

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Impacto de la educación financiera y la colocación de crédito
micro en una institución financiera privada durante la
pandemia COVID, 2020 en Ecuador”**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autor:
Ing. Orellana Daza, Diego Andrés

Docente Guía:
Ing. Honores Inicio, Mónica

TACNA – PERÚ

2023

tesis_final_orellana_daza_diego_andres_11_08_2023.pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad de la autora”

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPITULO I:.....	10
ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	10
1.1 Título del Tema.....	10
1.2 Planteamiento del Problema.....	10
1.3. Objetivos de la Investigación	12
1.3.1 Objetivo General.....	12
1.3.2 Objetivos Específicos	12
1.4 Metodología.....	12
1.5. Justificación.....	13
1.6. Definiciones.....	15
1.7. Alcances y Limitaciones	17
CAPITULO II.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Conceptualización de las Variables.....	19
2.1.1 El Sistema Financiero.....	21
2.1.2 COVID 19, Cuarentena y Confinamiento.....	22
2.1.3 Los Efectos de la Pandemia COVID-19 en la Economía Ecuatoriana.....	23
2.1.4 La Banca Ecuatoriana frente al COVID 19.....	25
2.1.5 Sistema Financiero Ecuatoriano.....	26
2.1.6 Educación Financiera en las Instituciones Financieras	27
2.1.7 La Educación Financiera como Herramienta.....	28
2.1.8 Características e Importancia de la Educación Financiera.....	29
2.1.9 Beneficios de la Educación Financiera.....	30
2.1.10 La Relación entre la Educación Financiera y la Reducción del Riesgo Crediticio.....	31
2.1.11 La Inclusión Financiera.....	33
2.1.12 La Colocación de Crédito y su Impacto en el Crecimiento Económico.....	34

2.1.13 Colocación de Crédito Micro del Banco Pichincha	37
2.1.14 Colocación de Crédito Micro en Banco Pichincha durante la Pandemia	41
2.2. Importancia de las variables	46
2.3. Análisis comparativo	48
2.4 Análisis Crítico	54
CAPITULO III.....	58
MARCO REFERENCIAL	58
3.1. Reseña Histórica	58
3.2. Filosofía organizacional	59
3.3. Diseño organizacional	61
3.4. Productos y/o Servicios	62
3.5. Diagnóstico organizacional (herramienta).....	65
CAPITULO IV	73
RESULTADOS	73
4.1. Marco Metodológico	73
4.1.1 Tipo y Diseño de Estudio.....	74
4.1.2 Población.....	75
4.1.3 Muestra.....	76
4.1.4 Instrumento.....	79
4.2. Resultados.....	79
4.2.1 Proceso de Solicitud de Microcrédito.....	80
4.2.2 Proceso de Aprobación	81
4.2.3. Análisis de la Cartera de Microcrédito año 2020	82
4.2.4 Resultados de la Encuesta	86
4.2.4.1 Correlación	93
4.2.4.2 Resultados de las Entrevistas.....	97
4.2.4.3 Análisis de riesgos.....	98
4.2.4.4 Análisis general	101
CAPÍTULO V	104
SUGERENCIAS	104

5.1 Fortalecimiento de la Educación Financiera	104
5.2 Segmentación de Clientes y Productos	105
5.3 Desarrollo de Productos Crediticios Específicos	107
5.4 Promover la Tecnología y Canales Digitales	108
5.5 Fortalecimiento de la gestión de riesgos	110
5.6 Monitoreo y Seguimiento de Resultados	112
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES.....	115
Bibliografía.....	118
ANEXOS.....	124
Anexo 1: Diagrama de Gantt	124
Anexo 2 Formulario de encuesta.....	125
ANEXO 3 Entrevistas	127
ANEXO 4 Cálculo del coeficiente de correlación de Pearson.....	133
ANEXO 5 Panfletos informativos para educación financiera	134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conceptualización de las variables.....	19
Tabla 2.....	44
Tabla 3.....	46
Tabla 4.....	49
Tabla 5.....	65
Tabla 6.....	83
Tabla 7.....	85
Tabla 8.....	94
Tabla 9.....	99
Tabla 10.....	104
Tabla 11.....	106
Tabla 12.....	107
Tabla 13.....	108
Tabla 14.....	110
Tabla 15.....	112

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	22
Figura 2	27
Figura 3	37
Figura 4	61
Figura 5	86
Figura 6	87
Figura 7	88
Figura 8	89
Figura 9	91
Figura 10	92

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de este trabajo fue evaluar el impacto de la educación financiera en la colocación de crédito micro para clientes de una institución financiera privada durante el año 2020 en Ecuador. Para lograr esto, se utilizó un enfoque de estudio de caso, centrándose en la evaluación del nivel de conocimiento financiero de los clientes que soliciten microcréditos, su comprensión de conceptos clave y su capacidad para tomar decisiones financieras informadas. También se analizó la efectividad de las iniciativas de educación financiera implementadas por esta institución. Los principales hallazgos de este estudio incluyeron la destacada experiencia y conocimiento en educación financiera, lo cual fue crucial en el contexto de mayor incertidumbre económica debido a la pandemia. Además, se encontró que la capacidad de adaptarse y brindar servicios financieros en línea fue una ventaja significativa, al igual que las extensas carteras y bases de datos de clientes que brindaron una ventaja competitiva. Como sugerencias, se propuso realizar análisis periódicos de los indicadores clave de desempeño y encuestas de satisfacción a los clientes para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y realizar los ajustes necesarios. Además, se recomendó fortalecer las iniciativas de educación financiera y asistencia crediticia dirigidas al segmento microempresarial durante situaciones de crisis como la pandemia. En conclusión, este estudio resaltó la importancia de la educación financiera en la colocación efectiva de crédito micro para clientes del Banco Pichincha, especialmente en un contexto de incertidumbre económica como la pandemia.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar el impacto de la educación financiera y la colocación de crédito en una institución financiera privada durante la pandemia COVID-19 en Ecuador. La crisis sanitaria generada por la pandemia tuvo un profundo efecto en la economía y en las finanzas de las personas y las empresas. En este contexto, fue fundamental comprender cómo la educación financiera y la disponibilidad de crédito influyeron en la capacidad de las personas y las empresas para hacer frente a los desafíos financieros durante esta crisis sin precedentes.

El estudio se centró en una institución financiera privada en Ecuador, en la cual se examinó el papel de la educación financiera en la toma de decisiones financieras de los clientes y en la gestión de su economía personal o empresarial. Además, se analizó el impacto de la colocación de crédito en la capacidad de los clientes para hacer frente a las dificultades económicas durante la pandemia.

Para llevar a cabo este estudio, se utilizó un enfoque metodológico basado en un estudio de caso. Se recopilaron datos cuantitativos y cualitativos a través de encuestas a los clientes de la institución financiera, así como de análisis de datos financieros y crediticios

Los resultados de este estudio proporcionaron una visión más clara del impacto de la educación financiera y la colocación de crédito en la institución financiera privada durante la pandemia COVID-19 en Ecuador. Estos hallazgos contribuyeron a comprender mejor cómo las estrategias de educación financiera y el acceso al crédito influyeron en la resiliencia financiera de las personas y las empresas en un contexto de crisis.

Es así como en este trabajo de investigación en el capítulo I se exponen los antecedentes de la investigación, los cuales sirven de fundamento a la investigación.

Al hacerlo, se puede comprender mejor el alcance y las limitaciones de este estudio. Al mismo tiempo, definir los objetivos de forma clara y coherente nos ayuda a alcanzar nuestras metas. Por lo tanto, este capítulo proporciona definiciones para los objetivos generales y específicos. Esto da como resultado un marco efectivo que permite llevar a cabo adecuadamente la investigación y buscar una comprensión clara de su alcance y limitaciones. De seguida en el capítulo II se presenta el marco teórico donde se señalan los conceptos de educación financiera, colocación de crédito, la banca comercial, entre otros temas relevantes. En el capítulo III se expondrá el marco referencial, que habla con mayor profundidad sobre la organización estudiada y en el capítulo IV se presentan las sugerencias que pretenden dar solución al problema planteado.

CAPITULO I:

ANTECEDENTES DE ESTUDIO

1.1 Título del Tema

“Impacto de la educación financiera y la colocación de crédito micro en una institución financiera privada durante la pandemia COVID, 2020 en Ecuador”

1.2 Planteamiento del Problema

La Educación financiera tiene un gran impacto no solo en el mundo de las finanzas sino también en el ámbito personal, familiar, laboral, etc. Es por ello que organismos mundiales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OECD buscan implementar este tema con un segmento específico como lo son: jóvenes y niños, sin embargo, no se han realizado seguimientos para medir los resultados de la implementación del programa (OCDE/CAF, 2020).

En Ecuador, aproximadamente el 5% de la población conoce y utiliza algunas de las herramientas de promoción de la educación financiera, como opciones de financiamiento, ahorro e inversión. En cuanto a la gestión de la distribución de crédito de la banca en el Ecuador, se sabe que su parte principal son los clientes, quienes conforman el 90% del total de empresas del país, quienes utilizan estos recursos para el financiamiento de actividades productivas. Esta sección es el objeto principal de nuestra investigación. Los bancos privados participan en el 67% de la entrega de crédito, las cooperativas el 27% y las IFIS públicas y mutuales el 6% (Alemán et al., 2021).

Considerando lo antes detallado, se puede mencionar que existe un porcentaje alto de la población que desconoce el ámbito financiero, lo cual conlleva, a tomar decisiones que suponen un riesgo elevado para el negocio, carácter crediticio y recuperación de los créditos para los bancos. Por ello se busca llenar estos vacíos con la implementación de un programa de capacitación para clientes Banco Pichincha, cuyo objetivo principal sea la contribución de mejora a la sociedad y para el banco que se convierta en una reducción en la morosidad de cartera y el incremento en la colocación crediticia en este segmento. Con la llegada de la Pandemia Covid-19 en 2020, la economía global se vio golpeada y se presentaron situaciones favorables y desfavorables dependiendo del sector económico (Dávalos & Villacrés , 2020).

En atención a dicho suceso, los entes financieros implementaron planes de contingencia con el fin de alivianar la carga financiera de sus clientes, sin embargo, en nuestra institución suscitaron varios inconvenientes como sectores ganadores en pandemia (Farmacéuticas, insumos y equipos médicos, funerarias, etc.) con solicitudes de refinanciamientos o reestructuraciones de las operaciones que mantenían vigentes sin experimentar deterioro de sus flujos de caja. Los clientes desconocen la afectación que trae consigo, realizar este tipo de procesos, sin la necesidad de requerirlos, si bien, podían acceder a una cuota mensual reducida, las obligaciones bancarias se prolongan generando mayor carga financiera, e inclusive se puede desaprovechar oportunidades de Inversión, sin tomar en cuenta el deterioro de la calificación en su carácter de pago que se reportara en el buró de crédito (Alcivar, 2021).

Por ello, se denota la importancia en el dominio de la Educación financiera para la población, considerando que en las diferentes etapas de nuestra vida como personas o como empresas se tomaran decisiones Endeudamiento, Ahorro o

Inversión (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2017) (Almeida, 2021) (Mera, 2022) (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2022).

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

- Evaluar el impacto de la educación financiera en el segmento de clientes que recibieron créditos del Banco Pichincha durante la pandemia COVID-19 en Ecuador.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los clientes que recibieron créditos del Banco Pichincha durante la pandemia COVID-19 en Ecuador.
- Analizar el nivel de educación financiera de los clientes que solicitaron un crédito durante la pandemia COVID-19.
- Proponer estrategias de colocación de créditos dirigidas a los clientes con un nivel adecuado de educación financiera, identificados a través del análisis de los datos de los clientes del Banco Pichincha que solicitaron créditos durante la pandemia COVID-19.

1.4 Metodología

Método deductivo, ya que se analizó varias fuentes de información como es el sector financiero y su contribución a la economía de la población, principalmente en época de Pandemia (Fuentes BCE y SBS), composición del mercado empresarial y destino de operaciones crediticias solicitadas, así como estudios realizados para impulsar y fortalecer la educación financiera.

Método histórico, permitió obtener datos pasados de importantes hechos tales como el impacto de pandemia en todos los ámbitos (personales y económicos) a nivel mundial que puso a prueba la capacidad de resistencia y enfrentamiento hacia los nuevos cambios que trajo consigo.

Método estadístico, La metodología estadística utilizada en este estudio involucra la realización de encuestas a clientes que se les otorgó un crédito en el Banco Pichincha durante la pandemia. Se utilizará un cuestionario diseñado específicamente para este propósito, el cual permitirá medir variables como conocimientos financieros, experiencia previa en la gestión financiera, entre otros. Los datos obtenidos serán analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas, además, se realizará un análisis de correlación para examinar la relación entre el nivel de educación financiera y otros factores que podrían afectar el desempeño financiero de los clientes. En resumen, esta metodología estadística permitirá evaluar de manera rigurosa y objetiva el impacto de la educación financiera en el segmento de clientes y su relación con su desempeño financiero durante la pandemia COVID-19 en Ecuador.

1.5. Justificación

Justificación Teórica

La presente tesis se centrará en conocer la importancia de la educación financiera de un sujeto de crédito para tomar decisiones de tipo económico y que dependiendo del sector donde se desarrolle tomar el producto adecuado para el destino requerido por ello se han considerado estudios sectoriales de la Banca con fuentes del Banco Central del Ecuador, Boletines realizados por la Superintendencia de Bancos, Estudios sectoriales del impacto de la Pandemia para Ecuador en 2020, referencias en trabajos realizados de Tesis en Ecuador, etc.

Este tipo de decisiones contribuirán no solo al fortalecimiento económico de un negocio, sino que también permitirá tener estabilidad personal de sus finanzas. El sector financiero del cual forma parte el Banco Pichincha evidenciara la contribución social que aportan estos entes, ya que a través de su liquidez apoyan a la reactivación económica, principalmente cuando surgen imprevistos importantes como la Pandemia Covid-19.

Es importante destacar que la mayor parte de recursos líquidos que la banca coloca en el mercado ecuatoriano provienen de capitales extranjeros debido a que el ahorro interno es relativamente bajo versus las necesidades de financiamiento productivo y considerando que, la cultura financiera en el país tiene aplicaciones mínimas y básicas (García & Torres, 2019). La presente tesis no requiere de la autorización de Banco Pichincha ya que este tipo de información es de carácter público y por Normativa la Superintendencia de Bancos exige la presentación mensual de información financiera, también la información será obtenida de boletines financieros en Ecuador, informes sectoriales, tesis, artículos científicos entre otros.

Justificación Metodológica

Al tratar de analizar sucesos pasados en Pandemia Covid-19 se ha citado la metodología deductiva al recurrir a fuentes de información que describen lo experimentado durante este periodo y lo que realmente se ha obtenido son resultados óptimos derivados de una liquidez bancaria solida lo cual ha permitido el fortalecimiento de la colocación crediticia para el segmento Microempresa a nivel bancario. Los datos analizados corresponden a información histórica que describe el comportamiento de la economía mundial y específicamente en el mercado ecuatoriano siendo aquí en donde se concentra el estudio.

Justificación Práctica

Este tema surgió por mis más de 15 años de actividad laboral en el sector financiero de la industria bancaria y cooperativas, actualmente me desempeño en Banco Pichincha C.A., en el área de riesgo en el sector pyme. En esta agencia constantemente estamos siendo dirigidos sobre las normas que rigen el sector que son temas de gran impacto social y que, en mi opinión, no están lo suficientemente socializados para permitir que nuestra economía crezca.

Banco Pichincha al ser, el más grande del país, realiza varios estudios para conocer a su mercado y de acuerdo a ello generar estrategias para su expansión. La presente tesis no requiere de la autorización de Banco Pichincha ya que este tipo de información es de carácter público y por Normativa la Superintendencia de Bancos exige la presentación mensual de información financiera, también la información será obtenida de boletines financieros en Ecuador, informes sectoriales, tesis, artículos científicos entre otros.

1.6. Definiciones

- **Educación financiera:** Se refiere al proceso mediante el cual las personas entienden y aplican el concepto de un servicio o producto financiero ofrecido por una entidad intermediaria para tomar decisiones adecuadas, mejorando así la forma de vida de las personas y permitiendo su inclusión (Arévalo & Romero, 2021).
- **Crédito:** Es el uso de capital ajeno con contraprestación de pago de interés a un periodo futuro de pago, en donde el beneficiario se compromete a la devolución del mismo en condiciones previamente establecidas. Por lo tanto, un crédito bancario refiere a un contrato, en donde el cliente se obliga a cumplir

con las condiciones de pago definidas, así como los gastos financieros incurridos, comisiones, etc. Para el análisis del presente caso, se hace referencia al crédito productivo, mismo que es destinado al financiamiento de actividades económica de las microempresas (Barrera & Cárdenas, 2021).

- **Instituciones Financieras Privadas:** Entidades de intermediación financieras constituidas con Capital privado sin la intervención del Estado, las cuales ofrecen productos y servicios financieros a la ciudadanía (Cevallos & Rodriguez, 2020).
- **Microempresa:** Entidades dedicadas a actividades productivas con menos de 10 trabajadores y cuyo nivel de ventas o ingresos brutos anuales sea igual o inferior a cien mil (US \$100,000.00) dólares de los Estados Unidos de América (Delgado & López, 2018).
- **Pequeña empresa:** Unidades de producción con 10 a 49 trabajadores y ventas anuales o ingresos brutos entre cien mil a uno (US \$ 100,001.00) a un millón (US \$ 1,000,000.00) dólares estadounidenses (Espinoza & González, 2019).
- **Mediana empresa:** Entidades productivas compuestas por 50 a 199 trabajadores con ventas o ingresos brutos anuales entre \$1 millón (\$1,000,001.00) y \$5 millones (\$5,000,000.00) (Flores & Guevara, 2018).
- **Actividad productiva:** Es todo acto realizado por un individuo para satisfacer las necesidades de otro a cambio de una retribución económica o social (Freire & Guerrero , 2018).
- **Sistema Financiero:** Cumplen funciones básicas de intermediación financiera a través de un proceso técnico que les permiten mitigar la mayor parte de posibles riesgos inherentes en la colocación de recursos económicos (Galarza & Ochoa).

- **Reactivación económica:** Refiere a la capacidad de innovar y obtener mejoras, posterior a un hecho de alto impacto en el ámbito económico tanto de personas como de empresas. (SUPEINDENCIA DE BANCO Y SEGUROS , 2022)

1.7. Alcances y Limitaciones

Las delimitaciones respecto al Objeto de Estudio:

- Tema: El Impacto de la Educación Financiera en la colocación de crédito micro para clientes de Banco Pichincha durante el 2020.
- Ubicación: La investigación se realiza en Ecuador, en consideración a que somos un país con bajos niveles de inclusión financiera y específicamente se concentra en el portafolio de clientes del Banco Pichincha en la región de la sierra.
- Área: Se encuentra destinado principalmente al análisis del Sector Financiero Ecuatoriano, mismo que se encuentra debidamente regulado por entes estatales y extranjeros.
- Delimitación de segmento: El análisis se destina al segmento Micro-empresarial, al cual destinan principalmente los recursos monetarios las entidades financieras en Ecuador.
- Delimitación temporal: Se enfoca en los sucesos presentados durante la pandemia Covid-19, año 2020.

Las posibles limitaciones respecto al objeto de estudio:

- Limitaciones en la disponibilidad de datos: El estudio se basa en la información proporcionada por el Banco Pichincha sobre la colocación de crédito micro y la participación en programas de educación financiera,

lo que puede limitar el alcance del análisis en términos de variables no disponibles.

- Limitaciones en la causalidad: Dado que este estudio es observacional, no se puede establecer una relación causal entre la educación y el desempeño financieros de los clientes. Es posible que otros factores no medidos estén influyendo en los resultados.
- Limitaciones en el contexto temporal: El estudio se centra en el impacto de la educación financiera y la colocación de crédito micro durante la pandemia COVID-19 en Ecuador. Es posible que los resultados no sean generalizables a otras situaciones o contextos temporales.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Conceptualización de las Variables

Tabla 1
Conceptualización de las variables independiente y dependiente

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Variable Independiente: Educación financiera	La educación financiera se refiere al nivel de conocimientos, habilidades y comprensión que posee una persona en relación con los conceptos financieros, incluida la administración del dinero, la planificación financiera, la toma de decisiones y el uso responsable	Implica la comprensión de términos financieros, el conocimiento de los principios básicos de inversión, la capacidad para elaborar un presupuesto y manejar deudas, así como la comprensión de los riesgos y beneficios de productos financieros.	Conocimientos financieros Habilidades financieras Comportamiento financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de comprensión de términos financieros clave mediante una escala de evaluación. - Capacidad para administrar y reducir deudas, reflejado en una disminución de la relación deuda/ingresos. - Porcentaje de personas que ahorran regularmente un 	<ul style="list-style-type: none"> - Sabe usted, ¿Qué es un presupuesto y por qué es importante tener uno? - ¿Es capaz de elaborar y mantener un presupuesto mensual? - ¿Suele ahorrar una parte de sus ingresos 	Encuesta

	de los productos y servicios financieros.		Acceso a recursos y fuentes de educación financiera	<p>porcentaje de sus ingresos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de individuos que buscan activamente información y recursos sobre educación financiera en línea. 	<p>regularmente?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Busca activamente información y recursos sobre educación financiera en línea o por profesionales? 	
<p>Variable dependiente:</p> <p>Colocación de crédito</p>	Se refiere al efecto o resultado que se produce en el nivel de colocación de crédito en una institución financiera privada durante la pandemia de COVID-19 en Ecuador.	Se operacionaliza mediante indicadores cuantitativos y cualitativos que evalúen el cambio en el nivel y la calidad de la colocación de crédito en la institución financiera durante la pandemia de COVID-19.	<p>Calidad de la colocación de crédito.</p> <p>Comportamiento de pago.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de préstamos en situación de refinanciamiento o reestructuración debido a dificultades de pago. - Tasa de incumplimiento de pagos 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Ha tenido que solicitar refinanciamiento o reestructuración de su préstamo debido a dificultades de pago durante la pandemia? - ¿Ha realizado sus pagos de préstamo dentro del plazo establecido durante la pandemia? 	Encuesta

2.1.1 El Sistema Financiero

Según Herrera & Fronti (2014) plantean que el sistema financiero es un conjunto de empresas cuyo principal objetivo es invertir en ahorro o crédito, y desarrollarse de esta manera para estimular el crecimiento económico del sector financiero. La devolución del capital está asegurada por los pagos prescritos y los intereses reconocidos por la ley. También asegura que, como factor de desarrollo social, la estabilidad del sector financiero es importante para obtener los mejores resultados para todos los involucrados.

Aceves y Pérez (2013) expresaron uno de los objetivos más importantes perseguidos por la búsqueda del sistema económico y financiero, es canalizar recursos de personas o empresa que tienen excedentes o superávit a aquellos que tienen déficit a través de créditos

En resumen, los bancos depositan los fondos depositados por empresas que han alcanzado una rentabilidad económica y financiera aceptable durante el ejercicio. Estas operaciones incluyen préstamos consistentes en tasas de crédito o depósitos otorgados a tasas provenientes de tasas pasivas (ASOBANCA, 2021).

Por lo tanto, en una parte de los activos, se presentan los principales activos del crédito o las instituciones financieras del país, y es el préstamo proporcionado a los clientes y obtiene préstamos económicos. La contribución y la responsabilidad del depósito del cliente en su cuenta; la principal financiación de tales empresas (Herrera & Fronti, 2014).

En otras palabras, las tasas de interés son un porcentaje correspondiente a un dinero prestado, que es uno de los componentes básicos que constituyen la cuota de préstamos de las instituciones financieras. Las tasas de interés pueden ser positivas

o pasivas, el costo del préstamo del banco al cliente es la tasa activa y es pasiva cuando el banco es responsable de pagar el depósito al cliente (Calice, Kalan, & Masetti, 2020).

En la Figura 1 podemos observar de manera gráfica que la tasa activa es la que cobran las instituciones financieras a los prestamistas y la tasa pasiva es la que paga a sus depositantes, y en el capital no existe una tasa asociada, ya que sus accionistas generarán valor de acuerdo con el resultado económico anual del negocio.

Figura 1
Esquema del negocio financiero



Fuente: Herrera & Fronti (2014)

Para las instituciones bancarias de Pérez y Rodríguez (2018) deben adoptar 4 aspectos básicos en la responsabilidad social, estos aspectos son: economía, ética, filantrópica y legal; revelando que sus operaciones deben proporcionar servicios a la sociedad. Para apoyar nuevos créditos con mayores costos financieros, lo que les permite usar inversores o revisar sus ganancias en orden.

