

UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES



UMC
UNIVERSIDAD
MIGUEL DE CERVANTES

Escuela de Ciencia Política y Administración Pública

**“CRÉDITO PRENDARIO EN CONTEXTO DE CRISIS SANITARIA:
LO QUE LOS DATOS DE DICREP NO CALLAN”.**

**TESIS para optar al Título de Administrador público con mención en Ciencia
Política**

**Estudiante (s): María José Cornejo Bustcovich
Profesor Guía: Cristian Javier Muñoz Valenzuela**

Santiago de Chile, Diciembre de 2025

Dedicatoria y Agradecimientos

Quisiera comenzar expresando mi más sincero agradecimiento a mi madre, por estar siempre presente, por su respaldo constante y por recordarme que la perseverancia y la fe pueden vencer cualquier obstáculo. A mi hermana, cuya sola presencia transformaba los días más difíciles en instantes de calma y alegría, siendo un refugio silencioso en medio de las exigencias de este proceso. A mi padre, por haberme transmitido desde siempre su pasión por la administración pública, sembrando en mí la vocación y el compromiso que hoy se reflejan en este trabajo, y cuyo ejemplo fue guía y horizonte en este camino. A mi esposa, por su apoyo incondicional, por las incontables veces en que me esperó hasta tarde y me alentó a continuar cuando el cansancio me vencía; su amor y compañía fueron la fuerza que me sostuvo a lo largo de esta travesía. Asimismo, extendiendo mi gratitud a mi tutor de tesis, el Profesor Cristian Muñoz, cuya experiencia, paciencia y apoyo constante fueron fundamentales para la realización de este trabajo. Su guía no solo me proporcionó claridad académica, sino también motivación en momentos de duda, y su confianza en mí me impulsó a seguir adelante y superar los desafíos.

Agradezco también a todos mis profesores y docentes, por su dedicación y enseñanza, que me ayudaron a convertir ideas en conocimiento y esfuerzo en resultados. Finalmente, agradezco a todos quienes, de una u otra forma, aportaron con su apoyo, palabras o gestos durante este proceso. Esta tesis es el resultado de un esfuerzo compartido, y cada uno de ustedes fue parte esencial de su realización.

Hoy levanto este logro como un homenaje a la perseverancia, al amor y a la fe compartida. Que este trabajo sea testimonio de que los sueños se cumplen cuando se caminan acompañados.

Índice

Resumen	6
Introducción	7
Capítulo I	8
1.1 Introducción al capítulo.....	8
1.2 Planteamiento del problema	9
1.3 Formulación del problema	10
1.3.1 Discusión bibliográfica o estado del arte.....	10
1.3.1.1 Contexto Normativo e Institucional del Crédito Pignoraticio en Chile	10
1.3.1.2 Vacíos en la literatura y relevancia de la investigación	11
1.3.1.3 Enfoques similares en otros países y comparaciones con el caso chileno.....	12
1. Montes de piedad España	12
2. Casas de empeño de Perú	12
3. Casas de empeño de México	13
1.3.1.4 Comparación con el caso chileno.....	13
1.3.2 Enunciación del problema.....	14
1.3.3 Justificación disciplinaria.....	15
1.3.4 Antecedentes generales	16
1.4 Pregunta de investigación	17
1.5 Hipótesis	17
1.6 Objetivos.....	17
1.6.1 Generales.....	17
1.6.2 Específicos.....	17
1.7 Limitaciones del estudio.	18
Capítulo II	20
2.1 Introducción al capítulo.....	20
2.2 Marco teórico conceptual.....	21
2.2.1 Historia e Información de la Institución	21
2.2.1.2 “La Tía Rica”	22
2.2.1.3 Misión	22
2.2.1.4 Visión.....	22
2.2.2 Créditos Pignoraticios	23
2.2.2.1 Aplicación del concepto “Crédito Pignoraticio” en el caso chileno	23
2.2.2.2 Contexto macroeconómico y financiero de la pandemia.....	24
2.2.2.3 Perspectiva de género en el acceso al crédito.....	25
2.2.2.4 Resiliencia Institucional y Adaptación en Contextos de Crisis	25
2.3 Marco de referencia.....	25
2.3.1 Modelos Institucionales Comparados	26

2.3.2	Modernización del Estado y eficiencia institucional	27
2.3.3	Equidad en el acceso al financiamiento.....	28
2.4	Metodología de investigación	29
2.4.1	Perspectiva metodológica	29
2.4.2	Tipo de diseño.....	30
2.4.3	Unidad de análisis y tipo de muestra	30
2.4.4	Técnicas de producción de la información.....	31
2.4.4.1	Revisión documental y análisis de bases de datos institucionales	31
2.4.4.2	Análisis estadístico descriptivo y comparativo	32
2.4.4.3	Triangulación temporal	32
2.5	Plan de análisis.....	32
2.6	Operacionalización de variables.....	33
2.7	Instrumentos de producción de la información	35
2.7.1	Verificación de la operacionalización de variables.....	36
2.7.2	Procedimientos y definición de criterios para contrastar la hipótesis.....	36
2.7.3	Plan de contrastación.....	37
Capítulo III	38
3.1	Introducción al capítulo.....	38
3.2	Desarrollo	38
3.2.1	Análisis Descriptivo y Comparativo.....	38
3.2.2	Evolución del número de créditos y montos otorgados	39
3.2.3	Comportamiento de los montos promedio otorgados	41
3.2.4	Evolución de la tasa de interés y condonación	42
3.2.5	Distribución por género	43
3.2.6	Análisis correlacional y relación con el contexto pandémico	45
3.2.7	Contrastación de la Hipótesis	46
Capítulo IV: Conclusiones	48
4.1	Introducción al capítulo.....	48
4.2	Conclusiones generales	48
4.2.1	Impacto de la pandemia en la demanda de créditos	48
4.2.2	Montos otorgados y comportamiento financiero	48
4.2.3	Política de tasas y condonación.....	48
4.2.4	Distribución por género	49
4.2.5	Modernización del Estado.....	49
4.3	Conclusiones en relación con los objetivos generales y específicos	49
	Objetivo General.....	49
	Conclusiones Objetivos específicos	49
4.4	Conclusiones respecto al testeo de la hipótesis.....	50

4.5 Conclusiones con relación al aporte disciplinario	51
4.6 Conclusiones con relación al cierre del proceso formativo del o los tesistas.	52
4.6.1 Competencias metodológicas y analíticas	52
4.6.2 Gestión de información y rigor académico	52
4.6.3 Competencias tecnológicas y adaptativas	52
4.6.4 Desarrollo crítico y ético	52
4.6.5 Crecimiento académico y profesional.....	53
Bibliografía	54
Anexos	58
Anexo N°1: Solicitud de Información en Transparencia.....	58
Anexo N°2: Oficio e información proporcionada por DICREP	59
Anexo N°3: Gráficos.....	61

Resumen

El presente trabajo investigativo examina el comportamiento del crédito pignoraticio otorgado por la Dirección General del Crédito Prendario (DICREP) en Chile entre 2019 y 2022, abarcando los periodos prepandemia, pandemia y postpandemia. La investigación se propone identificar si existieron variaciones relevantes en factores clave del otorgamiento de estos créditos (montos, tasas de interés, condonaciones, distribución por género y cantidad de operaciones) y, de modo complementario, incorporar la modernización del Estado como un aspecto contextual que influye en la gestión institucional. Este componente se aborda únicamente desde una perspectiva descriptiva, sin profundizar en su análisis ni buscar comprobación más allá de los datos cuantitativos disponibles, con el propósito de situar los hallazgos en el marco de los procesos de transformación pública orientados a eficiencia y acceso ciudadano.

El enfoque metodológico utilizado es cuantitativo, con lógica deductiva y sustentado en el paradigma positivista. A partir de registros administrativos de la Unidad Matriz de DICREP, se aplican técnicas estadísticas descriptivas, comparativas y correlacionales, organizando el análisis temporalmente para observar cambios y regularidades.

Más allá de detallar cifras, este trabajo busca ofrecer una lectura integral de la adaptación institucional en un escenario de alta incertidumbre, subrayando el rol del crédito pignoraticio como mecanismo de inclusión financiera, sus límites operativos y las tensiones entre digitalización y acceso efectivo. Con ello, se aporta evidencia útil para la gestión pública y se delinear oportunidades de mejora en la sostenibilidad del instrumento, su pertinencia social y su articulación con políticas de modernización del Estado.

En síntesis, esta tesis contribuye al campo de la Administración Pública y las Ciencias Políticas al presentar un caso empírico de respuesta institucional ante crisis, con foco en procedimientos, usuarios y contexto, y al proponer un marco de reflexión para futuras decisiones de política y gestión.

Introducción

Este informe ofrece una visión sistemática del proceso investigativo y de los componentes que lo sustentan. La investigación se articula en torno a un análisis empírico de datos institucionales, con enfoque cuantitativo y lógica deductiva, orientado a garantizar coherencia entre los objetivos propuestos y la estrategia metodológica adoptada.

La estructura del trabajo se distribuye en cuatro capítulos interrelacionados.

El Capítulo I establece los fundamentos del estudio, presentando la formulación del problema, la hipótesis y los objetivos, junto con la revisión bibliográfica y el contexto normativo e institucional.

El Capítulo II desarrolla el marco teórico y metodológico, incorporando conceptos clave, antecedentes internacionales y la definición del diseño de investigación, así como la operacionalización de indicadores y técnicas analíticas.

El Capítulo III expone el análisis de datos y la aplicación de los criterios definidos para la contrastación de la hipótesis, organizando los resultados en función de los factores examinados y los periodos considerados.

Finalmente, el Capítulo IV sintetiza las conclusiones generales, el aporte disciplinario y las recomendaciones derivadas del estudio.

La lógica detrás de esta estructura se orienta a asegurar claridad y consistencia en la exposición, para que el lector pueda comprender la lógica interna del trabajo y la secuencia metodológica que sustenta los hallazgos.

Capítulo I

1.1 Introducción al capítulo

El estudio del comportamiento institucional frente a escenarios de crisis constituye una línea de investigación clave dentro del campo de la Administración Pública y las Ciencias Políticas. En particular, el análisis de cómo las instituciones financieras públicas adaptan sus procedimientos ante situaciones excepcionales permite comprender su capacidad de respuesta, resiliencia y sostenibilidad. En este contexto, la Dirección General del Crédito Prendario (DICREP) representa un caso relevante por su rol social, considerando que esta institución otorga créditos pignoratícios a personas en situación de vulnerabilidad económica.

El centro de este trabajo investigativo es analizar, desde un enfoque cuantitativo, los factores clave de los procedimientos internos de la DICREP asociados al otorgamiento de créditos pignoratícios durante los años 2019 a 2022, abordando los periodos prepandemia, pandemia y postpandemia. El principal interés recae en identificar si existieron cambios significativos en variables como la tasa de interés o condonaciones, los montos otorgados, plazos, la distribución por género y la cantidad de créditos, y cómo estos reflejan ajustes institucionales frente al contexto de crisis sanitaria. Considerando como crucial el impacto de la pandemia COVID-19 en estos procedimientos, resulta necesario abordar de forma exhaustiva la revisión de literatura existente con el fin de contextualizar tanto el funcionamiento institucional de la DICREP como así también los efectos sectoriales y macroeconómicos de la crisis. Así también, resulta imprescindible efectuar un análisis comparativo con otros países que tengan este tipo de financiamiento o similares en donde el Estado juegue este rol solidario, por tanto se considerará también como parte de la investigación un comparativo entre el mercado chileno de estos créditos (DICREP) con países como Perú, España y México, presentando los antecedentes más relevantes que incluyen estudios previos sobre el comportamiento del crédito en contextos de emergencia y su influencia. Esta revisión permitirá fundamentar teóricamente el análisis propuesto y delimitar el aporte de esta investigación al conocimiento disciplinar.

1.2 Planteamiento del problema

La pasada crisis sanitaria (COVID 19) que afectó a varios países, incluyendo a Chile, dejó en evidencia la fragilidad tanto de los sistemas económicos como sociales. Esta crisis afectó de forma transversal a todos los sectores económicos, especialmente a los más vulnerables. Bajo esta situación de emergencia, el acceso a mecanismos de financiamiento alternativo cobro vital relevancia a la hora de enfrentar la pérdida de ingresos y la incertidumbre financiera producida por la pandemia. En Chile, una Institución que ofrece financiamiento alternativo es la Dirección General de Crédito Prendario (DICREP). DICREP corresponde a una Institución Pública que otorga créditos con garantía prendaria y se considera parte del sistema de seguridad social porque su objetivo es apoyar a sectores de vulnerabilidad económica que puedan tener dificultades en el acceso a financiamiento tradicional. En contexto de pandemia, esta Institución estatal desempeñó un rol clave ya que dadas sus características podía ofrecer liquidez inmediata a los usuarios. No obstante, es incierto como la institución ajustó sus procedimientos en este contexto de crisis sanitaria. La falta de estudios específicos relativos al comportamiento del crédito pignoraticio en contextos de crisis y en particular sobre la respuesta institucional de la DICREP refleja un vacío importante. Bajo este contexto, resulta imprescindible considerar el proceso de modernización del Estado como un factor determinante en la capacidad de respuesta institucional. La promulgación de la Ley N.º 21.180 sobre Transformación Digital del Estado impulsó una serie de reformas orientadas a mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios públicos durante la crisis sanitaria. Si bien, DICREP no fue directamente objeto de esta modernización, su alineación con los principios de digitalización y enfoque ciudadano promovidos por dicha ley constituye un elemento clave para comprender su adaptación operativa durante la pandemia.

Por lo tanto, se vuelve necesario comprender la capacidad de adaptación de DICREP, su impacto social y su contribución a la inclusión financiera en tiempos de emergencia, aspectos que preliminarmente parecen haber sido limitados. En vista de ello, surge la necesidad de analizar desde una perspectiva cuantitativa, cómo se vieron afectadas las variables clave del otorgamiento de créditos pignoraticios por parte de DICREP considerando las etapas de prepandemia, pandemia y postpandemia (2019-2022).

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Discusión bibliográfica o estado del arte

Considerando el problema planteado previamente, es necesario generar una revisión crítica de la literatura existente al respecto del tema de investigación propuesto. Para ello, se abordará esta sección con cuatro enfoques: Contexto, vacíos en la literatura, relevancia de la investigación y comparación de enfoques similares en otros países.

