

**MANAGEMENT OF THE CREDIT PROCESS AND ITS INCIDENCE IN
DELINQUENCY, BANCO DEL PACÍFICO, AMÉRICA-PORTOVIEJO-
ECUADOR BRANCH, 2019-2020.**

**GESTIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA
MOROSIDAD, BANCO DEL PACÍFICO, SUCURSAL AMÉRICA-PORTOVIEJO-
ECUADOR, 2019-2020.**

Autores:

Mera Mendoza Vanessa Elizabeth
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
ESTUDIANTE DE LA MAESTRÍA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
PORTOVIEJO - ECUADOR



vmera8442@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0001-6377-3324>

Veliz Valencia Mercedes Noemi
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
DOCENTE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
PORTOVIEJO - ECUADOR



mercedes.veliz@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0003-4518-1143>

Recepción: 24-ABR-2022 Aceptación: 25-MAY-2022 Publicación: 15-JUN-2022

Fechas de:



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>

RESUMEN

El presente estudio tuvo la finalidad de evaluar la efectividad en el proceso de crédito de los clientes en el Banco del Pacífico del periodo 2019-2020, así como también determinar el índice de morosidad que presenta el Banco. Se manejó una metodología cualitativa, descriptiva, empleando el análisis documental y financiero, se analizó las medidas y herramientas tomadas en cuenta al momento de brindar un crédito, así mismo las facilidades de pago y las tasas de interés. Se analizó las estrategias tomadas por el Banco del Pacífico para disminuir el índice de morosidad entre las cuales se encuentra el programa Reactívale Ecuador mismo que fue de la mano junto con el gobierno del país. Se obtuvo información confiable de la Superintendencia de Bancos y Seguros, Banco del Pacífico. El resultado evidenció que hubo una disminución del índice de morosidad entre los años 2019 y 2020, de alrededor 1% lo que evidencia que las estrategias aplicadas por los directivos del Banco del Pacífico contribuyeron para reducir el porcentaje de carteras vencidas, lo cual es beneficioso para el mismo, ya que la asociación de Bancos menciona que hubo un incremento considerable en la banca privada en cuanto al índice de morosidad, lo que indica que el Banco del Pacífico planteó estrategias acorde a la situación que se estaba presentando para brindarles a sus clientes alternativas en sus cuotas vencidas, logrando así reducir el índice de morosidad.

Palabras claves: créditos., índice de morosidad., microempresas., crisis económica.

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the effectiveness in the credit process of clients at Banco del Pacifico for the period 2019-2020, as well as to determine the delinquency rate presented by the Bank. A qualitative, descriptive methodology was used, using documentary and financial analysis, the measures and tools taken into account when providing a loan were analyzed, as well as the payment facilities and interest rates. The strategies taken by the Banco del Pacifico to reduce the delinquency rate were analyzed, among which is the Reactivate Ecuador program, which went hand in hand with the country's government. Reliable information was obtained from the Superintendency of Banks and Insurance, Banco del Pacifico. The result showed that there was a decrease in the delinquency rate between 2019 and 2020, of around 1%, which shows that the strategies applied by the directors of Banco del Pacifico contributed to reduce the percentage of overdue portfolios, which is beneficial for the same, since the Association of Banks mentions that there was a considerable increase in private banking in terms of the delinquency rate, which indicates that Banco del Pacifico proposed strategies according to the situation that was presenting itself to offer its clients alternatives in their overdue installments, thus reducing the delinquency rate.

Keywords: loans., delinquency rate., microenterprises., economic crisis.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras, como en este caso los bancos son parte fundamental en todo el sistema financiero ocupando el primer lugar en el Ecuador, estas entidades han sido una herramienta que contribuye con el desarrollo social, por medio de créditos mismo que no solo brinda ayuda a una de las partes sino a ambas, cumpliendo con requisitos para poder acceder a ellos (Fiallos, 2015).

Para Morocho y Belduma (2017) los créditos son un contrato que utilizan las instituciones financieras para otorgarle a un cliente un montó el cual ha sido solicitado previamente cumpliendo con ciertos requisitos, en los contratos que se emplean se estipula el tiempo a ser pagado la cantidad del dinero y además del porcentaje de interés, cabe recalcar que este contrato se realiza bajo las normas del banco mismas que se basan según la Superintendencia de Bancos y Seguros del país las cuales fueron emitidas por las autoridades competentes.

Hay q considerar que para que exista un crédito debe haber un contrato ya sea este verbal o escrito, donde se estipulan las obligaciones de ambas partes, es decir que un crédito es una promesa de pago el cual se establece un vínculo entre el deudor y acreedor. Donde se deja claro la parte y obligación del deudor que es comprometerse a pagar y el acreedor el cual se encuentra en la obligación de reclamar el pago (Armijos, 2016).

En el Ecuador la economía ha sufrido muchos cambios a través de los años y que con el tiempo ha ido presentando una inestabilidad económica para todos los ciudadanos, siendo así que muchos de ellos no pueden cumplir con los bancos y realizar sus pagos a tiempo, lo que muchas veces se vuelve un problema para las entidades financieras (Ibáñez, 2018)

El especialista en cuentas por cobrar Galí (2015), mencionó en una de sus publicaciones que hay que romper con la creencia que se tiene desde muchos años la cual es errónea, relacionando que la falta de pago o incumplimiento de ellos es por causa de la actual crisis económica por la que atraviesan los países. Así mismo el autor expresa que la morosidad es un problema que se ha presentado a través de los tiempos, además de ello menciona a personajes que aun siendo reconocidos por su posición se vieron con problemas a la hora de solventar sus pagos.

Según Acción In Sight: “La gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados”. (ACCION, 2013).