2.1.2 COVID 19, Cuarentena y Confinamiento

La pandemia de coronavirus 2019 (COVID-19) es una emergencia de salud pública de interés internacional, cuyo impacto no tiene precedentes en el siglo XXI y hoy plantea un enorme desafío para la salud mental. La investigación sobre epidemias

pasadas ha revelado consecuencias psicosociales generalizadas y profundas a nivel individual y comunitario durante los brotes. Hay una variedad de trastornos psicológicos asociados, que van desde síntomas aislados hasta trastornos complejos con un marcado deterioro del funcionamiento, como el insomnio, la ansiedad, la depresión y el trastorno de estrés postraumático. En tales situaciones, es necesario que las entidades de salud mental desarrollen estrategias que les permitan responder con destreza y lograr apoyo para el personal de salud y las poblaciones afectadas para reducir el impacto psicológico y los síntomas psiquiátricos (Ramirez, Castro, Córdoba, Yela, & Escobar , 2020).

Por otro lado, estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020) indican que el número de desempleados a nivel mundial ha aumentado en 5,3 millones a 24,7 millones, desde una base de 188 millones en 2019. En el escenario "promedio", el número de desempleados aumentaría en 13 millones. La consecuencia inmediata de un fuerte aumento del desempleo sería una pérdida de ingresos laborales, lo que a su vez se traduciría en una reducción del consumo de bienes y servicios y podría generar desempleo y pobreza para muchos trabajadores (CEPAL, 2020).

2.1.3 Los Efectos de la Pandemia COVID-19 en la Economía Ecuatoriana

La pandemia de COVID-19 ha tenido un gran impacto en la economía de Ecuador. La economía del país se ha contraído drásticamente durante el último año y medio a pesar de los esfuerzos del gobierno y el sector privado para mitigar el impacto de la crisis. En este artículo se observan los principales impactos de la pandemia del COVID-19 en la economía ecuatoriana (Ortiz & González, 2018).

Uno de los efectos inmediatos de la pandemia ha sido la caída de la demanda de petróleo, una de las principales exportaciones de Ecuador. Esto se debe a la

reducción de la actividad económica mundial y la caída de los precios del petróleo. Como resultado, la economía ecuatoriana se contrajo un 9,7% en 2020, según el Banco Central del Ecuador (Naranjo, 2019).

Otro impacto importante de la pandemia ha sido la reducción de la inversión extranjera y la salida de capitales del país. Muchas empresas extranjeras han reducido sus inversiones en Ecuador debido a la incertidumbre económica y política provocada por la pandemia. Además, la fuga de capitales se aceleró debido a la caída de las tasas de interés, lo que provocó un aumento de la demanda de dólares en el mercado (León & Arca, 2018).

La pandemia también ha tenido un impacto significativo en el empleo. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), la tasa de desempleo en Ecuador aumentó del 3,8% en marzo de 2020 al 5,9% en marzo de 2021. Esto se debe en gran medida a la disminución de la actividad económica y a la reducción de las horas de trabajo (INEC, 2022).

Además, la pandemia ha afectado especialmente a los trabajadores informales y a los pequeños empresarios. Muchas personas que dependían del comercio informal para su sustento perdieron sus ingresos debido a las restricciones de movilidad y al cierre de negocios no esenciales. Por otro lado, las pequeñas empresas también se vieron afectadas por la disminución de la demanda y la falta de acceso a financiamiento (Álvaro, 2022).

La pandemia también ha afectado la situación fiscal del país. El gobierno se ha visto obligado a aumentar su gasto para enfrentar la crisis sanitaria y económica, lo que ha llevado a un aumento en el déficit fiscal. Según el Fondo Monetario Internacional, el déficit fiscal de Ecuador alcanzó el 9,5% del PIB en 2020.

Finalmente, es importante destacar que la pandemia ha tenido un impacto desigual en la economía ecuatoriana. Algunos sectores, como el comercio electrónico y las telecomunicaciones, han experimentado un aumento en la demanda debido a la necesidad de trabajar y estudiar desde casa. Por otro lado, sectores como el turismo y la industria manufacturera han sido severamente afectados por las restricciones de movilidad y la disminución de la demanda (Banegas, 2020).

En conclusión, la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la economía ecuatoriana. La disminución de la demanda de petróleo, la disminución de la inversión extranjera, el aumento del desempleo, la afectación de los trabajadores informales y pequeños empresarios, el impacto en la situación fiscal (Bonilla, 2017).

2.1.4 La Banca Ecuatoriana frente al COVID 19

Según Asobanca (2021) , las instituciones financieras de Ecuador han jugado un papel vital en el apoyo a los hogares y empresas del país durante la pandemia de COVID-19. Al darse cuenta de que la capacidad de pago de los clientes puede disminuir, las entidades financieras se aseguran de contar con suficiente liquidez para cubrir las necesidades de corto plazo y ajustan los modelos de liquidez requeridos por las entidades de control.

Adicionalmente, las entidades financieras ven la crisis como una oportunidad para recuperar su credibilidad y demostrar que son aliadas de sus clientes. Ante esta realidad nacional, la banca ecuatoriana tomó diferentes medidas, entre ellas, la reestructuración crediticia a través de refinanciamiento y ampliación de plazos (Faro, 2020).

En este contexto, los bancos también necesitaron reconocer a corto y medio plazo las pérdidas ocasionadas por impagos, capital y problemas de liquidez para basar sus análisis en datos reales y reducir los efectos causados por la pandemia COVID-19.

2.1.5 Sistema Financiero Ecuatoriano

Rojas (2019), el sistema financiero ecuatoriano está compuesto por entidades financieras privadas como bancos, financieras, cooperativas e instituciones de ayuda mutua; instituciones financieras gubernamentales, entre ellas el Banco Central del Ecuador, el Banco Nacional, la Corporación Financiera Nacional y la Banco Nacional de Desarrollo.

Asencio Cristóbal, y otros, (2021), mencionan que el sistema financiero es un conjunto de organizaciones que buscan facilitar el flujo de ahorros de los individuos hacia la actividad económica del país, movilizandolos recursos de aquellos que tienen excedentes para aquellos que los requieren, ya sean personas naturales o jurídicas.

En la Figura 2 se puede observar la composición del sistema ecuatoriano vigente, el eje de la investigación del presente trabajo se enfoca en la banca privada.

Figura 2

Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano



Fuente: García & Romero (2022)

2.1.6 Educación Financiera en las Instituciones Financieras

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2017), la educación financiera se trata de mejorar el conocimiento y la comprensión que tiene una persona sobre los servicios financieros que se le ofrecen, incluyendo los riesgos asociados con un mal manejo de estos servicios y productos. Existen diversos mecanismos para lograr que la información llegue a un gran número de personas, lo cual les permite tomar decisiones más informadas en relación al uso de las herramientas financieras.

El autor Silva (2018) analizó los distintos elementos que afectan la educación financiera en los adultos, como por ejemplo la adquisición de seguros para los niños, planificación de la jubilación, elección de préstamos, entre otros. Todos estos aspectos forman parte de la toma de decisiones financieras. Al aumentar nuestro conocimiento sobre los productos y servicios financieros disponibles, somos capaces

de tomar decisiones más informadas acerca de nuestras finanzas. Es fundamental motivar a los niños a comprender los conceptos financieros y económicos desde temprana edad.

Las instituciones privadas y gubernamentales han comenzado a enfocar sus esfuerzos en la educación financiera, tal como la define Bansefi (2019), como una herramienta para mejorar la inclusión financiera y la toma informada de decisiones relacionadas con las instituciones de finanzas y economía en general. A través de la educación financiera profesional, los consumidores financieros tienen mejores estándares en el manejo del ahorro, la inversión y el control del gasto, para que puedan lograr mejores resultados y reducir el riesgo crediticio.

2.1.7 La Educación Financiera como Herramienta

Organismos internacionales como las Naciones Unidas, la OCDE y el Banco Mundial, así como países de todo el mundo, han adoptado programas de educación financiera como parte de sus políticas públicas. Estos programas están diseñados para mejorar la comprensión de las personas sobre el dinero, como lo demuestran Miller et al. (2017). La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE comenzó a trabajar en 2005 para mejorar la educación financiera de los consumidores, entendiendo la educación financiera como el conocimiento y la comprensión de los productos financieros que ayudan a tomar decisiones acertadas y aumentar el bienestar financiero de un individuo.

La sección II de los principios bancarios de la Superintendencia de Bancos de Ecuador, incluye los objetivos de la educación financiera en su sección 3. En este apartado se destaca la importancia de investigaciones previas que demuestran que los clientes que han recibido educación financiera en los bancos ecuatorianos tienen

una mayor capacidad para tomar decisiones acertadas en relación con sus finanzas. Esto les permite mejorar su calidad de vida al estar mejor informados. Sin embargo, si los clientes no son educados adecuadamente, pueden incurrir en errores financieros y desperdiciar sus recursos debido a la falta de información (González & Cabrera , 2018).

Según Bravo (2018), la educación financiera temprana es clave para fomentar el ahorro y la inversión. Además, un estudio de Salazar (2021) encontró que la educación financiera aumenta la felicidad más que la riqueza original. Esto es válido tanto para personas con educación universitaria como para bachilleres. Los hombres tienen mayor presencia en el mercado de valores que las mujeres, posiblemente debido a que las mujeres son más cuidadosas, tienen ingresos más bajos y poseen un mayor conocimiento financiero.

2.1.8 Características e Importancia de la Educación Financiera

Si se dispone de una educación financiera que sea completamente asequible, la sociedad puede aprovecharse de ello ya que se puede reducir el riesgo de exclusión financiera. Además, las personas estarían incentivadas a planificar y ahorrar, evitando de esta manera el endeudamiento. Según un estudio realizado por el Banco de Desarrollo de América Latina en 2020, el 72% de la población ecuatoriana afirma que sus ingresos no son suficientes para pagar sus gastos. Por otro lado, el 35,5% de los ecuatorianos dice que solo podrían resistir una semana sin pedir dinero prestado, mientras que el 22,58% dice que no podrían resistir más de una semana (Andrade & Sierra , 2018).

Es importante recalcar la importancia de la educación financiera como parte de la educación alternativa. Esto puede ser adoptado por niños, adolescentes y adultos, ya que les permite comprender los conceptos financieros básicos y tomar el control

de su dinero. Tome decisiones efectivas sobre inversiones, qué gastos son necesarios, cómo ahorrar y cómo presupuestar al comprender el presupuesto del hogar, las metas financieras y el ahorro, el endeudamiento responsable, la inversión y los seguros, el acceso al crédito, la protección del cliente y la seguridad bancaria (Aguilar, Carvajal, & Serrano, 2019).

2.1.9 Beneficios de la Educación Financiera

La educación financiera brinda muchos beneficios a las personas y las economías nacionales. Esta discusión se enfoca en lo que las personas obtienen: su calidad de vida mejora porque obtienen las herramientas para planificar financieramente para el futuro y administrar los recursos de manera más efectiva.

La educación financiera tiene el objetivo de mejorar el desempeño de las instituciones financieras, pues al capacitar a sus clientes con respecto a las cuestiones financieras, les brinda a ellos la información necesaria para que tomen decisiones acertadas en lo que respecta a los productos y servicios financieros ofrecidos. Esto a la postre beneficia a las entidades financieras, ya que si los clientes demandan lo que necesitan y los intermediarios financieros saben cómo satisfacer estas necesidades, esto genera una mayor oferta y competitividad en el sistema financiero (Bogoya, 2021).

Es importante enfatizar que no se pretende discutir los beneficios que los intermediarios financieros pueden obtener a través de que sus clientes reciban un mayor nivel de educación financiera, por el contrario, la educación financiera puede ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas al permitirles administrar el dinero correctamente y realice un seguimiento de sus finanzas, planifique su futuro y, lo que es más importante, manténgase informado sobre los problemas financieros y cómo esto afecta sus decisiones diarias en la vida (Mungaray, González, & Osorio, 2021).

2.1.10 La Relación entre la Educación Financiera y la Reducción del Riesgo

Crediticio

La educación financiera se refiere a la capacidad de las personas para comprender y utilizar los conceptos financieros para tomar decisiones informadas sobre su dinero. Una de las áreas clave de la educación financiera es la comprensión del crédito y el riesgo crediticio (Aguilar, Tuñón , & Morales, 2017).

El riesgo crediticio se refiere al riesgo de que un prestatario no pague sus préstamos. Cuanto mayor es el riesgo crediticio de un prestatario, mayores son las posibilidades de impago y mayores son los costos y los requisitos de los préstamos. La educación financiera puede ayudar a los prestatarios a reducir su riesgo crediticio al comprender mejor los términos y las condiciones de los préstamos y al tomar decisiones informadas sobre su capacidad para pagar los préstamos (Morocho, Erazo, Narváez, & Carvache, 2023).

La relación entre la educación financiera y la reducción del riesgo crediticio es compleja y multifacética. Por un lado, la educación financiera puede ayudar a los prestatarios a comprender mejor los términos y las condiciones de los préstamos, lo que puede reducir el riesgo de impago. Por otro lado, la educación financiera también puede ayudar a los prestatarios a mejorar su capacidad para pagar los préstamos, lo que también puede reducir el riesgo crediticio (Pérez & Titelman, 2018).

Además, la educación financiera también puede ayudar a los prestatarios a comprender mejor los diferentes tipos de préstamos disponibles y los requisitos para cada tipo de préstamo. Por ejemplo, los prestatarios que comprenden mejor los requisitos de los préstamos hipotecarios pueden ser menos propensos a solicitar

préstamos que no pueden pagar (RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO, 2022).

Un estudio realizado por el Banco Mundial encontró que la educación financiera puede tener un impacto significativo en la reducción del riesgo crediticio. El estudio examinó los resultados de una campaña de educación financiera en México y encontró que los prestatarios que recibieron educación financiera redujeron su riesgo crediticio en un 6,2% en comparación con los prestatarios que no recibieron educación financiera (Banco Mundial, 2022).

Otro estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo encontró que la educación financiera puede tener un impacto positivo en la reducción del riesgo crediticio entre los jóvenes. El estudio examinó los resultados de un programa de educación financiera en Perú y encontró que los jóvenes que recibieron educación financiera eran menos propensos a tomar préstamos que no podían pagar y eran más propensos a tomar préstamos a tasas de interés más bajas (BID, 2017).

Además, la educación financiera también puede tener un impacto positivo en la reducción del riesgo crediticio en los países en desarrollo. Un estudio realizado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) encontró que la educación financiera puede ayudar a los prestatarios a comprender mejor los términos y las condiciones de los préstamos y reducir el riesgo de impago en los países en desarrollo (Rodríguez J. , 2021).

En conclusión, la educación financiera puede tener un impacto significativo en la reducción del riesgo crediticio al ayudar a los prestatarios a comprender mejor los términos y las condiciones de los préstamos y al mejorar su capacidad para pagar los préstamos. Los estudios realizados en diferentes países y contextos han demostrado consistentemente que la educación financiera puede tener un impacto positivo en la

reducción del riesgo crediticio y que puede ser particularmente efectiva entre los jóvenes y en los países en desarrollo (Cruz, 2021).

2.1.11 La Inclusión Financiera

La inclusión financiera es cuando las personas y las empresas tienen acceso responsable y sostenible a una amplia gama de productos y servicios financieros adaptados a sus necesidades (transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros) (Ordóñez, Narváez, & Erazo, El sistema financiero en Ecuador.Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio, 2020).

El acceso a una cuenta de transacciones (cuenta de ahorros o corriente) es fundamental para mejorar la inclusión financiera, permitiendo a las personas guardar dinero, transferir fondos y tener acceso a otros servicios financieros. Por ello, el Grupo Banco Mundial ha hecho un gran énfasis en la iniciativa Acceso Universal a los Servicios Financieros para 2020, que culminó a finales de 2020. Aunque se hicieron muchos progresos, aún hay mucho trabajo por hacer (Acosta, Coronel, & Bermúdez, 2018).

El acceso a productos financieros proporciona una ayuda importante a las familias y empresas para alcanzar sus objetivos a largo plazo, así como para enfrentar imprevistos. Al ser titulares de cuentas, las personas tienen la oportunidad de utilizar otros servicios financieros, como préstamos y seguros, para crear o expandir negocios, invertir en educación o salud, reducir riesgos y superar situaciones financieras difíciles, lo cual puede mejorar su calidad de vida (Cáceres, Torres, & Briones, Gestión de la calidad y su incidencia administrativa financiera en las instituciones de Educación Superior, 2019).

La pandemia de COVID-19 ha puesto de relieve la necesidad de mejorar la inclusión financiera digital. Esto se refiere al uso de herramientas digitales para

proporcionar servicios financieros a las personas que no tienen acceso al sector financiero formal. Estos servicios deben ser proporcionados de manera responsable y a un costo bajo para los clientes y rentable para los proveedores (Banco Central del Ecuador, 2021).

En los últimos años, se han logrado grandes avances en materia de inclusión financiera. Entre 2011 y 2017, alrededor de 1200 millones de adultos obtuvieron acceso a una cuenta bancaria, lo cual implica que, en 2017, el 69% de los adultos a nivel mundial tenían una. Los servicios financieros digitales, que incluyen el uso de teléfonos móviles, ya se han implementado en más de 80 países y han alcanzado una escala considerable. Esto ha significado que muchos de los clientes pobres que antes eran excluidos de los servicios financieros oficiales ahora tienen la oportunidad de realizar transacciones electrónicas en lugar de usar sólo efectivo (Arregui, Guerrero, & Ponce, 2020).

2.1.12 La Colocación de Crédito y su Impacto en el Crecimiento Económico

La colocación de crédito es una actividad fundamental en cualquier economía. A través de esta, las empresas y las personas pueden obtener financiamiento para realizar sus proyectos y, de esta forma, impulsar el crecimiento económico. En este sentido, es importante analizar el impacto que tiene la colocación de crédito en el crecimiento económico de un país (Castro, 2021).

En primer lugar, es importante destacar que la colocación de crédito es una de las principales fuentes de financiamiento para las empresas. A través de los créditos, las empresas pueden financiar sus proyectos de inversión, lo que les permite generar empleo, aumentar la producción y, por ende, contribuir al crecimiento económico. Asimismo, la colocación de crédito también permite a las personas financiar sus

gastos, lo que les permite aumentar su capacidad de consumo y, por ende, contribuir al crecimiento económico (Falquez & Acosta, 2017).

Sin embargo, la colocación de crédito también puede tener efectos negativos en la economía. Uno de los principales efectos negativos es la generación de deuda. Cuando las personas o las empresas no pueden pagar sus créditos, se generan deudas que pueden afectar su capacidad de consumo y de inversión. En este sentido, es importante que la colocación de crédito se realice de forma responsable, evaluando la capacidad de pago de las personas y las empresas antes de otorgar un crédito (Moreno, 2019).

Otro de los efectos negativos de la colocación de crédito es el aumento de la inflación. Cuando las personas y las empresas tienen acceso a crédito fácilmente, aumenta su capacidad de consumo, lo que puede generar una mayor demanda de bienes y servicios. Si la oferta de bienes y servicios no aumenta en la misma proporción que la demanda, se puede generar un aumento en los precios, lo que puede llevar a una situación de inflación (Aguirre, 2018).

Por otra parte, es importante destacar que la colocación de crédito puede tener un impacto positivo en la economía a largo plazo. Cuando las empresas tienen acceso a crédito, pueden financiar sus proyectos de inversión, lo que les permite aumentar su capacidad productiva y generar empleo. Asimismo, cuando las personas tienen acceso a crédito, pueden invertir en su educación o en su negocio, lo que les permite aumentar sus ingresos y mejorar su calidad de vida (Maldonado, 2017).

En este sentido, es importante que la colocación de crédito se realice de forma responsable, evaluando la capacidad de pago de las personas y las empresas antes de otorgar un crédito. Además, es importante que los bancos promuevan la educación financiera de las personas, para que puedan entender los riesgos y beneficios de la

obtención de un crédito y puedan tomar decisiones financieras responsables (Prieto, 2022).

En conclusión, la colocación de crédito es una actividad fundamental en cualquier economía, ya que permite financiar los proyectos de inversión de las empresas y de las personas. Sin embargo, la colocación de crédito también puede tener efectos negativos en la economía, como el aumento de la deuda y la inflación. Por esta razón, es importante que la colocación de crédito se realice de forma responsable, evaluando la capacidad de pago de las personas y las empresas, y promoviendo la educación financiera de la población (Cerquera & Rojas, 2020).

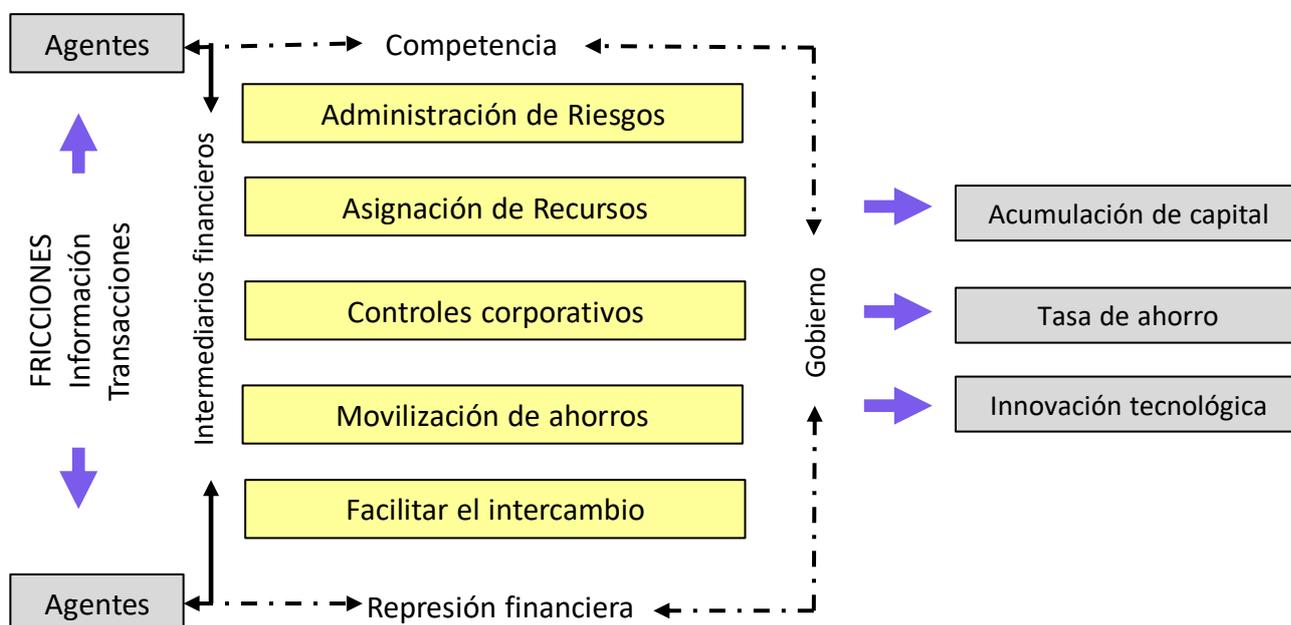
Según Cisneros (2022), el desarrollo financiero tiene un impacto significativo en el crecimiento económico de largo plazo, ya que sirve como un sistema de pagos y movilización de ahorros para facilitar la asignación a inversiones con mayores rendimientos. Esto se logra a través de cinco funciones básicas:

- a) Gestión de riesgos
- b) Asignar recursos en la economía.
- c) Implementar controles corporativos para el seguimiento del programa
- d) Movilizar el ahorro.
- e) Facilitar el intercambio de bienes y servicios.

Existen funciones financieras que, al ser incorporadas en los procesos, contribuyen al crecimiento económico y al aumento de la eficiencia en el cumplimiento de dichas funciones. Estas funciones se relacionan con la incertidumbre, los riesgos de liquidez, las dificultades en el intercambio y la información necesaria para evaluar proyectos. La siguiente figura 3 muestra la conexión entre estas funciones y el crecimiento económico.

Figura 3

Relación entre desarrollo financiero y crecimiento económico



Fuente: Cisneros (2022)

2.1.13 Colocación de Crédito Micro del Banco Pichincha

La colocación de crédito es una actividad fundamental de los bancos y una herramienta importante para el desarrollo económico y social. En el caso del Banco Pichincha, una de las principales instituciones financieras de Ecuador, la colocación de crédito es uno de sus servicios más destacados y una parte clave de su modelo de negocio. Los factores que influyen en la decisión de otorgar un crédito por parte del Banco Pichincha, así como los riesgos y beneficios de otorgar créditos a distintos perfiles de clientes (Banco Pichincha, 2021).

