

DOI: <https://doi.org/10.46296/rc.v7i14.0253>

Crisis sanitaria y su incidencia en la gestión de microcréditos del Banco Pichincha. Agencia Portoviejo

Sanitary crisis and its incidence in the management of microcredits of Pichincha Bank. Portoviejo Agency

Moreno-Mejía Galo Andrés

Maestría académica con trayectoria profesional en Administración de Empresas,
Facultad de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador.

Correo: gmoreno5440@utm.edu.ec

Amén-Carreño José Guillermo

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas,
Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador.

Correo: jose.amen@utm.edu.ec

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2495-1455>

RESUMEN

Durante la pandemia del COVID-19, se evidenció de manera innegable el daño económico que tanto el virus como las medidas de confinamiento causaron a nivel global. Esto se tradujo en una serie de problemas financieros que afectaron a numerosas personas, quienes enfrentaron dificultades para mantener sus negocios, hogares y solventar las deudas. Por ello el objetivo de la presente investigación fue analizar la incidencia de la crisis sanitaria en la gestión de microfinanzas del Banco Pichincha, en su agencia Portoviejo. Para esto, se planteó un modelo de investigación inductiva con enfoque mixto, partiendo de generalidades que marcaron la pandemia y la economía en el confinamiento; utilizando la revisión sistemática de portales oficiales, publicaciones científicas sobre el problema, análisis de informes bancarios y de ONG's. Así mismo se realizaron entrevistas semiabiertas a miembros de la institución en estudio, para luego triangular toda la información. Los resultados más relevantes indican que la crisis sanitaria tuvo un efecto negativo sobre la economía local, sin embargo, aun cuando se esperaba una disminución progresiva y prolongada del número de microcréditos asignados, en el 2020 se mantuvo el número de operaciones y en el 2021 se superó la cartera de microcréditos comparando con datos del 2019, reconociendo así la eficacia de la gestión realizada por el área de microfinanzas para la colocación de créditos a través de portales de información, y recuperación de cartera a través de facilidades de pago.

Palabras claves: Gestión de microcréditos, crisis sanitaria, banco.

ABSTRACT

During the COVID-19 pandemic, the economic damage that both the virus and confinement measures caused globally was undeniably evident. This translated into a series of financial problems that affected numerous people, who faced difficulties maintaining their businesses, homes, and paying off debts. Therefore, the objective of this research was to analyze the impact of the health crisis on the microfinance management of Banco Pichincha, in its Portoviejo agency.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 22 de abril de 2024.

Fecha de aceptación: 25 de junio de 2024.

Fecha de publicación: 10 de julio de 2024.



For this, an inductive research model with a mixed approach was proposed, starting from generalities that marked the pandemic and the economy in confinement; using the systematic review of official portals, scientific publications on the problem, analysis of bank and NGO reports. Likewise, semi-open interviews were carried out with members of the institution under study, to then triangulate all the information. The most relevant results indicate that the health crisis had a negative effect on the local economy; however, even though a progressive and prolonged decrease in the number of microcredits assigned was expected, in 2020 the number of operations was maintained and in 2021 The microcredit portfolio surpassed compared to 2019 data, thus recognizing the effectiveness of the management carried out by the microfinance area for the placement of credits through information portals, and portfolio recovery through payment facilities.

Keywords: Microcredits management, health crisis, bank.

1. INTRODUCCIÓN

El microcrédito según Yunus (2007) se refiere a préstamos pequeños que se otorgan a personas de escasos recursos que no tienen acceso a la financiación tradicional. Por otro lado, de acuerdo con Armendáriz y Morduch (2010), el microcrédito es un préstamo de pequeña cuantía otorgado a emprendedores de bajos ingresos para que puedan iniciar o desarrollar sus negocios, en esencia ambos autores conciben de la misma forma el microcrédito, diferenciándose por el destino que se le da al mismo. Siguiendo la misma línea, para Elahi y Khan (2014) el microcrédito es un mecanismo financiero que permite a las personas que tienen pocos recursos obtener préstamos a bajo costo y en condiciones flexibles para poder emprender actividades productivas y mejorar sus condiciones de vida. Según García y Murga (2017), el microcrédito es un instrumento financiero que busca brindar acceso al crédito a personas con problemas de financiamiento, con el fin de fomentar la actividad económica y el emprendimiento en las comunidades más vulnerables.