Las instituciones financieras deben afrontar ciertos riesgos al momento de brindar un crédito, entre el principal riesgo es que sus clientes no cumplan con los pagos establecidos o pierda su capacidad de pago, presentándose como un problema al momento de hacer cumplir el contrato ya que en la constitución del Ecuador presente en uno de sus artículos se establece que ninguna persona puede ser privada de libertad por deudas, multas etc., siendo esto algo que les impide a llevar el caso de manera legal (Fernández, et al., 2017).

El Banco Central del Ecuador expresa que uno de los principales problemas que afronta todas las instituciones financieras es la ineficiente recuperación de cartera, por tal razón es que los índices de morosidad siempre son elevados (BCE, 2013).

Existen distintas causas por las cuales un cliente no puede cumplir con sus pagos y convertirse en un moroso, la tarea de realizar el recobro de estos pagos es difícil y compleja la cual necesita no solo de comprensión de la situación desde el inicio sino buscar alternativas para poder solucionarlo de manera adecuada según el cliente y la situación que lo rodea. (Gómez y Moran, 2016).

El Banco del Pacífico es una entidad financiera mixta de país, ya que el 51% de sus acciones pertenecen al estado ecuatoriano y el porcentaje restante a autonomía privada, consideró necesario instaurar productos específicos para la reactivación económica del país, en donde se establecieron tasas preferenciales y plazos que le permitan al usuario o cliente poder obtener un capital rentable para realizar diferentes actividades económicas y poder permitirles mantener los negocios en el mercado.

Por esto, los créditos de reactivación ofertados por el Banco del Pacífico han sido de gran ayuda para las PYMES de Portoviejo, puesto que su financiamiento ha servido para inyectar el capital y también para invertir en nuevos negocios, no obstante, un problema que genera este tipo de crédito es que al no existir un flujo normal de actividades comerciales, corre el riesgo de no cumplir con la cancelación de los pagos a tiempo, lo cual deriva en el incumplimiento y a su vez atrasan el retorno de la inversión realizada por la banca.

El presente artículo tiene como objetivo general evaluar la efectividad en el proceso de crédito de los clientes en el Banco del Pacífico en la sucursal de Portoviejo, Ecuador en el periodo 2019-2020, así mismo determinar el índice de morosidad que existe en el Banco y evaluar los índices financieros relacionados con los créditos de los clientes. Para ello se utilizó una metodología cuantitativa la misma que está sujeta al paradigma empírico-analítico, así mismo se identifica como descriptiva y el empleo del análisis documental y financiero. La información se obtiene través de estadísticas expuestas en la Superintendencia

de Bancos y en el portal web del Banco del Pacífico y sus diferentes tipos de crédito en estudio además de información brindada por el gerente del Banco.

BANCO DEL PACIFICO Y SU COMPORTAMIENTO FINANCIERO

El Banco Pacífico en el Ecuador tuvo sus orígenes en el año 1972 que debido a la crisis económica de 1999 se convirtió en una entidad mixta, donde su mayor participación corresponde al sector público, a pesar de ello hoy en día esta institución es considerada como uno de los bancos más grandes y modernos del país que centra su apoyo de manera significativa al aporte social de aquellos grupos con mayor vulnerabilidad (Banco del Pacífico, 2017).

Por ello, este banco pone a disposición a la ciudadanía varios tipos de crédito, como los que son para personas naturales, empresas o negocios:

- Crédito ágil
- Crédito Pacífico
- Refinanciamiento Crédito Educativo

Y créditos de vivienda tales como:

- Hipoteca Pacífico
- Construye con el Pacífico

Otras de las características para este crédito fue que el monto mínimo para todos los segmentos era de \$500, con una tasa de interés fija del 5%, incluyendo periodos de gracia de hasta 6 meses y un plazo de hasta 36 meses de pago, se debe destacar que los montos también dependían del sector para el cual estaba destinado, es decir, para las microempresas se brindaba un monto de hasta \$30.000, a las empresas pequeñas de \$300.000 y para las medianas el monto máximo era hasta de \$500.000. (Banco del Pacífico, 2020)

De esta forma, el direccionamiento de este tipo de créditos se basa en el capital de trabajo, es decir, que con ello se pretende cubrir el pago de nóminas y los costos operativos durante 6 meses, además de cubrir las obligaciones con proveedores que estén en mora u otras que estén previstas hasta el 31 de diciembre del 2020 (Banco del Pacífico, 2020).

Con los créditos que proporciona el Banco del Pacífico sin duda alguna la ciudadanía y el sector empresarial en general gozan de muchos beneficios por el gran apoyo que se les brinda a los negocios y puedan así continuar con la producción y proteger a sus trabajadores evitando

los despidos innecesarios que elevan la tasa de desempleo del país, y a su vez aumenta la morosidad en los diferentes productos de las entidades bancarias. Cabe mencionar que para optar por un crédito en esta institución se debe cumplir con ciertos requisitos dependiendo del sector y segmento, a continuación, se detallan (Banco del Pacífico, 2020):

Tabla 1.
 Requisitos para solicitar un crédito de reactivación.