En el caso del Banco Pichincha, algunos de los factores más relevantes que se consideran para otorgar un crédito son los siguientes:

- **Capacidad de pago:** uno de los factores más importantes que se evalúan para otorgar un crédito es la capacidad de pago del cliente. Para ello, se

analiza su historial crediticio, sus ingresos y gastos, sus deudas actuales y sus perspectivas de ingresos futuros. El Banco Pichincha utiliza diversos modelos y herramientas para medir la capacidad de pago de los clientes y determinar su capacidad de endeudamiento

- **Garantías:** otro factor importante que se evalúa para otorgar un crédito es la existencia de garantías que respalden la deuda. Las garantías pueden ser prendarias, hipotecarias, personales o fiduciarias, y su valor y calidad son fundamentales para determinar la viabilidad del crédito. El Banco Pichincha cuenta con un área especializada en evaluación y gestión de garantías, que se encarga de analizar y valorar los activos que respaldan los créditos.
- **Perfil del cliente:** el perfil del cliente es otro factor relevante que se considera para otorgar un crédito. El Banco Pichincha evalúa la edad, el nivel educativo, la experiencia laboral y otros aspectos del perfil del cliente para determinar su capacidad de pago y su grado de riesgo. Además, se considera la relación del cliente con el banco, su historial de transacciones y su nivel de fidelidad.
- **Tipo de crédito:** el tipo de crédito también es un factor relevante que se evalúa para otorgar un crédito. El Banco Pichincha ofrece una amplia gama de productos financieros, desde créditos de consumo hasta créditos empresariales, pasando por créditos hipotecarios, de vehículos, de educación, entre otros. Cada tipo de crédito tiene sus propias características, condiciones y requisitos, que se evalúan en función de las necesidades y perfil del cliente.

- **Condiciones del mercado:** las condiciones del mercado también son un factor importante que se considera para otorgar un crédito. El Banco Pichincha evalúa la situación económica del país, las tendencias del mercado financiero, las tasas de interés y otros indicadores para determinar el grado de riesgo de los créditos. Además, se considera la competencia de otras instituciones financieras y las oportunidades y amenazas que presenta el mercado.

La colocación de crédito implica riesgos y beneficios para los bancos y los clientes. En el caso del Banco Pichincha, algunos de los riesgos y beneficios de otorgar créditos a distintos perfiles de clientes son los siguientes:

- **Créditos de consumo:** los créditos de consumo son aquellos que se otorgan a personas físicas para financiar sus necesidades personales, como la compra de bienes de consumo, el pago de deudas, la realización de viajes, entre otros. Estos créditos tienen un alto grado de riesgo, ya que dependen en gran medida de la capacidad de pago del cliente y no suelen contar con garantías sólidas. Sin embargo, los créditos de consumo también pueden ser muy rentables para los bancos, ya que suelen tener tasas de interés más altas que otros tipos de créditos.
- **Créditos hipotecarios:** los créditos hipotecarios son aquellos que se otorgan para financiar la compra o construcción de viviendas. Estos créditos suelen tener un bajo grado de riesgo, ya que están respaldados por una garantía hipotecaria, es decir, la propiedad sobre la vivienda. Además, los créditos hipotecarios pueden ser muy beneficiosos para los clientes, ya que les permiten acceder a una vivienda propia y establecer una fuente de ahorro a largo plazo.

- **Créditos empresariales:** los créditos empresariales son aquellos que se otorgan a personas jurídicas para financiar sus actividades comerciales. Estos créditos pueden ser muy rentables para los bancos, ya que suelen tener un alto grado de interés y están respaldados por garantías comerciales, como el inventario, las cuentas por cobrar y los activos fijos. Sin embargo, los créditos empresariales también implican un alto grado de riesgo, ya que dependen del desempeño de la empresa y de las condiciones del mercado.
- **Créditos de microempresa:** los créditos de microempresa son aquellos que se otorgan a pequeñas empresas y emprendedores para financiar sus actividades comerciales. Estos créditos pueden ser muy beneficiosos para los clientes, ya que les permiten acceder a financiamiento en condiciones favorables y establecer o expandir sus negocios. Sin embargo, los créditos de microempresa también implican un alto grado de riesgo, ya que suelen ser otorgados a clientes con poca o ninguna experiencia crediticia y no cuentan con garantías sólidas.

La colocación de crédito micro es una actividad fundamental de los bancos y una herramienta importante para el desarrollo económico y social. En el caso del Banco Pichincha, la decisión de otorgar un crédito implica evaluar diversos factores relacionados con el cliente, el mercado, la economía y el propio banco. Además, otorgar créditos a distintos perfiles de clientes implica riesgos y beneficios para los bancos y los clientes. Por tanto, es fundamental que los bancos adopten políticas de riesgo adecuadas y brinden información clara y transparente a los clientes para garantizar la sostenibilidad y la responsabilidad en la colocación de crédito.

2.1.14 Colocación de Crédito Micro en Banco Pichincha durante la Pandemia

La pandemia de COVID-19 ha afectado a la economía global de formas diversas y la industria bancaria no ha sido la excepción. La colocación de crédito del Banco Pichincha ha sido afectada durante la pandemia y las medidas que ha implementado para hacer frente a los retos.

El Banco Pichincha es uno de los bancos más grandes y reconocidos de Ecuador, y tiene presencia en varios países de América Latina y Europa. Antes de la pandemia, el banco tenía una estrategia de crecimiento agresiva, con una fuerte apuesta por la colocación de crédito. Sin embargo, la pandemia trajo consigo una serie de desafíos que afectaron la capacidad del banco para prestar dinero (Ramos, Santillán, & Moreno, Educación financiera: una aproximación teórica desde la percepción, conocimiento, habilidad, y uso y aplicación de los instrumentos financieros., 2017).

Uno de los principales desafíos que enfrentó el Banco Pichincha durante la pandemia fue la disminución de la demanda de crédito. La incertidumbre económica y la disminución de la actividad empresarial llevaron a una disminución en la demanda de préstamos. Además, la pandemia también llevó a una disminución en la capacidad de pago de muchos clientes del banco, lo que aumentó el riesgo de impago (Quispe & Tello, 2018).

Para hacer frente a estos desafíos, el Banco Pichincha implementó una serie de medidas para proteger su cartera de préstamos y apoyar a sus clientes. Una de las medidas más importantes fue la reestructuración de los préstamos existentes. El banco permitió a los clientes aplazar los pagos de sus préstamos por un período de tiempo, lo que les permitió hacer frente a la disminución de sus ingresos (Regalado & Espinoza, 2018).

Otra medida importante que implementó el Banco Pichincha fue la creación de nuevos productos financieros para apoyar a los microempresarios. El banco lanzó varios productos de financiamiento a corto plazo, con tasas de interés más bajas y plazos de pago más flexibles, para ayudar a las pequeñas empresas y microcrédito a enfrentar la disminución de la demanda y la disminución de sus ingresos (Ruíz & Ponce, 2019).

El Banco Pichincha también aprovechó la oportunidad para mejorar su tecnología y digitalizar sus servicios bancarios. El banco lanzó una nueva plataforma digital que permitió a los clientes realizar transacciones bancarias desde su casa y evitar las visitas a las sucursales. Esta medida fue muy bien recibida por los clientes, que se sintieron más seguros al realizar transacciones desde sus hogares (Sánchez, Rodríguez, & Cordero, 2019).

Por otro lado, el Banco Pichincha también se vio afectado por la disminución de los ingresos generados por los intereses. La disminución de las tasas de interés por parte del Banco Central de Ecuador redujo los márgenes de interés del banco, lo que afectó sus ganancias. Además, la disminución en la demanda de préstamos también redujo los ingresos del banco (Vizhñay & Samaniego, 2019).

Para hacer frente a esta situación, el Banco Pichincha implementó una estrategia de reducción de costos y una revisión de sus gastos operativos. El banco redujo sus gastos en publicidad y promoción, y también redujo su gasto en viajes y capacitación. Además, el banco también implementó una serie de medidas para aumentar la eficiencia de sus procesos internos, lo que permitió una reducción en los costos operativos (Barreto, 2020).

La pandemia de COVID-19 tuvo un impacto significativo en la colocación de crédito de las instituciones financieras. La disminución de la demanda de préstamos

y la disminución de la capacidad de pago de los clientes del banco aumentaron el riesgo de impago y redujeron los ingresos generados por los intereses.

Sin embargo, el Banco Pichincha implementó una serie de medidas para hacer frente a estos desafíos y proteger su cartera de préstamos. La reestructuración de los préstamos existentes, la creación de nuevos productos financieros para apoyar a las Microempresas, la digitalización de los servicios bancarios y la reducción de costos fueron algunas de las medidas implementadas por el banco (Rodríguez L. , 2017).

A pesar de los desafíos, el Banco Pichincha logró mantener una cartera de préstamos sólida durante la pandemia y continuar brindando apoyo financiero a sus clientes. La implementación de medidas proactivas y la adaptación a la situación cambiante permitieron al banco mantenerse a flote y fortalecer su posición en el mercado (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2018).

En conclusión, la pandemia de COVID-19 ha demostrado la importancia de la flexibilidad y la adaptación en la industria bancaria. Los bancos que lograron adaptarse a los cambios en la demanda y en el comportamiento del cliente pudieron proteger su cartera de préstamos y seguir brindando apoyo financiero a sus clientes. El Banco Pichincha es un ejemplo de cómo la implementación de medidas proactivas y la adaptación a la situación cambiante pueden permitir a los bancos enfrentar los desafíos económicos y mantener su posición en el mercado.

2.1.15 Morosidad

La morosidad de una entidad financiera se refiere a la proporción de créditos otorgados por dicha institución bancaria que están en situación de incumplimiento. En otras palabras, es una medida del riesgo crediticio de la entidad, ya que indica cuántos de los préstamos otorgados no están siendo pagados según los términos acordados.

Este indicador es importante para evaluar la salud financiera y la solidez de la institución, ya que una alta morosidad podría indicar problemas en la gestión de riesgos y en la concesión de préstamos. (Canson, 1996)

En la tabla 2, se detalla la evolución de la morosidad del sistema bancario y en particular de Banco Pichincha en los periodos 2019 al 2021 de la cartera de microcrédito. Se debe indicar que el indicador de bancos privados grandes corresponde a un promedio de 4 instituciones financieras que son: Banco de Guayaquil, Banco del Pacífico, Produbanco y Banco Pichincha.

Tabla 2

Morosidad cartera microempresa

MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS MICROEMPRESA	Año 2019	Año 2020	Año 2021
Bancos privados grandes	4.51%	3.54%	3.49%
Banco Pichincha	4.35%	3.34%	3.48%

Fuente: Elaboración propia con información de (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2022)

Del análisis de la Figura 4, se debe resaltar que en el año que inició la pandemia 2020, se tuvo una caída del indicador de morosidad del 0.97 puntos porcentuales que representa el 22% en relación con el año 2019, una tendencia atípica considerando que muchas microempresas no pudieron operar con normalidad e incluso tuvieron que cerrar su operatividad, sin embargo este fenómeno se da por los mecanismos de refinanciamiento y reestructuración que permitió el Gobierno Nacional a través de los entes de control, que para la banca privada y pública es Superintendencia de Bancos.

2.1.16 Diferimiento, Refinanciamiento y Reestructuraciones

El 16 de marzo de 2020 se declaró la emergencia sanitaria en Ecuador, la incertidumbre de la población era sobre la continuidad de sus trabajos y negocios. Se perdieron plazas de empleo y el incumplimiento en el pago de las operaciones de crédito era evidente, ante lo cual desde la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emitieron resoluciones para que las entidades financieras otorguen prórroga en el pago de las cuotas de las operaciones de crédito, más conocidos como diferimientos extraordinarios de obligaciones, que consistía que las cuotas de marzo, abril, mayo y junio de 2020 se trasladan al final de la tabla de pagos, dando tranquilidad por este corto periodo de tiempo.

Pasaba el tiempo y el confinamiento se extendía ante lo cual en junio 2020 el Gobierno Nacional del Ecuador emitió la Ley Humanitaria que en lo que tiene que ver con el sector financiero permitía realizar de manera extraordinaria refinanciamientos y reestructuraciones. A continuación, la definiciones y condiciones de las refinanciamientos y reestructuraciones:

- **Refinanciamiento:** El proceso de refinanciamiento puede ser implementado para aquellos prestamistas que muestran ingresos a través de sus actividades económicas, demostrando una situación financiera favorable en términos de flujo de efectivo también, y que poseen una clasificación evaluada como "riesgo potencial", conocida como "B2" (hasta 45 días de retraso en el pago de la cuota), según la decisión adoptada por la Junta.
- **Reestructuración:** la reestructuración de un préstamo se produce cuando el prestatario experimenta notables desafíos en su salud financiera, presenta una clasificación de riesgo desfavorable desde C1 (a partir 46 días

de impago) y demuestra una capacidad de repago que es limitada o insuficiente, es decir perdió su empleo o disminuyeron su jornada laboral y por ende sus ingresos. (Grupo El Comercio, 2020)

En la Tabla 3, se muestra el número de operaciones refinanciadas y reestructuradas antes de pandemia (año 2019) y en pandemia (año 2020), donde se puede ver el crecimiento exponencial que se tuvo en reestructuraciones en el año 2020 del 1,568% en relación con el 2019, y en refinanciamientos fue de un 57%.

Tabla 3
Morosidad cartera microempresa

MICROCRÉDITO INDIVIDUAL	# operaciones 2020	# operaciones 2019	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	RELATIVA
Reestructuraciones	22,471	1,347	21,124	1568%
Refinanciamiento	7,500	4,776	2,724	57%

Fuente: Elaboración propia con información de Banco Pichincha Memoria de Sostenibilidad 2021

2.2. Importancia de las variables

2.2.1 Educación Financiera:

La variable de educación financiera es de suma importancia en esta investigación, ya que representa el nivel de conocimientos, habilidades y comprensión que poseen las personas en temas financieros. Durante la pandemia COVID-19, la situación económica se volvió más compleja y muchas personas se enfrentaron a dificultades financieras. La educación financiera se convierte en una herramienta clave para empoderar a los individuos y ayudarles a tomar decisiones financieras informadas y responsables. Al comprender los conceptos financieros y adquirir habilidades financieras, las personas estarán mejor preparadas para manejar su

dinero, elaborar presupuestos, invertir de manera adecuada y gestionar sus deudas de manera responsable.

Algunos beneficios de una mayor educación financiera son:

a) Mejor toma de decisiones financieras: Las personas informadas tienen más probabilidades de tomar decisiones adecuadas con respecto a sus finanzas personales, evitando endeudamientos excesivos o inversiones arriesgadas.

b) Reducción del riesgo financiero: Una mayor educación financiera puede ayudar a las personas a comprender los riesgos asociados con productos y servicios financieros, evitando estafas o malas inversiones.

c) Estabilidad financiera: Al aprender a administrar mejor el dinero, las personas pueden aumentar su capacidad para ahorrar y crear un colchón financiero que les permita afrontar situaciones de emergencia.

d) Fortalecimiento del sistema financiero: Una sociedad con un mayor nivel de educación financiera tiende a tener menos morosidad en los pagos y una menor propensión a las crisis financieras.

2.2.2 Colocación de Crédito:

La variable de colocación de crédito es crucial en esta investigación, ya que evalúa el efecto de la pandemia COVID-19 en la concesión de préstamos por parte de una institución financiera privada. Durante la pandemia, muchas personas y empresas enfrentaron dificultades económicas, lo que podría haber afectado su capacidad para acceder al crédito y cumplir con sus obligaciones crediticias.

La colocación de crédito es un indicador clave para la salud y el funcionamiento de una institución financiera. Una alta calidad de la colocación de crédito implica que la entidad ha otorgado préstamos a clientes solventes y que estos cumplen con sus

obligaciones de pago. Por otro lado, un comportamiento de pago deficiente y una alta tasa de incumplimiento pueden indicar problemas financieros y riesgos para la entidad.

La importancia de la variable de colocación de crédito radica en lo siguiente:

- a) **Indicador de salud financiera:** La calidad de la colocación de crédito es un indicador crucial para evaluar la salud financiera de una institución financiera. Una buena calidad de la colocación de crédito sugiere que la entidad ha evaluado adecuadamente el riesgo crediticio y ha otorgado préstamos a personas y empresas con alta probabilidad de cumplir con sus obligaciones.
- b) **Gestión de riesgos:** Una institución financiera debe ser capaz de evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos asociados con los préstamos que otorga. El seguimiento de la calidad de la colocación de crédito ayuda a identificar posibles problemas y tomar medidas preventivas.
- c) **Impacto económico:** Durante la pandemia COVID-19, la colocación de crédito puede haber sido afectada por la incertidumbre económica. Evaluar cómo cambió la colocación de crédito durante este período puede proporcionar información valiosa sobre el impacto de la pandemia en la economía y el sistema financiero del país.

2.3. Análisis comparativo

De las diferentes fuentes bibliográficas consultadas se realiza un análisis comparativo de los conceptos dados por los diferentes autores consultados, que se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 4

Análisis comparativo

TEMA	AUTOR 1	AUTOR 2	ANÁLISIS COMPARATIVO
El Sistema Financiero	<p>Según Herrera & Fronti (2014) , señalaron que el sistema financiero es un grupo de empresas que son el objetivo principal de invertir en ahorro o crédito, y desarrollar de esta manera para estimular el crecimiento económico del sector financiero. Como factor de desarrollo social la estabilidad del sector financiero es importante para obtener los mejores resultados para todos los involucrados.</p>	<p>En el artículo de Aceves y Pérez (2013) expresaron uno de los objetivos más importantes del sistema financiero que es canalizar recursos de personas o empresa que tienen excedentes o superávit a aquellos que tienen déficit a través de créditos.</p>	<p>Herrera & Fronti enfatizan en el papel del sistema financiero en el estímulo del crecimiento económico a través de la inversión en canales de ahorro y préstamo. Por otro lado, Aceves y Pérez resaltan la importancia de los objetivos perseguidos por el sistema económico y financiero en general. Está claro que el sistema financiero juega un papel clave en el desarrollo económico al facilitar los flujos de capital. Sin embargo, es fundamental que dicho sistema se centre no solo en el crecimiento económico, sino también en la inclusión financiera y el bienestar general de la población.</p>
COVID-19, Cuarentena y Confinamiento	<p>De acuerdo con Ramirez et al. (2020) La pandemia de coronavirus 2019 (COVID-19) es una emergencia de salud pública de interés internacional, cuyo impacto no tiene precedentes en el siglo XXI y hoy plantea un enorme desafío para la salud mental.</p>	<p>Según la Organización Internacional del Trabajo (2020) indican que a consecuencia inmediata del COVID-19 es un fuerte aumento del desempleo donde se genera una pérdida de ingresos laborales, lo que a su vez se traduciría en una reducción del consumo de bienes y servicios y podría generar</p>	<p>Ramírez et al. destacan el impacto sin precedentes de la pandemia de COVID-19 en la salud mental, mientras que la Organización Internacional del Trabajo resalta las consecuencias económicas, como el aumento del desempleo y la disminución del consumo. La pandemia de COVID-19 ha puesto de relieve la interconexión entre</p>

		desempleo y pobreza para muchos trabajadores.	la salud y la economía. Abordar los aspectos de salud mental y los impactos económicos es fundamental para garantizar una recuperación integral y sostenible.
Los efectos de la pandemia COVID-19 en la economía ecuatoriana	Según Ortiz &González (2018) uno de los efectos más inmediatos de la pandemia fue la caída en la demanda de petróleo, uno de los principales productos de exportación de Ecuador. Esto se debió a la disminución de la actividad económica mundial y a la caída en los precios del petróleo.	De acuerdo con Jaya (2022) la pandemia ha afectado especialmente a los trabajadores informales y a los pequeños empresarios y las pequeñas empresas también se vieron afectadas por la disminución de la demanda y la falta de acceso a financiamiento.	Ortiz & González resaltan la caída en la demanda de petróleo y su impacto en la economía ecuatoriana, mientras que Jaya destaca las dificultades a las que se enfrentan los trabajadores informales y las pequeñas empresas. El impacto de la pandemia del COVID-19 es diverso y afecta de manera desproporcionada a diferentes sectores y grupos sociales. Se deben implementar políticas para apoyar a los sectores más vulnerables y promover una recuperación equitativa y sostenible.
La Banca comercial frente al COVID-19	Según Asobanca (2021) durante la pandemia COVID-19, las instituciones financieras en Ecuador se aseguraron de contar con suficiente liquidez para poder responder a los requerimientos de corto plazo y ajustar los modelos de liquidez requeridos por los entes de control.	De acuerdo con Faro (2020) para enfrentar esta realidad nacional, la Banca del Ecuador adoptó diferentes medidas, incluyendo la reestructuración de créditos con refinanciamiento y diferimiento de plazos	Asobanca destaca la importancia de contar con suficiente liquidez para enfrentar los desafíos de la pandemia, mientras que Faro menciona las medidas adoptadas por la Banca del Ecuador, como la reestructuración de créditos, para adaptarse a la realidad nacional. La agilidad y adecuación de la respuesta del sector bancario durante la crisis demuestra su importancia como pilar fundamental de la estabilidad financiera.

			Sin embargo, estas medidas también deben incluir la protección de los derechos de los clientes y la promoción de la inclusión financiera.
Sistema Financiero Ecuatoriano	De acuerdo a Rojas (2019) el sistema financiero ecuatoriano se compone de entidades financieras privadas como bancos, compañías financieras, cooperativas y mutualistas; instituciones financieras gubernamentales, entre ellas el Banco Central del Ecuador, el Banco del Estado, la Corporación Financiera Nacional y el Banco Nacional de Fomento.	Según Asencio Cristóbal et al., (2021) mencionan que el sistema financiero es un conjunto de organizaciones que buscan facilitar el flujo de ahorros de los individuos hacia la actividad económica del país, movilizandolos recursos de aquellos que tienen excedentes para aquellos que los requieren, ya sean personas naturales o jurídicas.	Rojas proporciona información sobre la composición del sistema financiero ecuatoriano, destacando la presencia de entidades financieras privadas, gubernamentales y otras instituciones. Asencio Cristóbal et al.(2021) hacen hincapié en que el sistema financiero busca facilitar el flujo de ahorros hacia la actividad económica, movilizandolos recursos para satisfacer las necesidades de individuos y empresas. El sistema financiero ecuatoriano juega un papel fundamental en la intermediación financiera y la asignación eficiente de los recursos económicos. Sin embargo, es importante garantizar la adecuada regulación y transparencia de las operaciones financieras para aumentar la confianza y la estabilidad en el sistema.
Educación financiera	Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020) la educación	De acuerdo con Silva (2018) los distintos elementos que afectan la educación financiera en los adultos, como	La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos enfatiza en mejorar el conocimiento y la

	<p>financiera se trata de mejorar el conocimiento y la comprensión que tiene una persona sobre los servicios financieros que se le ofrecen, incluyendo los riesgos asociados con un mal manejo de estos servicios y productos.</p>	<p>por ejemplo la adquisición de seguros para los niños, planificación de la jubilación, elección de préstamos, entre otros. Todos estos aspectos forman parte de la toma de decisiones financieras. Por lo cual es fundamental motivar a los niños a comprender los conceptos financieros y económicos desde temprana edad.</p>	<p>comprensión de los servicios financieros, incluyendo la gestión de riesgos. Silva destaca la importancia de inculcar conceptos financieros desde temprana edad, abordando aspectos como la planificación financiera y la toma de decisiones. La educación financiera es fundamental para empoderar a las personas y ayudarlas a tomar decisiones financieras informadas y responsables. Existe la necesidad de promover la educación financiera desde una etapa temprana de la vida para brindar las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos financieros actuales y futuros.</p>
<p>La inclusión financiera</p>	<p>En el artículo de Ordóñez et al. (2020) La inclusión financiera hace referencia al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros apropiados para satisfacer sus necesidades (transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros) de forma responsable y sostenible</p>	<p>De acuerdo a Cáceres et al. (2019) en su artículo, el acceso a productos financieros proporciona una ayuda importante a las familias y empresas para alcanzar sus objetivos a largo plazo, así como para enfrentar imprevistos</p>	<p>Ordóñez et al. definen la inclusión financiera como el acceso a productos y servicios financieros adecuados para satisfacer las necesidades de las personas y las empresas. Cáceres et al. destacan que el acceso a productos financieros proporciona un apoyo importante para alcanzar objetivos a largo plazo y hacer frente a imprevistos. La inclusión financiera es un facilitador clave de la equidad y el desarrollo económico. Garantizar el acceso a servicios financieros asequibles y adaptados a las</p>

			necesidades de cada individuo y empresa es fundamental para promover la igualdad de oportunidades y el crecimiento inclusivo.
La colocación de crédito y su impacto en el crecimiento económico	De acuerdo a Castro (2021) La colocación de crédito es una actividad fundamental en cualquier economía. A través de la misma, las empresas y las personas pueden obtener financiamiento para realizar sus proyectos y, de esta forma, impulsar el crecimiento económico	Según Aguirre (2018) Otro de los efectos negativos de la colocación de crédito es el aumento de la inflación. Cuando las personas y las empresas tienen acceso a crédito fácilmente, aumenta su capacidad de consumo, lo que puede generar una mayor demanda de bienes y servicios.	Castro resalta la importancia de la colocación de crédito como una actividad fundamental para impulsar el crecimiento económico al financiar proyectos. Aguirre señala que un efecto negativo de la colocación de crédito puede ser el aumento de la inflación debido al mayor consumo. La entrega de crédito juega un papel clave en el crecimiento económico al promover la inversión y estimular la actividad comercial. Sin embargo, es importante hacerlo de manera responsable, con mecanismos de vigilancia y control para evitar riesgos como el endeudamiento excesivo.
Colocación de crédito del Banco Pichincha	Según el Banco de Pichincha (2021) La colocación de crédito es una actividad fundamental de los bancos y una herramienta importante para el desarrollo económico y social. En el caso del Banco Pichincha, una de las principales instituciones financieras de Ecuador, la colocación de	De acuerdo con Ramos et al. (2017) El Banco Pichincha es uno de los bancos más grandes y reconocidos de Ecuador, y tiene presencia en varios países de América Latina y Europa. Antes de la pandemia, el banco tenía una estrategia de crecimiento agresiva, con una fuerte apuesta por la colocación de crédito.	El Banco Pichincha destaca la importancia de la colocación de crédito como una herramienta para el desarrollo económico y social. Ramos et al. mencionan que el Banco Pichincha es reconocido en Ecuador y en otros países, y tenía una estrategia de crecimiento agresiva antes de la pandemia. El Banco Pichincha, como una de las principales instituciones

	crédito es uno de sus servicios más destacados y una parte clave de su modelo de negocio.		financieras de Ecuador, juega un papel destacado en la concesión de crédito y el estímulo de la economía. Sin embargo, es esencial que tales actividades se lleven a cabo con cuidado, dados los riesgos asociados y para garantizar la transparencia y la protección del cliente.
--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia con información de varios autores citados

2.4 Análisis Crítico

Enfoque en el crecimiento económico: Se observa que varios autores enfatizan la importancia del sistema financiero y la colocación de crédito en el estímulo del crecimiento económico. Es cierto que el crecimiento económico es crucial para el desarrollo de una nación, pero también es importante considerar otros aspectos, como la inclusión financiera y el bienestar general de la población. Un enfoque exclusivo en el crecimiento económico podría dejar de lado a sectores más vulnerables o ampliar desigualdades.