1.3.1.1 Contexto Normativo e Institucional del Crédito Pignoraticio en Chile

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP) es un servicio público descentralizado, que surge en el año 1912, cuando el diputado Francisco Huneeus Gana presenta una moción tendiente a la creación de una Caja de Crédito Popular cuyo objetivo fuese la facilitación de créditos sin pretensiones de lucro. Lo anterior sustentado en la preocupación pública de la época por el problema relativo al abuso en la fijación de los intereses de los prestamistas privados sumado a la arbitrariedad en la tasación de las prendas y sus repercusiones sociales. Como resultado, se impulsó el desarrollo de la actividad prendaria bajo un marco estatal. Posteriormente, el 14 de febrero de 1920¹ se promulga el proyecto que luego evoluciona en la Dirección de Crédito Prendario a través del DFL 16 de 1986² como una institución con personalidad jurídica de derecho público y patrimonio propio, de duración indefinida, que se relaciona con el Poder Ejecutivo mediante el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, a través de la Subsecretaría del Trabajo.

En este contexto, se debe tener claridad que el crédito pignoraticio es el producto fundamental que cimienta el origen de DICREP. El crédito pignoraticio, por su naturaleza no bancaria, accesible y de rápida aprobación, ha sido históricamente una herramienta de apoyo para personas en situación de vulnerabilidad económica. A diferencia de los

¹ Decreto 6.465 del 20 de agosto de 1951 aprueba el Reglamento de préstamos de la Dirección General del Crédito Prendario, deroga el Decreto 2.144 Bis del 20 de agosto de 1920 de Hacienda que aprobó el Reglamento de la Ley N° 3.607 del 27 de febrero de 1920, que crea la Dirección General del Crédito Prendario.

² Se establece texto refundido, sistematizado y coordinado de la Dirección General del Crédito Prendario.

créditos tradicionales, este tipo de financiamiento no requiere historial crediticio ni garantías complejas, lo que lo convierte en una opción viable en contextos de urgencia.

En Chile y tal como se presentó en los párrafos anteriores, la Dirección General del Crédito Prendario (DICREP) cumple esta función desde hace más de un siglo, otorgando préstamos a cambio de bienes en prenda, principalmente joyas. Su rol se intensificó durante la pandemia, cuando amplios sectores de la población enfrentaron pérdida de ingresos y dificultades de acceso al sistema bancario tradicional.

1.3.1.2 Vacíos en la literatura y relevancia de la investigación

Se debe señalar que, el análisis del comportamiento institucional ante escenarios de crisis ha sido ampliamente estudiado a través de la Administración Pública y las Ciencias Políticas, especialmente en lo que respecta a la capacidad de adaptación de las instituciones financieras públicas. Muchos de los estudios han destacado la importancia de la resiliencia institucional³. En este contexto, la presente investigación relativa a los créditos pignoraticios como herramienta de inclusión financiera adquiere un valor significativo, particularmente en situaciones de emergencia como la pandemia de COVID-19. Al respecto existe una escasez de estudios centrados en instituciones públicas de crédito pignoraticio, puesto que en el ámbito financiero la literatura ha explorado principalmente instituciones bancarias que ajustan sus políticas de crédito ante crisis económicas, pero los estudios no se han enfocado en instituciones no bancarias como DICREP. Este vacío es particularmente relevante, dado el rol social que cumple esta entidad al ofrecer financiamiento accesible a personas en situación de vulnerabilidad económica.

Durante la pandemia de COVID-19, múltiples investigaciones documentaron los efectos macroeconómicos de la crisis, incluyendo la contracción del PIB, el aumento del desempleo y la reducción del consumo (OCDE, 2021; CEPAL, 2020). En este contexto, se ha observado un incremento en la demanda de mecanismos de financiamiento alternativo, como los créditos prendarios, aunque, tal como se ha mencionado, los estudios específicos sobre este fenómeno son limitados o escasos, lo que le otorga mayor peso al desarrollo de esta investigación.

³ Se entiende como la capacidad de adaptación de las organizaciones públicas ante situaciones de alta incertidumbre. Boin & Lodge (2020).

1.3.1.3 Enfoques similares en otros países y comparaciones con el caso chileno

1. Montes de piedad España

Los Montes de Piedad de España corresponden a instituciones de crédito prendario sin fines de lucro. Por otra parte, representan una de las instituciones más antiguas de crédito social. Éstas surgen alrededor del año 1702 como respuesta a la usura y exclusión financiera. Estas entidades, gestionadas por fundaciones como Monte Madrid o integradas en redes como Presea, ofrecen préstamos inmediatos a cambio de joyas como garantía, con condiciones transparentes y tasas de interés moderadas. Durante la pandemia, estas instituciones experimentaron un aumento en la demanda, especialmente por parte de personas afectadas por la pérdida de empleo o reducción de ingresos (Valdunciel Bustos, 2020). En la actualidad los Montes de Piedad siguen operando en España como una alternativa transparente y socialmente responsable, ofreciendo préstamos inmediatos con garantía prendaria, sin prácticas abusivas y con condiciones justas. El modelo español destaca por su agilidad operativa, su enfoque en la transparencia y su capacidad de adaptación digital, elementos que también se han observado en la evolución de la DICREP en Chile.

2. Casas de empeño de Perú

A diferencia del caso chileno, en Perú las casas de empeño son instituciones privadas cuya regulación está a cargo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Para operar legalmente las casas de empeño deben inscribirse en el “Registro de empresas y personas que efectúan Operaciones Financieras o de Cambio de Moneda” además de contar con licencia municipal. Con relación al funcionamiento de estas casas, es bastante similar al de DICREP: otorgan préstamos inmediatos a cambio de bienes muebles o inmuebles como garantía. El proceso incluye la tasación del bien, la firma de un contrato con condiciones de pago e intereses, y la posibilidad de recuperar el bien una vez saldada la deuda. En el contexto de pandemia, estas instituciones se convirtieron en una alternativa rápida de financiamiento para personas sin acceso al sistema bancario, aunque con menor regulación y control social que las instituciones públicas (Holguín Meneses, 2022).

Por último, y a diferencia de la DICREP, las casas de empeño peruanas operan con fondos propios, lo que puede implicar mayores tasas de interés y menor transparencia

en algunos casos. Sin embargo, su flexibilidad operativa y su presencia en zonas urbanas y rurales las convierten en actores relevantes del ecosistema financiero informal.

3. Casas de empeño de México

Las casas de empeño mexicanas tienen una larga tradición. En sus orígenes estas fueron inspiradas en los Montes de Piedad europeos. Las casas de empeño de México han desempeñado un papel crucial en la economía popular, proporcionando acceso a fondos inmediatos para sectores vulnerables.

Considerando la facilidad del acceso al crédito, durante la pandemia de COVID-19, las casas de empeño jugaron un papel clave como fuente de liquidez inmediata, especialmente para personas afectadas por la pérdida de empleo o ingresos. Es por ello por lo que la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) emitió lineamientos específicos para regular su funcionamiento durante la contingencia sanitaria, con el fin de asegurar que no se abusara de los precios y que se mantuvieran las medidas preventivas necesarias para evitar la propagación del virus (Infobae, 2020). Aún así, estas instituciones registraron un incremento del 40% en sus operaciones, reflejando la creciente demanda de financiamiento rápido y accesible durante la crisis sanitaria (Rodríguez, 2021).

1.3.1.4 Comparación con el caso chileno

Una vez abordadas las distintas casas de empeño, se puede señalar que al igual que los Monte de Piedad de España y las casas de empeño de Perú y México, DICREP cumple una función social esencial. No obstante, la “Tía Rica” presenta particularidades que la hacen única:

- Enfoque exclusivo en créditos pignoraticios, a diferencia de las casas de empeño que ofrecen una gama más amplia de productos.
- Dependencia directa del Estado, lo cual le otorga una estabilidad institucional pero también la expone a limitaciones presupuestarias y normativas.
- Cobertura nacional centralizada, mientras que las casas de empeño operan de forma descentralizada y los Montes de Piedad están integrados en redes regionales.

Al igual que sus contrapartes internacionales, DICREP enfrentó desafíos durante la pandemia. Sin embargo, la falta de estudios específicos sobre su comportamiento en este periodo representa un vacío al que esta investigación busca abordar y responder.

1.3.2 Enunciación del problema

La pandemia de COVID-19 ocasionó impactos significativos a nivel global, afectando múltiples dimensiones de la vida económica y social. En Chile, esta crisis sanitaria generó una profunda contracción económica, evidenciada en una caída del Producto Interno Bruto del 6,0% en 2020 y la pérdida de cerca de 1,5 millones de empleos. Esta situación incrementó la vulnerabilidad financiera de la población, especialmente en aquellos sectores históricamente menos bancarizados. Bajo esta arista, cobra relevancia examinar los impactos a nivel de las instituciones financieras y de crédito, puntualmente el efecto sobre los créditos pignoratícios de la Dirección General del Crédito Prendario (DICREP) Unidad Matriz, conocida como “Tía Rica”, durante el periodo 2019-2022.

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP), es una institución pública que otorga créditos pignoratícios a personas que entregan bienes en prenda. Esta entidad atiende a una población que, en su mayoría, recurre a este tipo de crédito como solución temporal a situaciones de urgencia económica. Sin embargo, los efectos de la pandemia y las medidas asociadas —confinamientos, restricciones de movilidad, pérdida de ingresos— pudieron haber influido directamente en la demanda y en las condiciones de otorgamiento de estos créditos.

Si bien es cierto que existe literatura que analiza el impacto de la pandemia sobre el sistema financiero en general, son escasos los estudios enfocados en cómo esta crisis afectó a los créditos pignoratícios, particularmente en instituciones públicas como la DICREP. Este vacío resulta relevante, ya que permite comprender cómo ciertos factores clave —como las tasas de interés aplicadas, los montos máximos otorgados, la distribución por género, de los solicitantes y el comportamiento de las solicitudes en general, entre otras— se vieron modificados antes, durante y después de la pandemia.

En consecuencia, el problema de investigación se centra en conocer de qué forma se vieron afectados los factores clave en el otorgamiento de créditos pignoratícios por parte de la DICREP en los distintos momentos del periodo 2019-2022, comprendiendo tres etapas: prepandemia (2019), pandemia (2020-2021) y postpandemia (2022). El eje

central de esta investigación no es analizar todos los procedimientos internos de la institución, sino que centrarse en el análisis del comportamiento de variables cuantitativas específicas asociadas al acceso y condiciones de este tipo de créditos.

Mediante este análisis se espera generar evidencia que permita evaluar si la pandemia tuvo un impacto positivo, negativo o neutro en los factores del crédito prendario, así como identificar posibles ajustes en las condiciones de otorgamiento implementadas por la institución durante el periodo de estudio.

1.3.3 Justificación disciplinaria

Desde el enfoque de las ciencias política y Administración pública, el estudio del comportamiento de las instituciones financieras públicas frente a escenarios de crisis constituye una línea de investigación fundamental para comprender la resiliencia institucional y la adaptabilidad operativa en contextos de alta incertidumbre. Es por ello que la Dirección General del Crédito Prendario (DICREP), al ser un organismo público orientado a otorgar financiamiento a personas en situación de vulnerabilidad, representa un caso emblemático para analizar, entendiendo cómo los factores clave de los procedimientos internos se ajustan ante situaciones de crisis, como lo fue la pandemia del COVID-19.

El crédito pignoraticio, por su naturaleza accesible y no bancaria, se transforma en una herramienta de inclusión financiera particularmente relevante en contextos de emergencia económica. En este sentido, su análisis desde una perspectiva disciplinar permite abordar no solo la eficiencia institucional, sino también aspectos de equidad, acceso y gestión del riesgo en entornos financieros no tradicionales. El enfoque en variables clave de los procedimientos internos como la tasa de interés o condonación, el comportamiento por género y los montos y plazos otorgados aporta evidencia empírica valiosa para las áreas de gestión pública, economía social y políticas de financiamiento inclusivo.

Adicionalmente, esta investigación contribuye al campo disciplinar al identificar las dinámicas de transformación institucional forzada, incluyendo digitalización, rediseño de protocolos y ajustes normativos. Estos elementos permiten enriquecer el conocimiento en torno a la gobernanza financiera pública, la administración del crédito en entornos de crisis, y los mecanismos de respuesta adaptativa de servicios estatales ante shocks externos.

Los resultados de esta investigación tienen un impacto directo en la formación académica y profesional de los estudiantes de la carrera de Ciencias Políticas y Administración Pública, especialmente en los cursos de Finanzas Públicas, Políticas Públicas, Reforma y Modernización del Estado, Gerencia Administrativa Pública, Organización del Estado y Gestión por Resultados en la Administración Local. En conjunto, estos espacios curriculares se benefician del análisis empírico y conceptual que ofrece esta investigación, fortaleciendo la comprensión de la función social del crédito prendario y su sostenibilidad futura, tanto en el ámbito académico como en la toma de decisiones en políticas públicas.

1.3.4 Antecedentes generales

La pandemia COVID-19 representó sin lugar a duda un desafío sin precedentes, no solo para nuestro país, sino que también para todos los Estados modernos, obligándolos a adaptar sus estructura, funcionamiento y procesos en tiempo récord.

Contextualizando, la OMS (Organización Mundial para la Salud) declaró la pandemia del COVID-19 el 11 de marzo de 2020. En Chile el primer caso confirmado fue el 3 de marzo de 2020 en la Región del Maule, mientras que desde el 7 de febrero se había decretado la alerta sanitaria por parte del gobierno (Ministerio de salud, 2020).

Es importante señalar que Chile destacó por su rápida respuesta sanitaria, implementando medidas como cuarentenas, cierre de fronteras y el “Plan Paso a Paso”. Como parte de la respuesta se desarrolló una estrategia de testeo masivo y un proceso de vacunación que comenzó en febrero de 2021, posicionándose como uno de los países con mayor cobertura de vacunación en América Latina⁴.

Esta situación de crisis sanitaria actuó como catalizador de reformas para el Estado chileno, sobre proyectos que ya estaban en discusión. De esta forma, se coordinaron respuestas transversales priorizando la digitalización de servicios públicos bajo la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado⁵.

DICREP no estuvo exenta de estas reformas que afectaron a los servicios públicos. Aunque, en el marco de la modernización, esta Institución no fue objeto de estudios específicos. Mas bien, la Institución se alineó con los principios de eficiencia, digitalización y enfoque ciudadano promovidos por el Estado, no siendo parte de los

⁴ MINSAL, 2021. Plan Nacional de Vacunación COVID-19. Gobierno de Chile.

⁵ Biblioteca del Consejo Nacional, 2019. Ley N.º 21.180 sobre Transformación Digital del Estado. <https://www.bcn.cl>

objetos de estudio en donde la modernización del Estado jugó un rol clave durante pandemia.