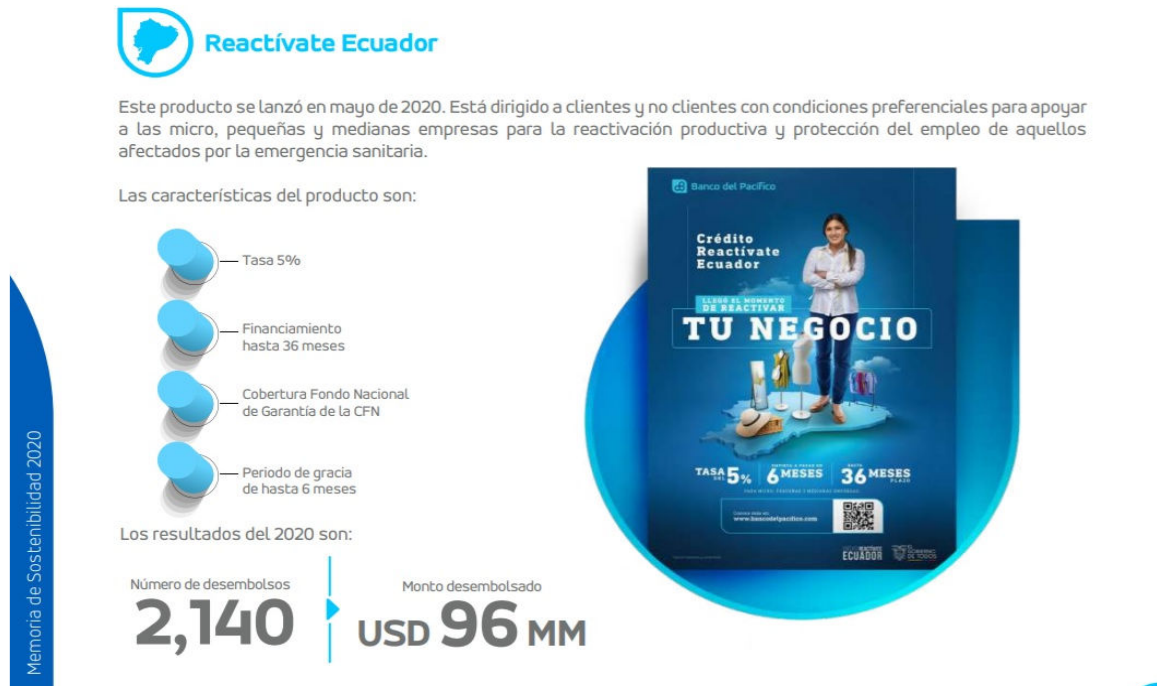
Tipo de usuario	Requisitos
Personas Naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Cédulas del deudor y cónyuges, este requisito solo aplica para aquellos usuarios que no sean clientes. • RUC/ RISE (sólo para no clientes). • Copia de planilla de servicios básicos de los últimos meses. • Declaración del Impuesto a la Renta o IR y del Impuesto al Valor Agregado o IVA o comprobante de pago del RISE al 31 de diciembre de 2019. • Antigüedad de al menos 2 años de negocio • Flujo de caja proyectado por el plazo del préstamo. • Plan de negocio • Información referente a sus activos, pasivos y patrimonios.
Personas Jurídicas (Sociedades)	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar RUC (sólo para no clientes). • Cédula del representante legal del negocio (sólo para no clientes). • Declaración del IR del año 2019 • Presentación de los estados financieros al 31 de diciembre del 2019 con la respectiva firma del responsable, es decir el representante legal y el contador. • Flujos de caja proyectados por el plazo del crédito • Plan de negocio • Antigüedad de al menos 2 años de negocio

Fuente: Banco del Pacífico

Una vez revisado el cumplimiento de los requisitos el solicitante podía gozar de un crédito de dicha índole, para ello era necesario analizar las causas y puntos clave de cada negocio y se

comprobaba el impacto que había tenido el mismo para la reactivación de los negocios locales de la ciudad de Portoviejo.

Figura 1



Fuente: Revista virtual anual Banco del Pacífico. (Memoria de Sostenibilidad)

CRÉDITOS

Quinatoa (2017) expresa que el término crédito es de origen latín *creditum*, que significa *credere*, tener confianza, ya que se considera que sin confianza no hay nada, siendo esta la base de todo crédito, sin la garantía que exista riesgo de pérdida, en pocas palabras el crédito es la entrega de un valor previamente solicitado donde se establecen fechas de pago y así mismo un interés establecido.

Entre las diversas ventajas que un crédito ofrece se pueden mencionar:

- Importante para economía y su crecimiento siendo esta la principal.
- Aumento del volumen de las ventas.
- Crecimiento de bienes o servicios.
- Disminución de costos unitarios.
- Mayor fuente de empleo.

- Desarrollo y crecimiento del negocio.

Según el Portal Web de Derecho Ecuador (2021) expresa que en el Ecuador el crédito a través del tiempo ha ido tomando más fuerza y en la actualidad es uno de los elementos más importantes en la economía, el mayor funcionamiento gira entorno a él, ya que sin este no hay movimiento ni flujo de dinero en el país y movilidad al proceso de producción, estos préstamos van dirigidos al financiamiento de actividades productivas que hagan crecer el capital.

Por tal razón, la actividad bancaria con el tiempo se ha desarrollado de manera rápida y autónoma a nivel mundial, siendo principalmente las entidades financieras las que se especializan y se encargan que el dinero de sus clientes pase a las actividades productivas, todo banco cumple tanto como deudor y acreedor, en calidad de deudor por respecto a sus depositantes y acreedor en relación de sus clientes deudores (Guillén y Peñafiel, 2018).

El Sistema Financiero es el conjunto de instituciones las mismas que con las encargadas de llevar y canalizar los ahorros de las personas hacia una inversión, y sobre todo es un factor principal para el desarrollo económico y Productivo de un país, siendo este la base para que se genere y crezca la economía (Fiallos, 2015)

En relación a esto, el Blog menciona que quien realiza el depósito de su dinero en un banco le atribuye liquidez a la institución contribuyendo así que la misma pueda financiar nuevas actividades a los clientes que soliciten créditos, siendo así el funcionamiento de las entidades bancarias quienes tienen circulantes por los depósitos de sus clientes. De este modo, los bancos crean medios de pago. Por eso es tan importante el control del crédito que debe hacer el gobierno para mantener una masa monetaria equilibrada con las necesidades sociales.