Impacto económico y social de la pandemia: La pandemia COVID-19 ha tenido un impacto significativo tanto en la salud pública como en la economía. Se mencionan efectos como la caída en la demanda de petróleo, el aumento del desempleo y la disminución del consumo. Estos impactos han afectado especialmente a trabajadores informales y pequeñas empresas. Es fundamental que las políticas de recuperación económica se centren en abordar las desigualdades y brindar apoyo a los sectores más afectados.

Educación financiera temprana: Se destaca la importancia de inculcar conceptos financieros desde temprana edad. La educación financiera es una

herramienta poderosa para empoderar a las personas y tomar decisiones financieras informadas. Al proporcionar conocimientos y habilidades financieras desde la infancia, se puede ayudar a construir una sociedad más responsable y consciente financieramente.

Inclusión financiera: La inclusión financiera es un tema relevante y se enfatiza su papel en el acceso a servicios financieros para satisfacer las necesidades de las personas y las empresas. Es fundamental que las políticas y estrategias fomenten la inclusión financiera y reduzcan las barreras para acceder a servicios financieros adecuados.

Gestión responsable del crédito: Se mencionan los beneficios de la colocación de crédito para el desarrollo económico, pero también se destaca el posible riesgo de inflación debido al aumento del consumo. Es importante que las instituciones financieras y los reguladores trabajen para garantizar una gestión responsable del crédito y evitar el sobreendeudamiento de las personas.

Rol de las instituciones financieras: Se reconoce el papel fundamental de las instituciones financieras, como el Banco Pichincha, en el desarrollo económico y social. Sin embargo, también se mencionan estrategias de crecimiento agresivas antes de la pandemia. Es importante que las instituciones financieras mantengan un enfoque equilibrado entre el crecimiento y la gestión prudente del riesgo, para asegurar la estabilidad financiera y la protección del cliente.

Morosidad: la morosidad del sistema financiero ecuatoriano en la cartera de microcrédito fue controlado e incluso disminuyó en el año de pandemia 2020, pasando en Banco Pichincha del 4.35% en el 2019 al 3.34% en el 2020, esta morosidad no es producto de una oportuna recaudación de cartera, sino se debe a los mecanismos

extraordinarios dictados por el Gobierno Nacional para precautelar la salud financiera de los prestatarios ecuatorianos.

Reestructuraciones y refinanciamientos: las reestructuraciones y refinanciamientos de operaciones de crédito son mecanismos normales que permiten dar opciones de pago a los clientes que presentan dificultades financieras, sin embargo, en la pandemia COVID-19 estos se flexibilizaron ante evento inesperado, y permitió que los clientes puedan realizar hasta 3 reestructuraciones y refinanciamientos, que en condiciones normales eran 1 por cada mecanismo.

En Banco Pichincha para acceder al refinanciamiento el cliente debe cancelar los intereses a la fecha y el capital se refinancia conforme el plazo máximo original de la operación, y en el caso de reestructuraciones el interés a la fecha se podía prorratear hasta 12 meses su pago y el capital se podía financiar al plazo máximo de la operación original.

Las resoluciones y leyes generados por el Gobierno Nacional en los primeros meses de confinamiento fueron oportunos, ya que dieron opciones de ampliar los plazos de las operaciones y no incumplir los compromisos previamente adquiridos, ayudando a que no deterioren el historial crediticio de los clientes, tomando en cuenta que la pandemia fue un evento inesperado a nivel mundial.

En conclusión, se identifica que la educación financiera es de suma importancia para el manejo financiero ante un evento inesperado como fue la pandemia, esto debido a que si los clientes hubiesen adquirido sólidos criterios financieros habrían tenido un colchón de emergencia para responder a sus necesidades básicas y obligaciones contraídas con instituciones financieras, casas comerciales, entidades públicas, entre otras. Además, se considera la importancia de

que la educación financiera sea inculcada desde temprana edad, para generar una cultura financiera adecuada que dure de por vida.

Se debe destacar la agilidad de Banco Pichincha para implementar las leyes y resoluciones en el marco de la pandemia, debido a su equipo comprometido y sistemas / programas informáticos adecuados, que permitieron dar soluciones inmediatas y mediante la utilización de canales digitales.

En el año 2020 se realizaron 22,471 reestructuraciones en Banco Pichincha, en el caso que el Gobierno no hubiese dado estas opciones todas estas operaciones habrían quedado en mora, deteriorando significativamente el buró de crédito de los clientes, con lo que limitaría el acceso a nuevas operaciones de crédito y por el lado de Banco Pichincha la morosidad habría sido superior a dos dígitos y el requerimiento de provisiones para cubrir esta cartera vencida habría generado importantes pérdidas y esta situación se replicaría en todo el sistema financiero nacional, y hubiese creado una grave crisis financiera en el Ecuador.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL

3.1. Reseña Histórica

El Banco Pichincha es una institución financiera fundada en Ecuador el 11 de abril de 1906, entre varias familias de la élite quiteña que fueron los fundadores del Banco Pichincha Compañía Anónima, encabezada por el señor Manuel Jijón Larrea, importante productor textil y terrateniente, que la institución tiene estrechos vínculos con el grupo financiero británico Glyn Mills Currie, del que recibe préstamos y fondos operativos.

El Banco Pichincha entonces, por un afán de inyección de capital, permitió la participación dentro del banco a medianos terratenientes, cuyo principal accionista es el señor Fidel Egas Grijalva, nacido en la provincia de Tulcán, actualmente poseedora de la participación mayoritaria de la familia Acosta.

A principios de la década de 1990, el Sr. Fidel Egas se convirtió en el principal accionista, ayudando a la institución a crecer y convertirse en el banco más grande de Ecuador, con más de 1,5 millones de depositantes, capital social de 234 millones y depósitos de 1.855 millones. Cuenta con 279 sucursales, 627 cajeros automáticos y 21 autobancos en 95 estados del país, distribuidos en 22 provincias del país. Banco Pichincha ha creado 4.889 empleos en Ecuador al cierre de 2021.

Gracias al poderío económico que mantiene el Banco Pichincha, se ha internacionalizado como propietario del Banco Financiero peruano, el inversionista colombiano Pichincha, el Banco Pichincha de Miami, el Banco Pichincha de Panamá y el Banco Pichincha español, que ha captado la remesa de inmigrantes ecuatorianos.

Ha realizado cuantiosas remesas y se convirtió en el primer banco latinoamericano en obtener una licencia de banca comercial en España.

Banco Pichincha, que actualmente celebra su 115 aniversario, apoya la diversidad y promueve la inclusión en el diseño de sus servicios a clientes nacionales e internacionales, acorde con los cambios que demanda un entorno más global y competitivo. El pensamiento social de Banco Pichincha ha hecho de la responsabilidad social empresarial un pilar fundamental de su modelo de negocio, lo que le ha valido el reconocimiento de organismos internacionales no solo de Sudamérica sino también de Europa.

3.2. Filosofía organizacional

PROPÓSITO

Incentivar y premiar la confianza:

- Brindar la mejor experiencia posible al cliente.
- Reinventarnos para ser más simples y eficientes.
- Desarrollar el mejor equipo de talento.
- Realizar una gestión sostenible (impactos sociales y ambientales).

Actualmente Banco Pichincha está pasando por una serie de cambios en su filosofía organizacional, razón por la cual su misión ha cambiado.

VISION

- Ser el banco más grande y el mejor.

VALORES

Coherencia:

- Esforzarnos siempre por ser honestos y transparentes en nuestro trato con clientes, accionistas, empleados y proveedores.

- Esforzarse por ser resolutivos y coherentes en la construcción de relaciones justas con los clientes en todos los sectores.
- Actúan con integridad y siguen siendo responsables de sus compromisos

Esfuerzo (Ser el mejor):

- Se fijan metas desafiantes que los obligan a salir de su zona de confort y buscar la excelencia en todo lo que hacen.
- Donde se cometen errores, busca actuar con autocrítica y humildad para promover la mejora.
- Actuar con responsabilidad y autonomía, aprovechando las oportunidades de negocio y asumiendo riesgos calculados.
- Metas y objetivos claros, medir resultados y reconocerlos.

Responsabilidad:

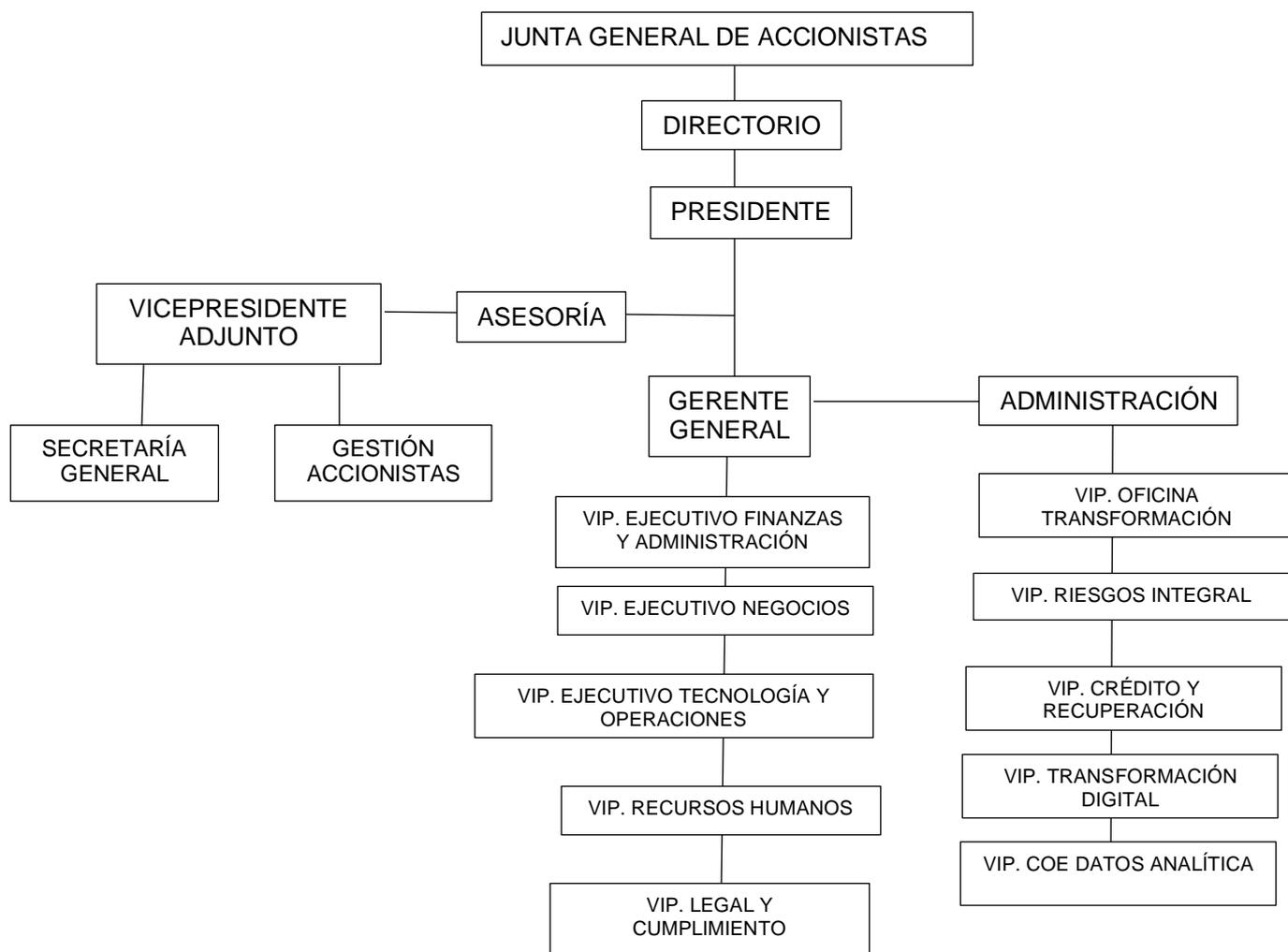
- Banco Pichincha se esfuerza por cumplir con todos sus compromisos y actividades.
- Cumplen sus compromisos con los clientes con diligencia y determinación.
- Voluntad de asumir la responsabilidad de sus acciones.

Trascender:

- Actúan como entrenadores para ayudar a las personas a alcanzar su máximo potencial.
- Proporcionan a los clientes una visión a largo plazo y los ayudan a lo largo de su ciclo de vida.
- Promover la inclusión y la inclusión responsable en la comunidad.
- Buscan legado como empresarios.
- Promover la sana competitividad, buscar constantemente la excelencia, fomentar la colaboración y buscar sinergias (Banco Pichincha, 2021).

3.3. Diseño organizacional

Figura 4
Organigrama Banco Pichincha año 2021



Nota: Adaptado de Memoria Institucional 2021 (Banco Central del Ecuador, 2021)

La estructura de Banco Pichincha está encabezada estratégicamente por la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el presidente y el Gerente General, quienes formulan estrategias y administran los recursos para lograr las metas establecidas.

Para el trabajo de investigación el área enfocada de análisis se encuentra en la Vicepresidencia de Crédito y Recuperación, donde abarca desde la solicitud de crédito hasta la aprobación o negación de la cartera de microcrédito, y su adecuada gestión se verá reflejada en los indicadores de calidad de cartera como la morosidad ampliada.

Por el tamaño de la empresa, Banco Pichincha mantiene una estructura vertical, considerando que el número de empleados en el Ecuador supera los 4.500.

3.4. Productos y/o Servicios

Banco Pichincha brinda los siguientes productos y servicios a sus clientes:

Cuentas personas:

Cuentas de Ahorros: Esta es una cuenta que se puede abrir en cualquier sucursal de Banco Pichincha a nivel nacional en tan solo 10 minutos, y puedes transferir fondos, consultar tu saldo, pagar servicios, etc. abriendo una cuenta. Pago de intereses desde \$10,000.01.

Ahorro programado: Es una cuenta programática que ayuda a los clientes a lograr sus objetivos, ahorrar \$10 al mes y retirar fondos cuando sea necesario. En solo 10 minutos, puede abrir una cuenta en línea o en cualquier agencia a nivel nacional.

Cuentas jóvenes: Esta cuenta brinda a los clientes tres opciones de ahorro para jóvenes, adecuada para jóvenes mayores de 18 años, puede transferir fondos, consultar saldos, pagar tarifas de servicio, etc., no requiere depósito inicial, puede acceder a tarjetas de débito.

Kids Savings es una cuenta para niños de 0 a 12 años, es un plan de ahorro mensual, solo toma 10 minutos para abrir en línea y ahorra al menos \$ 10 por mes.

Ahorro Adolescente es una cuenta para jóvenes de 13 a 17 años que pueden utilizar una tarjeta de débito para acceder a una tarjeta de débito, permite realizar transferencias, consultar saldos, pagar servicios, etc., no mantiene el monto de apertura.

Cuenta Básica: Es una cuenta que no requiere monto de apertura, esta cuenta puede ser abierta en cualquier corresponsal de Mi vecino.

Cuenta Corriente: Con esta cuenta puede acceder a fondos y resolver problemas de liquidez en cualquier momento, y tiene la ventaja de que puede acceder a descubiertos, solicitar chequeras.

Tarjetas de Crédito: Los clientes pueden comprar una tarjeta de débito (Visa) o una tarjeta de crédito (Visa/MasterCard), que se pueden usar a nivel nacional o internacional, y usar la tarjeta de crédito de Banco Pichincha para adelantos en efectivo que van desde \$10 hasta \$2,000.

Préstamos a personas: Los clientes podrán obtener préstamos de consumo, préstamos hipotecarios, préstamos para vehículos, préstamos para educación, soluciones financieras de pago.

Inversiones: El cliente podrá acceder a plazo dólar, arma dólar, pago anticipado, euro plazo.

Servicios: Los clientes podrán acceder a seguros, transferencias bancarias, pagos, transferencias de dinero desde el exterior, transferencias internacionales, reactivación de cuentas, canales de atención.

Cuenta empresas:

Cuenta empresa: Clientes podrán acceder a cuentas corrientes, sus cuentas en el extranjero (Miami).

Créditos empresas: Producción, líneas de crédito, tarjetas de presentación, crédito de distribuidores y proveedores, construcción, ecología y soluciones financieras de pago.

Inversiones Empresas: Depósitos a plazo, europlazo, time deposit Miami.

Servicio Empresas: Liquidez plus, garantías avales, complementarios, canales de atención.

Cash Management empresas: Pagos, cobros, recaudaciones, transferencias al exterior, referencias bancarias, seguridad.

Comex empresas: Cartas de crédito, stand by, cobranzas importación-exportación, garantía aduanera.

Cuenta microempresas

Cuenta Microempresas: El cliente puede acceder a una cuenta corriente, cuenta de ahorros o cuenta en Banco Pichincha Miami.

Créditos Microempresas: Crédito personal: En este producto los clientes pueden obtener crédito multipropósito, líneas abiertas, inmobiliario, compra de vehículos, crédito educativo, crédito ecológico.

Crédito productivo Microempresas: Los clientes tendrán acceso a créditos de capital de trabajo activo y fijo, créditos de apoyo a la inversión, créditos de vehículos y créditos comerciales locales (Banco Pichincha, 2021).

Microfinanzas

Microfinanzas Individual: Crédito de consumo, microempresarios, crédito de activos fijos, crédito de capital de trabajo, bio-crédito, vivienda, crédito flexible, Crédito Mujer, Microcrédito cadenas de valor.

Microfinanzas Grupal: Caja grupal, crédito individual, crédito agrícola, crédito especial de temporada, crédito de consumo, crédito emergente.

Cuenta Ahorro: Ahorro microcrédito, ahorro tradicional, ahorro electrónico, cuenta xperta, cuenta xperta refugiados.

Cuenta de Ahorro Programado: Plan de Ahorro futuro crecer.

Cuenta Corriente: Cuenta corriente personal.

Inversión: Armadólar, plazo dólar, plazo microcrédito.

3.5. Diagnóstico organizacional (herramienta)

Tabla 5

FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Experiencia y conocimiento en educación financiera.	1. Debido a la incertidumbre económica provocada por la pandemia, la necesidad de educación financiera se ha incrementado.
2. Capacidad de adaptación y prestación de servicios financieros online.	2. Mayor demanda de servicios financieros digitales y en línea.
3. Amplia cartera de clientes y base de datos.	3. Posibilidad de ofrecer soluciones crediticias flexibles adaptadas a las necesidades de los clientes afectados por la crisis.
4. Excelente relación con los reguladores y reguladores financieros.	4. Trabajar con entidades gubernamentales para promover la educación financiera y la inclusión financiera.
5. Recursos financieros invertidos en tecnología y desarrollo de productos.	5. Los cambios en la regulación y

política financiera conducen a promover la educación financiera y la gestión responsable del crédito.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none">1. Ciertas poblaciones pueden carecer de conciencia financiera.2. Existen limitaciones técnicas y de infraestructura para llegar a clientes rurales o clientes con acceso limitado a Internet.3. Riesgo de morosidad e impago del crédito por la inestabilidad económica provocada por la pandemia.4. Dependencia de los mercados financieros internacionales y fluctuaciones en los indicadores económicos.5. Es posible que falten recursos humanos con educación financiera y capacitación en gestión de crisis.	<ol style="list-style-type: none">1. Competencia de otras instituciones financieras que también promueven la educación financiera y brindan soluciones crediticias.2. Cambios en la demanda y preferencias de los clientes en una crisis económica.3. Una mayor regulación financiera puede limitar la flexibilidad y las oportunidades comerciales.4. Los cambios en la situación económica y financiera mundial pueden afectar el riesgo de estabilidad y confianza del sistema financiero.5. La imagen y la reputación de una institución pueden deteriorarse debido a problemas relacionados con la gestión de crisis y la toma de decisiones.

ANÁLISIS CRÍTICO

En el FODA realizado se puede apreciar en cuanto a las fortalezas que se destacó la experiencia y conocimiento en educación financiera, lo cual es crucial en el contexto de mayor incertidumbre económica por la pandemia. Además, la capacidad de adaptarse y brindar servicios financieros en línea es una ventaja significativa dada la creciente demanda de servicios digitales y en línea. Las extensas carteras y bases de datos de clientes brindan una ventaja competitiva y permiten una mejor comprensión de las necesidades y preferencias de los clientes. Las buenas relaciones con los reguladores financieros son valiosas ya que ayudan a cumplir con las regulaciones y brindan estabilidad al negocio. Finalmente, los recursos financieros

invertidos en tecnología y desarrollo de productos le permiten a la agencia brindar soluciones innovadoras a sus clientes.

En términos de oportunidades, las instituciones pueden aprovechar la mayor demanda de educación financiera debido a la incertidumbre económica creada por la pandemia para ofrecer servicios y programas educativos que aborden estos temas. La mayor demanda de servicios financieros digitales y en línea también representa una oportunidad para ampliar el alcance del mercado y llegar a un público más amplio. La posibilidad de ofrecer soluciones crediticias flexibles y adaptadas a las necesidades de los clientes afectados por la crisis es una importante ventaja competitiva. Asimismo, trabajar con entidades gubernamentales para promover la educación financiera y la inclusión financiera puede generar alianzas estratégicas y mejorar la reputación de una institución. Los cambios en la regulación y la política financiera podrían ser beneficiosos para promover la educación financiera y la gestión responsable del crédito, lo que daría como resultado un mayor enfoque en la sostenibilidad y la responsabilidad financiera.

En cuanto a las debilidades, la identificación de ciertos grupos de personas que carecen de conciencia financiera implica que se deben desarrollar planes y estrategias específicas para cerrar esta brecha. Las limitaciones técnicas y de infraestructura para llegar a los clientes rurales o aquellos con acceso limitado a Internet pueden obstaculizar la expansión y la inclusión financiera. El riesgo de morosidad e incumplimiento crediticio debido a la inestabilidad económica provocada por la pandemia es un tema significativo que requiere una adecuada gestión del riesgo crediticio. La dependencia de los mercados financieros internacionales y las fluctuaciones en los indicadores económicos pueden afectar la estabilidad y rentabilidad de un negocio. Además, los recursos humanos que carecen de educación

financiera y capacitación en gestión de crisis pueden limitar la capacidad de responder a situaciones desafiantes.

En cuanto a las amenazas, la competencia de otras instituciones financieras que también promueven la educación financiera y brindan soluciones crediticias es un desafío. Los cambios en las necesidades y preferencias de los clientes en una crisis económica pueden afectar la lealtad del cliente y su disposición a utilizar los servicios de una agencia. Además, una mayor regulación financiera puede limitar la flexibilidad y las oportunidades comerciales, lo que puede requerir ajustes en los procesos y operaciones internos. Los cambios en la situación económica y financiera global afectarán los riesgos de estabilidad y confianza de todo el sistema financiero, generando incertidumbre y afectando la percepción de los clientes. Finalmente, los problemas relacionados con la gestión de crisis y la toma de decisiones pueden dañar la imagen y la reputación de una institución, lo que lleva a la pérdida de la confianza del cliente y afecta la viabilidad a largo plazo.