Una crisis sanitaria se refiere a la aparición repentina y rápida expansión de una enfermedad infecciosa dentro de una comunidad, región o a nivel global. Esta situación puede manifestarse como una epidemia a nivel local o nacional, o como una pandemia que afecta a múltiples regiones o países. Algunas enfermedades se transmiten de persona a persona, mientras que otras pueden propagarse a través de animales, insectos, agua, suelo u otros medios ambientales. (Geneva Centre for Security Sector Governance, 2020). Estos brotes afectan

principalmente a los sistemas de salud y dependiendo la gravedad afecta también a los demás sistemas sociales, como económico, político, etc.

Conjugando la relación ente los microcréditos y la crisis sanitaria, el año 2020 fue un año crítico para el mundo entero en el que existió un deterioro en el sistema de salud por el Covid-19, y, por la cual el sector económico se vio afectado quebrantando las economías locales. Refiriéndose al sector bancario del Ecuador se observó el impacto de la crisis sanitaria en varios factores como la solvencia, rentabilidad, morosidad, liquidez todos aquellos convirtiéndose en secuelas peligrosas para la banca que sostiene una parte de la economía del país.

Según un estudio llevado a cabo en Ecuador por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la pandemia ha tenido un impacto significativo en la disponibilidad de crédito para las micro y pequeñas empresas. Esto ha resultado en una escasez de acceso a microcréditos, lo que ha dificultado a estas empresas obtener los recursos financieros necesarios para mantener sus operaciones (BID, 2020). Del mismo modo, otro estudio realizado en Perú por la Asociación de Emprendedores del Perú (ASEP) señala que la demanda de microcréditos en ese país se redujo en un 47% debido a la pandemia (ASEP, 2020). Por lo tanto, se observa de manera global, similitudes en la situación de los microcréditos durante la crisis sanitaria.

Debido a la disminución de los ingresos y la incertidumbre económica, muchas personas tuvieron dificultades para cumplir con los pagos de sus préstamos, lo que ha aumentado la morosidad en los préstamos de microcrédito. Según un estudio realizado en México por el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), la morosidad en los préstamos de microcrédito aumentó en un 13% durante la pandemia (CIDE, 2020). De igual forma, las restricciones de movilidad y la necesidad de distanciamiento social, hicieron que muchas instituciones financieras tuvieran dificultades para prestar la atención y asesoría necesarias a sus clientes de microcrédito. Esto ha dificultado la resolución de problemas y la toma de decisiones informadas por parte de los clientes y potenciales clientes de microcrédito.

Un estudio llevado a cabo por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 2020, encontró que el acceso limitado a microcréditos estaba afectando a los trabajadores informales y a las microempresas, particularmente en países de ingresos bajos y medianos (OIT, 2020). El informe señaló que la pandemia había profundizado la necesidad de financiamiento y que la falta de acceso a crédito podría llevar a la quiebra de las microempresas. Además, el Banco Mundial informó que las microempresas que operan en países de ingresos bajos y medianos habían perdido en promedio el 70% de sus ingresos durante la pandemia (Banco Mundial, 2021).

La falta de acceso a financiamiento a través de microcréditos se convirtió en una barrera importante para la supervivencia de estas empresas, especialmente en el contexto de la pandemia. Marcando una línea que diferenciaba a las microempresas que lograrían resistir el confinamiento, de las que no.

En respuesta a la situación, algunos gobiernos y organizaciones internacionales implementaron programas de apoyo financiero y alivio de la deuda para los trabajadores, las microempresas y sectores estratégicos afectados por la pandemia. Por ejemplo, el Banco Interamericano de Desarrollo lanzó un fondo de alivio para las microempresas en América Latina y el Caribe (BID, 2021). A pesar de algunos esfuerzos de apoyo financiero, la brecha de financiamiento sigue siendo un problema importante en la recuperación económica post-pandemia.

A nivel de Sudamérica, un estudio realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en 2020, encontró que la pandemia había generado un aumento en la demanda de financiamiento, pero que la oferta de crédito se había reducido significativamente en la región (CEPAL, 2020). Además, según un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la pandemia del COVID-19 provocó una caída del 43% en el otorgamiento de microcréditos en Sudamérica en el segundo trimestre de 2020, en comparación con el mismo período del año anterior (BID, 2020).

El informe también destacó que las microempresas de la región habían perdido en promedio el 70% de sus ingresos durante la pandemia. En respuesta a la situación, algunos gobiernos de Sudamérica implementaron programas de

apoyo financiero y alivio de la deuda para los trabajadores y las microempresas afectados por la pandemia. Por ejemplo, el gobierno de Argentina lanzó un programa de créditos para microempresas y emprendedores (Presidencia de la Nación Argentina, 2020).