MOROSIDAD

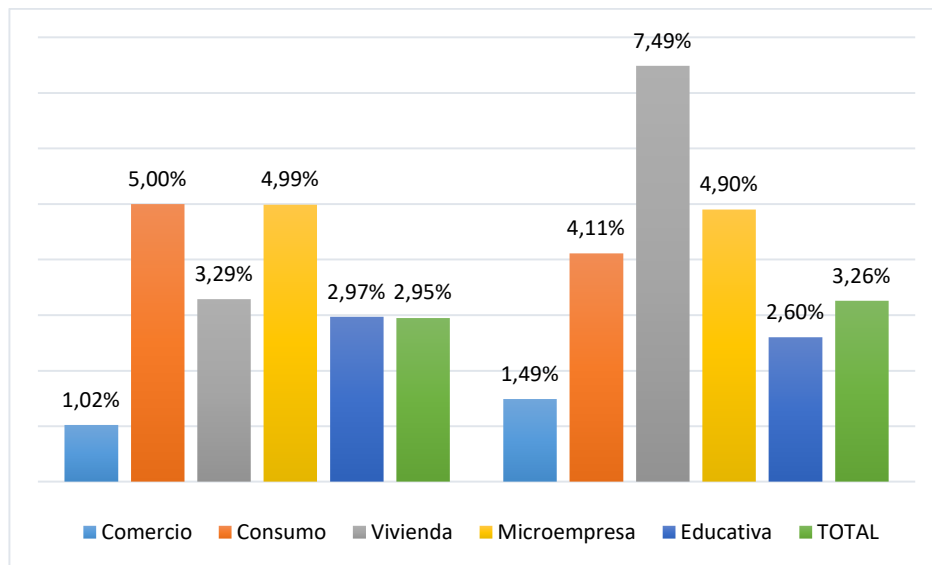
La morosidad del cliente presenta un problema importante al banco ya que provoca una cartera improductiva, lo que quiere decir que evita que se generen ingresos o que los créditos pasen a ser incobrables, lo que representa esto que se quite la oportunidad de destinar los recursos para otras actividades (Cáceres, 2016).

La morosidad presenta un impacto negativo no solo en el ámbito financiero sino en cualquier ámbito, siendo esta una señal de crisis financiera, en base a ello también existe problemas de rentabilidad, ya que el incremento de la cartera de créditos impagos causa un descenso de las utilidades, siendo esto significativo para la rentabilidad de la institución (Garamendi, 2015).

Según lo mencionado por ASOBANCA (2020), la crisis económica con el pasar del tiempo ha ido en aumento debido a la falta de empleo mismo que ha impedido que se cumpla con sus obligaciones con las entidades financieras, lo que ha elevado el nivel de morosidad lo que a su vez afecta la liquidez de las entidades, la tasa de interés tuvo un aumento desde que inicio la pandemia.

La morosidad tuvo un aumento a causa del incremento de la cartera improductivo el cual fue de 16,53%, así mismo la cartera bruta aumento a un 5,41%, esto a causa de la morosidad producida por los segmentos de vivienda y comercial, además de ello uno de los segmentos que contribuyo a la morosidad total fue la cartera que presenta el consumo, como se muestra en la figura 2 a continuación:

Figura 2
 Sistemas de Bancos Privados
 MOROSIDAD
 Abril 2019 – Abril 2020



Fuente: SB, INRE, DEGI, SEE

Consecuentemente Vilca y Torres (2021), manifiestan en su investigación que, al no contar con una evaluación correcta en la entrega de créditos, provoca un alto riesgo crediticio y a la vez económicos, ya que en la actualidad la inestabilidad económica a afectado y provocado que muchas deudas queden impagas por falta de efectivo, por esta razón es primordial que se realicen nuevas investigaciones y estudios sobre cómo actuar en la gestión de créditos y el índice de morosidad.

Por tal razón, Soto (2020), expresa que, aunque nunca existirá un riesgo cero a nivel crediticio ya que en el mundo de las finanzas se relaciona muchos factores, a pesar de ello se puede evitar y reducir el índice de morosidad teniendo una gestión de riesgo adecuada y exitosa para poder ser aplicada, siendo la evaluación principal al cliente solicitante de crédito analizando según el crédito que se solicite y procurando que no se eleve el índice de morosidad lo cual provocaría una pérdida a la entidad financiera.

Velasco (2017), expresa que en el Ecuador se realizó un análisis sobre el índice de morosidad que afrontan las entidades financieras y como esto afecta la rentabilidad del sistema de los mismos a nivel nacional, con la finalidad que poder analizar lo que repercute el índice de atrasos en la rentabilidad del sistema.

Calle (2018), indica que uno de los principales riesgos financieros y crediticios el cual siempre estará presente por múltiples razones como la falta de interés de un cliente para cumplir con las obligaciones que le corresponden, así mismo la falta de cumplimiento y responsabilidad es lo que preocupa a los encargados de la gestión de la reducción del índice de morosidad.

MATERIAL Y MÉTODOS

La presente investigación se empleó métodos no experimentales los cuales permitieron la recolección de información necesaria, lo cual permitió proporcionar los resultados que se deseaban respecto al proceso de crédito en el Banco del Pacífico en estudio, la metodología utilizada es bibliográfica y descriptiva, misma que permite un mejor enfoque acerca del estudio.

Además, de ello se aplicó la técnica observacional donde se utiliza y analiza los datos recopilados en el tiempo establecido, llevándose a cabo de una manera descriptiva, explicativa, con la finalidad de establecer la estructura o comportamiento.

La investigación está orientada de manera cualitativa lo que según Blasco y Pérez (2007) expresan que “la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas”, la investigación cualitativa no deja de ser científica, se caracteriza por ser inductiva.