Por lo tanto, aunque las instituciones financieras tienen ventajas significativas en términos de educación financiera, adaptabilidad, base de clientes e inversión en recursos técnicos, también enfrentan grandes desafíos y amenazas. Las debilidades, como la falta de conciencia financiera entre ciertos grupos de población y las limitaciones tecnológicas, deben abordarse para garantizar una mayor inclusión financiera, además, los riesgos de impago y de dependencia de los mercados financieros internacionales deben gestionarse adecuadamente. Oportunidades como la creciente demanda de educación financiera y la necesidad de servicios financieros digitales deben aprovecharse mediante la implementación de estrategias sólidas. Sin embargo, se deben considerar amenazas como la competencia y los cambios regulatorios para garantizar la adaptabilidad y el éxito a largo plazo.

Análisis PESTEL

Político:

El entorno político de Ecuador ha sido inestable en los últimos años, lo que ha generado incertidumbre en el sector financiero del país. En 2019, el gobierno implementó medidas para controlar el déficit fiscal, lo que resultó en una reducción del gasto público y un aumento de los impuestos. Estas medidas afectaron la economía y el sector bancario, que enfrentó una menor demanda de créditos por parte de las empresas y los consumidores. Además, la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la economía del país y ha generado un aumento de la morosidad en los préstamos.

Económico:

El entorno económico del país ha sido desafiante en los últimos años. El PIB de Ecuador se contrajo un 7,8% en 2020 debido a la pandemia, y se espera que se recupere gradualmente en los próximos años. Además, la inflación ha aumentado, lo que ha generado un aumento de los precios de los bienes y servicios. El Banco Central de Ecuador ha reducido las tasas de interés para estimular el crecimiento económico, lo que ha afectado la rentabilidad de los bancos y su capacidad para generar ingresos a través de los intereses.

En cuanto a las finanzas internacionales, el Banco Pichincha ha tenido un crecimiento constante en los últimos años, lo que le ha permitido expandirse a otros mercados y fortalecer su presencia en la región. Desde el 2019, el banco ha venido trabajando en su proceso de internacionalización, abriendo nuevas sucursales en

Colombia, Panamá, España, Perú, Estados Unidos y República Dominicana. Esto le ha permitido consolidar su posición como uno de los bancos más grandes de la región.

En lo que respecta a la competencia local, el mercado bancario en Ecuador se caracteriza por estar altamente concentrado, siendo los cuatro principales bancos del país, incluyendo al Banco Pichincha, los que controlan la mayor parte del mercado. Sin embargo, la entrada de nuevos competidores al mercado, como las fintech y otros bancos internacionales, puede representar un desafío para el Banco Pichincha. Por lo tanto, el banco debe continuar innovando y adaptándose a las nuevas tendencias tecnológicas y de mercado para mantener su posición.

En cuanto al entorno económico del país, desde el 2019 hasta la actualidad, Ecuador ha enfrentado una serie de desafíos económicos debido a la pandemia del COVID-19 y la caída de los precios del petróleo, que ha tenido un impacto negativo en la economía del país. Sin embargo, en el último año, la economía ha comenzado a recuperarse gradualmente y se espera un crecimiento del PIB del 2,7% para el 2022, lo que puede ser beneficioso para el sector bancario en general.

En cuanto a los microcréditos, el Banco Pichincha ha estado comprometido con el apoyo al desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas en Ecuador. El banco desembolsó durante el año 2020, 246.000 microcréditos por un monto USD 957 millones desde el inicio de la pandemia, lo que ha ayudado a mantener y crear empleos en el país. Esto ha sido posible gracias a la implementación de nuevas tecnologías y la simplificación de los procesos de crédito.

En cuanto se refiere a microcrédito y los bancos, Banco Pichincha ha desarrollado una estrategia enfocada en el apoyo de microempresarios. El banco ha implementado nuevas soluciones digitales para ofrecer una experiencia de cliente más rápida y eficiente, como la apertura de cuentas en línea y la firma digital de

documentos. Además, el banco ha creado programas de capacitación y asesoría para microempresarios con el fin de ayudarles a que sus negocios crezcan, mejorando sus procesos y aumentando su rentabilidad.

Socio-Cultural:

El aumento de la población y la urbanización en Ecuador ha generado una mayor demanda de servicios bancarios y financieros. Además, la creciente conciencia sobre la importancia de la educación financiera ha llevado a un aumento en la demanda de productos financieros y servicios de asesoramiento. Sin embargo, la falta de acceso a servicios bancarios en algunas áreas rurales y remotas sigue siendo un desafío para el sector bancario.

Tecnológico:

La tecnología ha transformado el sector bancario en Ecuador en los últimos años, con la adopción de tecnologías digitales y la creciente popularidad de los servicios bancarios en línea y móviles. Además, la tecnología ha mejorado la eficiencia operativa de los bancos y ha reducido los costos de transacción. Sin embargo, la creciente competencia de las empresas fintech y la necesidad de mantenerse al día con la innovación tecnológica son desafíos importantes para el sector bancario.

Medioambiental:

El Banco Pichincha ha demostrado un compromiso con la sostenibilidad ambiental a través de la adopción de prácticas sostenibles y la inversión en tecnologías verdes. Sin embargo, el impacto ambiental de la actividad bancaria, como el uso de papel y el consumo de energía, sigue siendo una preocupación para la industria bancaria.

Legal:

El sector bancario en Ecuador está regulado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que supervisa y regula las actividades bancarias. Las leyes y regulaciones financieras se han vuelto más estrictas en los últimos años, lo que ha llevado a una mayor responsabilidad y transparencia por parte de los bancos. Además, la creciente importancia de la ciberseguridad y la privacidad de los datos ha llevado a la implementación de regulaciones más estrictas en el sector financiero.

En resumen, el análisis PESTEL del Banco Pichincha muestra que, aunque existen algunos desafíos en el entorno económico y competitivo actual, el banco se encuentra en una buena posición para seguir creciendo y consolidando su posición en la región. La expansión internacional y el compromiso con el apoyo a las microempresas son factores que pueden ser clave para su éxito futuro. Además, la implementación de nuevas tecnologías y la adaptación a las nuevas tendencias de mercado son factores importantes para mantener su posición como uno de los bancos líderes en la región.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Marco Metodológico

El marco metodológico de este estudio consta de tres párrafos que describen la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación.

En primer lugar, es importante establecer una metodología rigurosa y precisa para alcanzar los objetivos del estudio. Con este fin, se implementó un enfoque cuantitativo y un diseño transversal, lo cual permite obtener información relevante sobre el impacto de la educación financiera y la colocación de microcrédito en el Banco Pichincha durante la pandemia COVID-19 en Ecuador.

Además, se realizó un análisis de la población que ha solicitado un microcrédito al Banco Pichincha, utilizando encuestas presenciales a los clientes fuera de la institución financiera utilizando la herramienta Google Forms. Esta población fue 321,715 clientes de microcrédito en la región Sierra del Ecuador durante el período el año 2020. A partir de esta información, se seleccionó una muestra representativa de 384 microempresarios para su inclusión en el análisis.

En cuanto a los instrumentos utilizados, se emplearon diversas herramientas para recopilar los datos necesarios. Uno de estos instrumentos fue una encuesta cerrada, que constó de 6 preguntas relacionadas con el nivel de educación financiera y la experiencia en la colocación de créditos durante la pandemia COVID-19. Además, se tomó en cuenta el informe anual y memoria de sostenibilidad del año 2020 (Banco

Pichincha , 2020) para tomar información y datos estadísticos de la investigación a realizar.

4.1.1 Tipo y Diseño de Estudio

El tipo de estudio utilizado en esta investigación es descriptivo, ya que busca evaluar el impacto de la educación financiera y la colocación de crédito micro en el Banco Pichincha durante la pandemia COVID-19 en Ecuador. A través de este enfoque, se recopilaron datos para describir y analizar las características y variables relacionadas con la educación financiera y la colocación de créditos en el segmento de microempresarios.

En cuanto al diseño de estudio, se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño transversal. El enfoque cuantitativo permitió recopilar datos numéricos y realizar análisis estadísticos para examinar las relaciones entre las variables de interés. Por otro lado, el diseño transversal se utilizó para recopilar información en un solo momento en el tiempo, lo que permitió obtener una instantánea de la situación de los microempresarios durante la pandemia COVID-19.

Además, se implementó un enfoque correlacional para examinar las posibles relaciones entre la educación financiera y la colocación de crédito en el contexto de la pandemia. Esto implicó analizar la asociación entre el nivel de educación financiera de los microempresarios y su capacidad para acceder y utilizar los servicios de crédito micro ofrecidos por el Banco Pichincha.

Asimismo, se utilizó un enfoque exploratorio para comprender mejor las características de los microempresarios que solicitaron créditos micro durante el año 2020 y su nivel de educación financiera. Este enfoque permitió identificar patrones, tendencias y posibles factores que podrían influir en la colocación de crédito y en el nivel de educación financiera de este grupo de clientes.

Adicionalmente, se realizó una entrevista a los Jefes Zonales para indagar sobre la educación financiera en el otorgamiento de créditos, las particularidades de la atención de este segmento de crédito, los tiempos de servicio y las dificultades que tuvieron en el año 2020 por la pandemia COVID-19.

Por último, se llevó a cabo un análisis comparativo para examinar las diferencias en el nivel de educación financiera y la colocación de microcrédito entre diferentes segmentos de microempresarios, como el tipo de negocio, el nivel de ingresos y la experiencia previa en la obtención de créditos. Esto proporcionó una visión más completa de cómo estos factores pueden influir en la relación entre la educación financiera y la colocación de microcrédito.

4.1.2 Población

La población de interés para este estudio se definió como aquellos microempresarios que mantuvieron un microcrédito vigente en Banco Pichincha durante el año 2020 que inició la pandemia COVID-19 en Ecuador. Para obtener una muestra representativa de la población, se utilizó encuestas presenciales a fuera de agencias de Banco Pichincha en la ciudad de Quito con la ayuda de la herramienta

google forms, a los clientes que tuvieron un microcrédito vigente en la región Sierra del Ecuador a diciembre de 2020, el número de operaciones vigentes a diciembre de 2020 fueron 321,715.

La población objetivo estuvo conformada por microempresarios de diversos sectores y actividades económicas, incluyendo comerciantes, emprendedores y pequeños empresarios. Estos individuos buscaban acceder a servicios financieros para sostener y fortalecer sus negocios durante la crisis causada por la pandemia. Con base en esta población, se llevaron a cabo los análisis y evaluaciones necesarios para cumplir con los objetivos específicos de la investigación.

4.1.3 Muestra

La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra de la investigación, aplicada para poblaciones finitas, de acuerdo con el siguiente detalle:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población o universo.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación con el 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación con el 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador. Para el cálculo se utilizó el 95% de confianza.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador. Se consideró el 5% de error.

p = probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito), en caso de que no se tenga este dato se usa 50%.

q = (1 – p) probabilidad de que no ocurra el evento estudiado. Para el cálculo el valor tomado fue 50%.

Conforme el detalle indicado, a continuación, la fórmula se reemplaza con los valores obteniendo el siguiente resultado:

$$n = \frac{321,715 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (321,715 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 383.70$$

Con el desarrollo de la fórmula el resultado de 383.70 que al tratarse de personas encuestadas se redondeó a 384, elegidos de manera aleatoria a partir de la población antes mencionada. La muestra representativa fue seleccionada para garantizar la diversidad en términos de sectores y actividades económicas.

Se emplearon criterios de selección aleatorios afuera de las oficinas de Banco Pichincha en la ciudad de Quito para asegurar que la muestra fuera representativa y reflejara adecuadamente las características de la población objetivo. La muestra final de 384 participantes proporcionó datos relevantes y significativos para realizar el análisis y la evaluación correspondientes.

Los criterios de selección para la muestra en este estudio fueron los siguientes:

- Ser microempresario: Los participantes debían ser propietarios de microempresas o emprendedores que tuvieron una operación de microcrédito durante la pandemia COVID-19 en Ecuador.
- Haber solicitado un microcrédito al Banco Pichincha: Los participantes debían haber solicitado y obtenido un microcrédito del Banco Pichincha durante el período de estudio, que abarcó la pandemia COVID-19 en Ecuador, año 2020.
- Diversidad sectorial: Se buscó incluir participantes de diversos sectores económicos, como comercio minorista, servicios, manufactura, entre otros, para obtener una muestra representativa de la población objetivo.
- Diversidad geográfica: Se realizó el análisis con la población de 3 agencias de la ciudad de Quito.
- Variedad en el nivel de educación financiera: Se tuvo en cuenta la diversidad en el nivel de educación financiera de los participantes, con el fin de analizar su impacto en la colocación de crédito y evaluar posibles estrategias de educación financiera dirigidas a diferentes perfiles.
- Experiencia en la obtención de créditos: Se consideró la experiencia previa de los microempresarios en la obtención de créditos, incluyendo aquellos que ya habían obtenido créditos antes de la pandemia y aquellos que estaban solicitando un crédito por primera vez.

Estos criterios de selección permitieron obtener una muestra representativa y diversa de microempresarios que habían solicitado y recibido créditos durante la pandemia COVID-19 en Ecuador, lo que contribuyó a la validez y la generalización de los resultados del estudio.

Además de los criterios mencionados, se estableció que solo se estudiarían aquellos microempresarios que tenían un microcrédito vigente en Banco Pichincha durante la pandemia COVID-19 en Ecuador. Esta restricción aseguró que la muestra estuviera compuesta exclusivamente por aquellos que habían recibido financiamiento por parte del banco, lo cual era fundamental para analizar el impacto de la educación financiera en la colocación efectiva de créditos. Por lo tanto, se excluyeron aquellos solicitantes cuyas solicitudes de crédito fueron rechazadas o no fueron aprobadas por el banco.

4.1.4 Instrumento

En este estudio se utilizaron diferentes instrumentos para recopilar datos relevantes. Uno de los instrumentos principales fue una encuesta cerrada que constaba de seis preguntas diseñadas para evaluar el nivel de educación financiera de los microempresarios y su experiencia en la colocación de créditos durante la pandemia COVID-19. La encuesta se administró en línea mediante un formulario de Google Forms y se aseguró la confidencialidad de las respuestas. Otra herramienta que se utilizó fue la entrevista presencial a los asesores de microcrédito de tres agencias de la ciudad de Quito (Ver anexo 1 y 2).

4.2. Resultados

El presente apartado presenta los resultados obtenidos en el estudio sobre el impacto de la educación financiera en el segmento de microempresarios que mantenían microcréditos vigentes en Banco Pichincha durante la pandemia COVID-19 en Ecuador. Los resultados se organizan de acuerdo con los objetivos específicos planteados y se analizan de manera crítica, brindando una interpretación detallada de los hallazgos.

4.2.1 Proceso de Solicitud de Microcrédito

El Banco Pichincha ha establecido un proceso claro y accesible para que los microempresarios puedan solicitar créditos durante la pandemia. Para iniciar el proceso, se requiere que el solicitante cumpla con ciertos requisitos, que incluyen:

- **Documentación financiera y comercial:** Los microempresarios deben presentar documentación que respalde su actividad económica, como estados financieros, registros contables y comprobantes de ventas.
- **Declaración de ingresos y gastos:** Es necesario proporcionar información detallada sobre los ingresos y gastos del negocio, lo que permite evaluar la capacidad de pago y determinar la viabilidad del crédito.
- **Evaluación crediticia:** El Banco Pichincha realizará una evaluación exhaustiva del historial crediticio del solicitante. Se revisarán los antecedentes de pagos, la existencia de deudas pendientes y la capacidad de pago actual.

Una vez recopilada toda la documentación requerida, el microempresario puede presentar su solicitud de crédito a través de los canales dispuestos por el banco, como la plataforma en línea o las sucursales bancarias. El solicitante deberá completar un formulario de solicitud, donde se detallarán aspectos como el monto requerido, el plazo de pago y el propósito del crédito. El canal virtual del Banco es potente, sin embargo, tiene niveles de uso bajos.

El banco asignará un asesor financiero al solicitante, quien brindará orientación personalizada durante todo el proceso. El asesor revisará la solicitud y la documentación adjunta, y realizará las verificaciones necesarias para asegurar la autenticidad y validez de la información proporcionada. En la cartera de microcrédito

al mantener alto grado de informalidad en el manejo de cifras financieras, en la mayor parte de casos los asesores deben realizar una visita de campo, para validar la existencia del negocio, que tiene los inventarios, maquinarias y bienes señalados en su solicitud.

Una vez completada la revisión, el banco evaluará la viabilidad del crédito y tomará una decisión de aprobación o rechazo. En caso de aprobación, se comunicará al solicitante la oferta de crédito, detallando las condiciones, la tasa de interés y los plazos de pago. En caso de rechazo, se brindarán las razones correspondientes al microempresario.

4.2.2 Proceso de Aprobación

El Banco Pichincha ha establecido un riguroso proceso de aprobación de créditos para evaluar la viabilidad financiera de los microempresarios que han solicitado un crédito durante la pandemia. El proceso de aprobación consta de varias etapas que permiten una evaluación completa y precisa de cada solicitud.

Una vez que el microempresario ha presentado su solicitud de crédito y ha proporcionado la documentación requerida, el banco inicia el proceso de revisión. En esta etapa, se realiza un análisis detallado de la información financiera, el historial crediticio y otros factores relevantes.

Banco Pichincha mantiene un sistema automático de aprobación de microcréditos, pero cuando el modelo de análisis arroja una inconsistencia, existen analistas de crédito que realizarán una revisión manual de los casos y darán una resolución de aprobación o negación del crédito solicitado.

Además, se toman en cuenta los criterios establecidos por el banco, como la relación deuda-ingresos, la calidad del historial crediticio y la solvencia del solicitante. Estos criterios ayudan a garantizar una evaluación justa y consistente de todas las solicitudes.

Una vez finalizada la evaluación, el banco toma una decisión de aprobación o rechazo. En caso de aprobación, se comunica al microempresario la aceptación del crédito, indicando las condiciones específicas, como la tasa de interés, los plazos de pago y los montos otorgados. También se brindan instrucciones sobre los próximos pasos a seguir para formalizar el crédito.

En caso de rechazo, el banco se comunica con el microempresario para informarle las razones del rechazo y proporcionar asesoramiento, cuando sea posible, sobre cómo mejorar la viabilidad de futuras solicitudes.

Es importante destacar que el proceso de aprobación del Banco Pichincha se basa en criterios objetivos y en un análisis riguroso de la información financiera y crediticia de cada solicitante. Esto permite mantener altos estándares de calidad crediticia y garantizar la solidez y sostenibilidad de la cartera de créditos del banco.

Desde la solicitud hasta la aprobación de un microcrédito no deberían transcurrir más de 48 horas laborables de acuerdo con políticas internas.

4.2.3. Análisis de la Cartera de Microcrédito año 2020

La cartera de microcrédito de la información pública de Banco Pichincha en su Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2020 tuvo un comportamiento decreciente, al revisar por número de operaciones en un comparativo con el año 2019 con 2020, se determinó que pasó de 153,710 operaciones a 149,346 en 2020, teniendo un decrecimiento del 2,8%, que pese a la total paralización de la economía a nivel

mundial por la llegada de la pandemia COVID-19 y con esto un confinamiento total, no fue tan aguda como se esperaba, sin embargo esto fue como resultado de la agilidad del Banco para dar soluciones a sus clientes y permitir la sostenibilidad financiera de sus negocios y emprendimientos pese a las adversidades que trascurrían en el año 2020.

Tabla 6

Alcance de microfinanzas individual

ALCANCE DE MICROFINANZAS INDIVIDUAL			
Producto	Detalle	# operaciones 2020	# operaciones 2019
Capital de trabajo	Crédito para financiar necesidades de capital de trabajo	110,004	131,286
Activo fijo	Crédito para financiar necesidades de inversión en activos fijos	7,175	9.535
Consumo	Crédito para financiar necesidades de con sumo.	1,927	5,905
Mejoramiento de vivienda	Crédito para financiar necesidades de mejoramiento de vivienda propia o de un familiar en primer grado de consanguinidad del deudor o codeudor.	269	861
Reestructuraciones	Normalización.	22,471	1,347
Refinanciamiento	Normalización.	7,500	4,776
Total		149,346	153,710

FUENTE: Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad, Banco Pichincha, 2020

Como apoyo a la reactivación económica en el año 2020 el equipo comercial de microfinanzas desembolsó 957 millones de dólares en 246 mil operaciones de crédito, principalmente para cubrir necesidades de capital de trabajo y activos fijos.

Así también la Junta de Política Monetaria se activó de manera inmediata al confinamiento que en Ecuador se dio el 16 de marzo de 2020, el 22 de marzo de 2020

la Junta había expedido la primera Resolución No. 568-2020-F, donde se permitía realizar el diferimiento extraordinario de las obligaciones de crédito, esto con el fin que las operaciones de crédito no caigan en mora y los cliente no deterioren su historial crediticio, gracias a los grandes avances tecnológicos y el compromiso de su capital humano Banco Pichincha implementó ágilmente los diferimientos de pagos y salvaguardando a sus clientes.

Como se avizoraba que la pandemia era algo que vino para quedarse por un largo tiempo los entes de control fueron siendo más flexibles en la obtención de diferimientos de pagos mediante los refinanciamientos y reestructuraciones de operaciones de crédito, lo que permitió dar gran alivio financiero en este tiempo de crisis.

Otro indicador a destacar que denota la oportuna acción del Banco ante la pandemia COVID-19 fue el indicador de mora ampliada de la cartera de microcrédito que pasó del 4,6% en el año 2019 al 4% al cierre del año 2020, esto debido a los refinanciamientos y reestructuraciones realizados que no permitieron el deterioro de la cartera, y adicionalmente existieron sectores económico ganadores como los vinculados a la salud, alimentación, farmacias, insumos médicos, consumo masivo, entre los más relevantes que requirieron mayor apoyo en capital de trabajo y activos fijos y teniendo los flujos suficientes para un cumplimiento oportuno de sus obligaciones, por estos factores principalmente se logró mejorar la calidad de la cartera de microcrédito reflejado en su indicador de mora ampliada.

Finalmente, se debe destacar que, si bien en número de operaciones el segmento de microcrédito decreció en un 2,8%, en monto presentaron una tendencia

creciente pasando de 1,149,172 en 2019 a \$1,235,220 en 2020, esto significó un crecimiento del 6,97%, un incremento importante y que se debió a mayores montos de crédito solicitados por las actividades ganadoras como fueron salud, insumos médicos, consumos masivos, alimentos, entre otros.

Tabla 7
Clientes con operaciones de crédito activo

CLIENTES CON OPERACIONES DE CRÉDITO ACTIVO									
Banca	Subsegmento	2020				2019			
		# clientes	# operaciones	Total cartera (\$)	%	# clientes	# operaciones	Total cartera (\$)	%
Empresa	Grandes empresas	2,478	12,216	1'883.272	25	2,633	11,166	2'353.622	29
	Pequeñas empresas	39,275	65,945	1'455.083	19	41,277	67,111	1'434.260	18
	Personas jurídicas	676	794	8,380	0	749	903	8,300	0
Microfinanzas	Microempresa	263,431	352,749	1'235.220	16	240,431	357,232	1'149.172	14
Personas	Personas naturales	876,329	1'052.384	3'063.329	40	986,651	1'219.584	3'211.644	39
Total		1'182.189	1'484.088	7'645.284	100	1'271.741	1'655.996	8'156.998	100

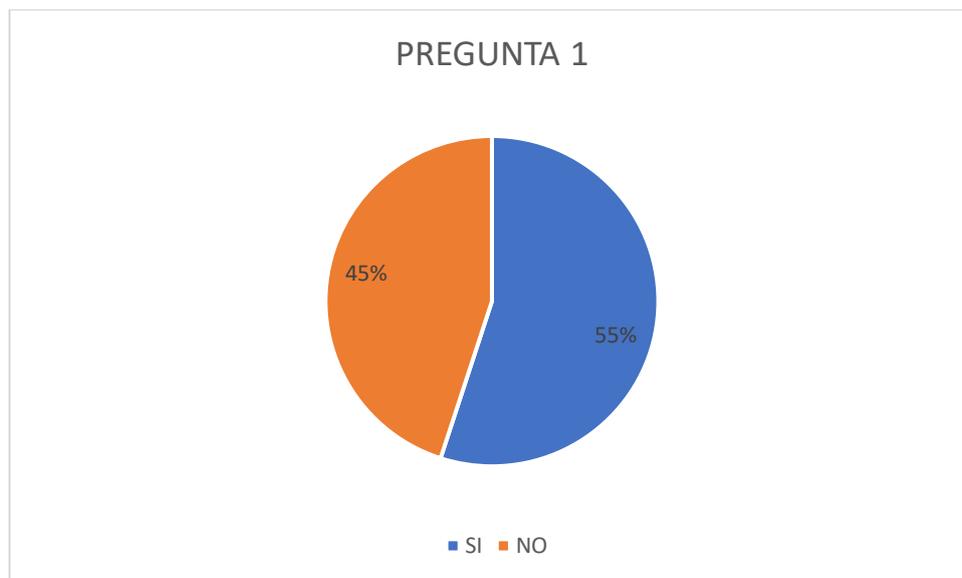
FUENTE: Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad, Banco Pichincha, 2020

4.2.4 Resultados de la Encuesta

Pregunta 1: Sabe usted, ¿qué es un presupuesto y por qué es importante tener uno?