1.4 Pregunta de investigación

¿De qué forma se vieron afectados los factores clave de los procedimientos internos relativos al otorgamiento de créditos pignoraticios de DICREP⁶ como condonación y tasa de intereses, distribución de créditos por género, tope, plazos, y montos aprobados en los periodos prepandemia (2019), pandemia (2020-2021) y post pandemia (2022)?

1.5 Hipótesis

Los períodos pandémicos del COVID-19 influyeron en los factores claves de los procedimientos internos considerados por DICREP para el otorgamiento de créditos pignoraticios, lo que generó un aumento en las solicitudes y modificaciones en las condiciones de los créditos que se otorgaron.

1.6 Objetivos

1.6.1 Generales

Analizar el comportamiento de los factores clave de los procedimientos internos de la DICREP en torno al otorgamiento de Créditos Pignoraticios bajo un escenario de pre-pandemia-post Covid-19 (2019-2022).

1.6.2 Específicos

- Analizar la evolución del número y montos de créditos otorgados por DICREP en los periodos prepandemia, pandemia y post pandemia, para determinar el impacto de la crisis sanitaria en dichas variaciones.

⁶ Dirección de Crédito Prendario (DICREP), refiriéndose específicamente a la Unidad Matriz de esta Institución Gubernamental Chilena para los fines de esta investigación.

- Identificar si producto de situaciones generadas por pandemia como el confinamiento social se produjo cambios en los procedimientos internos de DICREP en el periodo bajo estudio.
- Comparar los factores claves en el otorgamiento de créditos pignoratícios (condonación y tasa de interés, monto, tope, distribución por género, plazo) de DICREP bajo el contexto Prepandemia, pandemia y post pandemia (2019-2022).

1.7 Limitaciones del estudio.

Con relación a las limitaciones de la investigación, surge una serie de aspectos que es importante contextualizar:

- **Temporalidad:** La investigación considera los periodos prepandemia, pandemia y postpandemia (2019-2022). Sin embargo, se debe tener en consideración que previo al inicio de la pandemia (2019) en Chile ocurrió el Estallido Social⁷ por tanto, la información a analizar podría contener este efecto para el período prepandémico. Por otra parte, si bien la delimitación del periodo 2019-2022 permite observar el comportamiento institucional de DICREP, no considera posibles efectos rezagados o ajustes posteriores al periodo cubierto en el estudio.
- **Delimitación geográfica:** La investigación considera la Unidad Matriz emplazada en Santiago de Chile como delimitación geográfica. En este sentido, se restringe la posibilidad de generalizar los hallazgos a otras regiones en donde pudo existir condiciones operativas diferentes.
- **Aspectos técnicos y metodológicos:** La presente investigación se basa en datos cuantitativos institucionales, limitando por tanto la incorporación de información cualitativa de los usuarios o funcionarios que pudiesen enriquecer la comprensión del fenómeno ocurrido en crisis sanitaria con DICREP.
- **Aspectos sociales y económicos:** Como parte de la investigación no se aborda variables como el desempleo, informalidad laboral u otro que pudiese influir en la cantidad de operaciones de los periodos a comparar relativas a los créditos pignoratícios de DICREP.

⁷ Movimiento social en Chile, en donde millones de personas en desacuerdo con el trato que durante décadas afectó a la población, salieron a las calles a manifestar su inconformidad, generando una revuelta social, a la que los medios denominaron “Chile Despertó”.

- Aspectos políticos e institucionales: Las directrices o decisiones adoptadas por DICREP durante la pandemia podrían estar influenciadas por directrices gubernamentales más amplias (como las medidas sanitarias de confinamiento, permisos de movilidad, entre otras), lo cual escapa al control analítico de esta investigación.

Capítulo II

2.1 Introducción al capítulo

Este capítulo tiene como finalidad establecer los fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan esta investigación. Como punto de partida, en el marco teórico conceptual se aborda el concepto de crédito pignoraticio, incluyendo definiciones provenientes de diversos autores, con el fin de delimitar su significado y comprender su funcionamiento como instrumento financiero, esto considerando que es un tipo de crédito poco común y desconocido por muchos. Posteriormente, se analiza la aplicación concreta de este tipo de crédito en el contexto chileno, destacando el rol exclusivo que cumple la Dirección General del Crédito Prendario (DICREP) como organismo estatal encargado de su otorgamiento. Luego, se incorpora una revisión del contexto macroeconómico y financiero asociado a la pandemia por COVID-19. En este marco, se introduce también una perspectiva de género, con el objetivo de examinar posibles desigualdades en el acceso a los créditos pignoraticios durante los distintos periodos analizados. Asimismo, se reflexiona sobre la resiliencia institucional y la capacidad de adaptación de DICREP frente a contextos de crisis, como elemento clave para comprender los cambios en sus procedimientos internos y su eficiencia administrativa.

En la segunda parte del capítulo se define la unidad de análisis de la investigación, centrada en los créditos pignoraticios otorgados por la Unidad Matriz de la DICREP entre los años 2019 y 2022, abarcando los periodos prepandemia, pandemia y postpandemia. Se presentan también las variables e indicadores seleccionados, junto con su operacionalización, lo que permite establecer una base clara para el análisis.

Por último, se expone el tipo de diseño adoptado en la investigación, seleccionando la de carácter cuantitativo, detallando las técnicas de producción de la información, tales como la revisión documental, el análisis de bases de datos institucionales, el análisis estadístico descriptivo y comparativo, y la triangulación temporal. El capítulo concluye con la presentación del plan de análisis, que sintetiza las estrategias empleadas para responder a la pregunta de investigación y contrastar la hipótesis planteada.

2.2 Marco teórico conceptual

2.2.1 Historia e Información de la Institución⁸

La incipiente industrialización y actividad salitrera, sumada a una agricultura detenida en su desarrollo son las características económicas de Chile a principios del siglo XX. En este contexto, la riqueza de la actividad minera es aprovechada sólo por unos pocos que tienen acceso al lujo que muchos aspiran, no obstante, los sectores obreros que son cada vez más numerosos soportan condiciones de vida paupérrimas.

Bajo este escenario surgen las predecesoras de “La Tía Rica”⁹. Locales de compra y venta denominados “agencias”, en donde se prestaba dinero a cambio de una prenda. Recurrentemente estos lugares eran visitados por las personas de escasos recursos cuando las emergencias económicas así lo demandaban, en donde dejaban ya sea una herramienta, un terno o una máquina de coser (previa tasación por el propietario de la agencia) y a cambio se les prestaba siempre una escasa cantidad de dinero, respaldada con el objeto en garantía. El préstamo se extendía por un determinado periodo y una vez culminaba el plazo si no se renovaba cancelando a tiempo los intereses adquiridos, la prenda era rematada al mejor postor o quedaba en manos del prestamista por la cancelación de una ínfima cantidad de dinero.

Ante la evidencia de abusos bajo este sistema de préstamos se comienza a gestar la idea de un organismo que cubriera la necesidad financiera para apuros económicos cotidianos, pero que fuera regulado por el Estado para garantizar una mayor equidad y justicia. Es de esta forma como en 1912 el diputado Francisco Huneeus Gana presenta una moción para crear la Caja de Crédito Popular, que otorgaría pequeños créditos, sin pretensión de lucro a los sectores de menores recursos, imitando lo que se hacía en Europa a través de los llamados “Montes de Piedad”.

El proyecto fue promulgado y a través de la Ley N°3.607 se crea la Caja de Crédito Popular el 14 de febrero de 1920. Posteriormente en 1935, se estableció el monopolio del crédito prendario a través de la Ley N°5.705, fortaleciendo la institución creada y eliminando de raíz los abusos y actividades usureras que se mantenían aún.

⁸ Información obtenida del sitio oficial de DICREP: www.dicrep.cl

⁹ Nombre coloquial con el que se le conoce a la Dirección de Crédito Prendario (DICREP).

2.2.1.2 “La Tía Rica”

Durante los primeros años de la Caja de Crédito Popular las personas sentían vergüenza de tener que recurrir a solicitar dinero, es por esta razón que al ser consultados por sus cercanos sobre cómo conseguían la plata que les era tan esquiva y nadie les quería prestar, los aludidos respondían que se lo había dado un pariente millonario que o se apiadaba de ellos o les dejaba una herencia y generalmente era una tía, es entonces como popularmente surge el nombre de “La Tía Rica”, nombre que se mantiene hasta el día de hoy.

Ya en la década del 50 se reforma la Caja y pasa a su denominación actual de Dirección General de Crédito Prendario, DICREP.

Hacia los años 70, la inestabilidad económica y los difíciles momentos políticos generaron que la institución sufriera un descenso en el nivel de sus operaciones, traducido en pérdida de presencia nacional y patrimonio institucional, estancando el proceso de crecimiento y modernización que no se pudo poner en marcha hasta el retorno de la democracia.

A partir de los 90 DICREP vuelve a alcanzar una connotación relevante en cuanto a su impacto social y financiero, retomando el proceso de modernización y la lucha por la eficiencia.

2.2.1.3 Misión

DICREP es una institución del Estado, de carácter económico y social cuya finalidad es otorgar crédito prendario de forma simple y oportuna, resguardando debidamente las especies entregadas en garantía. De igual forma, actúa en apoyo del Estado en remates fiscales y como órgano auxiliar de la administración de Justicia en la implementación de las acciones que le son demandadas. Lo anterior se enmarca en los procesos de gestión modernos, eficientes, transparentes, de clara orientación a usuarios y usuarias, incorporando enfoque de género.

2.2.1.4 Visión

Ser una institución pública reconocida por su orientación solidaria, acogedora y de calidad en los productos y servicios que entrega, para ello nos planteamos otorgar el crédito más conveniente del mercado, asegurar el acceso a los mismos y ser un modelo de institución pública en calidad de servicios, todo en base a un proceso de modernización institucional permanente, de reconocimiento a las personas que la componen y que por su intermedio contribuye al desarrollo económico y social del país.

2.2.2 Créditos Pignoraticios

Este tipo de créditos, conocidos también como créditos prendarios, corresponden a una modalidad de financiamiento en donde el deudor entrega un bien mueble como garantía real al acreedor. Este último lo mantiene en custodia hasta que se cumpla el plazo pactado. La particularidad que tiene esta forma de financiamiento es que, en caso de incumplimiento, el prestador del dinero (acreedor) tiene el derecho a ejecutar la garantía (disponer del bien mueble), generalmente a través de venta o subasta pública.

Distintos autores definen este concepto de la siguiente forma:

- i) Álvaro de la Helguera y García: “El crédito es la anticipación de valores mediante la seguridad del reembolso. En el caso del crédito pignoraticio, esta seguridad se materializa en la entrega de un bien mueble con garantía”.
- ii) Liliana Morales y Álvaro Yañez (SBIF, Chile): “En el contexto de las microfinanzas, los créditos pignoraticios representan una herramienta clave para facilitar el acceso al financiamiento de sectores excluidos del sistema bancario tradicional, mediante garantías reales de fácil ejecución”.
- iii) Guillermo Westreicher y Andrés Sevilla Arias: “El crédito pignoraticio es aquel que se otorga a cambio de un objeto como garantía. El beneficiario debe entregar en custodia un bien mueble, denominado prenda, que respalda el cumplimiento del préstamo”.

2.2.2.1 Aplicación del concepto “Crédito Pignoraticio” en el caso chileno

En Chile, los créditos pignoraticios reflejan una presencia significativa en el ámbito del crédito popular y las microfinanzas. El único organismo autorizado en el país para otorgar créditos pignoraticios es DICREP, institución pública dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Su principal función es otorgar préstamos en dinero a cambio de una prenda, generalmente joyas u objetos de valor, que quedan en custodia como garantía del crédito.

Entre las características que se pueden apreciar en el caso chileno respecto al crédito pignoraticio, está lo siguiente:

- Acceso universal y sin evaluación crediticia: cualquier persona mayor de edad puede acceder al crédito presentando su cédula de identidad y un objeto de valor.

- Tasa de interés regulada por el Estado, significativamente más baja que la del mercado informal.
- Remates públicos: en caso de no pago, los objetos empeñados pueden ser subastados públicamente, con posibilidad de recuperar el excedente si el bien se vende por más del monto adeudado.

DICREP, en este sentido, cumple un rol social y anticíclico, considerando que permite que personas de bajos ingresos o sin acceso al sistema financiero tradicional obtengan liquidez inmediata sin recurrir a prestamistas informales. Desde una perspectiva económica, este tipo de intervención estatal se vincula con el enfoque keynesiano, que propone que en momentos de contracción el Estado debe actuar para sostener la demanda agregada y mitigar los efectos del ciclo económico. Entonces se podría señalar que DICREP no solo cumple una función social, sino que también opera como un mecanismo anticíclico que contribuye a amortiguar los efectos de las recesiones. Por tanto, su existencia podría resultar clave en escenarios de tensión económica ya que puede ser una herramienta eficaz para enfrentar la pérdida de ingresos en los sectores más vulnerables, lo que se traduciría en una respuesta estatal eficaz frente a la denominada fragilidad financiera por la pérdida de ingresos y el aumento de la incertidumbre.

2.2.2.2 Contexto macroeconómico y financiero de la pandemia

Es de conocimiento general que el impacto de la pandemia en el sistema financiero y en la economía chilena ha sido significativo. Al respecto, el Banco Central de Chile (2021) destaca que la crisis sanitaria provocó una contracción económica sin precedentes, afectando tanto a empresas como a los hogares de la ciudadanía. En este sentido, la deuda de los hogares y de las empresas experimentó variaciones importantes, generando riesgos adicionales para la estabilidad financiera (Diario Financiero, 2021). Bajo este escenario, la Dirección General de Crédito Prendario (DICREP) desempeñó un rol crucial al ofrecer créditos pignoratícios a personas en situación de vulnerabilidad económica. No obstante, es necesario abordar de qué forma se vieron afectados los factores claves relativos al crédito pignoratício ofrecido por DICREP. Ya se ha señalado previamente que, a diferencia de los productos de créditos habituales, los créditos pignoratícios que ofrece DICREP no requieren de historial crediticio, ni de garantías, siendo accesibles y de rápida aprobación. Por tanto, se puede presumir que el rol de la institución se intensificó durante la crisis sanitaria considerando la pérdida de ingresos que sufrieron amplios sectores de la población. He ahí la

importancia de saber cómo se comportaron los factores claves asociados al crédito pignoraticio en los periodos de prepandemia, pandemia y post pandemia.