Para el presente estudio se acudió al portal de la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como también a la página oficial del Banco de Pacífico con la finalidad de extraer información de los créditos ofertados hasta la fecha por el Banco y específicamente con el programa que se encuentra activo como es el ReactívatE Ecuador, para establecer el impacto

económico de dicho crédito y su aportación económica en las pequeñas, medianas y grandes empresas, se usó este enfoque; porque se buscaba conocer desde primera fuente, información relevante que permita establecer el impacto económico que ha generado la otorgación de créditos bajo el programa ReactívatE Ecuador a partir de su implementación, mediante la revisión de información publicada en páginas oficiales como la del Banco de Pacífico, el BCE y la Superintendencia de Bancos.

RESULTADOS

- **Descripción del Proceso de Créditos**

Para acceder a un crédito de una entidad bancaria, se debe cumplir con requisitos que solicita cada institución para después de ello pasar por un proceso que cada banco establece, en el Banco del Pacífico se cumple con este proceso, mismo que al tener todos los documentos y requisitos presentados por el cliente solicitante después se realiza un análisis en función de los documentos presentados previamente.

Se revisa el buró de crédito y según el comportamiento del cliente se procede al análisis según el tipo de crédito, ya sea de consumo o hipotecario ya que no es el mismo análisis, cuando el crédito es de consumo se toma mucho en consideración la cuota buro del crédito, que cumpla con los puntajes que el banco tiene establecidos en lo que respecta a la calificación del cliente. Por otra parte, si el crédito es hipotecario se utiliza un programa como simulador donde se ingresa el sueldo neto del cliente, donde se lo compromete al cliente con el 50% de su cuota mensual a cancelar. Siendo estos los 2 créditos más solicitados y analizados en el Banco, para todos los créditos que otorga el banco el cliente debe cumplir con los puntajes buro, si el cliente no pasa este filtro no se puede analizar el crédito.

- **Índice de Morosidad**

La Superintendencia de Bancos y Seguros muestra el índice de morosidad de los créditos otorgados por el Banco del Pacífico de los años del 2019 y 2020, siendo este de 3,28% y 2,29% respectivamente, lo que demuestra que el índice disminuyó 1% del año anterior, esta situación llevó a los encargados del Banco buscar alternativas para brindarles a los clientes opciones de manera de pago para cumplir con sus obligaciones crediticias, se ampliaron los plazos de pagos de las distintas operaciones de crédito de diferentes segmentos, proporcionando un alivio financiero a la sociedad, lo que favoreció a la entidad para reducir su cartera vencida lo cual se vio reflejado. En esa coyuntura económica y sanitaria, el Banco continuó ejecutando acciones para seguir contribuyendo al desarrollo del país con responsabilidad social, generando valor para los clientes, a través de una elevada calidad en el servicio, productos innovadores y oportunos.

Figura 3.
 Índices Financieros detallados por morosidad de créditos otorgados por el Banco del Pacífico.



INDICES FINANCIEROS

INDICADORES FINANCIEROS		AL 31 DE DICIEMBRE 2019	AL 31 DE DICIEMBRE 2020
1.	CAPITAL		
1.1.	COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	210.06%	181.73%
1.2.	SOLVENCIA	15.05%	15.90%
1.3.	PAT.TEC. SECUNDARIO.vs PAT.TEC.PRIMARIO	19.65%	13.43%
2.	CALIDAD DE ACTIVOS		
2.1.	MOROSIDAD BRUTA TOTAL	3.28%	2.29%
2.2.	MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL AMPLIADA (COMERCIAL PRIORITARIO, COMERCIAL ORDINARIO Y CREDITO PRODUCTIVO)	1.18%	1.13%
2.2.1	MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO Y COMERCIAL ORDINARIO	1.67%	1.57%
2.2.1.1	MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO	1.68%	1.56%
2.2.2	MOROSIDAD CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	0.28%	0.31%
2.3	MOROSIDAD CARTERA DE CONSUMO	5.13%	2.72%
2.3.1	MOROSIDAD CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO	5.11%	2.70%
2.3.2	MOROSIDAD CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	30.69%	41.29%
2.4	MOROSIDAD CARTERA INMOBILIARIA Y VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	3.53%	3.42%
2.4.1	MOROSIDAD CARTERA INMOBILIARIA	3.45%	2.25%
2.4.2	MOROSIDAD CARTERA VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	4.77%	24.32%
2.5	MOROSIDAD CARTERA MICROEMPRESA	15.07%	19.76%
2.6	MOROSIDAD CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	1.75%	2.34%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Figura 4.
Índices en porcentaje de la morosidad de cartera del Banco del Pacifico

Durante diciembre del año 2020 se realizó una capitalización como parte de los resultados del año 2019 por USD 85.25 MM

Índices (%)

GRI 201-1

	2019	2020	Puntos Porcentuales
Morosidad de cartera	3.28%	2.29%	-0.99
Cobertura cartera problemática	127.00%	216.02%	89.02
Retorno sobre Activos (ROA)	1.65%	0.43%	-1.22
Retorno sobre Patrimonio (ROE)	15.03%	3.93%	-11.10
Eficiencia Administrativa	5.08%	4.35%	-0.73

Fuente: Revista virtual anual Banco del Pacifico.

Como se evidencia en la figura 3 y 4, el Banco del Pacifico obtuvo una disminución favorable en la cartera de morosidad en los distintos créditos que fueron otorgados, varios de los créditos emitidos por el Banco se pudieron refinanciar con el fin de que los clientes pudieran cubrir sus pagos mensuales a pesar de la pandemia y del desempleo que se incrementó en el último año.