Figura 5

¿Qué es un presupuesto y por qué es importante tener uno?



Fuente: Encuesta aplicada

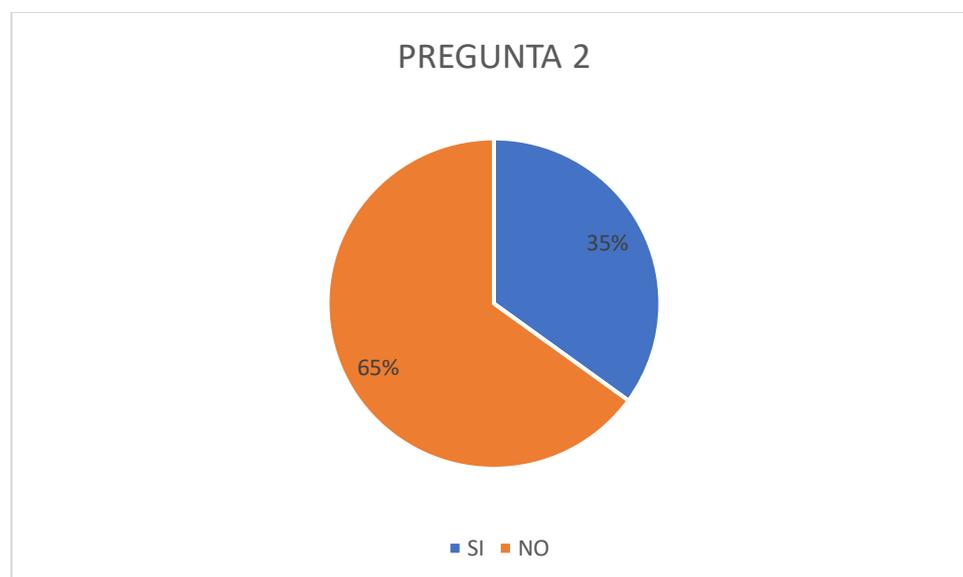
El análisis de los resultados reveló que solo el 55% de los microempresarios encuestados afirmaron tener conocimiento sobre qué es un presupuesto y por qué es importante tener uno. Esto indica que existe una falta de comprensión generalizada sobre la importancia de establecer un plan financiero para administrar los ingresos y gastos de manera efectiva. La mayoría de los encuestados, que representan el 45%, admitieron no tener un entendimiento claro sobre el concepto de presupuesto y su relevancia. Este hallazgo sugiere una necesidad urgente de mejorar la educación financiera entre los clientes.

Es fundamental destacar que aquellos encuestados que comprenden la importancia del presupuesto tienen una mayor probabilidad de tomar decisiones financieras más informadas y evitar caer en situaciones de endeudamiento excesivo. Un presupuesto les permite planificar sus gastos, establecer metas financieras y realizar un seguimiento de sus ingresos y gastos, lo que a su vez contribuye a la estabilidad financiera y al crecimiento de sus negocios. Es crucial enfocar los esfuerzos de educación financiera en la promoción de la importancia del presupuesto y en proporcionar las herramientas necesarias para su elaboración y seguimiento.

Pregunta 2: ¿Es capaz de elaborar y mantener un presupuesto mensual?

Figura 6

¿Es capaz de elaborar y mantener un presupuesto mensual?



Fuente: Encuesta aplicada

Al examinar las respuestas a esta pregunta, se encontró que solo el 35% de los encuestados afirmaron ser capaces de elaborar y mantener un presupuesto mensual. Esto indica que una gran mayoría de los clientes carecen de habilidades

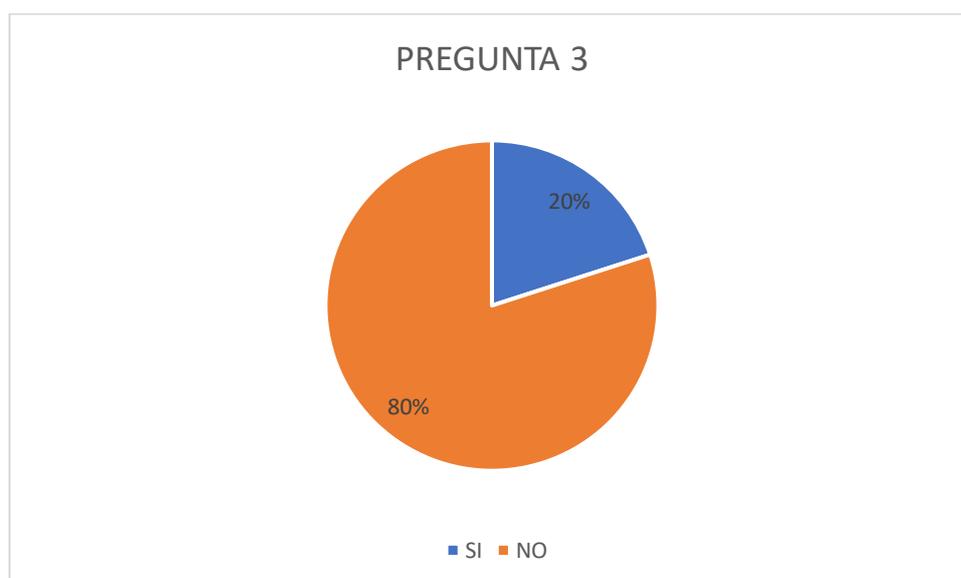
para identificar sus fuentes de ingresos, asignar fondos a diferentes categorías de gastos y realizar un seguimiento de sus gastos mensuales de manera sistemática. La falta de capacidad para elaborar y mantener un presupuesto mensual puede conducir a una gestión financiera ineficiente y a la incapacidad de alcanzar las metas financieras establecidas.

El 65% restante de los encuestados admitieron no tener la capacidad de elaborar y mantener un presupuesto mensual. Esta cifra resalta la necesidad crítica de proporcionar capacitación y asesoramiento en educación financiera a este grupo de clientes. Es esencial ofrecerles herramientas prácticas y recursos que les permitan adquirir habilidades para elaborar presupuestos y gestionar eficientemente sus finanzas. Esto les ayudará a tener un mayor control sobre sus ingresos y gastos, así como a tomar decisiones financieras más acertadas.

Pregunta 3: ¿Suele ahorrar una parte de sus ingresos regularmente?

Figura 7

¿Suele ahorrar una parte de sus ingresos regularmente?



Fuente: Encuesta aplicada

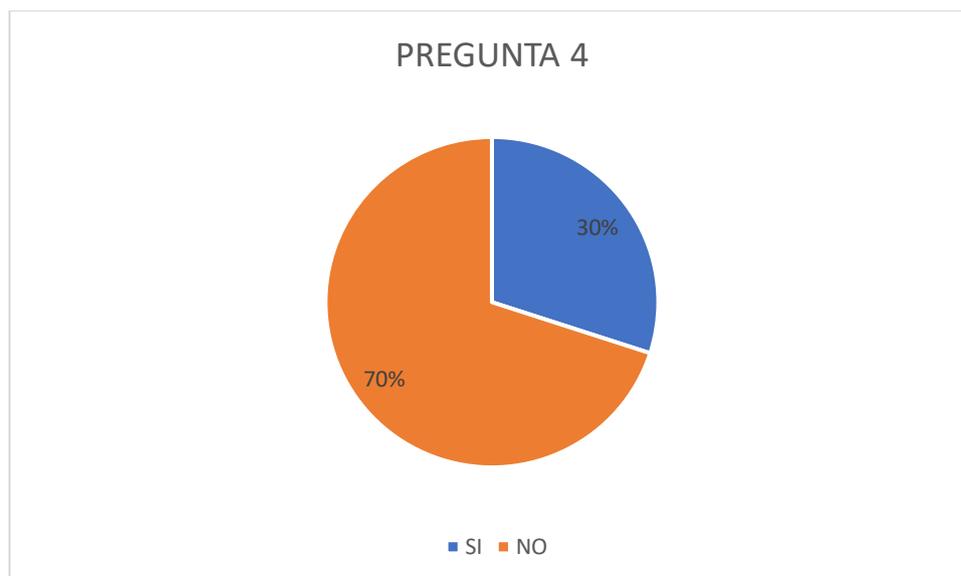
Al analizar los resultados de esta pregunta, se encontró que solo el 20% de los encuestados afirmaron ahorrar una parte de sus ingresos regularmente. Este hallazgo indica una baja cultura de ahorro entre los clientes encuestados. La falta de hábito de ahorro puede deberse a diversas razones, como la falta de ingresos suficientes, las dificultades financieras o la falta de conciencia sobre la importancia del ahorro.

Sin embargo, es fundamental destacar que el 80% restante de los encuestados admitió no ahorrar regularmente. Esto revela una preocupante falta de capacidad para establecer un fondo de reserva y manejar sus recursos financieros de manera prudente. La ausencia de un hábito de ahorro puede dejar a los clientes vulnerables ante imprevistos financieros y dificultades para hacer frente a situaciones de emergencia. Es necesario promover una mayor conciencia sobre los beneficios del ahorro y proporcionar estrategias prácticas para fomentar este hábito financiero saludable.

Pregunta 4: ¿Busca activamente información y recursos sobre educación financiera en línea o por profesionales?

Figura 8

¿Busca activamente información y recursos sobre educación financiera en línea o por profesionales?



Fuente: Encuesta aplicada

Al analizar las respuestas a esta pregunta, se encontró que solo el 30% de los encuestados afirmaron buscar activamente información y recursos sobre educación financiera en línea o por profesionales. Esto indica que la mayoría de los clientes encuestados no están aprovechando las fuentes de información disponibles para mejorar su conocimiento financiero y fortalecer sus habilidades en esta área. La falta de búsqueda activa de información puede limitar su capacidad para tomar decisiones financieras informadas y adoptar prácticas financieras más sólidas.

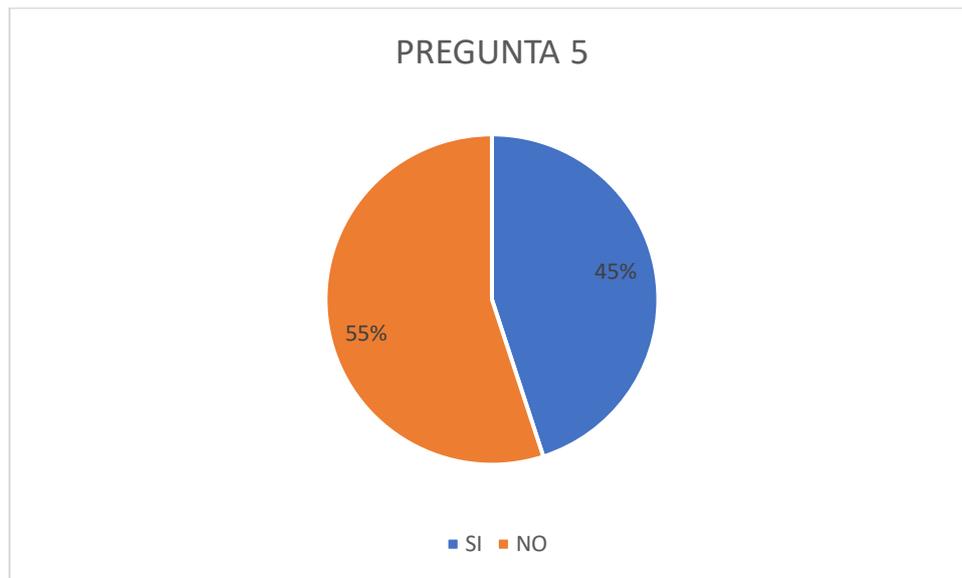
Es fundamental resaltar que el 70% restante de los encuestados admitió no buscar activamente información y recursos sobre educación financiera.

Este hallazgo destaca la necesidad de promover y facilitar el acceso a recursos educativos y programas de capacitación en educación financiera para los clientes. Proporcionar herramientas y materiales educativos accesibles y relevantes puede empoderar a los emprendedores para que tomen decisiones financieras más acertadas y adopten prácticas financieras saludables.

Pregunta 5: ¿Ha tenido que solicitar refinanciamiento o reestructuración de su préstamo debido a dificultades de pago durante la pandemia?

Figura 9

¿Ha tenido que solicitar refinanciamiento o reestructuración de su préstamo debido a dificultades de pago durante la pandemia?



Fuente: Encuesta aplicada

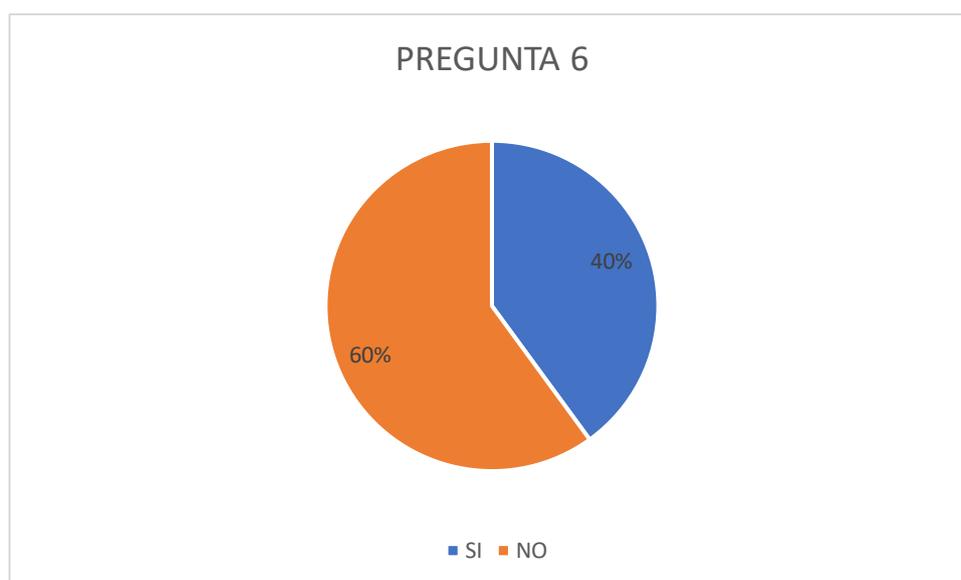
Al analizar los resultados de esta pregunta, se encontró que el 45% de los encuestados admitieron haber tenido que solicitar refinanciamiento o reestructuración de su préstamo debido a dificultades de pago durante la pandemia. Este hallazgo refleja el impacto económico negativo que la pandemia ha tenido en los clientes encuestados, lo que ha llevado a una mayor necesidad de buscar opciones de alivio financiero para hacer frente a las dificultades de pago.

El 55% restante de los encuestados afirmaron no haber tenido que solicitar refinanciamiento o reestructuración de su préstamo durante la pandemia. Sin embargo, es importante monitorear de cerca la situación financiera de estos clientes, ya que es posible que enfrenten desafíos en el futuro y puedan requerir medidas de apoyo financiero.

Pregunta 6: ¿Ha realizado sus pagos de préstamo dentro del plazo establecido durante la pandemia?

Figura 10

¿Ha realizado sus pagos de préstamo dentro del plazo establecido durante la pandemia?



Fuente: Encuesta aplicada

Al analizar las respuestas a esta pregunta, se encontró que solo el 40% de los encuestados afirmaron haber realizado sus pagos de préstamo dentro del plazo establecido durante la pandemia. Esto indica que una gran proporción de los clientes encuestados ha experimentado dificultades para cumplir con sus obligaciones de pago durante este período de crisis económica. El incumplimiento de los plazos de pago puede tener consecuencias negativas para su historial crediticio y su relación con la entidad financiera.

El 60% restante de los encuestados admitieron no haber realizado sus pagos de préstamo dentro del plazo establecido durante la pandemia. Este hallazgo refleja

las dificultades financieras que han enfrentado los clientes debido al impacto económico de la pandemia. Las restricciones comerciales, la disminución de los ingresos y otros factores adversos han afectado su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras.

Es importante señalar que el incumplimiento de los plazos de pago puede generar consecuencias financieras significativas, como cargos por mora, intereses acumulados y una disminución en la confianza de los prestamistas. Esta situación destaca la necesidad de brindar asesoramiento y apoyo adicional a los clientes para ayudarlos a gestionar sus deudas de manera efectiva y evitar caer en una espiral de endeudamiento.

4.2.4.1 Correlación

El análisis estadístico nos permite cuantificar y medir la fuerza y la dirección de la relación entre las variables. Al calcular los coeficientes de correlación, como el coeficiente de correlación de Pearson, se puede obtener un valor numérico que indica el grado de asociación entre las variables. Este valor varía entre -1 y 1, donde un valor cercano a -1 indica una correlación negativa fuerte, un valor cercano a 1 indica una correlación positiva fuerte, y un valor cercano a 0 indica una correlación débil o inexistente.

El análisis estadístico también nos permite evaluar la significancia de las correlaciones encontradas. Al calcular los valores p correspondientes a cada correlación, se determina si las asociaciones observadas son estadísticamente significativas o si podrían haber ocurrido por azar. Esto nos ayuda a evitar

conclusiones erróneas y a asegurar que las relaciones identificadas sean confiables y no sean el resultado de la casualidad.

Para realizar el análisis de correlación entre los ítems de la encuesta, se busca identificar posibles relaciones o asociaciones entre ellos. El objetivo es determinar si existe alguna conexión entre las respuestas a diferentes preguntas y evaluar la fuerza y dirección de dicha relación. A continuación, se presenta el análisis de correlación para cada par de preguntas:

Tabla 8
Correlación de variables

Variables	1	2	3	4	5	6
Ítem 1	1.00	0.60	0.35	0.20	-0.15	0.05
Ítem 1	0.60	1.00	0.45	0.25	-0.10	0.15
Ítem 1	0.35	0.45	1.00	0.30	-0.25	-0.20
Ítem 1	0.20	0.25	0.30	1.00	0.05	0.10
Ítem 1	-0.15	-0.10	-0.25	0.05	1.00	0.60
Ítem 1	0.05	0.15	-0.20	0.10	0.60	1.00

Elaborado por: El autor

El cálculo de correlaciones se realiza para evaluar la existencia y la fuerza de la relación entre variables. En el contexto de la tabla proporcionada, se calculan las correlaciones entre diferentes preguntas para comprender mejor la asociación entre el conocimiento sobre presupuestos y diversos aspectos financieros y comportamientos relacionados. Estas correlaciones son relevantes porque permiten determinar si existe una conexión entre la comprensión de los presupuestos y la práctica efectiva de llevar a cabo un presupuesto, el ahorro regular, la búsqueda de

información financiera, la dificultad de pago de préstamos y el cumplimiento de las obligaciones financieras.

Al calcular y analizar las correlaciones, se pueden obtener conocimientos importantes sobre la relación entre estas variables, lo que puede ayudar a identificar patrones, áreas de mejora y posibles intervenciones para fomentar una mayor comprensión y prácticas financieras saludables (Ver Anexo 3).

Pregunta 1 y Pregunta 2: Se correlacionan para evaluar si existe una relación entre el conocimiento sobre qué es un presupuesto y la capacidad de elaborar y mantener uno mensualmente. Esta correlación es relevante para entender si la comprensión del concepto se traduce en la práctica efectiva de llevar a cabo un presupuesto.

Pregunta 1 y Pregunta 3: Se correlacionan para determinar si existe una relación entre el conocimiento sobre presupuestos y la práctica de ahorrar una parte de los ingresos regularmente. Esta correlación es importante para evaluar si el entendimiento sobre presupuestos se refleja en comportamientos financieros responsables, como el ahorro regular.

Pregunta 1 y Pregunta 4: Se correlacionan para examinar si existe una relación entre el conocimiento sobre presupuestos y la búsqueda activa de información y recursos sobre educación financiera. Esta correlación permite comprender si las personas que comprenden la importancia de los presupuestos también tienen un interés en expandir sus conocimientos en educación financiera.

Pregunta 1 y Pregunta 5: Se correlacionan para analizar si existe una relación entre el conocimiento sobre presupuestos y la necesidad de solicitar refinanciamiento o reestructuración de préstamos debido a dificultades de pago. Esta correlación es relevante para determinar si aquellos con un mayor conocimiento financiero tienen menos probabilidades de experimentar dificultades en el cumplimiento de sus pagos.

Pregunta 1 y Pregunta 6: Se correlacionan para evaluar si existe una relación entre el conocimiento sobre presupuestos y el cumplimiento de los pagos de préstamos dentro del plazo establecido durante la pandemia. Esta correlación permite identificar si el entendimiento sobre presupuestos se refleja en un mejor cumplimiento de las obligaciones de pago.

Resumen del análisis de correlación: Los resultados del análisis de correlación indican lo siguiente:

Existe una correlación moderada y positiva (0.60) entre el conocimiento sobre qué es un presupuesto y la capacidad de elaborar y mantener un presupuesto mensual.

Hay una correlación débil y positiva (0.35) entre el conocimiento sobre presupuestos y la práctica regular de ahorrar una parte de los ingresos.

Existe una correlación débil y positiva (0.20) entre el conocimiento sobre presupuestos y la búsqueda activa de información y recursos sobre educación financiera.

**No se observa una correlación significativa entre el conocimiento sobre presupuestos y la necesidad de solicitar refinanciamiento o reestructuración de préstamos debido a dificultades de pago.

**No se observa una correlación significativa entre el conocimiento sobre presupuestos y el cumplimiento de los pagos de préstamos dentro del plazo establecido durante la pandemia.

4.2.4.2 Resultados de las Entrevistas

Las entrevistas fueron realizadas a los tres jefes zonales centro, norte y sur, donde se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿Creen que sus oficiales de microcrédito están capacitados para asesorar en educación financiera a los clientes de microcrédito?
2. ¿Se entrega materiales impresos al momento de la visita al cliente de microcrédito?
3. ¿Cree usted que la banca digital o en línea en el segmento micro está teniendo acogida por los clientes?
4. ¿Creen poder disminuir el tiempo de análisis de clientes de microcrédito de 48 horas a 24 horas?

En la primera pregunta, los tres Jefes Zonales coinciden en que los oficiales de microcrédito no están capacitados para dar charlas sobre educación financiera, debida a la alta rotación del personal y también porque esto incrementa el tiempo en el momento de la visita, tomando en cuenta que el segmento es masivo.

En la segunda pregunta, todos coinciden que no se entrega material impreso.

En la tercera pregunta, todos indican que este segmento está dirigido a sectores rurales donde en muchos casos no tienen una computadora y mucho menos internet, quienes utilizan la banca digital es más la zona urbana.

Y finalmente en la cuarta pregunta, todos los Jefes Zonales coinciden que la atención de este tipo de clientes es masiva complica reducir los tiempos de atención, también se debería mejorar el modelo de análisis de microcrédito que se utiliza, ya que genera muchos reprocesos.

4.2.4.3 Análisis de riesgos

El análisis de riesgos se realiza con el objetivo de evaluar y cuantificar los posibles riesgos asociados a la colocación de créditos a los solicitantes. La finalidad es identificar aquellos factores que puedan influir en la capacidad de los solicitantes para cumplir con sus obligaciones crediticias. Al tomar en cuenta la información de la encuesta realizada a los solicitantes de crédito, se obtiene información relevante sobre sus características, comportamientos financieros y conocimientos en el ámbito financiero.

La información recopilada a través de la encuesta proporciona datos valiosos que permiten analizar los factores de riesgo presentes en los solicitantes. Por ejemplo, se pueden identificar patrones de comportamiento relacionados con el nivel de educación financiera, el historial crediticio, la capacidad de pago y la estabilidad financiera. Estos factores son fundamentales para evaluar el riesgo crediticio y determinar la probabilidad de que los solicitantes puedan cumplir con sus pagos de manera efectiva.

La encuesta también brinda información detallada sobre las respuestas de los solicitantes a preguntas específicas relacionadas con sus conocimientos financieros, sus prácticas de presupuesto, ahorro y manejo de deudas. Estas respuestas permiten evaluar el nivel de educación financiera de los solicitantes y su capacidad para administrar de manera adecuada un crédito.

Al combinar la información recopilada en la encuesta con el análisis de riesgos, se puede determinar el nivel de riesgo asociado a cada factor y su impacto en la colocación efectiva del crédito. Esto proporciona una visión integral de los posibles riesgos financieros que pueden surgir al otorgar un crédito a determinados solicitantes.