2.2.2.3 Perspectiva de género en el acceso al crédito

Una de las preocupaciones persistentes en el sistema financiero son las brechas de género en el acceso al crédito. Con relación a ello, el Informe de Género en el Sistema Financiero 2021 de la CMF revela que las mujeres enfrentan mayores dificultades para acceder a financiamiento en comparación con los hombres. Por otra parte, estudios como el MIPP (2021) destacan la discriminación de género en el mercado de créditos de consumo. Para el caso bajo estudio, en los créditos pignoraticios de DICREP es sumamente relevante analizar cómo se distribuyen estos préstamos por género y si existen diferencias significativas en las condiciones de acceso o si el porcentaje de personas que accede al crédito tienen predominancia femenina. Analizar estos aspectos, permitirá también entender el comportamiento de la población en situaciones de crisis y obtener conclusiones interesantes al respecto.

2.2.2.4 Resiliencia Institucional y Adaptación en Contextos de Crisis

Christensen (2016) destaca la importancia de la resiliencia social – ecológica y la sostenibilidad basada en la biosfera. Por otro lado, la resiliencia institucional se relaciona con la capacidad de las organizaciones para adaptarse y responder eficazmente a situaciones de crisis. Por su parte, Boin & Lodge (2020) definen la resiliencia organizacional como una meta, capacidad que permite a las instituciones enfrentar desafíos y mantener su funcionamiento esencial. Para el caso de DICREP, se observaron ajustes operativos y normativos durante la pandemia, como la condonación de intereses moratorios (Ley N° 21.471, 2022) y el aumento en el monto máximo de los créditos (La Tercera, 2022). Estos cambios reflejan la capacidad que tuvo la institución para adaptarse a un contexto de alta incertidumbre.

2.3 Marco de referencia

En general, el crédito pignoraticio otorgado por la Dirección de crédito Prendario en Chile ha sido un concepto poco revisado e investigado. Pese a su relevancia social y larga trayectoria institucional las investigaciones desde una mirada crítica, comparada y estructural son prácticamente inexistentes o escasas. Es por esto por lo que elaborar un marco de referencia conlleva un desafío importante. Con este precedente, y para

construir este marco referencial se articulan tres dimensiones claves: modelos institucionales comparados, modernización del Estado y equidad en el acceso al financiamiento. La presente investigación sugiere un análisis del crédito pignoraticio como instrumento de inclusión financiera en contextos de vulnerabilidad económica, sin embargo, no profundiza en esta idea, más bien en el comportamiento de los factores clave del otorgamiento de este tipo de créditos que es el caso de estudio. Por otra parte, esta investigación sugiere también una articulación con el proceso de modernización del Estado, entendiendo esta como una transformación estructural que busca mejorar la eficiencia, transparencia y pertinencia de las instituciones públicas frente a las demandas ciudadanas.¹⁰ Con la finalidad de elaborar este marco referencial, se toma como base el estudio de Padilla Salinas (2012), puesto que constituye un antecedente clave al caracterizar a DICREP como una institución representativa del “Estado Tradicional Presionado”, es decir, una organización pública con estructuras heredadas que enfrentan exigencias de modernización pese a no contar con los recursos y el marco normativo adecuado. Lo anterior queda en evidencia si se presta atención a elementos como la baja capacidad de innovación, la limitada cobertura territorial, pero, sobre todo, la dificultad de DICREP para focalizar sus servicios en los sectores de menores ingresos a pesar de su mandato legal.

2.3.1 Modelos Institucionales Comparados

Como bien se ha expuesto en párrafos anteriores, el modelo chileno, desde una perspectiva comparada contrasta con experiencias internacionales que han optado por esquemas más flexibles y competitivos.

El caso de la Caja Metropolitana de Lima (Perú), operando como sociedad anónima municipal sin monopolio legal, ha logrado diversificar su cartera de productos financieros, incluyendo créditos hipotecarios y créditos pignoratícios (prendarios), adaptándose con agilidad a las dinámicas del mercado. Su estructura le ha permitido mantener una vocación social sin sacrificar eficiencia operativa.

Por otra parte, el Nacional Montes de Piedad de (México) corresponde a otro modelo relevante a considerar. Si bien corresponde a una Institución privada sin fines de lucro, mantiene una fuerte vocación social, con más de 8 millones de clientes atendidos anualmente y una tasa de recuperación de prendas superior al 80%(8 de cada 10

¹⁰ Waissbluth, M., & Inostroza, J. (2006). La reforma del Estado en Chile 1990–2005. Universidad de Chile.

empeños el cliente lo recupera). El éxito de esta casa de empeños se basa en una estrategia de expansión territorial, innovación tecnológica y campañas de marketing que han contribuido a desestigmatizar el crédito prendario.

Tanto el caso de Perú como el de México contrastan con el esquema chileno, donde DICREP desde 1935 ostenta un monopolio legal (Ley N°5.705). Este diseño institucional ha sido objeto de críticas por limitar el desarrollo del crédito prendario y generar distorsiones, como la proliferación de casas de compra de oro que simulan operaciones de crédito a través de contratos de retroventa¹¹. Los ejemplos señalados previamente permiten visualizar que la existencia de un monopolio estatal no es condición necesaria para garantizar el acceso equitativo al crédito. Por el contrario, el hecho de que exista una competencia regulada puede fomentar la eficiencia, mejorar la calidad del servicio y ampliar la cobertura.

2.3.2 Modernización del Estado y eficiencia institucional

Entendiendo la Modernización del Estado como un proceso estructural orientado a mejorar la transparencia, pertinencia de las instituciones públicas y la eficiencia, se convierte en un eje transversal de esta investigación. Puesto que como bien plantea Oszlak (2001)¹² modernizar no es solo digitalizar, sino redefinir el rol del Estado frente a una ciudadanía que exige servicios accesibles, adaptados y con valor público, es decir, no puede reducirse a la adopción de tecnologías o a la mejora de procesos internos. Por lo tanto, se puede señalar que, implica una profunda revisión del rol que deben cumplir las instituciones públicas en un entorno cambiante, donde la ciudadanía demanda cada vez con mayor fuerza estos servicios accesibles, que se adapten a sus necesidades y sean tanto eficientes como transparentes.

Por su parte, Padilla Salinas (2012) caracteriza a DICREP como una institución del “Estado Tradicional Presionado”: estructuras heredadas que enfrentan exigencias de modernización sin contar con los recursos ni el marco normativo adecuado. Esto se evidencia en su baja capacidad de innovación, limitada cobertura territorial y dificultades para focalizar sus servicios en los sectores de menores ingresos, a pesar de su mandato legal.

¹¹ Padilla Salinas, M. C. (2012). Valor público, rol del Estado y diagnóstico institucional en la Dirección de Crédito Prendario “DICREP” [Tesis de Magíster, Universidad de Chile], 89-128.

¹² Oszlak, O. (2001). La modernización del Estado en América Latina. San José: Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP).

2.3.3 Equidad en el acceso al financiamiento

La equidad en el acceso al crédito es un principio rector de las políticas públicas en contextos de vulnerabilidad económica. Como propone Stiglitz (2001)¹³, el Estado debe intervenir allí donde el mercado falla, pero su intervención debe ser eficaz, focalizada y evaluada en función del valor público que genera. En sus palabras: “Si bien los mercados están en el centro de la economía, los gobiernos deben desempeñar un papel importante. La cuestión es de equilibrio, y dónde se sitúe ese equilibrio puede depender del país, de la capacidad de su gobierno y del desarrollo institucional de sus mercados” (Stiglitz, 2001, p. 48). Profundizando en lo propuesto por el autor, en su texto *Regulación y fallas* (2009)¹⁴ complementa indicando que la intervención del Estado no puede ser arbitraria ni generalizada, sino que debe ser selectiva, eficaz y focalizada, orientada a corregir las imperfecciones estructurales que impiden una asignación eficiente de recursos y una mejora del bienestar social. En sus palabras, “una economía de mercado con imperfecciones en la información, en los mercados de capital y en la competencia viola los principios de la economía del bienestar, al no permitir mejorar a algunos sin desmejorar a otros”. Por ello, Stiglitz defiende que el Estado debe concentrar su acción en aquellos frentes donde los resultados del mercado no son socialmente deseables, como la producción de bienes públicos, la corrección de externalidades y la mitigación del desempleo. Esta visión se articula con el concepto de valor público, en tanto que la intervención estatal debe ser evaluada no solo por su eficiencia económica, sino por su capacidad de generar bienestar colectivo y equidad.

En este sentido, el crédito pignoraticio estatal debe ser revisado no solo como un servicio financiero, sino como una política pública que contribuye a la equidad, la resiliencia económica y la dignidad de los sectores excluidos. La perspectiva de género, abordada en el marco conceptual, también se articula aquí como dimensión crítica para evaluar el impacto distributivo de este instrumento.

¹³ Stiglitz, J. (2001). Redefining the role of the state. *World Economics*, 2(3), 45–86.

¹⁴ Stiglitz, J. (2009). *Regulación y fallas*. En D. Moss & J. Cisternino (Eds.), *New perspectives on regulation*. Cambridge: The Tobin Project. (Traducción al español por Alberto Supelano, publicada por Universidad Externado de Colombia, 2010).

2.4 Metodología de investigación

2.4.1 Perspectiva metodológica

En el establecimiento de la perspectiva metodológica se debe considerar que el estudio se centra en el análisis de factores clave del crédito pignoraticio otorgado por la Dirección General del Crédito Prendario (DICREP), en su Unidad Matriz, durante los periodos de prepandemia, pandemia y postpandemia (2019–2022). En vista de ello, se puede señalar que la perspectiva metodológica que orienta esta investigación se fundamenta en el paradigma positivista.

La definición del paradigma positivista corresponde a una forma de entender y estudiar la realidad que se basa en la idea de que los fenómenos sociales pueden observarse, medirse y explicarse de manera objetiva, tal como ocurre en las ciencias naturales. Entre sus características claves están la objetividad, medición precisa, sistematización de datos empíricos y generalización.

Este enfoque resulta pertinente puesto que la presente investigación se centra en el análisis de factores claves del crédito pignoraticio, tal como se ha mencionado previamente. Desde esta perspectiva, se asume que la realidad social puede ser observada, medida y explicada a través del uso de herramientas estadísticas, con lo cual se puede identificar patrones, variaciones y correlaciones entre las variables como género, monto del crédito, plazo, tasa de interés (condonación de intereses), y cantidad de operaciones. La elección de este enfoque responde a la necesidad de evaluar el comportamiento y eficiencia institucional de DICREP en un contexto de crisis, utilizando evidencia empírica para sustentar conclusiones válidas y replicables.

La presente investigación se inscribe en una lógica deductiva, esto porque parte con una hipótesis general sobre el impacto de la pandemia en los créditos pignoraticios, la que será contrastada con datos concretos obtenidos de registros administrativos. Por lo que esta lógica permite establecer relaciones causales y/o correlacionales entre los factores analizados, fortaleciendo la validez interna del estudio.

También, se reconoce que el análisis de una institución pública como DICREP exige una mirada crítica sobre su capacidad de respuesta ante escenarios de alta incertidumbre. Es por ello que, la perspectiva metodológica adoptada no solo busca describir tendencias, sino también evaluar el grado de adaptación institucional frente a los desafíos derivados de la crisis sanitaria, en coherencia con el principio de modernización del Estado.

Por último y para sintetizar, se puede señalar que la perspectiva metodológica de esta investigación se articula con un enfoque cuantitativo, una lógica deductiva y una orientación analítica que busca aportar evidencia empírica para comprender el rol de DICREP como instrumento de inclusión financiera en contextos de crisis, desde una mirada crítica y situada en el marco de la modernización del Estado.

2.4.2 Tipo de diseño

Considerando la naturaleza de la investigación y los objetivos planteados se puede señalar que la presente investigación adquiere un enfoque cuantitativo que es predominante. Lo anterior se sustenta en que se realizará análisis de datos numéricos y medibles en la identificación de patrones, variaciones y tendencias en el comportamiento de factores claves relativos a los créditos pignoratícios otorgados por la DICREP durante los periodos prepandemia, pandemia y postpandemia (2019-2022). Este tipo de diseño cuantitativo permite una evaluación objetiva y sistemática de variables clave como la tasa de interés, los montos otorgados, la distribución por género y la cantidad de créditos, entre otros, utilizando registros administrativos y bases de datos institucionales como fuente principal de información. La elección del enfoque cuantitativo en este caso facilita la formulación de conclusiones considerando las variables claves que se abordan en el estudio. La coherencia metodológica reflejada en la operacionalización de las variables, han sido definidas con claridad conceptual y traducidas en indicadores específicos, medibles y comparables. Esta estructura permite establecer relaciones causales y/o correlacionales entre los factores analizados, fortaleciendo la validez interna del estudio y asegurando que los resultados obtenidos respondan de manera precisa a la pregunta de investigación e hipótesis formuladas.

2.4.3 Unidad de análisis y tipo de muestra

La investigación presentada en este informe considera la siguiente unidad de análisis:

- Créditos Pignoratícios otorgados por la Unidad Matriz de DICREP en periodos de prepandemia, pandemia y postpandemia.

Las razones que motivan la elección son las siguientes:

- Relevancia institucional como organismo público que otorga financiamiento a personas en situación de vulnerabilidad.

- Carácter cuantificable de los créditos pignoratícios como unidad de análisis y por representar directamente los efectos de los procedimientos internos de la institución frente a un contexto de crisis.
- Mediante esta unidad de análisis es posible observar y medir variables clave como la tasa de interés aplicada, montos otorgados, distribución por género de los solicitantes y la cantidad total de créditos otorgados en cada periodo.

Se debe considerar además que, dado que el periodo a analizar corresponde a prepandemia, pandemia y post pandemia, se justifica la elección de esta institución DICREP considerando el rol activo durante la crisis sanitaria del COVID-19. Asimismo, se considera pertinente delimitar el análisis a la Unidad Matriz de la DICREP, ya que concentra un volumen representativo de operaciones y permite acceder a datos sistematizados y comparables. Esta definición permite mantener la coherencia metodológica con el enfoque cuantitativo del estudio, facilitando la recolección de datos objetivos y la aplicación de técnicas estadísticas para el análisis de tendencias y variaciones en los factores clave del crédito prendario antes, durante y después de la pandemia.

2.4.4 Técnicas de producción de la información

Dado que esta investigación adopta un enfoque cuantitativo como se ha señalado previamente, las técnicas de producción de la información se orientarán a la recolección y análisis de datos numéricos provenientes de fuentes institucionales oficiales. Estas técnicas permitirán observar, medir y comparar los factores clave del crédito pignoratício otorgado por la Unidad Matriz de la DICREP durante los periodos de prepandemia (2019), pandemia (2020-2021) y postpandemia (2022).