Existe en el Ecuador alrededor de 900,000 empresas, entre las cuales el 99% se encuentran repartidas entre micro, pequeñas y medianas empresas conocidas como MiPymes, teniendo un 90% las microempresas y el 2% y 7% entre medianas y pequeñas empresas respectivamente (Banco Mundial, 2020); por tal razón es de gran importancia que se impulse la economía por medio del programa Reactívale Ecuador.

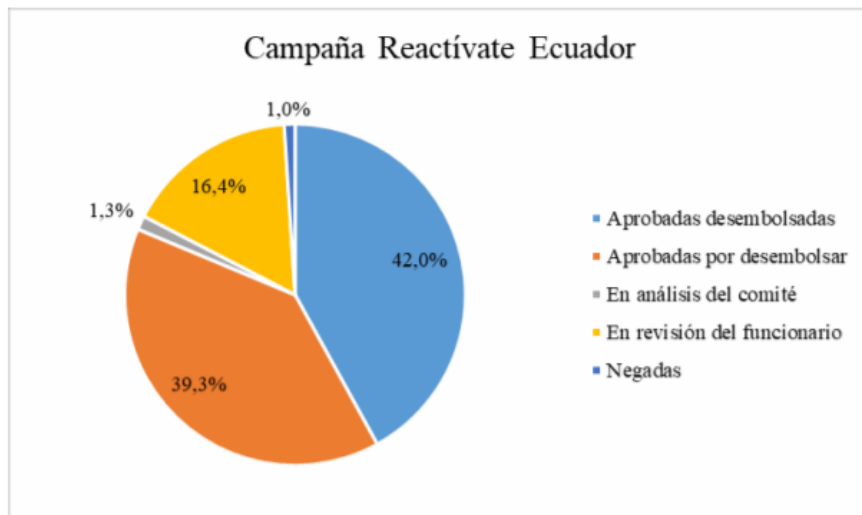
- **Herramientas e Instrumentos utilizados en los Procesos Crediticios**

Entre las herramientas e instrumentos utilizados para el proceso crediticio en el Banco del Pacifico, se usa el programa Equifax el cual es utilizado para conocer el historial crediticio que tiene el cliente solicitante siendo una plataforma confiable y precisa, otra de los instrumentos es el simulador de crédito el mismo que es usado especialmente para los créditos hipotecarios, además de ello el Banco posee su propio sistema de colocaciones donde se realiza la instrumentación del crédito como tal.

- **Índices Financieros de los Créditos**

El programa ReactívatE Ecuador a finales del 2020 tuvo un total de operaciones de 2140 por un monto total de \$96'442,402 de los cuales el 81.3% fueron aprobadas, mientras que el 16.4% estuvo en revisión por parte de los analistas de la entidad financiera, el 1.3% entró a análisis por el comité evaluador y el 1% tuvo un estatus de negada como se puede observar en la figura 5 obtenida del Banco del Pacífico que otorgó los créditos.

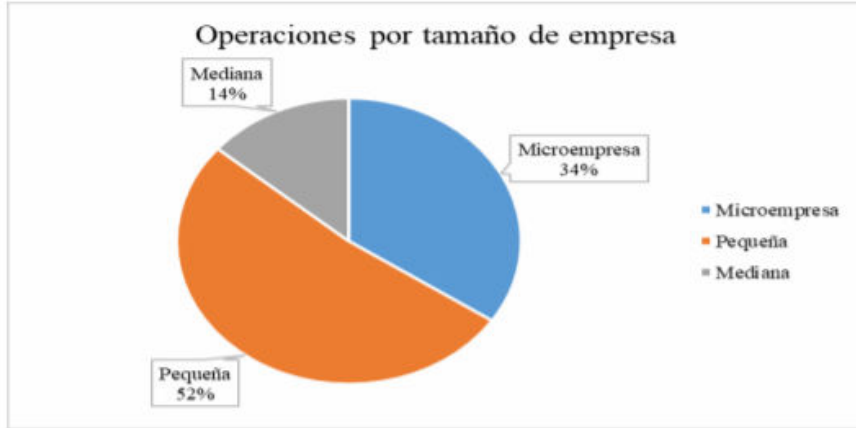
Figura 5.
Campaña ReactívatE Ecuador, por el Banco del Pacífico, 2020



Fuente: Adaptación propia

La colocación de crédito de las 3,529 operaciones realizadas a finales del 2020 estuvo clasificada de tal manera que las empresas pequeñas tuvieron la mayor ponderación con el 52%, seguido de las microempresas con el 34% y los medianos negocios con un peso del 14%, como se puede evidenciar en la figura 6 información obtenido del Banco del Pacífico.

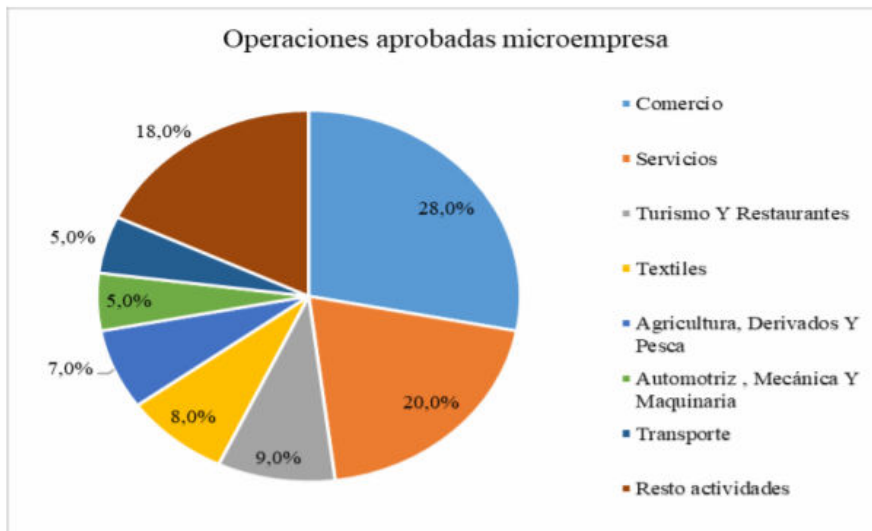
Figura 6.
 Campaña Reactívatte Ecuador, por el Banco del Pacifico, 2020.