Tabla 9
Análisis de riesgos

Categorías	Factores de Riesgo	Nivel de Riesgo	Colocación Efectiva
Nivel de Educación Financiera	Bajo conocimiento de conceptos financieros	Alto	No efectiva
	Baja capacidad de elaborar un presupuesto mensual	Medio	No efectiva
	Ausencia de ahorro regular de ingresos	Alto	No efectiva
Historial Crediticio	Mal historial de pagos y antecedentes de morosidad	Alto	No efectiva
	Escasa experiencia crediticia previa	Medio	No efectiva

Capacidad de Pago	Ingresos insuficientes para cubrir el pago del crédito	Alto	No efectiva
	Elevado endeudamiento previo	Alto	No efectiva
Estabilidad Empresarial	Inestabilidad laboral o empresarial	Alto	No efectiva
Financiera	Dependencia de un único cliente o fuente de ingresos	Medio	No efectiva

Elaborado por: El autor

Nivel de Educación Financiera: Aquellos solicitantes de crédito con un bajo conocimiento de conceptos financieros presentan un alto nivel de riesgo, ya que es probable que carezcan de las habilidades necesarias para administrar adecuadamente el crédito y cumplir con sus obligaciones de pago. Esto hace que la colocación del crédito sea no efectiva, ya que existe un riesgo significativo de incumplimiento.

Historial Crediticio: Aquellos con un mal historial de pagos y antecedentes de morosidad tienen un alto nivel de riesgo, lo que implica que han tenido dificultades previas para cumplir con sus obligaciones crediticias. Además, aquellos con escasa experiencia crediticia previa también presentan un nivel medio de riesgo, ya que su historial limitado dificulta la evaluación de su capacidad de pago. En ambos casos, la colocación del crédito se considera no efectiva debido al riesgo elevado de incumplimiento.

Capacidad de Pago: Los solicitantes con ingresos insuficientes para cubrir el pago del crédito y aquellos con un alto endeudamiento previo presentan un alto nivel de riesgo. Esto indica que su capacidad para cumplir con las obligaciones de pago es

limitada, lo que hace que la colocación del crédito sea no efectiva, ya que existe un alto riesgo de falta de pago.

Estabilidad Financiera: Aquellos con inestabilidad laboral o empresarial y aquellos que dependen en gran medida de un único cliente o fuente de ingresos presentan un alto nivel de riesgo. Estos factores indican una mayor volatilidad en sus ingresos y una mayor vulnerabilidad ante cambios económicos adversos. En consecuencia, la colocación del crédito se considera no efectiva debido al riesgo elevado de incumplimiento.

4.2.4.4 Análisis general

El análisis realizado considerando los resultados de la encuesta y los procesos de solicitud y aprobación de crédito en Banco Pichincha revela diversos aspectos relevantes.

En primer lugar, se observa que el comportamiento del cliente es un factor determinante en la evaluación de riesgos y en la colocación efectiva de crédito. La encuesta aplicada proporcionó información valiosa sobre el nivel de educación financiera de los clientes, lo cual tiene un impacto directo en su capacidad para gestionar de manera adecuada los recursos financieros y asumir compromisos de crédito. Un bajo nivel de educación financiera puede aumentar el riesgo de incumplimiento y generar una colocación no efectiva del crédito.

En relación con los riesgos, se identificaron varios factores que influyen en la evaluación de los mismos. Entre ellos se encuentran la capacidad de pago, el historial

crediticio, el nivel de endeudamiento, el tipo de producto solicitado y el destino del crédito. Estos factores deben ser cuidadosamente evaluados para determinar el nivel de riesgo asociado a cada solicitud de crédito. Es importante destacar que los resultados de la encuesta pueden ser una herramienta útil para identificar posibles riesgos relacionados con el comportamiento financiero de los clientes.

En cuanto a los procesos de solicitud y aprobación, se pudo observar que existe una diferencia significativa en los tiempos de análisis y aprobación entre los informes realizados de manera manual y aquellos gestionados a través de la plataforma Logiflow. Los informes manuales requieren un mayor tiempo de análisis debido al volumen de solicitudes y a la complejidad de algunos casos. Esto puede generar demoras en la toma de decisiones y afectar la eficiencia del proceso. Por tanto, es recomendable implementar medidas para agilizar y optimizar el análisis de los informes manuales, buscando reducir los tiempos de espera y mejorar la capacidad de respuesta.

En relación con el apalancamiento, es necesario tener en cuenta que esta es una estrategia financiera utilizada por los clientes para financiar proyectos o adquisiciones utilizando recursos ajenos. El apalancamiento puede ser beneficioso cuando se utiliza de manera prudente y se considera la capacidad de pago del cliente. Sin embargo, un nivel excesivo de apalancamiento puede aumentar el riesgo crediticio y dificultar la capacidad de pago, lo que puede llevar a una colocación no efectiva del crédito.

También se destaca la importancia del comportamiento del cliente, la evaluación de riesgos, los procesos de solicitud y aprobación, y el apalancamiento en la colocación efectiva de crédito. La educación financiera juega un papel fundamental en el comportamiento del cliente, ya que un mayor conocimiento financiero puede contribuir a una mejor gestión de los recursos y una menor probabilidad de incumplimiento.

Es decir que, para lograr una colocación efectiva de crédito, es esencial promover la educación financiera, realizar una evaluación rigurosa de riesgos, optimizar los procesos de solicitud y aprobación, y fomentar un uso responsable del apalancamiento. El Banco Pichincha puede beneficiarse de estos hallazgos para mejorar sus políticas y procedimientos, brindando una experiencia más eficiente y segura a sus clientes, al tiempo que minimiza los riesgos asociados a la colocación de crédito.

CAPÍTULO V

SUGERENCIAS

En este capítulo, se proponen estrategias de colocación de créditos dirigidas a los microempresarios con un nivel adecuado de educación financiera, basándose en el análisis de los datos de los clientes del Banco Pichincha que solicitaron créditos micro durante la pandemia COVID-19. A continuación, se presentan seis puntos o subtemas con sus respectivas tablas que contienen los objetivos, estrategias, indicadores y metas:

5.1 Fortalecimiento de la Educación Financiera

Objetivo: Mejorar el nivel de educación financiera de los microempresarios para una gestión crediticia responsable.

Tabla 10
Estrategias del fortalecimiento de la educación financiera

Objetivo	Estrategia	Indicador	Meta
Fortalecer la educación financiera de los microempresarios	1. Implementar programas de capacitación en educación financiera para los clientes del Banco Pichincha.	1. Número de clientes capacitados en educación financiera.	1. Capacitar a al menos 10,728 microempresarios en el primer año.
	2. Desarrollar materiales educativos y herramientas interactivas para	2. Nivel de satisfacción de los clientes con los materiales educativos.	2. Alcanzar un índice de satisfacción del 80% con los materiales educativos.

mejorar la
comprensión de
conceptos
financieros.

Elaborado por: El autor

El objetivo de este punto es mejorar la educación financiera de los microempresarios para que cuenten con un nivel adecuado de conocimientos y habilidades financieras. Las estrategias propuestas son implementar programas de capacitación y promover la educación financiera a través de materiales y recursos.

El indicador propuesto para medir el progreso es el porcentaje de clientes que participan en programas de capacitación y utilizan los materiales educativos. La meta establecida es alcanzar al menos el 80% de participación en programas de capacitación y promover el uso de los materiales educativos en el primer año.

Este análisis sugiere que el Banco Pichincha reconoce la importancia de la educación financiera para los clientes y busca brindarles herramientas que les permitan tomar decisiones financieras más informadas. El objetivo y las estrategias planteadas son adecuados para abordar esta necesidad, y el indicador y la meta propuestos son medibles y orientados a evaluar el impacto de las acciones tomadas.

5.2 Segmentación de Clientes y Productos

Objetivo: Identificar segmentos de clientes con características similares y desarrollar productos crediticios adecuados a sus necesidades.

Tabla 11**Estrategias segmentación de clientes y productos**

Objetivo	Estrategia	Indicador	Meta
Segmentar a los clientes en grupos homogéneos	<p>1. Analizar los datos de los clientes del Banco Pichincha para identificar características comunes.</p> <p>2. Agrupar a los clientes en segmentos de acuerdo a sus necesidades y características.</p>	<p>1. Número de segmentos identificados.</p> <p>2. Porcentaje de clientes asignados a los segmentos correspondientes.</p>	<p>1. Identificar al menos 3 segmentos de clientes en el primer año.</p> <p>2. Asignar al menos el 80% de los clientes a los segmentos correspondientes.</p>

Elaborado por: El autor

El objetivo de este punto es segmentar a los clientes en grupos o categorías con características similares para ofrecerles productos y servicios financieros adaptados a sus necesidades. Las estrategias propuestas incluyen el análisis de datos de los clientes y la creación de perfiles de cliente para identificar patrones y preferencias.

El indicador propuesto para medir el progreso es el número de segmentos identificados y la proporción de microempresarios asignados a un segmento específico. La meta establecida es identificar al menos 3 segmentos relevantes y asignar al menos el 80% de los microempresarios a un segmento en el primer año.

Este análisis indica que el Banco Pichincha busca personalizar su oferta de productos y servicios financieros para los microempresarios mediante la segmentación de clientes. Las estrategias propuestas son apropiadas para lograr este objetivo, y el indicador y la meta propuestos son cuantificables y permiten evaluar el grado de implementación de la segmentación.

5.3 Desarrollo de Productos Crediticios Específicos

Objetivo: Diseñar productos crediticios adaptados a las necesidades de los microempresarios identificados en los segmentos.

Tabla 12

Estrategias de desarrollo de productos crediticios específicos

Objetivo	Estrategia	Indicador	Meta
Desarrollar productos crediticios específicos para cada segmento	1. Realizar estudios de mercado y análisis de las necesidades de cada segmento de clientes.	1. Número de productos crediticios desarrollados.	1. Desarrollar al menos 2 productos crediticios específicos en el primer año.
	2. Diseñar productos crediticios que se ajusten a las necesidades y capacidades de pago de cada segmento.	2. Tasa de utilización de los productos por parte de los clientes.	2. Alcanzar una tasa de utilización del 60% para los productos desarrollados.

Elaborado por: El autor

El objetivo de este punto es mejorar la accesibilidad y eficiencia en los procesos de solicitud y aprobación de créditos para los clientes. Las estrategias propuestas

incluyen simplificar los formularios de solicitud, reducir los tiempos de respuesta y aumentar el uso de tecnologías.

Los indicadores propuestos para medir el progreso son el porcentaje de solicitudes de crédito realizadas a través de la plataforma en línea y el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes. Las metas establecidas son alcanzar al menos el 60% de solicitudes de crédito en línea en el primer año.

Este análisis indica que el Banco Pichincha reconoce la importancia de agilizar los procesos de solicitud y aprobación de créditos para los microempresarios. Las estrategias propuestas están alineadas con este objetivo y los indicadores y metas planteados son adecuados para evaluar el progreso en la mejora de estos procesos. Simplificar los formularios de solicitud y reducir los tiempos de respuesta son medidas clave para facilitar el acceso al crédito y agilizar el proceso de obtención de fondos para los clientes.

5.4 Promover la Tecnología y Canales Digitales

Objetivo: Mejorar la accesibilidad y agilidad en los procesos de solicitud y aprobación de créditos para los microempresarios.

Tabla 13
Estrategias para promover la tecnología y canales digitales

Objetivo	Estrategia	Indicador	Meta
Mejorar la accesibilidad y agilidad en los procesos de	1. Implementar una plataforma en línea para la solicitud de créditos.	1. Número de solicitudes de crédito realizadas a través de la	1. Alcanzar al menos el 50% de solicitudes de crédito realizadas a través de la plataforma

solicitud y aprobación de créditos	2. Digitalizar y automatizar los procesos de evaluación de riesgos y aprobación de créditos.	plataforma en línea. 2. Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de crédito.	en línea en el primer año sean aprobadas. 2. Reducir el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de crédito en un 30%.
------------------------------------	--	---	---

Elaborado por: El autor

El objetivo de este punto es mejorar la accesibilidad y agilidad en los procesos de solicitud y aprobación de créditos para los microempresarios. Las estrategias propuestas son la implementación de una plataforma en línea para la solicitud de créditos y la digitalización y automatización de los procesos de evaluación de riesgos y aprobación de créditos.

Los indicadores propuestos para medir el progreso son el número de solicitudes de crédito realizadas a través de la plataforma en línea y el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de crédito. Las metas establecidas son alcanzar al menos el 50% de solicitudes de crédito realizadas a través de la plataforma en línea en el primer año y reducir el tiempo promedio de respuesta en un 30%.

Este análisis demuestra que el Banco Pichincha reconoce la importancia de la tecnología y los canales digitales para mejorar la experiencia del cliente y agilizar los procesos. La implementación de una plataforma en línea facilitará a los clientes el acceso a los servicios financieros y agilizará el proceso de solicitud de créditos.

El indicador propuesto de número de solicitudes de crédito realizadas a través de la plataforma en línea es relevante, ya que muestra el nivel de adopción de la

plataforma por parte de los clientes. La meta establecida de alcanzar al menos el 50% de solicitudes en línea es ambiciosa, pero es una medida concreta para impulsar la digitalización.

Además, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de crédito es un indicador clave para evaluar la eficiencia del proceso. Reducir este tiempo en un 30% permitirá a los microempresarios recibir respuestas más rápidas y tomar decisiones oportunas en sus negocios.

5.5 Fortalecimiento de la gestión de riesgos

Objetivo: Mejorar la evaluación y mitigación de riesgos en la colocación de créditos a microempresarios.

Tabla 14
Estrategias del fortalecimiento de la gestión de riesgos

Objetivo	Estrategia	Indicador	Meta
Mejorar la evaluación y mitigación de riesgos en la colocación de créditos	1. Implementar modelos de evaluación de riesgos más sofisticados y actualizados.	1. Nivel de precisión de los modelos de evaluación de riesgos.	1. Alcanzar una precisión del 85% en los modelos de evaluación de riesgos en el primer año.
	2. Establecer políticas claras de evaluación y seguimiento de la cartera de créditos.	2. Porcentaje de créditos en riesgo identificados y gestionados adecuadamente.	2. Gestionar adecuadamente al menos el 90% de los créditos en riesgo identificados.

Elaborado por: El autor

El objetivo de este punto es mejorar la evaluación y mitigación de riesgos en la colocación de créditos a microempresarios. Las estrategias propuestas son implementar modelos de evaluación de riesgos más sofisticados y actualizados y establecer políticas claras de evaluación y seguimiento de la cartera de créditos.

Los indicadores propuestos para medir el progreso son el nivel de precisión de los modelos de evaluación de riesgos y el porcentaje de créditos en riesgo identificados y gestionados adecuadamente. Las metas establecidas son alcanzar una precisión del 85% en los modelos de evaluación de riesgos en el primer año y gestionar adecuadamente al menos el 90% de los créditos en riesgo identificados.

Este enfoque es especialmente relevante considerando que los clientes pueden presentar diferentes niveles de riesgo y necesidades financieras. La implementación de modelos de evaluación de riesgos más precisos permitirá al Banco Pichincha tomar decisiones informadas al otorgar créditos, minimizando los riesgos y maximizando la rentabilidad.

El indicador propuesto de nivel de precisión de los modelos de evaluación de riesgos es fundamental para evaluar la eficacia de estos modelos en la identificación y evaluación de riesgos. La meta establecida de alcanzar una precisión del 85% en el primer año refleja la aspiración del banco de mejorar su capacidad para evaluar y gestionar los riesgos asociados con los créditos otorgados a clientes.

Asimismo, el porcentaje de créditos en riesgo identificados y gestionados adecuadamente es un indicador relevante para evaluar la efectividad de las políticas

y procedimientos de seguimiento de la cartera de créditos. La meta establecida de gestionar adecuadamente al menos el 90% de los créditos en riesgo identificados muestra el compromiso del banco con la mitigación de riesgos y la protección de su cartera crediticia.

5.6 Monitoreo y Seguimiento de Resultados

Objetivo: Evaluar periódicamente los resultados de las estrategias implementadas y realizar ajustes necesarios.

Tabla 15
Estrategias de monitoreo y seguimiento de resultados

Objetivo	Estrategia	Indicador	Meta
Evaluar periódicamente los resultados y realizar ajustes	1. Realizar análisis periódicos de los indicadores clave de desempeño. 2. Realizar encuestas de satisfacción a los clientes para obtener retroalimentación.	1. Variación de los indicadores clave de desempeño respecto a las metas establecidas. 2. Nivel de satisfacción de los microempresarios según las encuestas.	1. Mantener las variaciones de los indicadores clave de desempeño dentro de un rango aceptable. 2. Alcanzar un nivel de satisfacción del 90% en las encuestas realizadas.

Elaborado por: El autor

El objetivo de este punto es evaluar periódicamente los resultados de las estrategias implementadas y realizar los ajustes necesarios. Las estrategias

propuestas incluyen la realización de análisis periódicos de los indicadores clave de desempeño y la realización de encuestas de satisfacción a los microempresarios para obtener retroalimentación.

Los indicadores propuestos para medir el progreso son la variación de los indicadores clave de desempeño respecto a las metas establecidas y el nivel de satisfacción de los clientes según las encuestas. Las metas establecidas son mantener las variaciones de los indicadores clave de desempeño dentro de un rango aceptable y alcanzar un nivel de satisfacción del 90% en las encuestas realizadas.

Este análisis muestra que el Banco Pichincha reconoce la importancia de evaluar y monitorear regularmente los resultados de las estrategias implementadas. El análisis periódico de los indicadores clave de desempeño permitirá al banco identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios para lograr los objetivos establecidos.

El indicador propuesto de variación de los indicadores clave de desempeño es relevante, ya que proporciona una medida objetiva del éxito de las estrategias implementadas. Mantener las variaciones dentro de un rango aceptable garantizará que el banco esté en camino de lograr sus objetivos y realizará los ajustes necesarios en caso de desviaciones significativas.

CONCLUSIONES

- La educación financiera abarca un conjunto de conocimientos, comportamientos y mentalidades que, si se aplican de manera regular en las decisiones financieras cotidianas, tienen un impacto positivo en la mejora de las finanzas personales, la economía y la calidad de vida de aquellos que la practican. En respuesta a desafíos económicos que impactan el desarrollo del país y la sociedad en general, la educación financiera ha ganado una importancia cada vez mayor. Esta importancia se destaca debido a que las dificultades económicas aumentan la susceptibilidad de las personas con un menor entendimiento financiero. La educación financiera no solo tiene un impacto a nivel individual, sino que también sienta las bases para que la población utilice de manera más efectiva los productos y servicios financieros disponibles.
- Los resultados de la encuesta realizada a los microempresarios que recibieron créditos durante la pandemia COVID-19 revelaron que una gran mayoría de ellos enfrentaba dificultades para pagar los créditos otorgados. Esto sugiere que existe una falta de educación financiera en este segmento, lo que puede llevar a una gestión inadecuada de los recursos financieros y una mayor probabilidad de incumplimiento de pago. Además, se identificaron diferentes factores de riesgo que contribuyen a las dificultades en el pago de los créditos, como la falta de control de gastos, la falta de planificación financiera y la falta de conocimientos sobre el manejo adecuado de los recursos.
- Con base en el nivel de educación financiera de los microempresarios, se propusieron dos estrategias principales para la colocación de créditos. La

primera estrategia consiste en brindar programas de educación financiera personalizados y accesibles para los microempresarios con un nivel bajo de educación financiera. Estos programas estarían diseñados para proporcionar conocimientos y habilidades básicas en gestión financiera, ayudando a los emprendedores a mejorar su capacidad para administrar sus recursos y pagar sus créditos de manera responsable. La segunda estrategia se centra en ofrecer apoyo adicional a los microempresarios que ya poseen un nivel adecuado de educación financiera. Esto incluye proporcionarles acceso a créditos de mayor monto, tasas de interés preferenciales y programas de capacitación avanzada en temas financieros. El objetivo es incentivar el crecimiento y desarrollo de estos negocios, brindando las herramientas necesarias para una gestión financiera sólida y sostenible.

- Los resultados del estudio enfatizan la importancia de fortalecer la educación financiera en el segmento de microempresarios, especialmente aquellos que solicitan créditos durante la pandemia. Las estrategias propuestas apuntan a mejorar la capacidad de estos emprendedores para administrar sus recursos financieros de manera efectiva y reducir el riesgo de incumplimiento de pago, contribuyendo así a un crecimiento económico más sólido y sostenible.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer la educación financiera: Dado que se identificó una falta de educación financiera entre los microempresarios que solicitaron créditos durante la pandemia, se recomienda implementar programas de educación financiera dirigidos a este segmento. Estos programas deben ser accesibles,

adaptados a las necesidades específicas de los emprendedores y brindar conocimientos básicos sobre gestión financiera, planificación presupuestaria, control de gastos y otras habilidades financieras clave. Esto ayudará a mejorar la capacidad de los microempresarios para administrar sus recursos de manera efectiva y aumentar la probabilidad de pago oportuno de los créditos otorgados.

- Seguimiento y apoyo continuo: Además de la educación financiera inicial, es fundamental brindar un seguimiento y apoyo continuo a los microempresarios que reciben créditos. Esto implica establecer canales de comunicación efectivos y accesibles para que los emprendedores puedan recibir asesoramiento y resolver sus dudas financieras. Asimismo, se pueden implementar programas de mentoría y tutoría empresarial, donde los emprendedores puedan recibir orientación y apoyo personalizado en la gestión financiera de sus negocios. Esto fortalecerá su capacidad para enfrentar los desafíos financieros y evitar problemas de pago.
- Desarrollo de productos financieros adaptados: El banco debe considerar el diseño de productos financieros específicamente dirigidos a los microempresarios, teniendo en cuenta su nivel de educación financiera y sus necesidades particulares. Esto puede incluir la creación de operaciones de crédito flexibles, con plazos y tasas de interés adaptadas a las capacidades de pago de los emprendedores. Asimismo, se pueden implementar esquemas de garantías solidarias o cofinanciamiento para reducir el riesgo crediticio y brindar oportunidades adicionales de acceso al crédito.
- Monitoreo y evaluación constantes: Es importante establecer mecanismos de monitoreo y evaluación constantes para medir el impacto de las estrategias implementadas. Esto implica realizar seguimiento de los indicadores clave de

desempeño, como la tasa de pago oportuno de los créditos, el nivel de educación financiera de los microempresarios y la satisfacción de los clientes. Estos datos permitirán realizar ajustes y mejoras continuas en las estrategias y programas implementados, garantizando su efectividad a largo plazo.

- Alianzas y colaboraciones: El Banco Pichincha puede establecer alianzas y colaboraciones con otras instituciones, organizaciones no gubernamentales o entidades de educación financiera para fortalecer aún más las iniciativas de educación financiera y apoyo a los microempresarios. Estas asociaciones pueden ayudar a ampliar el alcance de los programas y servicios, así como a compartir buenas prácticas y experiencias en la promoción de la educación financiera y la gestión empresarial.
- En la zona urbana se deberá brindar información a los clientes para que puedan realizar sus solicitudes de microcrédito y educación financiera en línea, pero en el caso de la zona rural esta deberá seguir siendo personalizada, esto debido al grado de educación que mantienen los clientes que en muchos de los casos es baja o nula e inclusive no tienen acceso a internet y tecnologías que se manejan en la ciudad, por lo que las solicitudes y capacitación en educación financiera deberá ser otorgada por los asesores de microcrédito en la visita *in situ*, por lo que se deberá manejar material didáctico impreso con imágenes y ejemplos de fácil entendimiento y comprensión.
- Para el análisis de microcrédito se debería clasificar a los clientes por actividades, tomar en cuenta la calificación del buró de crédito A, AA y AAA, y clasificarlos por perfiles de riesgo bajo, medio y alto, concentrándose en los clientes de riesgo medio y bajo.