En el caso de Ecuador, según un informe del Banco Central del Ecuador (2020), la cartera de microcréditos del país experimentó una reducción del 8,4% en agosto de 2020, en comparación con el mismo mes del año anterior. Además, la morosidad en los pagos de los microcréditos aumentó del 5,7% en agosto de 2019 al 7,5% en agosto de 2020, lo que refleja la dificultad de los prestatarios para cumplir con sus obligaciones durante la pandemia.

El impacto negativo de la pandemia en los microcréditos también fue señalado por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Ecuador (2020), que destacó la disminución de la oferta de microcréditos y la falta de acceso a financiamiento para las microempresas en el país. El informe del Ministerio señaló que la pandemia había exacerbado la brecha de financiamiento existente para las microempresas en Ecuador, lo que había aumentado el riesgo de cierre de negocios y la pérdida de empleos.

En respuesta a esta situación, el gobierno de Ecuador implementó medidas de apoyo financiero para los trabajadores informales y las microempresas que de acuerdo a los estudios fueron afectados por la pandemia. En mayo de 2020, el gobierno lanzó un programa de créditos para microempresas y emprendedores que ofrecía préstamos de hasta USD 10,000 con una tasa de interés del 2% (Presidencia de la República del Ecuador, 2020). Además, en julio de 2020, el gobierno emitió un decreto que permitía a las microempresas posponer el pago de sus deudas y reducir temporalmente sus pagos de intereses (Presidencia de la República del Ecuador, 2020).

Los pronósticos para el Ecuador distaban de ser alentadores, puesto que la red de Instituciones Financiera y Desarrollo llegó a recomendar medidas para que las instituciones financieras resguardaran sus activos y así poder continuar con sus operaciones, puesto que preveían la que podría ser la mayor contracción de

la economía nacional en toda su historia. Afirman que en 2020 el PIB tuvo una caída de entre el 7,3% y el 9,6%. (Macías & Loor, 2022)

A nivel mundial los organismos de supervisión internacionales como Fondo Monetario Internacional (FMI), Banco de Acuerdos Internacionales (BIS) y Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA) dispusieron medidas a manera de “receta” para poder afrontar la crisis sanitaria desde el sistema financiero, la Superintendencia de Bancos del Ecuador se acogió a estas medidas también aceptadas por otros países.

Las medidas adoptadas fueron: “Medidas financieras y fiscales (recortes de impuestos y subsidios, garantía de créditos, etc.); medidas para aliviar tensiones en el sistema bancario (líneas especiales de liquidez, garantías especiales para pasivos); el estímulo monetario en las actividades económicas para mantener niveles adecuados de liquidez del sistema financiero”. (Superintendencia de Bancos, 2021). En específico en el Ecuador se implementaron las siguientes medidas integrales temporales:

- a) El diferimiento voluntario (entre prestatarios y entidades financieras), este trámite fue orientado para facilitar el alargamiento o aplazamiento del período de pago entre los acreedores y deudores, así mismo para proporcionar alivio financiero a las MIPYMES, hogares y empresas;
- b) La creación de un “Fondo de apoyo a la MIPYME, cadenas de valor y empleo”, propuesta realizada el 29 de marzo a la JPRMF, que en sí sería un fondo de respaldo destinado a micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) con el propósito de brindar liquidez a los hogares, MIPYME y compañías que, a pesar de habían gozado de solvencia previo a la pandemia, enfrentaban problemas de liquidez debido al impacto del COVID-19;
- c) Se contempló la adquisición de carteras de préstamos que han sido reestructuradas o reajustadas por entidades bancarias. Los fondos para esta iniciativa provendrían de los préstamos obtenidos de organismos internacionales de crédito;
- d) Se implementó una medida de reducción temporal en los fondos que las entidades bancarias aportan al Fondo de Liquidez. Esta acción busca

contrarrestar la disminución de depósitos causada por los efectos de la pandemia del COVID-19, de tal manera estos fondos serán devueltos una vez que los niveles financieros vuelvan a la normalidad establecida post-pandemia; por último.

e) Se presentó la propuesta para establecer un sistema de tasas de interés que disminuya la variedad de tasas en diferentes tipos de créditos. El propósito es fomentar un sistema más equitativo e inclusivo, eliminando desigualdades y manipulaciones regulatorias que podrían beneficiar a algunos.