2.4.4.1 Revisión documental y análisis de bases de datos institucionales

Se utilizarán registros administrativos proporcionados por DICREP, específicamente de su Unidad Matriz. Los registros incluyen la siguiente información:

- Cantidad total de créditos otorgados por año.
- Montos promedio y totales de los préstamos.
- Tasas de interés aplicadas y/o condonación de intereses.
- Distribución de crédito por género.
- Plazos de los créditos.

De esta forma, utilizando esta técnica se podrá acceder a información sistematizada, confiable y comparable, facilitando el análisis de tendencias y variaciones en los factores clave definidos.

2.4.4.2 Análisis estadístico descriptivo y comparativo

A través de herramientas estadísticas básicas se procesarán los datos recolectados. Es decir, mediante media, mediana, desviación estándar, porcentajes y análisis comparativos de estas herramientas estadísticas entre los tres periodos definidos. Esta técnica permitirá:

- Identificar patrones de comportamiento en los créditos pignoraticios.
- Comparar la evolución de los factores clave antes, durante y después de la pandemia.
- Evaluar posibles correlaciones entre variables como género, monto y tasa de interés.

2.4.4.3 Triangulación temporal

Se considera importante este ítem de triangulación temporal como parte del procesamiento de datos asociado a esta investigación. En vista de ello, se aplicará la técnica de análisis longitudinal, en donde se considerará tres momentos clave: prepandemia (2019), pandemia (2020-2021) y postpandemia (2022). Gracias a esta técnica se podrá observar la evolución de los procedimientos internos de la DICREP en respuesta a un contexto de crisis sanitaria y económica, fortaleciendo la validez interna del estudio.

Adicionalmente, se utilizará la técnica de presentar la información mediante tablas y gráficos. La finalidad de esta técnica será facilitar el análisis y presentación de la información de forma que permita sustentar las conclusiones.

2.5 Plan de análisis

A continuación, se detalla el plan de análisis cuyo propósito es operacionalizar los objetivos de investigación definidos en esta tesis, orientados a comprender el comportamiento de los factores clave en el otorgamiento de créditos pignoraticios por parte de la Dirección General del Crédito Prendario (DICREP), específicamente en su Unidad Matriz, durante los periodos prepandemia (2019), pandemia (2020–2021) y postpandemia (2022).

En consideración a que se ha adoptado un enfoque cuantitativo, para este plan se estructura en torno a variables observables y medibles, tales como la tasa de interés aplicada, los montos otorgados, la distribución por género de los solicitantes y la cantidad total de créditos emitidos con la finalidad de facilitar el análisis. Estas variables permiten evaluar de manera objetiva los efectos que el contexto sanitario y económico generado por la pandemia del COVID-19 pudo haber tenido sobre los procedimientos internos de la institución.

La tabla que se presenta a continuación sintetiza este plan de análisis, detallando los objetivos específicos, las variables involucradas, las técnicas analíticas a emplear, las fuentes de datos correspondientes y los resultados esperados para cada caso.

Objetivo del análisis	Técnica de análisis	Fuente de datos	Resultado esperado
Analizar la evolución del número de créditos y montos otorgados en los tres periodos	Análisis descriptivo y comparativo por año	Base de datos administrativa DICREP Unidad Matriz (2019–2022)	Identificar aumentos o disminuciones en la demanda de créditos
Evaluar el comportamiento de los montos promedio otorgados	Cálculo de promedios y comparación interanual	Registros financieros DICREP Unidad Matriz obtenidos en la Base de datos	Detectar variaciones en los montos según contexto sanitario
Observar la evolución de la tasa de interés aplicada y/o condonación de intereses	Análisis de tendencia y comparación por periodo	Informes institucionales DICREP	Determinar si hubo ajustes en la política de tasas y/o condonaciones
Analizar la distribución de créditos por género	Distribución porcentual y análisis comparativo	Base de datos de usuarios DICREP Unidad Matriz	Identificar cambios en el acceso según género
Relacionar los cambios en variables clave con el contexto pandémico	Análisis correlacional y gráfico de tendencias	Datos consolidados DICREP Unidad Matriz (2019–2022)	Establecer relaciones entre contexto y comportamiento institucional

2.6 Operacionalización de variables

Como parte de la investigación en curso se considerará las siguientes variables en las que se basará el trabajo investigativo:

- I. La pandemia COVID-19, considerando los periodos Pre-pandemia, pandemia y Post pandemia.

- II. Los factores clave de los procedimientos internos de DICREP asociados al Crédito Pignoraticio
- III. Modernización del Estado que afecta la gestión y procedimientos internos de DICREP.

Las variables mencionadas se abordarán acorde a las siguientes características:

N°	Variable	Tipo	Descripción conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
I	Pandemia COVID-19, considerando los periodos Pre-pandemia, pandemia y Post pandemia.	Independiente	Corresponde a una crisis sanitaria global causada por el virus SARS-CoV-2, que se propagó velozmente a partir de finales de 2019. Esta crisis puso en riesgo la sostenibilidad de numerosas organizaciones a nivel mundial, afectando y transformando profundamente áreas como la economía, la salud pública, instituciones gubernamentales, dinámicas sociales, entre otras.	Considerar los efectos observables sobre el impacto de las medidas tomadas por la organización motivo de estudio, respecto a la pandemia por Covid19, en las condiciones específicas del crédito pignoraticio y cómo estas han afectado los procedimientos habituales de la institución.	Efecto sobre los procedimientos internos de la Dicrep en el otorgamiento de créditos pignoraticios.	Periodos de análisis: Prepandemia (2019), Pandemia (2020-2021), Postpandemia (2022). Con foco en: - Cambio en las condiciones del otorgamiento del crédito. - Automatización o digitalización de procesos en pandemia.
II	Factores clave de los procedimientos internos de DICREP asociados al Crédito Pignoraticio.	Dependiente	Corresponde a políticas, normas y acciones detalladas que definen cómo se realizan las actividades dentro de la organización. Estos procedimientos aseguran que las tareas se lleven a cabo de manera eficiente, consistente y conforme a las leyes y reglamentos. Son clave para la gestión interna y el cumplimiento de los objetivos de la institución.	Evaluar los cambios percibidos y/o implementados en los procedimientos internos de la DICREP relacionados con el otorgamiento del crédito pignoraticio, a raíz de la pandemia por COVID-19. Considera modificaciones en normas, tiempos, uso de tecnología y protocolos de atención.	Adaptación / transformación operativa de la Institución DICREP frente a la pandemia.	Factores clave del otorgamiento de créditos pignoraticios: -Montos de interés - Distribución por género - Condonación de intereses - Plazos - Cantidad de préstamos
III	Modernización del Estado que afecta la gestión y procedimientos internos de DICREP.	Interviniente	Grado en que el Estado ha adoptado tecnologías, normativas y prácticas administrativas modernas que influyen en el acceso y gestión de créditos.	Evaluación de Implementación tecnológica y eficiencia administrativa en DICREP durante el período en estudio.	Gestión pública	Nivel de modernización del Estado: - Digitalización de procesos - Eficiencia administrativa

2.7 Instrumentos de producción de la información

En coherencia y concordancia con el enfoque cuantitativo adoptado en esta investigación, se emplearon como fuente primaria registros administrativos institucionales como instrumentos de producción de la información. Esto porque dichos registros contienen información estructurada sobre montos otorgados, tasas de interés, condonación de intereses, distribución por género y cantidad de créditos en los periodos definidos (2019-2022).

Los datos obtenidos se procesarán mediante técnicas estadísticas descriptivas y comparativas, utilizando indicadores como media, mediana, desviación estándar y porcentajes. Con ello se podrá identificar patrones de comportamiento y variaciones significativas o no entre los tres periodos analizados: prepandemia, pandemia y postpandemia.

Por último, al utilizar la técnica de triangulación temporal como herramienta de validación interna, permitirá observar la evolución de los procedimientos institucionales en respuesta a la crisis sanitaria.

La presentación de los resultados se complementará con el uso de gráficos y tablas, con el fin de facilitar la interpretación visual de las relaciones y tendencias entre las variables. Considero que con el apoyo en conjunto de estos instrumentos de producción de la información se puede asegurar la solidez y rigurosidad del análisis y de las conclusiones que derivaran de este estudio.

2.7.1 Verificación de la operacionalización de variables

Se confirmará la aplicación de variables definidas en el capítulo metodológico, que se sintetiza en:

Variable	Indicadores
Independiente	Periodos de análisis: Prepandemia (2019), Pandemia (2020-2021), Postpandemia (2022).
Dependiente	Factores clave del otorgamiento de créditos pignoraticios: - Montos - Tasas de interés - Distribución por género - Condonación de intereses - Plazos - Cantidad de préstamos
Interviniente	- Modernización del Estado

2.7.2 Procedimientos y definición de criterios para contrastar la hipótesis

Se realizará verificación de que cada indicador cuente con datos disponibles en los registros oficiales de DICREP y documentos normativos del periodo analizado. Es importante destacar que la información específica a analizar y que permitirá obtener los resultados ha sido solicitada mediante el portal de transparencia.

Los criterios para la aceptación / rechazo de la hipótesis propuesta serán:

- De observar un cambio significativo en los factores clave (montos, tasas, condonación, distribución por género, cantidad) entre los periodos revisados, se aceptará la hipótesis.
- Si no se evidencian variaciones relevantes, se rechazará.
- En caso de que se observen variaciones en algunos factores clave, pero estas no sean consistentes en todos los indicadores analizados se considerará una aceptación parcial de la hipótesis. Esto implica que la hipótesis se valida parcialmente, reconociendo que los resultados muestran tendencias relevantes, aunque no generalizadas.

2.7.3 Plan de contrastación

Como parte del plan de contrastación se define lo siguiente:

- Comparación de indicadores por periodo.
- Análisis de tendencias a través de gráficos.
- Aplicación de pruebas estadísticas para determinar significancia.

Capítulo III

3.1 Introducción al capítulo

En este capítulo se presenta el análisis de datos que fueron aportados por DICREP Unidad Matriz para el requerimiento levantado a través del portal de transparencia y los resultados obtenidos en concordancia con los objetivos específicos que se plantearon en esta investigación. Se desarrolla el plan de análisis definido en el capítulo previo (II), verificando la operacionalización de las variables y contrastando la hipótesis central que fue definida: “Los períodos pandémicos del COVID-19 influyeron en los factores claves de los procedimientos internos considerados por DICREP para el otorgamiento de créditos pignoratícios, lo que generó un aumento en las solicitudes y modificaciones en las condiciones de los créditos que se otorgaron”.

Los datos serán procesados y comparados para los tres periodos bajo investigación y sus resultados servirán para contrastar la hipótesis, por tanto, en esta sección se identifica también cuáles serán los criterios de aceptación o rechazo de la hipótesis basado en los resultados.

3.2 Desarrollo

3.2.1 Análisis Descriptivo y Comparativo

El análisis de la información que se presenta en esta sección se orienta a responder la pregunta de investigación contrastando la hipótesis propuesta. Con este objetivo, se aplica un enfoque descriptivo y comparativo, considerando los periodos definidos: Prepandemia (2019), Pandemia (2020-2021) y Postpandemia (2022).

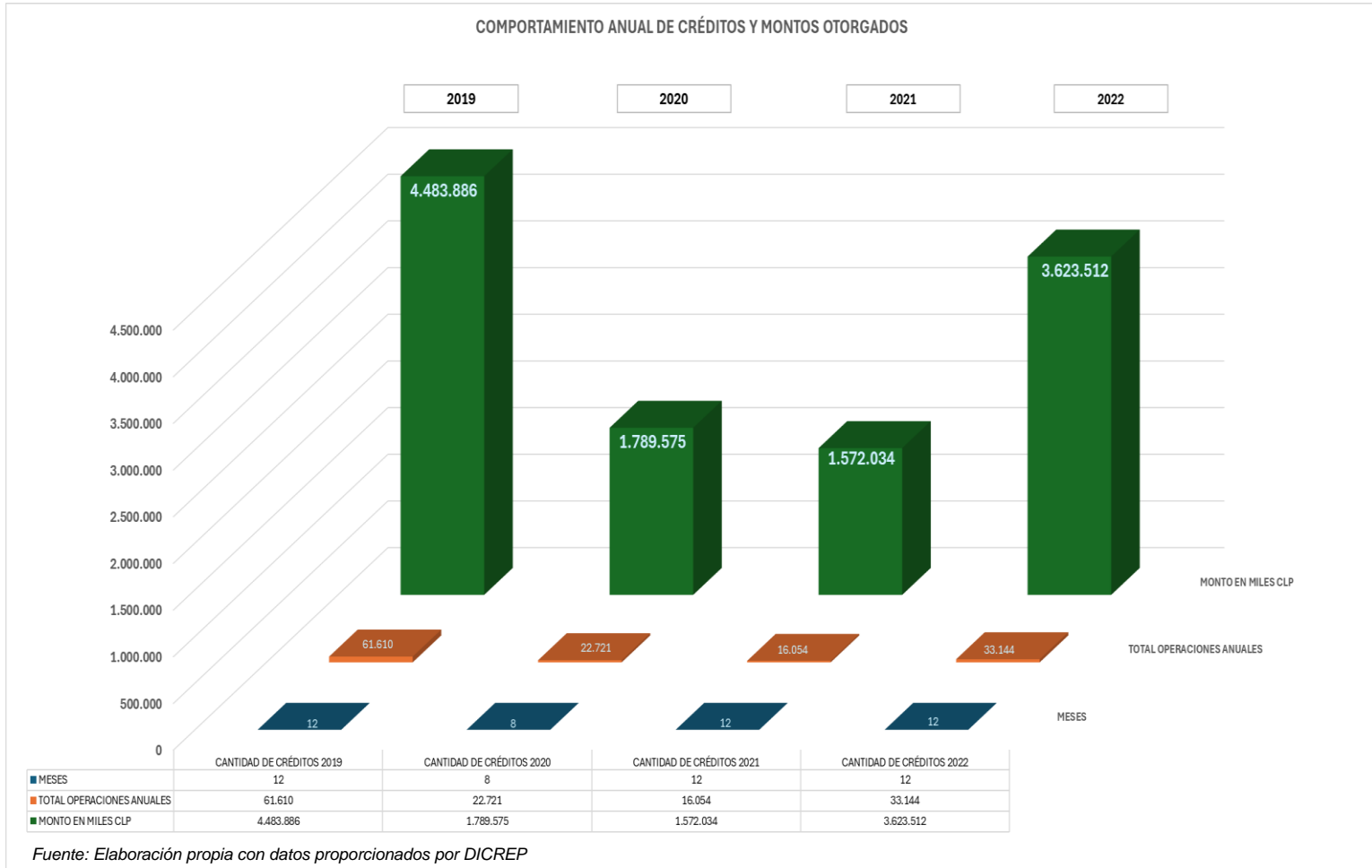
3.2.2 Evolución del número de créditos y montos otorgados