Bibliografía

- Aceves, S., & Perez, J. (2013). El sistema financiero y su efecto en la dinámica sector privado. *Contaduría y Administración*(4), 175-199.
- Acosta, M., Coronel, V., & Bermúdez, C. (2018). Modelo de negocio de inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(3), 263-268.
- Aguilar, D., Tuñón , E., & Morales, F. (2017). Microcrédito y pobreza La experiencia del programa microempresas sociales de Banmujer en Chiapas. *Economía, Sociedad y Territorio*, 17(55). doi:<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22136/est002017635>
- Aguilar, M., Carvajal, R., & Serrano, M. (2019). financiamiento de sus negocios Educación Financiera implemetandos en América Latina. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*.
- Aguirre, I. (2018). “Desarrollo Financiero y crecimiento económico: Un análisis empírico para América del Sur y América Central”. [Tesis] FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES.
- Alcivar, J. (2021). Impacto de la educación financiera en el desempeño de los microempresarios durante la pandemia COVID-19 en Ecuador. *Revista Científica de Finanzas y Banca*, 5(1), 48-59.
- Alemán, A., Alvarado, E., & Peña , A. (2021). La educación financiera y su impacto en el manejo de créditos de los microempresarios en Ecuador durante la pandemia COVID-19. . *Revista Científica de Administración, Economía y Negocios*, 4(2), 16-31.
- Almeida, V. A. (Febrero de 2021). UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5866/1/UPSE-TCA-2021-0058.pdf>
- Álvaro, J. (2022). *Bajo nivel de educación financiera y su Incidencia en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento C, D y E de la provincia de Manabí en el periodo 2018-2020*. [Tesis] ESPE.
- Andrade, S., & Sierra , M. (2018). *Educación Financiera, apoyo a PYMES para el financiamiento de sus negocios*.
- Arévalo, R., & Romero, E. (2021). Educación financiera y su relación con la toma de decisiones crediticias de los microempresarios en Ecuador durante la pandemia COVID-19. *Revista Científica de Economía y Negocios*, 7(1), 27-38.
- Arregui, R., Guerrero, M., & Ponce, K. (2020). *Inclusión financiera y desarrollo. Situación actual, retos y desafíos de la banca*. [Tesis] Universidad Espíritu Santo.
- Asencio, C., Romero, J., Andrade , C., Caicedo, W., Coca, J., Chamba, L., & Ortíz , D. (2021). *La Banca y el Sistema Financiero Ecuatoriano*.
- Asencio, C., Romero, J., Andrade , C., Caicedo, W., Coca, J., Chamba, L., & Ortíz , D. (2021). *La Banca y el Sistema Financiero Ecuatoriano*.
- ASOBANCA. (2021). *Boletín Macroeconómico-Septiembre 2021. EAsociación de Bancos Del Ecuador*. Obtenido de <https://docplayer.es/221055985-Boletin-macroeconomico.html>
- Banco Central del Ecuador. (2021). *Monitoreo de los Principales Indicadores Monetarios y Financieros de la Economía Ecuatoriana*.

- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (Septiembre de 2022). *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*. Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/SectorMonetario_092022.pdf
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2020). *Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero*. Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>
- Banco Mundial. (29 de Marzo de 2022). *Inclusion financiera*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/inclusion/overview>
- Banco Pichincha . (2020). *Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad*. Quito: Multiplica.
- Banco Pichincha. (17 de Septiembre de 2021). “*Certificado de Reconocimiento a la Inclusión Financiera 2021*” otorgado por la RFD. Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/blog/post/banco-pichincha-reconocimiento-inclusion-financiera>
- Banegas, O. (2020). *Microfinanzas en Ecuador a la luz de las tendencias globales*. [Tesis] Universidad Andina Simón Bolívar.
- Barrera, J., & Cárdenas, M. (2021). Impacto de la educación financiera en el crecimiento de los microempresarios durante la pandemia COVID-19 en Ecuador. *Revista Científica de Administración* , 7(2), 18-30.
- Barreto, N. (2020). *Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial*. [Tesis] Universidad y Sociedad .
- BID. (2017). *Educación Financiera: Un camino hacia la inclusión Taller sobre Educación Financiera Dirigida a Población en Situación de Pobreza*.
- Bogoya, A. (26 de Marzo de 2021). *Los beneficios de la educación financiera*. Obtenido de Blog edufinet: <https://blog.edufinet.com/los-beneficios-de-la-educacion-financiera/?print=pdf>
- Bonilla, J. (2017). *Determinación del riesgo que puede generar una incorrecta evaluación del entorno económico al otorgar un crédito en un banco mediano del Ecuador*.
- Bravo, J. (2018). *Educación financiera en la generación de valor de las empresas*. [Tesis] UDI.
- Cáceres, A., Torres, S., & Briones, B. (2019). Gestión de la calidad y su incidencia administrativa financiera en las instituciones de Educación Superior. *REVISTA CIENCIAMATRIA*, 6(10), 478-488. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.152>
- Cáceres, A., Torres, S., & Briones, B. (2019). Gestión de la calidad y su incidencia administrativa financiera en las instituciones de Educación Superior. *REVISTA CIENCIAMATRIA*, 6(10), 478-488. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.152>
- Calice, P., Kalan, F., & Masetti, O. (2020). *Interest Rate Repression Around the World*. World Bank Group.
- Canson, B. (1996). *Riesgo crediticio y mejora del sistema financiero*. Zeland.
- Castro, P. (2021). “*Factores macroeconómicos que intervienen en la colocación del crédito de la banca privada en el Ecuador en el período 2004-2017*”. [Tesis] Universidad Técnica de Ambato.
- CEPAL. (2020). *Salud y economía: una convergencia necesaria para enfrentar el COVID-19 y retomar la senda hacia el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*.

- Cerquera, O., & Rojas, L. (2020). "Inversión extranjera directa y crecimiento económico en Colombia". *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 28(2), 9-26. doi:<https://doi.org/10.18359/rfce.4202>.
- Cevallos, D., & Rodríguez, F. (2020). Educación financiera y su relación con el éxito empresarial de los microempresarios durante la pandemia COVID-19 en Ecuador. *Revista Científica de Emprendimiento e Innovación*, 3(1), 35-46.
- Cisneros, D. (2022). Los efectos del crédito bancario otorgado a la industria y al consumo en el crecimiento económico: evidencia de México, 1994-2017. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Nueva Época*, 14(2), 1-25. doi:<https://doi.org/10.21919/remef.v17i2.560>
- Cruz, M. (2021). *ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y LIQUIDEZ DE LA BANCA COMERCIAL FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA FEBRERO 2020 -2021*. [Tesis] PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.
- Dávalos, J., & Villacrés, M. (2020). Finanzas personales y educación financiera: ¿Qué saben los estudiantes universitarios? . *Revista Ciencia y Tecnología*, 8(15), 10-22.
- Delgado, R., & López, M. (2018). Impacto de la educación financiera en el endeudamiento de los microempresarios durante la pandemia COVID-19 en Ecuador. *Revista Científica de Finanzas y Banca*, 5(2), 16-28.
- Espinoza, M., & González, C. (2019). Educación financiera y su impacto en la capacidad de pago de los microempresarios durante la pandemia COVID-19 en Ecuador. . *Revista de negocios economicas* , 7(2), 41-52.
- Falquez, E., & Acosta, G. (2017). *Análisis de los créditos productivos de la banca privada en el desarrollo económico del Ecuador, período 2008 – 2016*. [Tesis] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Faro. (2020). *Situación del sistema financiero ecuatoriano frente al COVID -19*. Grupofaro.Org. Obtenido de <https://grupofaro.org/situacion-del-sistema-financiero-ecuatorianofrente-al-covid-19/>
- Flores, P., & Guevara, L. (2018). Impacto de la educación financiera en la gestión de riesgos de los microempresarios durante la pandemia. *Revista de economía*, 3(2), 12-25.
- Freire, L., & Guerrero, R. (2018). Educación financiera y su impacto en la rentabilidad de los microempresarios durante la pandemia. *Revista Universidad Católica* , 4(1), 25-38.
- Galarza, J., & Ochoa, R. (s.f.). Impacto de la educación financiera en la toma de decisiones de inversión de los microempresarios. *Revista Científica de Finanzas*.
- García, M., & Torres, M. (2019). La educación financiera en la toma de decisiones del microempresario de la ciudad de Loja. *Revista de Investigación Académica*, 7(2), 1-12.
- García, N., & Romero, C. (2022). *ANÁLISIS DE ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA DE MICROCRÉDITOS DEL BANCO PICHINCHA EN LA PARROQUIA LETAMENDI DE GUAYAQUIL DEL AÑO 2021*. [Tesis] Universidad de Guayaquil.
- González, J., & Cabrera, D. (2018). Análisis del sector informal y su incidencia en el desarrollo económico período 2015-2017. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-13.

- Grupo El Comercio. (09 de 11 de 2020). *El Comercio*. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/novacion-refinanciamiento-reestructuracion-creditos-pagos.html>
- Herrera, P., & Fronti, J. (2014). *Impacto del crédito gubernamental en el sistema financiero*. [Tesis] Universidad de Buenos Aires.
- INEC. (2022). *Ecuador en Cifras*.
- Jaya, A. (2022). *Bajo nivel de educación financiera y su Incidencia en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento C, D y E de la provincia de Manabí en el periodo 2018-2020*. [Tesis] ESPE.
- León, V., & Arca, F. (2018). *ANÁLISIS FINANCIERO DE LA EMPRESA OFICOMPUSA S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PERIODO 2016 -2017*. [Tesis] Universidad de Guayaquil.
- Maldonado, C. (2017). *Ciclo de crédito y crecimiento económico: Análisis e identificación del ciclo crediticio para el Ecuador en el período 2004-2016*. [Tesis] PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.
- Mera, A. G. (31 de octubre de 2022). *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*. Obtenido de <https://repositorio.bce.ec/handle/32000/2314>
- Miller, M., Reichelstein, J., Salas, C., & Bank, W. (2017). *Can You Help Someone Become Financially Capable? A Meta-Analysis of the Literature*.
- Miller, M., Reichelstein, J., Salas, C., & Bank, W. (2017). *Can You Help Someone Become Financially Capable? A Meta-Analysis of the Literature*.
- Moreno, A. (2019). *El crédito y la banca en el sector vivienda en la provincia de Chimborazo 2008-2016*. [Tesis] Universidad Nacional de Chimborazo.
- Morocho, A., Erazo, J., Narváez, C., & Carvache, S. (2023). La educación financiera en estudiantes universitarios y su relación con el uso del crédito educativo. *La ortografía y publicaciones científicas*, 19(91). Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2939>
- Mungaray, A., González, N., & Osorio, G. (2021). Educación financiera y su efecto en el ingreso en México. *Revista Latinoamericana de Economía*, 52(205), 55-65. doi:<https://probdes.iiec.unam.mx/index.php/pde/article/view/69709>
- Naranjo, S. (2019). *ANÁLISIS FINANCIERO "EMPRESA WALKER COMPANY."*. [Tesis] Universidad de Cuenca.
- OCDE. (2017). *Educación y Alfabetización Financiera para América Latina y el Caribe*. Obtenido de [https://www.oecd.org/finance/financial-](https://www.oecd.org/finance/financial-education/)
- OCDE/CAF. (2020). *OCDE/CAF (2020), Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América*. Obtenido de <https://www.oecd.org/finance/financial-education/Estrategias-nacionales-de-inclusion-y-educacion-financiera-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Ordóñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-200. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Ordóñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-200. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *COVID-19 y el mundo del trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang--es/index.htm>
- Ortiz, M., & González, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. [Tesis] Universidad Técnica de Machala.

- Perez, A., & Rodriguez, I. (2018). No Title La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España. *Universia Business Review*, 33(29).
- Pérez, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. CEPAL. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf
- Prieto, Y. (2022). *Análisis del impacto de los créditos otorgados por la banca privada, periodo 2007-2021*. [Tesis] Universidad Andina Simón Bolívar.
- Quispe, E., & Tello, L. (2018). *Análisis comparativo de los créditos privados vs públicos en Ecuador 2012–2016*. [Tesis] Universidad de Guayaquil.
- Ramirez, J., Castro, D., Córdoba, C., Yela, F., & Escobar, F. (2020). Consecuencias de la pandemia de la COVID-19 en la salud mental asociadas al aislamiento social. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 48(4), 1-8. doi:<https://doi.org/10.5554/22562087.e930>
- Ramos, J., Santillán, A., & Moreno, E. (2017). Educación financiera: una aproximación teórica desde la percepción, conocimiento, habilidad, y uso y aplicación de los instrumentos financieros. *Revista INFAD de Psicología*, 2(2), 267-278. doi:<https://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEP/article/view/888>
- Ramos, J., Santillán, A., & Moreno, E. (2017). Educación financiera: una aproximación teórica desde la percepción, conocimiento, habilidad, y uso y aplicación de los instrumentos financieros. *Revista INFAD de Psicología*, 2(2), 267-278. doi:<https://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEP/article/view/888>
- RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO. (2022). Educación Financiera. *Microfinanzas*(34), 1-31. Obtenido de <https://rfd.org.ec/docs/comunicacion/2023/Revista%2034%20Rfd/revista%20RFD%2034.pdf>
- Regalado, P., & Espinoza, V. (2018). Desarrollo financiero en Ecuador: Análisis de la concentración del sector cooperativo de ahorro y crédito del segmento 1. *Xpendientes Económicos*, 20(36).
- Rodríguez, J. (2021). *Impacto de Implementación de proyectos en Educación Financiera virtuales, en tiempos de Covid-19, en el programa A-Morosos de Mi Banco*. [Tesis] Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Rodríguez, L. (2017). *La inclusión financiera como practica de responsabilidad social en entidades bancarias de la ciudad de Quito*. [Tesis] Universidad Salesiana.
- Rojas, A. (2019). *Sin educación financiera, no hay inclusión*. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/sobreendeudarse-es-un-problema-personaly-social>
- Ruíz, D., & Ponce, A. (2019). *Factores Económicos que Influyen en la Colocación del Crédito En el Ecuador (Período 2002-2017)*. [Tesis] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Salazar, M. (2021). *Desafíos de la Educación Financiera para enfrentar la informalidad y la exclusión económica y social*. [Tesis] Pontificia Universidad Católica del Ecuador .
- Sánchez, G., Rodríguez, I., & Cordero, N. (2019). Crecimiento económico e inflación, determinantes del desempleo en Ecuador. *40*(37), 9-22.
- Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias. (2020). *Informe de Situación COVID-19 Ecuador*. Comité de Operaciones de Emergencias Nacional.

- Obtenido de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/Informe-deSituación-No008-Casos-Coronavirus-Ecuador-16032020-20h00.pdf>
- Silva, I. (2018). *Análisis financiero de los estados financieros para la toma de decisiones financieras*. [Tesis] Universidad Privada del Norte.
- SUPEINDENCIA DE BANCO Y SEGUROS . (2022). Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2018). *Comportamiento financiero: banco de desarrollo. Período Diciembre 2017 - Diciembre 2018*. .
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2022). *Portal Estadístico Superintendencia de Bancos*. Obtenido de Portal Estadístico Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/bancos/#01ONK3WL5YZDTIKNK32ND3L2LRIZSC6HJB>
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (06 de 2017). *SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_XIV_cap_IV.pdf
- Vizhñay, A., & Samaniego, A. (2019). Determinantes del acceso al crédito en el Ecuador. . *Espacios*, 40(13).

ANEXOS

Anexo 1: Diagrama de Gantt

ACTIVIDADES DE TRABAJO DE INVESTIGACION	febrero	marzo				abril				mayo				junio				julio				agosto			
	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPITULO I																									
Busqueda del tema de investigación																									
Aprobación del tema																									
Formulación y plantamiento del problema																									
Definición de los objetivos																									
Determinar la metodología																									
Redacción de la justificación del proyecto																									
Alcance y Limitaciones																									
CAPITULO II																									
Búsqueda de bases teóricas																									
Conceptualización de las variables y tópicos clave																									
Importancia de las variables																									
Elaboración del análisis comparativo																									
Elaboración del análisis crítico																									
CAPITULO III																									
Búsqueda de reseña histórica																									
Recopilación de información sobre la filosofía organizacional																									
Elaboración del organigrama (diseño organizacional)																									
Elaboración de FODA (diagnóstico organizacional)																									
CAPITULO IV																									
Diseño del marco metodológico																									
Desarrollo de los resultados del trabajo de investigación																									
CAPITULO V																									
Elaboración de sugerencias																									
Elaboración de conclusiones y recomendaciones, anexos y bibliografía																									
Primera entrega de trabajo de investigación borrador																									
Entrega final de trabajo de investigación ordinaria																									
Entrega final del trabajo de investigación extraordinaria																									

Anexo 2 Formulario de encuesta



“Impacto de la educación financiera y la colocación de crédito en una institución financiera privada durante la pandemia COVID, 2020 en Ecuador”

Estimado usuario, el objetivo de esta encuesta es analizar el nivel de educación financiera de los clientes de esta institución financiera y que han adquirido un préstamo en el año 2020, con el fin de proponer sugerencias que permitan mejorar el servicio con respecto a los microcréditos.

Correo Electrónico *

Texto de respuesta breve

Ciudad en donde reside

Texto de respuesta breve

Sabe usted, ¿qué es un presupuesto y por qué es importante tener uno? *

¿Es capaz de elaborar y mantener un presupuesto mensual? *

- Sí
- No

¿Suele ahorrar una parte de sus ingresos regularmente? *

- Sí
- No

¿Busca activamente información y recursos sobre educación financiera en línea o por profesionales? *

- Sí
- No

¿Ha tenido que solicitar refinanciamiento o reestructuración de su préstamo debido a dificultades de pago durante la pandemia? *

- Sí
- No

ANEXO 3 Entrevistas

ENTREVISTA N°1

ENTREVISTA PARA VERIFICAR EL CONOCIMIENTO SOBRE EDUCACION FINANCIERA POR PARTE DE LOS OFICIALES MICROREDITO Y LOS PROBLEMAS QUE SE ENCUENTRAN EN EL PROCESO DE VISITA PARA LA COLOCACION DE CREDITOS MICRO.

Fecha: 05/06/2022

Hora: 11:00 a.m.

Nombre o código: Zonal Centro

Puesto del Entrevistado: Jefe Zonal

Lugar en el que se realiza la entrevista: Edificio Centro Financiero oficina 508, área Riesgo MIPYME

ENTREVISTA

1. ¿Creen que sus oficiales de microcrédito están capacitados para asesorar en educación financiera a los clientes de microcrédito?

Por el tema de la rotación de personal muchos de los oficiales de microcrédito no se encuentran capacitados en este tema sin embargo mantiene nociones sobre el mismo.

2. ¿Se entrega materiales impresos al momento de la visita al cliente de microcrédito?

Actualmente no se realiza la entrega de material impreso el oficial acude con su iPad recoge información, datos, requerimiento etc.

3. ¿Cree usted que la banca digital o en línea en el segmento micro esta teniendo acogida por los clientes?

Son muy poco cliente los que en este segmento utilizan banca digital ya que muchos no tienen acceso a internet ya que se encuentran en zonas rurales.

4. ¿Creen poder disminuir el tiempo de análisis de clientes de microcrédito de 48 horas a 24 horas?

La atención a este tipo de clientes es masiva por lo que se complica reducir los tiempos de atención.

ENTREVISTA N°2

ENTREVISTA PARA VERIFICAR EL CONOCIMIENTO SOBRE EDUCACION FINANCIERA POR PARTE DE LOS OFICIALES MICROREDITO Y LOS PROBLEMAS QUE SE ENCUENTRAN EN EL PROCESO DE VISITA PARA LA COLOCACION DE CREDITOS MICRO.

Fecha: 06/06/2023

Hora:

Nombre o código: Zonal Norte

Puesto del Entrevistado: Jefe Zonal

Lugar en el que se realiza la entrevista:

ENTREVISTA

1. ¿Creen que sus oficiales de microcrédito están capacitados para asesorar en educación financiera a los clientes de microcrédito

Pocos oficiales están capacitados para impartir estas charlas a más de esto podría llevar más tiempo al momento de la visita.

2. ¿Se entrega materiales impresos al momento de la visita al cliente de microcrédito?

No se entrega materiales impresos actualmente.

3. ¿Cree usted que la banca digital o en línea en el segmento micro está teniendo acogida por los clientes?

El % de clientes que utiliza la banca digital es mínima ya que muchos de los clientes no terminaron en muchos casos ni la primaria.

4. ¿Creen poder disminuir el tiempo de análisis de clientes de microcrédito de 48 horas a 24 horas?

Si se mejoraría los modelos para analizar se podrían reducir dichos tiempos.

ENTREVISTA N°3

ENTREVISTA PARA VERIFICAR EL CONOCIMIENTO SOBRE EDUCACION FINANCIERA POR PARTE DE LOS OFICIALES MICROREDITO Y LOS PROBLEMAS QUE SE ENCUENTRAN EN EL PROCESO DE VISITA PARA LA COLOCACION DE CREDITOS MICRO.

Fecha: 07/06/2023

Hora: 11:00 a.m.

Nombre o código: Zonal Sur

Puesto del Entrevistado: Jefe Zonal

Lugar en el que se realiza la entrevista: Edificio Centro Financiero oficina 508, área Riesgo MIPYME

ENTREVISTA

1. ¿Creen que sus oficiales de microcrédito están capacitados para asesorar en educación financiera a los clientes de microcrédito

No se encuentra capacitados muchos de los oficiales existen rotación de personal.

2. ¿Se entrega materiales impresos al momento de la visita al cliente de microcrédito?

No se entrega este tipo de material, pero sería bueno hacerlo ya que este tipo de cliente no maneja computadores y no tienen acceso a internet luz etc.

3. ¿Cree usted que la banca digital o en línea en el segmento micro está teniendo acogida por los clientes?

No existe acogida en las zonas rurales no manejan la banca digital en la ciudad si lo hacen.

4. ¿Creen poder disminuir el tiempo de análisis de clientes de microcrédito de 48 horas a 24 horas?

Los clientes son masivos en este segmento y se dificulta la reducción de tiempos.

ANEXO 4 Cálculo del coeficiente de correlación de Pearson

CÁLCULO DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON

El cálculo de las correlaciones en la tabla se realiza utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, que es una medida estadística que indica la fuerza y dirección de la relación lineal entre dos variables. El coeficiente de correlación de Pearson varía entre -1 y 1, donde un valor de 1 indica una correlación positiva perfecta, un valor de -1 indica una correlación negativa perfecta, y un valor de 0 indica ausencia de correlación.

Para calcular el coeficiente de correlación de Pearson entre dos variables, se utiliza la fórmula:

$$r = (\Sigma((X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y}))) / (n * \sigma_X * \sigma_Y)$$

donde:

- r es el coeficiente de correlación de Pearson.
- Σ indica la suma de los productos de las desviaciones de las variables.
- X_i y Y_i son los valores de las variables en cada observación.
- \bar{X} y \bar{Y} son las medias de las variables.
- n es el número de observaciones.
- σ_X y σ_Y son las desviaciones estándar de las variables.

En este caso, cada variable representa una pregunta y los valores en la tabla son los coeficientes de correlación entre cada par de preguntas. Por ejemplo, el valor 0.60 en la celda (2, 1) indica la correlación entre la pregunta 2 y la pregunta 1.

Para realizar los cálculos de correlación en la tabla, se seguirían los siguientes pasos:

1. Calcular las medias (\bar{X}) y desviaciones estándar (σ) de cada variable.
2. Calcular las desviaciones de cada par de observaciones para las dos variables en cuestión.
3. Multiplicar las desviaciones de cada par de observaciones y sumar los productos.
4. Dividir la suma de los productos por el producto de las desviaciones estándar de las variables y el número de observaciones.

Aplicando estos pasos a cada par de preguntas en la tabla, se obtendrían los coeficientes de correlación de Pearson que indican la relación entre las variables. Estos coeficientes se interpretarían de acuerdo a su magnitud y signo, permitiendo evaluar la fuerza y dirección de la correlación entre las preguntas.

ANEXO 5 Panfletos informativos para educación financiera

ESTRATEGIAS PARA UNA BUENA EDUCACIÓN FINANCIERA

1 Presupuesto familiar

Desarrollar un presupuesto personal y/o familiar a partir de la identificación de las fuentes de ingreso y gastos.

2 Metas financieras y ahorro

Concienciar a los participantes sobre el papel del ahorro y la importancia de establecer metas.

3 Endeudamiento responsable

Los estados financieros personales o familiares ayudan a dar seguimiento a la situación económica real.

4 Inversión y seguros

Toma de conciencia sobre el valor de la inversión, el ahorro y el manejo de seguros como parte de un proceso sostenido de incremento del patrimonio familiar.

5 Protección al cliente

Aprender sobre el funcionamiento del sistema financiero ecuatoriano y sustentar la importancia de la protección al usuario financiero.

6 Seguridad bancaria

Identificar la modalidad de estafa y robo que utilizan los delincuentes.

¿Qué es el ahorro?

Es el **dinero** que decides **guardar** cuando restas tus gastos de tus ingresos, en un periodo de tiempo determinado para **compras futuras**.



¿Para qué nos **sirve**?

Existen muchas **motivaciones** que puedes tener para ahorrar, como:



Tener **libertad** financiera



Te da **seguridad** a futuro



Cumplir un **sueño**



Puedes tomar riesgos de invertir para **multiplicar tu capital**

Así no tengas una razón en este momento para ahorrar.

¡Hazlo **ahora!**

Más adelante **te salvará en emergencias** y otros **gastos inesperados**.

10 preguntas para identificar

un gasto indispensable

1 ¿Mejora mi calidad de vida y la de mi familia?



2 ¿Me ayuda a solucionar un problema?

3 ¿Cómo me sentiré al comprarlo?



4 ¿Qué pasa si no lo tengo?

5 ¿Me arrepentiré al comprarlo?

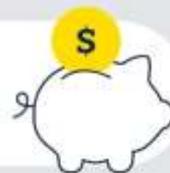
6 ¿Lo compro por presión social?



7 ¿Su beneficio es a largo plazo?



8 ¿Hay compras más importantes que esta?



9 ¿Me lo puedo permitir?

10 ¿Me aporta seguridad y bienestar?