El Banco Pichincha de Ecuador durante la crisis sanitaria

Pese a la situación de la crisis sanitaria y sus afectaciones colaterales en el ámbito económico financiero, el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad del año 2020 (Banco Pichincha, 2021) generado sobre el escenario del Banco Pichincha demuestra que: este “mantiene su liderazgo en el sistema bancario, con 27% de participación en obligaciones con el público y 24,4% en cartera de créditos. Los depósitos del público crecieron 12,8% en Banco Pichincha, lo que permitió superar el hito histórico de los diez millardos captados”, cabe resaltar que fue importante para la banca haber obtenido estos porcentajes de aumento de depósitos, que fue su punto de equilibrio en cuanto a su liquidez.

Así mismo se refiere de la situación de la cartera de créditos que en este contexto “se redujo en 7,2% como resultado del freno en la economía. Sin embargo, es destacable el crecimiento de 8,8% en la cartera de microempresa. La morosidad de la cartera de créditos terminó en 3,5%”, en este aspecto el segmento de microfinanzas demostró una positiva respuesta durante la pandemia, considerándose un logro ya que los escenarios en el que se dio no eran los más óptimos.

Esta variación inversamente proporcional en la que existió crecimiento de los depósitos y el decrecimiento de la cartera influyó en el incremento de la liquidez del Banco, viéndose intervenida la utilidad porque fue considerada como una gran aportación a las provisiones que se generaron frente a la incertidumbre que apremiaba la pandemia.

De acuerdo con la prensa, en el año 2020 el Banco Pichincha aplicó las siguientes medidas para mitigar en sus clientes los efectos nocivos que el confinamiento y la pandemia tuvieron sobre la economía nacional: Para los créditos productivos de las microempresas y para los microcréditos, se extendió el plazo de pago en 3 meses y se decidió diferir 3 cuotas a los mismos. Se decidió diferir hasta 3 cuotas de los créditos personales y de vivienda. En lo que respecta a créditos educativos, de vehículos y empresas, se permitió la ampliación del plazo hasta en un 50% (Roa, 2020). Se amplió el plazo de pago y los cupos de las tarjetas de crédito. De acuerdo con cada caso, de forma particular, se ofrecieron refinanciamientos para las deudas que no estuvieran ya consideradas en las medidas anteriores.

Por tanto, dentro de este amplio escenario, este trabajo tiene como objetivo analizar la incidencia de la crisis sanitaria sobre la gestión de microcréditos del Banco Pichincha, agencia Portoviejo. Así mismo la importancia y contribución de la presente investigación radica en los resultados sobre la gestión realizada por la institución bancaria y puede servir de ejemplo para otras instituciones como también otras investigaciones.

2. METODOLOGÍA

Esta investigación se planteó en función del método inductivo con enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para analizar la incidencia de la crisis sanitaria en la gestión de microcréditos del Banco Pichincha, agencia Portoviejo. Este enfoque permitió obtener una comprensión más profunda y completa del fenómeno en estudio.

Fuentes de Datos Cuantitativos: Se revisaron informes anuales del Banco Pichincha, estadísticas de la Superintendencia de Bancos del Ecuador y documentos académicos relevantes encontrados en repositorios como Google Scholar, Scopus y Dialnet. Estas fuentes proporcionaron datos cuantitativos sobre la evolución de los microcréditos, tasas de morosidad, y otros indicadores financieros clave durante la crisis sanitaria.

Fuentes de Datos Cualitativos: Se realizaron entrevistas a funcionarios del área de microcréditos del Banco Pichincha en Portoviejo. Los participantes

incluyeron supervisores de créditos y asesores de crédito cuya función es la colocación de créditos y recuperación de cartera de créditos. Las entrevistas se estructuraron en torno a preguntas sobre los desafíos enfrentados durante la pandemia y las estrategias adoptadas para mitigarlos.

La selección de la población de estudio (funcionarios del área de microcréditos) se realizó de manera aleatoria, asegurando la representatividad de las diferentes áreas de la agencia.

La información obtenida a través de las técnicas cuantitativas y cualitativas se trianguló para garantizar la confiabilidad y validez de los resultados. La triangulación se realizó mediante la comparación y el contraste de los datos, buscando convergencias y divergencias entre las diferentes fuentes de información.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Durante el período de la crisis sanitaria, se aumentó la demanda de microcréditos por parte de empresas y personas que buscaban apoyo financiero para mantener sus operaciones o cubrir gastos básicos. Al mismo tiempo, los bancos y otras instituciones financieras enfrentaron desafíos en la gestión de estos microcréditos debido a un mayor riesgo crediticio y a la necesidad de adaptar sus políticas y procedimientos para enfrentar la crisis. En este contexto, el Banco Pichincha, al ser una entidad financiera importante en Ecuador, tuvo que ajustar sus procesos de gestión de microcréditos para hacer frente a los desafíos derivados de la crisis sanitaria.