Se efectuó un análisis descriptivo por año, obteniendo los resultados que se presentan en la siguiente tabla y gráfico:

Tabla: Evolución del número de créditos y montos otorgados

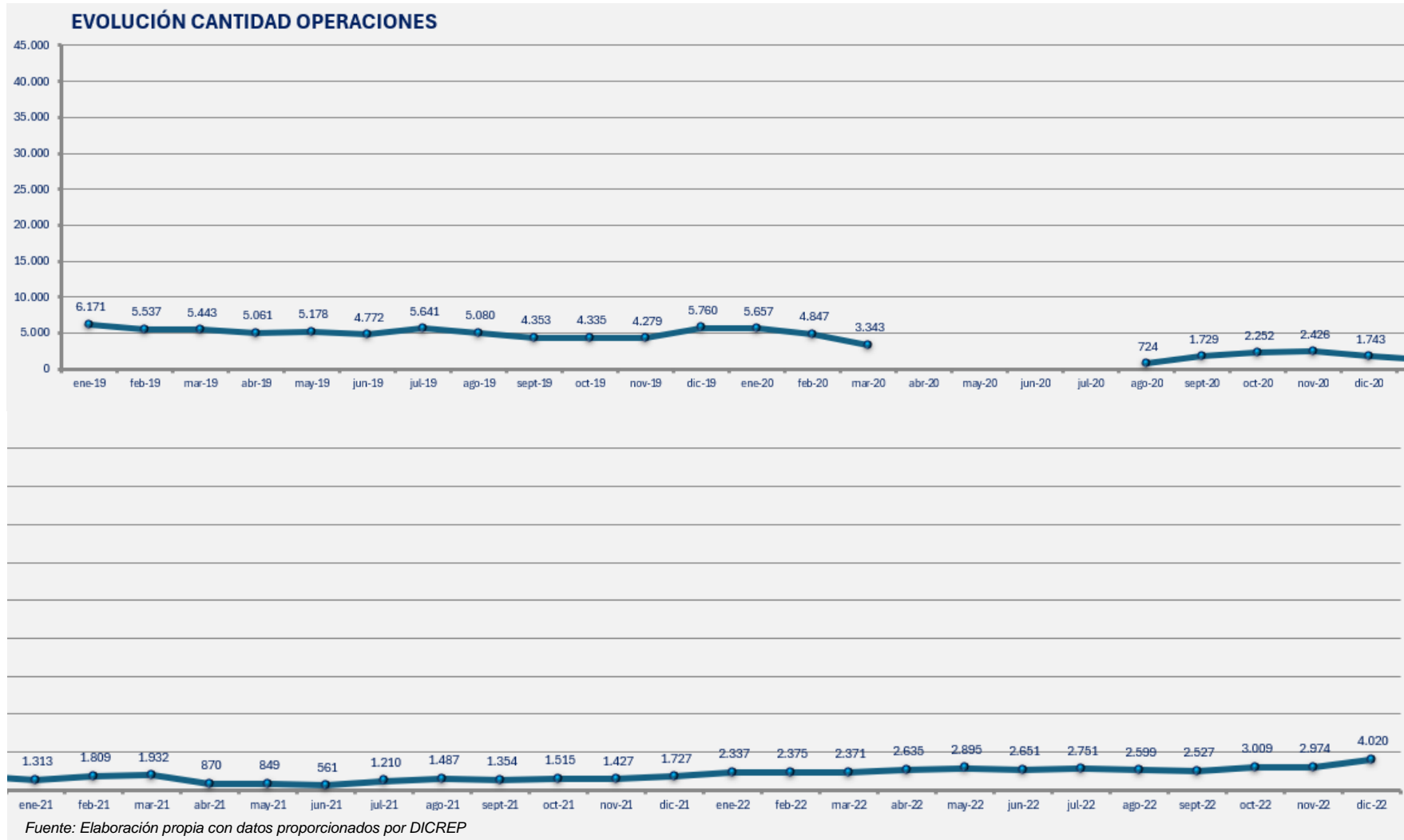
Periodo	Año	Créditos Otorgados	Monto Total (\$)	Variación % respecto anterior para Q	Variación % respecto anterior para (\$)
Prepandemia	2019	61.610	4.483.885.755	—	—
Pandemia	2020	22.721	1.789.575.150	-63,12%	-60,09%
	2021	16.054	1.572.034.000	-29,34%	-12,16%
Postpandemia	2022	33.144	3.623.511.880	106,45%	130,50%

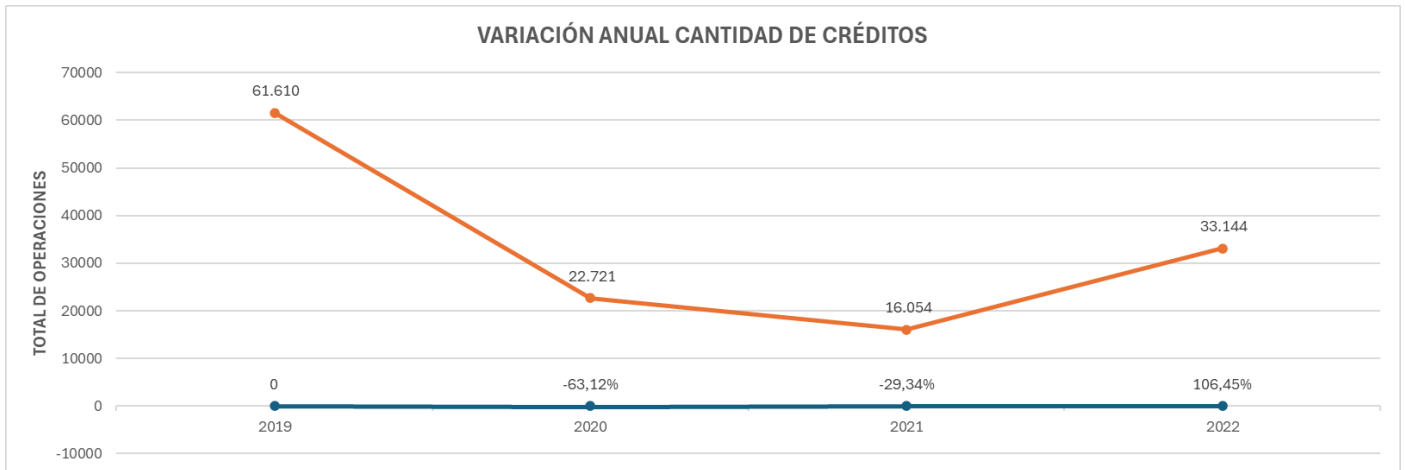
Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por DICREP



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por DICREP

Gráfico comportamiento de las operaciones de crédito entre 2019 - 2022





Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por DICREP

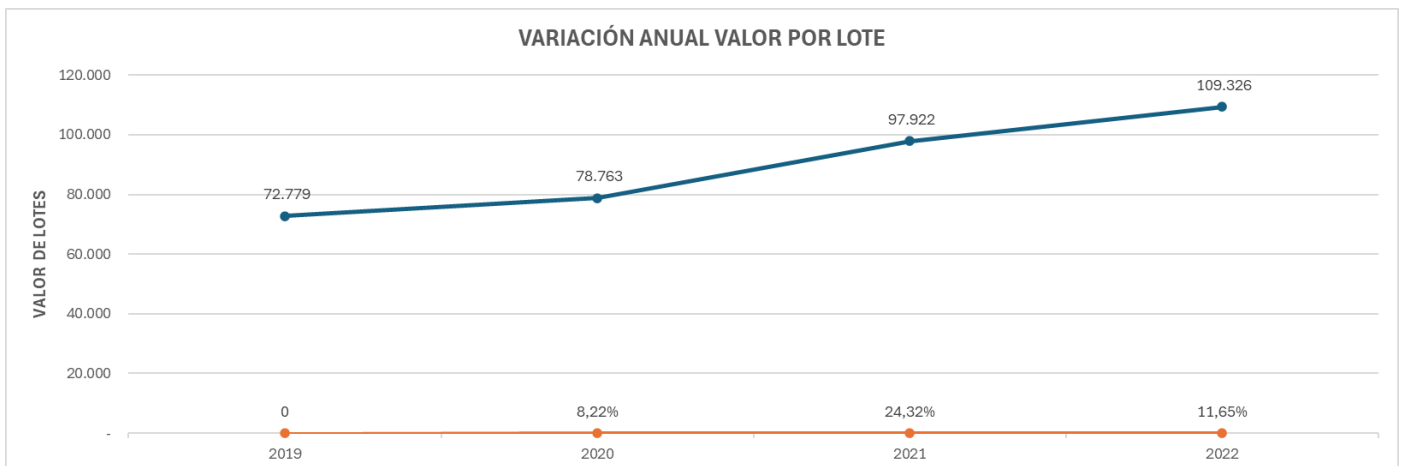
Interpretación: Se aprecia una fuerte caída en la demanda de créditos durante la pandemia, seguido de una significativa alza hacia la estabilización en el periodo postpandemia.

3.2.3 Comportamiento de los montos promedio otorgados

Se calcularon promedios interanuales, obteniendo los siguientes resultados:

Periodo	Año	Monto promedio por Crédito (\$)
Prepandemia	2019	72.779
	2020	78.763
Pandemia	2021	97.922
	2022	109.326

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por DICREP



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por DICREP

Interpretación: Durante la pandemia, el monto promedio aumentó en respuesta a la necesidad económica de los usuarios. Esta interpretación es considerando solamente el alza en el valor calculado por lote, no considera otros efectos como cambio en las políticas relativas al otorgamiento de créditos pignoraticios.

3.2.4 Evolución de la tasa de interés y condonación

Con base a la información oficial proporcionada por la Dirección General de Crédito Prendario (DICREP) a través del Oficio Ordinario N° 360, la tasa de interés aplicada durante el periodo 2019-2022 se mantuvo constante en un 2,5% mensual, sin registro de modificaciones ni condonaciones durante los años consultados. Esta respuesta institucional sugeriría entonces que durante el periodo contenido en esta investigación hubo una estabilidad en la política de tasas.

Sin embargo, fuentes normativas y comunicacionales oficiales de información¹⁵ evidencian un escenario distinto en relación con la condonación de intereses. El Boletín N°14.947 que se convirtió en ley (21.471), aprobado en 2022, facultó al Director General de Crédito Prendario para condonar intereses por deudas contraídas mediante el sistema de empeño entre marzo 2020 y marzo 2022. Asimismo, el sitio web institucional de DICREP informó que a partir del 31 de agosto de 2022 miles de usuarios podrían beneficiarse de esta nueva ley que condonaba los intereses por mora generados entre el 25 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2022, pudiendo acogerse al mismo durante seis meses de vigencia de la ley.

Tabla: Política de tasas y condonaciones (2019-2022)

Periodo	Año	Tasa aplicada	Condonación de intereses
Prepandemia	2019	2,5% mensual	No aplica
Pandemia	2020	2,5% mensual	No aplica (aunque ley posterior cubre este periodo retroactivamente)
	2021	2,5% mensual	
Postpandemia	2022	2,5% mensual	Ley Boletín N°14.947: condonación de intereses por mora (marzo 2020 - marzo 2022)

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por DICREP

¹⁵ <https://www.portal.ijuridica.cl/2022/07/a-ley-proyecto-que-condona-intereses-por-deudas-de-la-tia-rica/> y www.dicrep.cl <https://www.dicrep.gob.cl/conoce-como-acceder-a-la-condonacion-de-intereses-por-mora/>

Interpretación:

- La tasa nominal del crédito pignoraticio se mantuvo fija en 2,5% mensual, lo que indica ausencia de ajustes en la política base de interés.
- Sin embargo, la aprobación de la ley y su implementación en 2022 introdujeron un mecanismo extraordinario de condonación de intereses por mora, lo que evidencia una medida excepcional vinculada al contexto pandémico.
- La diferencia entre la respuesta institucional y la normativa vigente refleja la necesidad de distinguir entre tasa contractual y condonación por mora, donde la última corresponde a una política transitoria orientada a mitigar los efectos económicos producto de la pandemia.

3.2.5 Distribución por género

La información aportada arrojó los siguientes resultados para el análisis:

Tabla: Distribución por género

Periodo	Año	% Mujeres	% Hombres
Prepandemia	2019	70%	30%
Pandemia	2020	72%	28%
	2021	71%	29%
Postpandemia	2022	69%	31%

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por DICREP

Interpretación: Los datos reflejan una participación femenina consistentemente superior en el acceso a créditos pignoraticios durante todo el periodo analizado: 70% en 2019, 72% en 2020, 71% en 2021 y 69% en 2022, frente a porcentajes masculinos evidentemente inferiores que oscilan entre 28% y 31%. Si bien se observa un leve incremento en la participación femenina durante la pandemia (2020-2021), la diferencia estructural entre géneros se mantiene significativa en todos los años, con una brecha promedio cercana a 40 puntos porcentuales.