Fuente: Adaptación propia

Respectivamente en los sectores pertenecientes a las microempresas, pequeñas y medianas el comercio representó el 28%, seguido de los servicios con el 20% y turismo y restaurantes con el 9%. Con estos datos se pudo concluir que los sectores de comercio y servicios fueron los más beneficiados del crédito Reactívatte Ecuador con el 48%.

Figura 5.
 Campaña Reactívatte Ecuador, por el Banco del Pacifico, 2020.



Fuente: Datos Banco del Pacifico. Adaptación propia

Con los datos obtenidos se observó que el programa lanzado por el Gobierno de Lenin Moreno, Reactívale Ecuador cumplió su cometido, el cual fue la recuperación económica de las empresas en tiempo de pandemia COVID 19, esto se pudo observar con la mejora circunstancial del PIB y la tasa de desempleo en el tercer trimestre del 2020.

DISCUSIÓN

El Ecuador ha presentado una crisis económica que aumento los últimos años cuando la pandemia golpeo al país, siendo esta crisis sanitaria la causante de un impacto negativo en la economía no solo en el país sino a nivel mundial, el Banco del Pacifico siendo un banco que pertenece en su mayoría al estado, fue uno de los principales en buscar alternativas y soluciones para la situación que se está viviendo en la actualidad, y así mismo a brindar esa ayuda para que la economía no decaiga en su totalidad, por tal razón se creó el crédito Reactívale Ecuador mismo que fue impulsado por el gobierno y que tenía la finalidad de reactivar al sector pymes.

Los créditos fueron otorgados con tasas de intereses bajos y así mismo se buscó las facilidades en los montos de pago, en base a lo expuesto se pudo constatar que hubo un total de 2140 créditos solicitados sumando un total de \$96'442,402, demostrando así que el programa tuvo la aceptación que se esperaba.

Según la información obtenida por el Banco del Pacifico, el índice de morosidad si tuvo un aumento entre el año 2018 al 2019 de alrededor 0,40%, mientras que del año 2019 y 2020 disminuyo considerablemente 1%, lo cual es beneficioso para el banco por todas las estrategias implementadas para la recuperación de cartera vencida han sido aplicadas según el contexto de cada cliente, entre las diferentes estrategias empleadas el refinanciamiento de sus créditos fue una opción bastante aplicada más que todo porque no solo cumplían con sus pagos sino que inyectaban capital a sus negocios lo que reactivaba la economía.

A diferencia de ello ASOBANCA (2020), expreso que hubo un incremento de la tasa de morosidad al comienzo de la pandemia que afecto a la banca privada, ya que según los datos obtenidos hubo un incremento mensual de 1,1 punto porcentuales, lo que para el gremio es una de las más altas registradas en los últimos tiempos y sobre todo en los créditos de consumo, lo que nos da a entender que a diferencia de los bancos privados el Banco del Pacifico tuvo un mejor manejo con respecto a su índice de morosidad.

Por lo tanto, el Banco del Pacifico se acoplo a la resiliencia para así lograr adaptarse al cambio, y salir adelante con la nueva normalidad, para tener acceso a la información se limitó la comunicación respetando las medidas de bioseguridad. El programa reactívale Ecuador

fue una medida que se enfocaba en los emprendimientos y negocios ya formados para crear nuevas fuentes de empleo y satisfacer las necesidades de las personas ante los impactos de la crisis sanitaria.

En el estudio realizado por Velasco en el 2017, utilizaron una metodología descriptiva donde se obtuvieron resultados de 5,15% de índice de morosidad desde el 2014 al 2016, tomando un crecimiento en el año 2017 de 9,73%, lo que presenta un problema constante, además de ello la variación del índice de morosidad no implica que la variación en volumen de cartera vencida sea igual, es más en muchas ocasiones puede suceder que este índice de morosidad disminuya y el de volumen crezca.

Chambilla (2019) realizó una investigación en la relaciona los créditos con la morosidad de los bancos, con el objetivo principal de conocer la opinión de los colaboradores de las entidades financieras, utilizando una metodología científica, descriptiva no experimental, mostrando como resultados una contrastación del 8.706, así también una asociación positiva de un 70.2% de morosidad, concluyendo que la distribución de los créditos se relaciona principalmente con el retraso de cada uno de los clientes de los bancos.

Vallejo, Torres, y Ochoa (2021) muestran que la curva de morosidad tiene una relación directa con el índice del desempleo, ya que los resultados obtenidos muestran que entre más alto es el porcentaje de desempleo se eleva el índice de morosidad, mostrando un porcentaje de desempleo de 3,8% datos obtenidos por la INEC (2020), así como el de morosidad subió un 2,73% en lo que respecta a los bancos privados, debido a que la capacidad de endeudamiento de las personas presento una disminución y no les alcanza para cumplir con las obligaciones financieras, porcentaje que se encuentra superior en lo que respecta a los resultados obtenidos en la presente investigación ya que el Banco de Pacifico por ser una entidad mixta que recibe ayuda del gobierno disminuyo su índice de morosidad del 1% entre el año 2019 y el 2020, con un índice de 2,29% en lo que respecta al 2020, siendo este porcentaje inferior a los resultados en otros bancos.