Según los resultados de las entrevistas realizadas y de la información revisada y constatada en la página de la Superintendencia de Bancos del Ecuador se resuelve que el Banco Pichincha en específico la agencia de Portoviejo, durante el tiempo de estudio que comprende el cambio que surgió en la economía por motivo de la pandemia por el COVID-19, logró una eficacia en el cumplimiento de su plan de contingencia, en el área de microcréditos trabajaron con procesos de refinanciamiento de créditos, procesos de prolongación en el pago de las

deudas, otorgamiento de créditos, obteniendo así un buen desempeño del área inclusive en la situación por la que atravesaban.

Es así que, de acuerdo con lo establecido en el propósito de este estudio, se procede con la descripción de los datos más importantes sobre los microcréditos del Banco Pichincha, agencia de Portoviejo, durante el período que abarca desde 2019 hasta 2021, tomando como punto de referencia la fecha límite para la recopilación de datos.

Tabla 1. Número de operaciones y el monto otorgado por período.

Año	Número de operaciones	Monto otorgado (\$)
2019	3738	17'562.339,64
2020	3737	16'344.628,59
2021	4707	23'514.435,77

Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador (2022).

Entre los años de estudio tal como se muestra en la tabla 1 en el año 2019 se registra un total de 3738 operaciones con un monto desembolsado de \$17'562.339,64, que según las entrevistas en promedio fueron 311 operaciones al mes considerándose un valor en un período normal, para el año 2020 en que la situación económica del país tuvo un desliz dada la pandemia por el covid-19 se denota interesante el número de operaciones que se realizaron ya que solo disminuyó en un punto y se desembolsaron \$16'344.628,59 aquí cabe mencionar que los meses en que tuvieron menos operaciones fueron marzo, abril y mayo comprendiendo que éstos marcaron el inicio de la pandemia. Por último, para el 2021 se realizaron 4707 operaciones desembolsando 23'514.435,77, llegando a un promedio de 390 operaciones al mes, superando así los años anteriores considerándose positivo para el área de microcréditos (oferta y demanda de créditos).

Tabla 2. Participación por género en el número de operaciones.

Género	2019	2020	2021
Hombre	48,71%	46,54%	46,12%
Mujer	51,29%	53,46%	53,88%

Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador (2022)

Como dato de manera general e informativa, los microcréditos son en mayor medida, pedidos y otorgados a mujeres, ya que en los años de estudio se observa la tendencia de estar por encima del 50%.

Tabla 3. Atención de solicitudes de microcréditos

Opciones	2019	2020	2021
Agencia física	X	X	X
Banca en línea	X	X	X
Banca móvil	X	X	X
Llamadas telefónicas		X	X
Correo electrónico		X	X
Videollamadas		X	X

Fuente: Entrevista a funcionarios del área de microcréditos

Para el año 2019 era muy común recibir a los usuarios solo de manera física y a través de la banca móvil o en línea, sin embargo, las solicitudes de microcréditos durante la crisis sanitaria fueron atendidas a través de los siguientes canales: Banca en línea y la aplicación móvil, esto permitiría un proceso más ágil y menos presencial; llamadas telefónicas, para obtener información más detallada; correo electrónico hacia los funcionarios del área de microcréditos, para enviar toda la documentación; oficinas y sucursales, aunque la atención presencial podría haberse limitado debido a las restricciones de la pandemia, algunas personas podían acudir a las oficinas y sucursales cumpliendo las respectivas medidas de bioseguridad; demás medios digitales como las plataformas de videollamadas, Zoom, WhatsApp, Telegram, etc.

Según las entrevistas realizadas a los funcionarios del área de microcréditos, el Banco tuvo tasas de interés preferencial durante el período de la crisis sanitaria, todo en cuestión a una disposición gubernamental, según la Asamblea Nacional (2020) el artículo 10 del Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la Crisis Sanitaria Derivada del Covid-19 nos menciona sobre los créditos productivos para la reactivación económica y protección del empleo en el sector privado, a partir de esta ley, se establece que las entidades del sistema financiero nacional deben ofrecer líneas de crédito al sector productivo. Estos créditos tienen como objetivo evitar la interrupción de la cadena de pagos, reactivar la economía y proteger el empleo.

