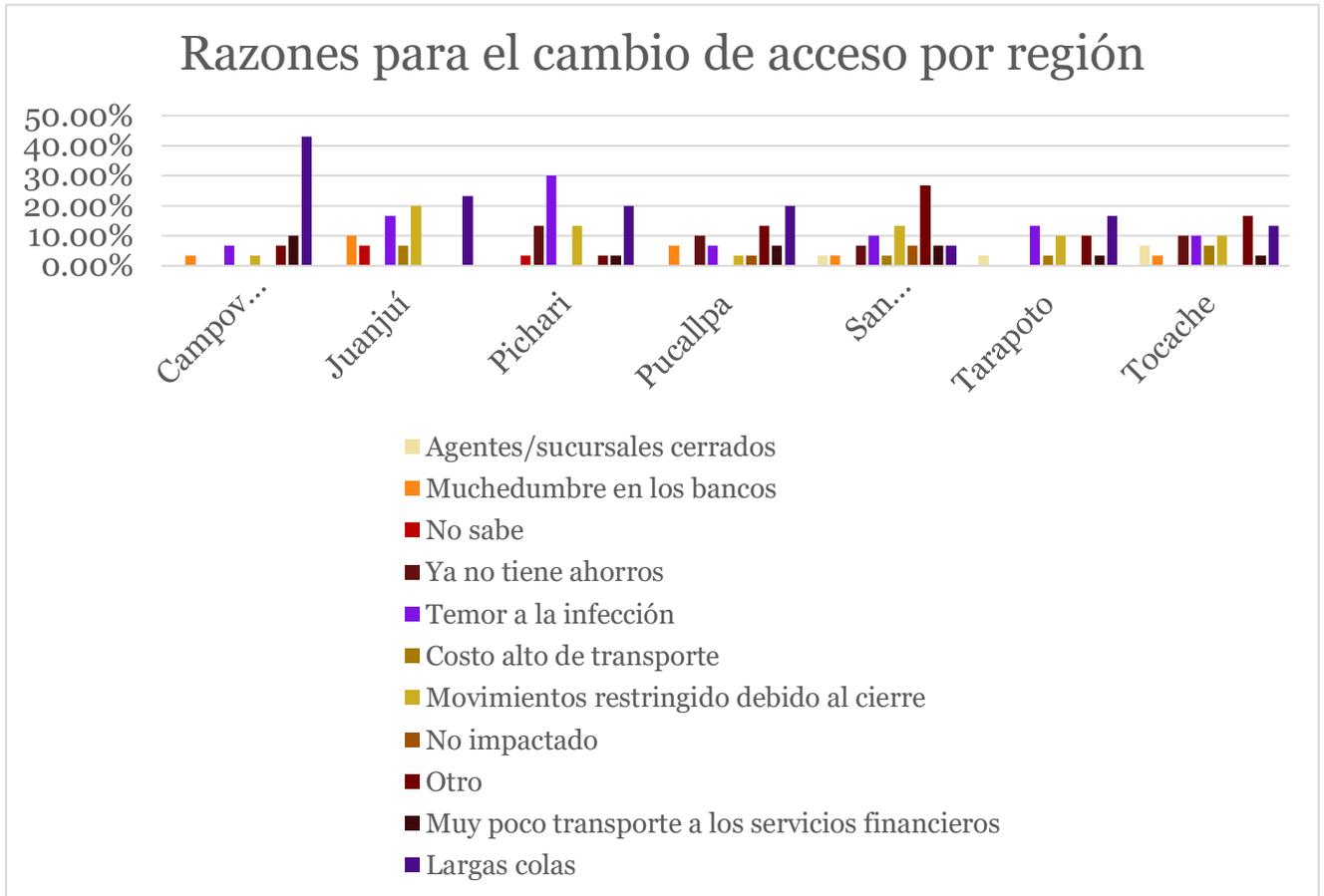


Farming Impacts by Region

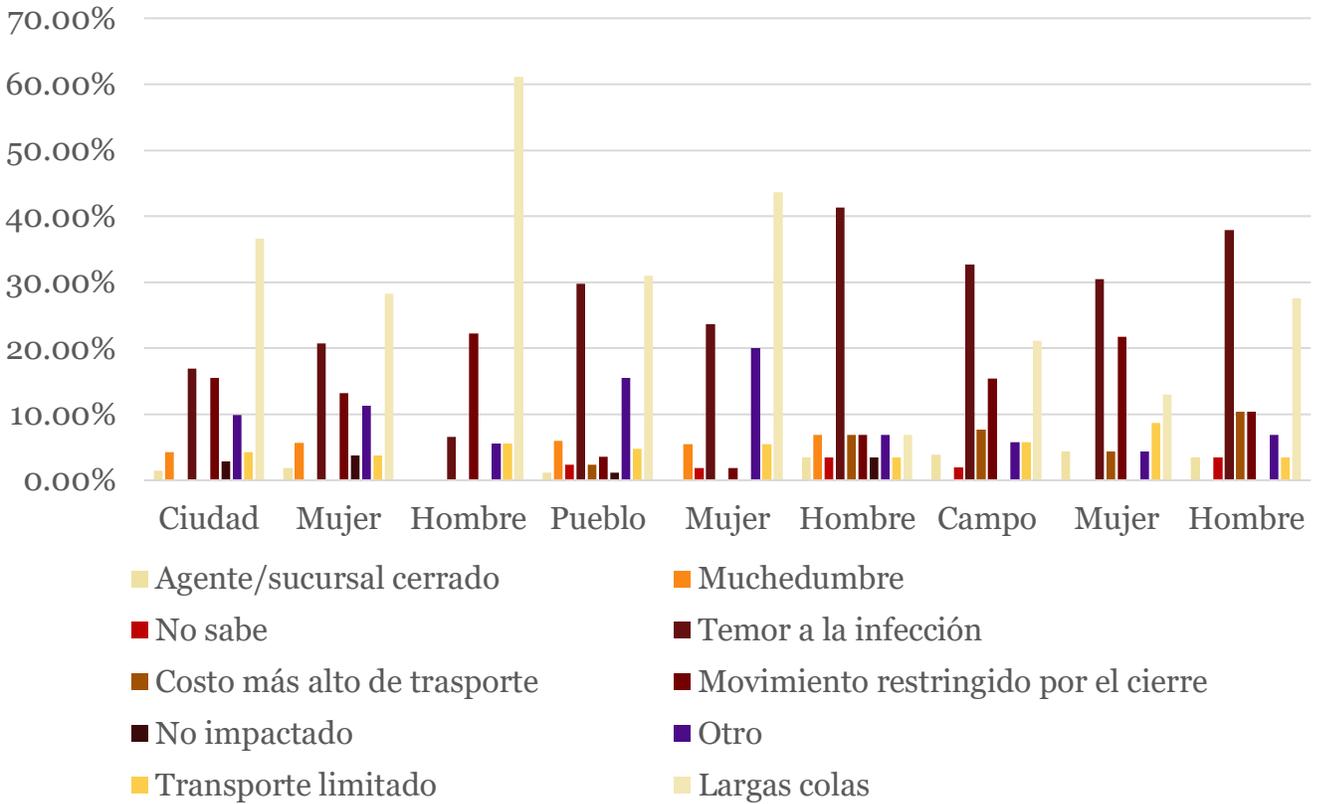


Acceso a efectivo

El 74% de los clientes dijo que acceder a efectivo era más difícil o mucho más difícil.



Razones para el cambio de acceso por residencia y sexo



Apoyo al cliente solicitado a la institución