CONCLUSIONES

El programa Reactívale Ecuador fue una de las opciones que el Banco brindó junto con el gobierno para poder brindar a sus clientes la reactivación económica no solo de sus negocios sino del país que se encontraba golpeado por la pandemia, siendo este producto financiero otorgado como aporte al desarrollo local y dinamismo económico.

El Banco del Pacifico planteo estrategias acorde a la situación que se estaba presentando para brindarles a sus clientes alternativas en sus cuotas vencidas, logrando así reducir el índice de morosidad y cartera vencidas, otorgando facilidades de financiamiento y adaptándose a los

problemas específicos que cada cliente presentaba, llegando así no solo reducir su cartera vencida sino también fortaleciendo los lazos con el cliente.

Este crédito de Reactivación fue creado direccionándolo a tres ejes principales, pago a proveedores, pago de nómina y pago de impuestos, ya que con esto se genera un alivio financiero para que los negocios que accedieron a este crédito puedan mantenerse de manera activa en el mercado con la ventaja adicional de 6 meses de gracia para pagar la primera cuota.

La colocación de este crédito no ha sido del todo eficiente ya que de las solicitudes ingresadas en su mayoría no cuentan con todos los parámetros establecidos para acceder al mismo, especialmente los que tienen negocios informales o autónomos que no pueden evidenciar sus ingresos y estructura financiera de manera fiable para ser abalizados por el oficial de crédito de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACCION., (2013). *Los principios de protección al cliente*.
<https://www.centerforfinancialinclusion.org/about/what-we-do/consumer-protection>

Armijos, V., (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.* [Tesis pregrado, Universidad Técnica Particular de Loja] Loja, Ecuador. Repositorio Institucional.
https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/14262/1/Armijos_Ordonez_Valeria_del_Pilar.pdf

ASOBANCA. (2020). *Sistema Bancario*. <https://datalab.asobanca.org.ec/resources/site/terminos/Indicadores.pdf>

Banco Central del Ecuador [BCE]. (2020). *Banco Central del Ecuador*.
<https://www.bce.fin.ec>

Banco Central del Ecuador [BCE]. (2020). *El COVID-19 pasa factura a la economía ecuatoriana: Decrecerá entre 7,3% Y 9,6% en 2020*. <https://www.bce.fin.ec>

Blasco, J., y Pérez, J. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: Ampliando Horizontes*.
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>

Cáceres, I., (2016). *Análisis de la gestión del crédito y su incidencia en el rendimiento financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la provincia de Cotopaxi*. [Tesis pregrado, Universidad de las fuerzas armadas] Latacunga, Ecuador. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/11998/T-ESPEL-CAI-0533.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chambilla, J., (2019). *Relación de las colocaciones de créditos con la morosidad de los bancos privados de la provincia de San Román año 2016*. [Tesis posgrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez] Perú. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/3212>

Derecho Ecuador. (2021). *Crédito*. <https://derechoecuador.com/credito/>

Fernández, D., Cerón, J., Izurieta, M., Vallejo, D., y Atiencia, E., (2017). Los sistemas de control aplicados en la concesión de créditos y recuperación de cartera vencida de las COAC del Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
<https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/coac-ecuador.html>

Fiallos, P. (2015). *La gestión en la colocación de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK TARI LTDA, del cantón Ambato*. [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato] Ecuador. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17378/1/T3241ig.pdf>

Galí, A. M. (2015). *La morosidad en la historia: deudores ilustres*. Valencia.
<https://tugesto.com/blog/la-morosidad-en-la-historia-deudores-ilustres/>

Garamendi, A. (2015). Propuestas empresariales para combatir la morosidad. *Revista de Derecho, Empresa y Sociedad*, 6, 40-48.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5517318>

Gómez, J., y Morán, D. (2016). La situación tributaria en América Latina. Raíces y Hechos estilizados. *Cuadernos de Economía*, 35(67), 1-37.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-47722016000100002&script=sci_abstract&tlng=es

Guillén, E. y Peñafiel, L. (2018). Modelos predictores de la morosidad con variables macroeconómicas. *UNEMI*, 11(26), 13-24. <https://dialnet-ModelosPredictorDeLaMorosidadConVariablesMacroecon-6892838.pdf>

Ibáñez, E., (2018). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una cooperativa de ahorro y crédito*. [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Machala] Ecuador. Repositorios

Institucional. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13214/1/TTUACE-2018-CA-CD00176.pdf>

INEC. (2020). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>

Morocho, J. (2017). *La tabla de amortización en los créditos otorgados por las entidades del sistema financiero Nacional del Ecuador*. [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Institucional. <http://186.3.32.121/bitstream/48000/11035/1/ECUACE-2017-CA-DE00623.pdf>

Quinatoa, H. (2017). *Comportamiento de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato, año 2015*. [Tesis posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Ecuador. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25885/1/T4036M.pdf>

Soto, S. (2020). *Morosidad de personas se mantuvo constante por reprogramaciones. Mundo empresarial*. <https://www.mundoempresarial.pe/empresas-mundo-empresarial/3057-morosidad-constante-reprogramaciones.html>

Superintendencia de Bancos del Ecuador Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios Dirección de Estudios y Gestión de la Información. https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2020/05/comportamiento_banca_privada_abr_20.pdf

Vallejo, J., Torres, D., y Ochoa, J. (2021). Morosidad del Sistema Bancario producido por efectos de la pandemia, *Sinergia*, 12(2), 17-24. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2959-13-12350-5-10-20220216%20(4).pdf

Velasco, J. (2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el período 2014-2016*. [Tesis pregrado, Universidad Internacional SEK]. Quito-Ecuador. Repositorios Institucional. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2636/1/>

Vilca, C. y Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Valor Agregado*, 8(1), 70-85. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1632-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2869-2-10-20220105.pdf