Las necesidades por las cuales los usuarios recurren a microcréditos según la información que les otorgan a los funcionarios encargados de los microcréditos varían debido a los impactos económicos generados por la crisis. Algunas de las necesidades principales que llevaron a las personas y empresas a solicitar microcréditos durante la pandemia incluyen:

Sobrevivencia Empresarial: Muchas pequeñas empresas enfrentaron dificultades financieras debido a la disminución de la demanda y las restricciones impuestas por la pandemia.

Mantenimiento e inyección de capital al negocio: Para mantener en funcionamiento el negocio y cubrir gastos críticos durante tiempos difíciles.

Complementar Ingresos Perdidos: En momentos de pérdida de ingresos, los microcréditos sirven como un respaldo financiero para mantener la estabilidad económica.

Adaptación al entorno digital: Ante la necesidad de adaptarse a nuevas formas de trabajo y comercio en línea, se solicitaban para invertir en tecnología y herramientas digitales.

Compra de inventarios y suministros: En los sectores como el comercio minorista y la manufactura para financiar la compra de inventarios y suministros necesarios para mantener sus operaciones.

Reinicio de negocios: Después de la flexibilización de las restricciones, algunas empresas necesitaban capital para reiniciar sus operaciones y atraer clientes nuevamente, y los microcréditos podrían haber sido una fuente de financiamiento para este propósito.

Diversificación de ingresos: La pandemia resaltó la importancia de tener fuentes de ingresos diversas. Los microcréditos podrían haber apoyado la creación de nuevos negocios o la expansión de actividades económicas para diversificar los ingresos.

Reestructuración de deudas: Para aliviar la presión financiera, y reestructurar las deudas existentes y hacer los pagos más manejables en el largo plazo.

Todas estas posibles y reales necesidades fueron experimentadas por los usuarios para acceder a microcréditos dentro del Banco de Pichincha agencia Portoviejo durante la pandemia.

Según las entrevistas, las medidas que ejecutaron para enfrentar la crisis sanitaria y económica fueron eficientes para incidir en las microfinanzas de los usuarios del banco, especialmente en la época mencionada, en el que era difícil trabajar y mantener un buró crediticio para unas próximas operaciones.

La colocación de créditos fue, sin duda, un gran desafío, dadas las condiciones económicas que, en el caso de las medidas de confinamiento y restricciones de movimiento impactaron negativamente en la actividad económica. Para el año 2021 se puede apreciar un significativo crecimiento de la tasa de microcréditos, es decir, la cartera de microcréditos de 2021 llegó a superar sus dos años anteriores. Esto pudo ser el resultado del trabajo que realizaron los bancos con las multilaterales y ONG's que buscaron mitigar el impacto económico de la pandemia, previniendo que se profundice la desigualdad en la sociedad y promoviendo la inclusión financiera.

En el caso de la agencia Portoviejo solo otorgaban créditos siempre y cuando estuvieran activos dependiendo de la actividad económica, por ejemplo, si el interesado trabajaba en el sector turístico difícilmente podían concederle un crédito. Para enfrentar la crisis sanitaria el banco apoyó las medidas de confinamiento y cuarentenas en diferentes momentos para frenar la propagación del virus, incluyendo el cierre de sus agencias en determinado tiempo, restricciones de movimiento, etc., actuando a través de canales telemáticos para la continuación de las actividades laborales.

Además, acogió los protocolos sanitarios estrictos para la operación de actividades permitidas durante la pandemia. Así mismo el apoyo a la salud a través de los seguros médicos, seguros que sirvieron a sus usuarios en el tema de créditos y los seguros de vida que se ajustaron a las necesidades de la pandemia.

En cuestión a la crisis económica el banco acogió una flexibilización de pagos de deudas en el que se establecieron medidas para permitir la reestructuración

y postergación de pagos de préstamos y deudas, brindando alivio financiero a individuos y empresas afectadas por la crisis, esta fue la estrategia de recuperación, refinanciamiento y renovación de saldos vencidos.

La colocación de créditos fue realizada a través de medios virtuales como reuniones, llamadas, video llamadas, primero se realizaba el seguimiento correspondiente ya que los lineamientos del banco no permitían la otorgación de créditos a quienes no pudieran o tuvieran la oportunidad de pagar sus cuotas, por ello las gestiones de colocación eran pocas en comparación al año anterior a la pandemia

La gestión de la recuperación de cartera fue a través de vía telefónica, sin embargo, para quienes no podían pagar las cuotas de sus créditos la estrategia utilizada fue la de refinanciamientos, reestructuraciones, alargamiento de plazos por medio de normalizaciones (alargamiento de plazo de cuotas), renovación de saldos vencidos. Es decir, se permitió la reestructuración de préstamos y la postergación de pagos para personas y empresas que enfrentan dificultades económicas.