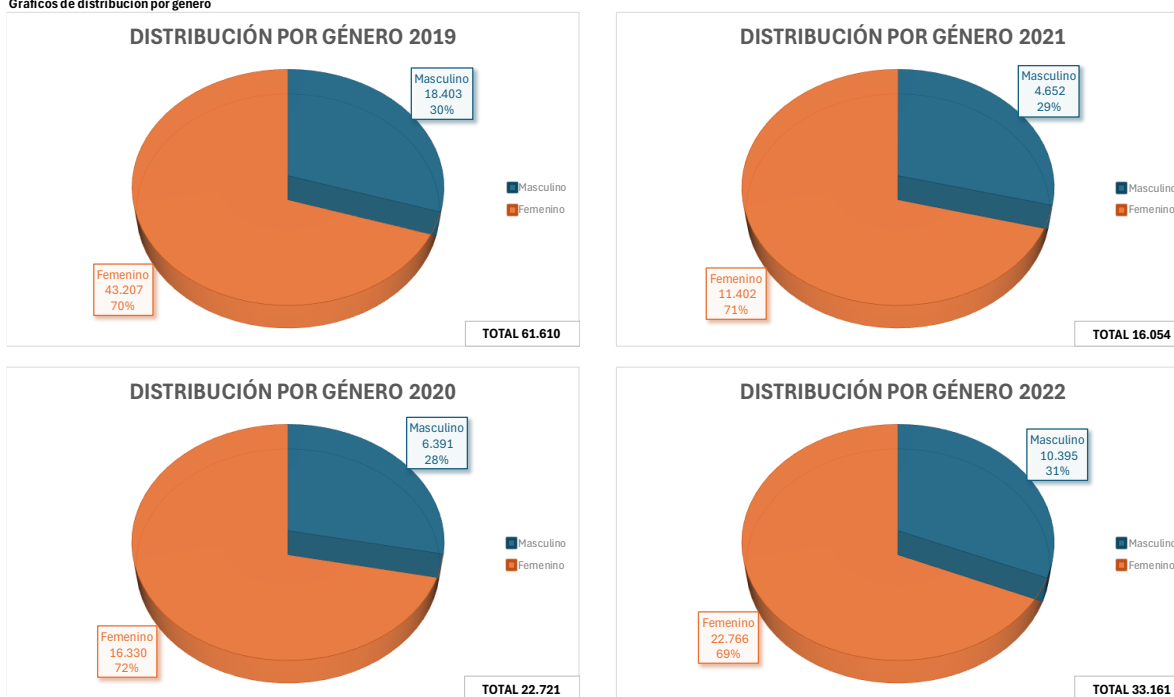
El patrón mencionado no puede únicamente atribuirse a contexto sanitario, sino que refleja condiciones históricas y estructurales del sistema financiero y laboral chileno, donde las mujeres enfrentan mayores restricciones para acceder a créditos tradicionales y presentan mayores niveles tanto de informalidad laboral como así también de precarización económica. Diversos estudios y reportes oficiales (por ejemplo, SERNAC y Banco Central) han documentado que las mujeres suelen tener menor acceso a productos financieros formales, mayor vulnerabilidad ante crisis económicas y menores

ingresos, lo que lleva a recurrir con mayor frecuencia a mecanismos alternativos como el crédito prendario. Los resultados obtenidos del análisis de datos proporcionados son claros, los datos evidentemente hablan por sí solos.

En este sentido, la alta proporción femenina en el uso del crédito pignoraticio puede interpretarse como una estrategia de liquidez frente a la exclusión financiera, reforzada por la necesidad de afrontar gastos urgentes durante la pandemia. El hecho de que esta brecha persista incluso en el periodo postpandemia sugiere que el crédito prendario cumple una especie de rol compensatorio también frente a las desigualdades estructurales del sistema financiero. Lo anterior plantea desafíos para la política pública en términos de inclusión y equidad.

El siguiente gráfico refuerza la interpretación visualmente, mostrando la dominancia femenina en todos los años y la estabilidad de la brecha.

Gráficos de distribución por género



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por DICREP

3.2.6 Análisis correlacional y relación con el contexto pandémico

Para determinar la relación entre el contexto pandémico y los procedimientos clave del otorgamiento de créditos pignoraticios se aplicó análisis correlacional utilizando datos de 2019-2022. El contexto se codificó de la siguiente forma: 0 = Prepandemia, 1 = Pandemia, 2= Postpandemia.

Además, se usó los datos oficiales sobre la cantidad de créditos otorgados por la DICREP:

Año	Créditos Otorgados	Variación anual
2019	61.610	—
2020	22.721	-63,12%
2021	16.054	-29,34%
2022	33.144	106,45%

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por DICREP

Con esta información se procesó los datos en Excel para obtener la media de cada variable, la desviación estándar de cada variable, y la covarianza entre las dos variables. Una vez se genera esa información, se aplica la fórmula de correlación de Pearson con lo que se obtuvo los siguientes resultados:

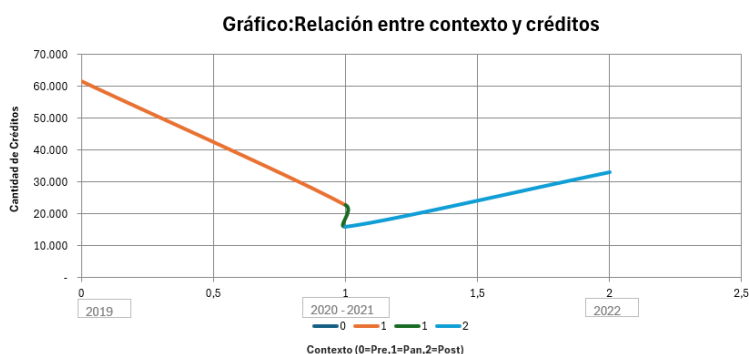
Relación	Coefficiente
Contexto vs créditos	-0,578
Contexto vs montos	-0,248
Contexto vs tasa	-
Créditos vs montos	0,930

Fuente: Datos de DICREP, elaboración propia

Interpretación:

- **Contexto vs créditos (-0,58):** Indica una correlación negativa moderada, es decir, a medida que avanzó la pandemia, la cantidad de créditos cayó de forma drástica, recuperándose parcialmente en postpandemia. Esto contradice la hipótesis inicial de incremento durante pandemia, sugiriendo y evidenciando que las restricciones sanitarias y operativas (como el confinamiento) redujeron la demanda y/o la capacidad de otorgamiento. Por otra parte, la recuperación en 2022 (postpandemia) refleja un repunte significativo (+106%), aunque sin alcanzar los niveles prepandemia.
- **Contexto vs montos (-0,25):** Correlación negativa débil, constatando que los montos totales siguieron la misma tendencia de caída, pero con una menor baja proporcionalmente que el contexto vs crédito.
- **Contexto vs tasa (0,00):** Sin variación, confirmando estabilidad en la tasa de interés (2,5% mensual).

- **Créditos vs montos (0,0930):** Correlación más alta, indicando que la variación en la cantidad de créditos está directamente asociada a los montos otorgados, es decir, más créditos implican más montos.



3.2.7 Contrastación de la Hipótesis

La hipótesis de la investigación planteaba que los períodos pandémicos del COVID-19 influyeron en los factores claves de los procedimientos internos considerados por DICREP para el otorgamiento de créditos pignoratícios, lo que generó un aumento en las solicitudes y modificaciones en las condiciones de los créditos que se otorgaron.

Contraste con los hallazgos:

- **Tasa de interés y condonaciones:** Los datos proporcionados evidenciaron que la tasa de interés se mantuvo constante en 2,5% mensual durante todo el periodo (2019-2022), sin ajustes en la política base y sin condonaciones. No obstante, se implementó una condonación de intereses por mora mediante la Ley Boletín N° 14.947 en 2022, aplicable de forma retroactiva a deudas entre marzo 2020 y marzo 2022. Esta Ley se mantuvo vigente por 6 meses desde su entrada en vigor. Para aplicarla, los usuarios debían ingresar la solicitud a través del portal web de DICREP.
- **Cantidad de créditos:** La hipótesis propuesta sugería un incremento en este factor clave durante el periodo de pandemia (2020-2021), sin embargo, los datos evidenciaron una drástica caída: de 61.610 créditos en 2019 a 22.721 en 2020 (-63,12%) y 16.054 en 2021 (-29,34%). Así también, reflejaron una recuperación en 2022 (33.144 créditos, es decir, +106,45%) aunque sin alcanzar niveles prepandemia.
- **Montos otorgados:** Siguen la misma tendencia de la cantidad de créditos: disminución en pandemia (de CLP 4.483 millones en 2019 a CLP 1.572 millones en 2021) y una recuperación parcial postpandemia (CLP 3.623 millones en

2022).

- Distribución por género: Se confirma la alta participación femenina ($\approx 70\%$) en todos los periodos, lo que refleja una brecha estructural en el acceso al crédito formal y la vulnerabilidad económica del género femenino.
- Modernización del Estado: DICREP en el contexto de modernización avanzó principalmente en la digitalización del proceso de remates, que pasó a realizarse en modalidad online, digitalizando también su sala de venta. Este cambio permite a la institución que los bienes no recuperados por los usuarios sean subastados en línea. Esto garantiza a DICREP la recuperación parcial de los fondos prestados y la continuidad de la gestión interna.

No obstante, esta medida no impacta directamente en el acceso al crédito por parte de los usuarios, ya que no modifica las condiciones de otorgamiento ni facilitó la solicitud de créditos durante la pandemia, es más, los datos evidencian la incapacidad por parte de la Institución para mantener sus operaciones principalmente durante el periodo de confinamiento social. Por lo tanto, la modernización operó como un mecanismo de sostenibilidad institucional más que como una herramienta de inclusión financiera, es decir, su impacto en inclusión financiera fue nulo.

Capítulo IV: Conclusiones

4.1 Introducción al capítulo

En este capítulo se presentan las conclusiones derivadas de la revisión y análisis de la información realizado en el capítulo anterior. Esta información se organiza en función de los objetivos tanto general como específicos, la hipótesis planteada, el aporte disciplinario y el cierre del proceso formativo. Las conclusiones se sustentan en los hallazgos obtenidos a partir del análisis de datos reales sobre el comportamiento del crédito pignoraticio en la Unidad Matriz de la DICREP durante los periodos contenidos en la investigación, es decir, prepandemia, pandemia y postpandemia.

4.2 Conclusiones generales

4.2.1 Impacto de la pandemia en la demanda de créditos

La pandemia por COVID-19 no generó un incremento en la demanda de créditos pignoraticios, como se hipotetizó inicialmente. Por el contrario, se observó una caída significativa en la cantidad de operaciones: de 61.610 en 2019 a 22.721 en 2020 (-63,12%) y 16.054 en 2021 (-29,34%). La recuperación en 2022 (33.144 créditos) evidencia resiliencia institucional, pero sin alcanzar niveles prepandemia.

4.2.2 Montos otorgados y comportamiento financiero

Los montos totales siguieron la misma tendencia: disminución durante la pandemia (de CLP 4.483 millones en 2019 a CLP 1.572 millones en 2021) y recuperación parcial en 2022 (CLP 3.623 millones). Esto confirma que la crisis sanitaria afectó tanto la demanda como la capacidad de otorgamiento.

4.2.3 Política de tasas y condonación

La tasa de interés se mantuvo estable en 2,5% mensual durante todo el periodo, sin ajustes en la política base. Sin embargo, la aprobación de la Ley Boletín N° 14.947 en 2022 introdujo una condonación de intereses por mora retroactiva (marzo 2020–marzo 2022), lo que constituye una medida excepcional para mitigar los efectos económicos de la pandemia.

4.2.4 Distribución por género

Se confirma la alta participación femenina ($\approx 70\%$) en todos los periodos, lo que refleja una brecha estructural en el acceso al crédito formal y la vulnerabilidad económica del género femenino. Este hallazgo sugiere que el crédito pignoraticio cumple un rol compensatorio frente a la exclusión financiera. Sin embargo los resultados no son concluyentes para sostener que producto de la crisis sanitaria hubo más mujeres que accedieron a este tipo de créditos, puesto que no es posible aislar los aspectos estructurales y brechas mencionadas.

4.2.5 Modernización del Estado

La digitalización implementada por la DICREP se limitó al proceso de remates online, asegurando la recuperación de fondos y la continuidad operativa. Sin embargo, esta medida no benefició directamente a los usuarios en el acceso al crédito, evidenciando una brecha entre modernización administrativa y mejoras en inclusión financiera.

4.3 Conclusiones en relación con los objetivos generales y específicos

Objetivo General

Analizar el comportamiento de los factores clave de los procedimientos internos de la DICREP en torno al otorgamiento de Créditos Pignoraticios bajo un escenario de prepandemia, pandemia y post Covid-19 (2019-2022).

Conclusión: Se identificó con el análisis de los datos que hubo una significativa disminución en la cantidad de créditos y montos durante la pandemia, estabilidad en la tasa de interés y alta participación femenina, confirmando que el contexto sanitario afectó la operación institucional y por tanto el comportamiento de los factores clave de los procedimientos internos de DICREP en torno al otorgamiento de créditos prendarios.

Conclusiones Objetivos específicos

- Se verificó una caída del número de créditos y montos al analizar la evolución de estos factores, observando una leve recuperación en el 2022 (postpandemia).

- En relación con los montos promedio otorgados, se observa un incremento al verificar la evolución desde el periodo prepandemia (2019) hasta 2022. Sin embargo, el análisis sólo considera el promedio de los montos otorgados, por lo tanto, los resultados no aíslan efectos como por ejemplo la variación en el costo de gramo del oro, IPC, u otro que pudiese incidir en el aumento del monto promedio, por lo tanto, no es concluyente para esta investigación.
- No se observa cambios en la tasa base de interés según los datos aportados, pero si hubo condonación de intereses por mora en 2022 según la información analizada.
- En cuanto a la distribución por género se observa participación femenina dominante en todos los periodos, sin embargo, la información no es concluyente en que esta predominancia se deba exclusivamente a los efectos de la crisis sanitaria, ya que existen otras variables que inciden y no pueden aislarse, como lo es las desigualdades estructurales del sistema financiero de mujeres vs hombres, al igual que las brechas salariales.
- Finalmente es válido sugerir que el contexto pandémico generó un impacto negativo en demanda y montos relativos al crédito prendario, lo que también incluyó medidas excepcionales para mitigar efectos.

4.4 Conclusiones respecto al testeo de la hipótesis

Los resultados obtenidos permiten confirmar parcialmente la hipótesis, esto puesto que si bien la pandemia influyó en los factores clave de los procedimientos internos de DICREP en relación con el otorgamiento de créditos pignoratícios (condonación de intereses, digitalización o implementación de remates online), no generó un incremento en la cantidad de operaciones ni montos otorgados durante la pandemia, sino que se produjo una baja significativa en el periodo 2020 – 2021, seguido de una recuperación postpandemia.

Es por tanto razonable señalar que el comportamiento observado deja en evidencia que la institución no logró desempeñar un rol clave en el combate de la pérdida de ingresos de la población durante el periodo más crítico del COVID-19. Esto probablemente por la falta de mecanismos para otorgar créditos mediante canales digitales, lo que impidió que DICREP mantuviera su función social en condiciones de confinamiento. Lo

señalado contrasta con experiencias internacionales como la del Monte de Piedad de México, que sí implementó soluciones tecnológicas para facilitar el acceso remoto a sus servicios y mantener su apoyo financiero a los usuarios en crisis, o con casos como la Caja Metropolitana Lima de Perú.

En consecuencia, la variable interviniente (Modernización del Estado) tuvo un impacto limitado: se orientó a la eficiencia interna (remates online) y no a la inclusión financiera efectiva. Esto revela una brecha entre la modernización administrativa y la capacidad institucional para responder estratégicamente en contextos de emergencia sanitaria.