Esto implicó extender los plazos de los préstamos y permitir que los pagos se realicen en una fecha posterior. También se llegaron a acuerdos voluntarios para modificar los términos de los préstamos y hacerlos más manejables dadas las circunstancias. Se proporcionó información clara y orientación a los prestatarios sobre las opciones disponibles para aliviar su situación financiera y cómo acceder a ellas.

Las restricciones económicas, los cierres de negocios y la pérdida de empleos pueden haber afectado la capacidad de las personas para hacer frente a sus obligaciones financieras, lo que podría haber resultado en un aumento de la morosidad en los préstamos, en el caso actual en la entrevista mencionaron que al menos dentro de la agencia de Portoviejo la morosidad se disparó en un 50% aproximadamente. Además, algunos sectores económicos, como el turismo, la hostelería y el comercio, fueron particularmente afectados, lo que podría haber tenido un impacto negativo en los ingresos de las empresas y, por ende, en su capacidad para pagar sus deudas.

Además, la otorgación de microcréditos aportó al desarrollo local del cantón Portoviejo durante la crisis sanitaria, muchos clientes aprovecharon la temporada de la crisis y la tomaron como una temporada de oportunidad. Los microcréditos ayudaron a las pequeñas empresas locales a mantener sus operaciones y sobrevivir a los desafíos económicos causados por la pandemia.

Esto a su vez contribuye a la sostenibilidad y crecimiento de la economía local. También al proporcionar capital de trabajo a pequeñas empresas, ayudaron a preservar puestos de trabajo en la comunidad. Esto es esencial para mantener la estabilidad económica y social en el ámbito local. Lo que permitió empoderar a los individuos para que tomen medidas proactivas para mejorar su situación financiera.

Al ofrecer recursos financieros a pequeños negocios, los microcréditos permitieron la innovación y la adaptación a nuevas formas de trabajo y mercado durante la pandemia. Así mismo el estímulo a la producción local: en comunidades donde la producción local es importante, la producción y comercialización de bienes y servicios locales, fomenta el crecimiento económico interno.

Los microcréditos permitieron a las personas diversificar sus fuentes de ingresos al iniciar nuevos negocios o expandir actividades existentes, como también mejorar la capacidad de las personas y empresas locales para enfrentar crisis económicas y situaciones adversas, fortaleciendo la resiliencia económica. Y por último muchas personas se acercaron a estos servicios financieros que anteriormente no tenían acceso a ellos. Esto contribuyó a la inclusión financiera y al desarrollo económico sostenible.

4. CONCLUSIONES

A través de esta investigación se pudo constatar de manera general que se dispusieron medidas para el cumplimiento de las obligaciones financieras que consistieron en la ampliación de plazos de pagos, diferimiento de cuotas y refinanciación de deudas. Así, en el 2020 el Banco Pichincha consecuentemente aplicó medidas como la extensión del plazo de pago, diferimiento de cuotas y

ampliación de plazos. La agencia de Portoviejo del Banco Pichincha, adoptó estas estrategias y medidas eficientes para la gestión de sus microcréditos.

Justamente, observando los efectos que tuvieron estas medidas sobre la gestión de microcréditos durante la pandemia, se evidenció que entre el año 2019 y 2021 hubo un impacto significativo en la demanda de microcréditos, es así que para el 2019 se registraron 3738 operaciones, en el 2020 fueron 3737, y en el 2021 fueron 4707 logrando mantener una cartera estable y superar los niveles de colocación de créditos del año 2019 a 2021.

La clave del éxito de la gestión de los microcréditos en la agencia de Portoviejo durante la pandemia fue la captación de depósitos que propiciaron la liquidez y, por lo consiguiente, la colocación de los créditos, así mismo, beneficiaron la implementación de canales telemáticos para la atención al cliente y la adopción de medidas de flexibilización de pagos.

De esta forma se concluye que, aunque el escenario fuera adverso y se estimara que la crisis sanitaria afectaría la gestión de microcréditos de la Agencia Portoviejo del Banco Pichincha, la realidad es que la respuesta institucional supuso un punto de inflexión a favor del banco, minimizando la incidencia negativa de la pandemia al punto de permitirse cobrar eficientemente e incrementar de forma gradual el número de microcréditos.