4.5 Conclusiones con relación al aporte disciplinario

Los resultados obtenidos mediante este análisis revelan que la modernización tecnológica en instituciones públicas debe orientarse no solo a la eficiencia interna (como los remates online), sino también a garantizar el acceso a servicios esenciales en contextos de crisis. La ausencia de plataformas para la solicitud de créditos en línea durante la pandemia muestra que la digitalización no se tradujo en resiliencia para los usuarios, lo que constituye un aprendizaje clave para la gestión pública y la política financiera. El aprendizaje de esta situación difícil es base para impulsar mecanismos que garanticen mantener el rol social de la institución en potenciales eventos futuros como el generado por la pandemia COVID-19.

Por tanto, al sintetizar es posible señalar que la evidencia empírica sobre el comportamiento del crédito pignoraticio en contexto de crisis evidencia:

- La vulnerabilidad de los mecanismos alternativos de financiamiento ante restricciones sanitarias.
- La necesidad de que la modernización tecnológica se vincule con políticas de inclusión financiera.
- La persistencia de brechas de género en el acceso al crédito.

4.6 Conclusiones con relación al cierre del proceso formativo del o los tesisistas.

Desarrollar esta investigación representó un proceso integral de aprendizaje que permitió fortalecer y correlacionar los conocimientos adquiridos con el campo investigativo del tema seleccionado. De esta forma la investigación contribuyó a la consolidación de competencias más avanzadas en distintas dimensiones:

4.6.1 Competencias metodológicas y analíticas

- Se fortaleció la capacidad para diseñar un plan de análisis coherente con los objetivos de investigación, operacionalizando variables complejas y definiendo indicadores que fuesen medibles.
- Se adquirió experiencia en el uso de técnicas estadísticas descriptivas y correlacionales, aplicando herramientas digitales para el procesamiento y visualización de datos.
- Se desarrolló criterios para interpretar resultados más allá de la dimensión numérica, incorporando análisis crítico y contextual.

4.6.2 Gestión de información y rigor académico

- Se aprendió a gestionar fuentes oficiales y normativas, incluyendo solicitudes vía Ley de Transparencia, lo que implicó comprender procedimientos institucionales y también validar datos primarios.
- Se fortaleció la habilidad para integrar marcos teóricos y normativos con evidencia empírica, asegurando consistencia entre hipótesis, objetivos y hallazgos.

4.6.3 Competencias tecnológicas y adaptativas

- El trabajo investigativo exigió el uso de herramientas digitales para analizar y visualizar los datos y obtener los resultados, lo que contribuye a la alfabetización tecnológica aplicada a la investigación.
- Se desarrolló la capacidad de adaptar el diseño metodológico frente a limitaciones de datos, ajustando hipótesis y estrategias analíticas en función de la realidad observada.

4.6.4 Desarrollo crítico y ético

- El proceso permitió reflexionar sobre el rol social de DICREP en primera instancia al ser parte de la investigación, pero así también de las instituciones

públicas en general en contextos de crisis, generando una mirada crítica sobre la efectividad de las políticas y la modernización estatal.

- Se consolidó una postura ética en la interpretación de datos, evitando sesgos y asegurando transparencia en la presentación de resultados.

4.6.5 Crecimiento académico y profesional

El desarrollo de esta investigación no solo aportó conocimientos técnicos, sino también competencias transferibles al ámbito profesional, como análisis estratégico, comunicación efectiva de resultados y toma de decisiones basada en evidencia.

El cierre del proceso formativo reafirma la capacidad del tesista para enfrentar desafíos complejos, integrando teoría, datos y contexto en la generación de conocimiento útil para la disciplina y la sociedad.

Bibliografía

A continuación, se presenta la bibliografía consultada y base de esta investigación, organizada por orden alfabético:

- Banco Central de Chile. (2021). Resumen IEF primer semestre 2021. Recuperado de <https://www.bcentral.cl/resumen-ipom/-/detalle/resumen-ief-primer-semester-2021>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (1935). Ley N° 5705: Prohíbe a los particulares el ejercicio del comercio sobre crédito prendario. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=201750>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (1986). Decreto con Fuerza de Ley N° 16: Fija texto refundido, sistematizado y coordinado de las disposiciones legales relativas a la Dirección General del Crédito Prendario. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=3963>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (1986). Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=24109>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2019). Ley N° 21.180: Transformación digital del Estado. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2022). Ley N° 21.471: Modifica el decreto con fuerza de ley N° 16, de 1986, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, facultando temporalmente al Director(a) General del Crédito Prendario para condonar intereses moratorios de créditos pignoratícios. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1180224>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s.f.). Historia de la Ley [Vista expandida]. Recuperado de <https://www.bcn.cl/historiadelaley/historia-de-la-ley/vista-expandida/8041>
- Boin, A., & Lodge, M. (2020). Organizational resilience: a capability-based conceptualization. Springer. <https://link.springer.com/article/10.1007/s40685-019-0085-7>
- Caja Metropolitana. (s.f.). Nuestra historia. <https://www.cajametropolitana.com.pe/>
- CEPAL. (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19:

- efectos económicos y sociales. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45337-america-latina-caribe-la-pandemia-covid-19-efectos-economicos-sociales>
- Comisión para el Mercado Financiero (CMF). (2021). Informe de género en el sistema financiero 2021. Recuperado de https://cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articulos-49656_recurso_1.pdf
 - Diario Financiero. (2021). Deuda de las empresas y hogares caen pero la autoridad monetaria aún vislumbra riesgos. Recuperado de <https://www.df.cl/mercados/banca-fintech/deuda-de-las-empresas-y-hogares-caen-pero-la-autoridad-monetaria-aun>
 - Dirección General del Crédito Prendario. (2009). Resolución exenta N° 6465. <https://www.dicrep.gob.cl/transparencia2/normativo/juridico2009/6465.pdf>
 - Dirección General del Crédito Prendario. (s.f.). Historia. Recuperado de <https://www.dicrep.gob.cl/historia/>
 - Helguera y García, Á. de la. (1928). Manual práctico de la circulación de la riqueza. Barcelona: Editorial Cultura. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/ah-circ/1n.htm>
 - Hernández, J. (2021). Paradigma positivista - Positivist paradigm. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/download/12660/11178>
 - Holguín Meneses, S. E. (2022). El emprendimiento emergente en el Perú durante la pandemia del Covid-19. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88896>
 - Infobae. (2020). Casas de Empeño: así tendrán que operar durante la pandemia de coronavirus en México, según la Profeco. Recuperado de <https://www.infobae.com/america/mexico/2020/05/06/casas-de-empeno-asi-tendran-que-operar-durante-la-pandemia-de-coronavirus-en-mexico-segun-la-profeco/>
 - Jara. (2019). Impacto de la pandemia en la morosidad y castigo de créditos. Recuperado de <https://portal.amelica.org/ameli/journal/599/5994596002/html/>
 - La Tercera. (2022). Tía Rica aumenta durante diciembre el monto máximo de sus créditos, en medio de alza de 81% en las colocaciones. Recuperado de <https://www.latercera.com/pulso-pm/noticia/tia-rica-aumenta-durante-diciembre->

[el-monto-maximo-de-sus-creditos-en-medio-de-alza-de-81-en-las-colocaciones/AQGKI4E2AFECHHDD7TMEBPAOJA](#)

- MINSAL, 2021. Plan Nacional de Vacunación COVID-19. Gobierno de Chile.
- MIPP. (2021). De mal gusto: Discriminación de género en el mercado de créditos de consumo. Recuperado de <https://www.mipp.cl/miradas/discriminacion-genero-creditos-consumo>
- MIPP. (2022). Discriminación de género en el mercado de créditos de consumo. Recuperado de <https://www.mipp.cl/miradas/discriminacion-genero-creditos-consumo>
- Morales, L., & Yáñez, Á. (2007). Microfinanzas en Chile: Resultados de la Encuesta de Colocaciones en Segmentos Microempresariales. Serie Técnica de Estudios N° 011. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Recuperado de https://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion_6536.pdf
- More & Villalobos (2022). Comportamiento del sistema financiero peruano en el periodo 2017-2021: Un análisis comparativo en contexto de pandemia COVID-19. Recuperado en <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10841>
- Nacional Monte de Piedad. (2020). Informe de sostenibilidad 2020. Nacional Monte de Piedad. <https://www.montepiedad.com.mx/storage/informe-sostenibilidad-2020.pdf>
- OCDE. (2021). Medidas políticas clave de la OCDE ante el coronavirus (COVID-19). Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). https://www.oecd.org/es/publications/medidas-politicas-clave-de-la-ocde-ante-el-coronavirus-covid-19_8e0bc336-es.html
- Oszlak, O. (2001). La modernización del Estado en América Latina. San José: Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP).
- Rodríguez, J. (2021). Operaciones en casas de empeño crecieron un 40% durante la pandemia. Forbes México. Recuperado de <https://forbes.com.mx/negocios-operaciones-casas-empeno-crecieron-pandemia>
- Stiglitz, J. (1998). Redefining the role of the state. World Bank.
- Stiglitz, J. E. (2009). Regulación y fallas. En D. Moss & J. Cisternino (Eds.), New perspectives on regulation. Cambridge: The Tobin Project. (Traducción al español por Alberto Supelano, publicada por Universidad Externado de Colombia, 2010).

- Universidad de Chile. (2021). Valor público, rol del Estado y diagnóstico institucional en la Dirección de Crédito Prendario “DICREP”. Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/111325>
- Valdunciel Bustos, L. (2020). Los Montes de Piedad recuperan protagonismo en España. Universidad de León. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2232712.pdf>
- Weissbluth, M., & Inostroza, J. (2006). La reforma del Estado en Chile 1990–2005. Universidad de Chile.
- Westreicher, G., & Sevilla Arias, A. (2018). Crédito prendario: Definición, qué es y concepto. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/credito-prendario.html>

Anexos

Anexo N°1: Solicitud de Información en Transparencia

Dirección General de Crédito Prendario (DICREP)

ACUSE DE RECIBO DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN LEY DE TRANSPARENCIA

AL004T0000487

Fecha: 12/10/2025 Hora: 19:14:18



1. Contenido de la Solicitud

Nombre	maría jose
Primer Apellido	comejo
Segundo Apellido	bustcovich
Teléfono de contacto	950657536
Tipo de persona	Natural
Dirección postal y/o correo electrónico	maria.comejo.b@alumni.umc.cl Región Metropolitana de Santiago, LAMPA,
Correo electrónico notificaciones	maria.comejo.b@alumni.umc.cl
Nombre de Representante	
Primer Apellido Representante	
Segundo Apellido Representante	
Solicitud realizada	Se requiere los siguientes datos de la Dirección de Crédito Prendario Unidad Matriz (exclusivamente) organizada por año para 2019, 2020, 2021 y 2022:1.- Cantidad total de créditos pignoraticios otorgados por año (número de operaciones realizadas por año, y de ser factible con distribución mensual)2.- Montos promedio y totales de los créditos otorgados por año (Monto promedio por operación y monto total anual otorgado)3.- Tasas de interés aplicadas (tasa de interés vigente por año, y cambios en la política de tasas (si hubo condonaciones, ajustes, entre otras))4.- Distribución de créditos por género de los solicitantes (Número de créditos por año otorgados a mujeres y a hombres por año, porcentaje de participación por género)5.- Plazos de los créditos otorgados (Duración promedio de los créditos otorgados por año, cambios en los plazos durante los distintos periodos)6.- Cambios en los procedimientos internos de otorgamiento de créditos durante la pandemia (Protocolos de atención y otorgamiento de créditos durante la pandemia, Implementación de medidas de digitalización o automatización, Aplicación de la Ley N21.471 sobre condonación de intereses moratorios, etc.)7.- Información sobre Remates públicos (Número de remates realizados por año con cantidad de lotes, montos totales recaudados por remate, porcentaje de recuperación de prendas por año).
Observaciones	La información solicitada será utilizada para fines académicos en el marco de una investigación de tesis sobre el comportamiento institucional de DICREP en contextos de crisis. La investigación abarca contexto pre pandemia y post pandemia, es por ello la necesidad de los datos de los años 2019 al 2022. La investigación se encuentra delimitada específicamente a la Unidad Matriz, es por ello que este requerimiento considera en la solicitud exclusivamente a esta Unidad.
Archivos adjuntos	
Medio de envío o retiro de la información	Correo electrónico
Dirección de envío de la información	...
Formato de entrega de la información	Electrónico/Excel
Sesión iniciada en Portal	SI

Anexo N°2: Oficio e información proporcionada por DICREP



Of. De Transparencia

OF ORD.: N° 360
ANT.: Solicitud de Acceso a la Información Pública, N°AL004T0000487/ Ley N°20.285.
MAT.: Respuesta solicitud Ley de Transparencia.

SANTIAGO, 04 NOV 2025

**SEÑORA
MARIA JOSE CORNEJO BUSTCOVICH
PRESENTE**

Junto con saludar, y en atención a su solicitud de acceso a la información pública N° AL004T0000487, referida a los créditos pignoraticios otorgados por la Unidad Matriz de la Dirección de Crédito Prendario durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022, se informa lo siguiente:

- 1. Cantidad total de créditos pignoraticios otorgados por año (con distribución mensual):**
Se adjunta archivo con el detalle correspondiente.
- 2. Montos promedio y totales de los créditos otorgados (promedio por operación y total anual):**
Se adjunta archivo con la información solicitada.
- 3. Tasas de interés aplicadas, incluyendo eventuales cambios o condonaciones:**
La tasa de interés aplicada es del **2,5% mensual**, sin registro de modificaciones ni condonaciones durante los años consultados.
- 4. Distribución de créditos por género de los solicitantes (número y porcentaje por año):**
Se adjunta archivo con el detalle solicitado.
- 5. Plazos promedio de los créditos otorgados y eventuales cambios durante los distintos periodos:**
Los créditos otorgados para **alhajas** tienen un plazo de **6 meses** con posibilidad de renovación, mientras que los créditos para **objetos varios** son a **3 meses**.



Of. De Transparencia

6. Cambios en los procedimientos internos durante la pandemia (protocolos de atención, digitalización y aplicación de la Ley N° 21.471):

Durante el período de pandemia se implementaron medidas de **digitalización de procesos**, destacando la **plataforma de subasta online** y la **sala de venta digital**, con el fin de asegurar la continuidad del servicio.

7. Remates públicos realizados (número de remates, cantidad de lotes, montos recaudados y porcentaje de recuperación por año):

Se adjunta archivo con el detalle correspondiente.

Sin otro particular, y esperando que la información entregada sea de utilidad para su requerimiento,

Saludos cordiales,



CRISTÓBAL SEPÚLVEDA MIRANDA
DIRECTOR GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DEL CRÉDITO PRENDARIO.

UO/TM/CA/mrch.

Distribución:

- Requiriente
- Oficina de transparencia
- Oficina de partes

Anexo N°3: Gráficos