REFERENCIAS

- Armendáriz, B., & Morduch, J. (2010). The economics of microfinance. MIT press.
- Asamblea Nacional. (2020). Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid 19 Unificado
- ASOBANCA. (2022). Conoce el apoyo de los bancos durante la pandemia. Quito: Asociación de Bancos del Ecuador.
- Asociación de Emprendedores del Perú (ASEP). (2020). ¿Cómo afecta la pandemia del Covid-19 a los emprendedores en el Perú?. Recuperado de <https://asep.pe/2020/06/24/como-afecta-la-pandemia-del-covid-19-a-los-emprendedores-en-el-peru/>

- Banco Central del Ecuador. (2020). Información de Coyuntura. Recuperado de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/EstudiosEconomicos/COYUNTURA/2020/CEE_COY_09_20.pdf
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2020). El impacto del COVID-19 en las MIPYMES de América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://publications.iadb.org>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2021). BID lanza fondo de alivio para microempresas en América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://www.iadb.org/es/noticias/bid-lanza-fondo-de-alivio-para-microempresas-en-america-latina-y-el-caribe>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2020). Efectos del COVID-19 en la oferta de crédito para las micro y pequeñas empresas en América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Efectos-del-COVID-19-en-la-oferta-de-credito-para-las-micro-y-pequenas-empresas-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Banco Mundial. (2021). Micro, small and medium enterprises (MSMEs) finance during COVID-19 in low and middle-income countries. Recuperado de <https://www.worldbank.org/en/topic/smefinance/brief/msmes-finance-during-covid-19-in-low-and-middle-income-countries>
- Banco Pichincha. (2021). Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2020. Quito: Multiplica.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). COVID-19 y el financiamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina y el Caribe. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45924/4/S2000319_es.pdf
- Croce, B. (1908). Estética como ciencia de la expresión y lingüística general. Editorial La Muralla.
- Descartes, R. (1637). Discurso del método.
- Elahi, S. S., & Khan, W. A. (2014). Microfinance as a tool for poverty alleviation: A review of empirical evidence. *Journal of Poverty, Investment and Development*, 4, 63-71.
- García, M. J., & Murga, J. A. (2017). Microcrédito: ¿un instrumento efectivo para la inclusión financiera de los pobres? *Revista Finanzas y Política Económica*, 9(1), 121-140.

- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59-82. doi: 10.1177/1525822X05279903.
- Macías, E., & Loor, I. (2022). Efectos de la pandemia por Covid'19 en cooperativas de ahorro y crédito. estudio de caso. *COODES*, 366-382.
- Mill, J. S. (1843). *System of logic, ratiocinative and inductive: Being a connected view of the principles of evidence and the methods of scientific investigation* (Vol. 1). J. W. Parker.
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2020). Microcrédito y su importancia para el sector productivo. Recuperado de <https://www.produccion.gob.ec/microcredito-y-su-importancia-para-el-sector-productivo/>
- Molina, C., Macías, E., & Rivera, G. (2021). La factibilidad de los microcréditos en época de pandemia por Covid-19 en la zona noroeste de Guayaquil, Ecuador. *Publicando*, 291-302.
- OMS. (2021). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de https://www.who.int/topics/coronavirus_infections/es/
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). La COVID-19 y el mundo del trabajo. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang--es/index.htm>
- Presidencia de la Nación Argentina. (2020). Créditos para microempresas y emprendedores. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/noticias/creditos-para-microempresas-y-emprendedores>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2020). Lanzamiento de créditos para microempresas y emprendedores. Recuperado de <https://www.presidencia.gob.ec/lanzamiento-de-creditos-para-microempresas-y-emprendedores/>
- Roa, S. (28 de junio de 2020). ¿Qué facilidades están dando los bancos durante la crisis? *Economía*. Obtenido de <https://gk.city/2020/06/28/bancos-ecuador-coronavirus-facilidades/>
- Superintendencia de Bancos. (2021). Propuesta integral SB e implementación frente al COVID-19. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/propuesta-integral-sb-e-implementacion-frente-al-covid-19/>
- Torres, A. (2017). Las microfinanzas en el siglo XXI. *Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(68), 121-128.
- Yunus, M. (2007). *Hacia un mundo sin pobreza*. Editorial Andrés Bello.

Zambrano Remache, M. (2022). Impacto de los microcréditos otorgados Post COVID-19 por el sector de Economía Popular y Solidaria en el cantón Riobamba, periodo 2021. (Tesis de Posgrado) Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.