



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

Factores que inciden en el comportamiento de la cartera de crédito de consumo de los bancos privados medianos del sistema financiero en el Ecuador, periodo 2022 al 2024

AUTORAS:

Palacios Bravo, Verónica Leticia
Rizzo Franco, Mitzi Andrea

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TUTORA:

CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSC.

Guayaquil, Ecuador
3 de septiembre del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Palacios Bravo Verónica Leticia y Rizzo Franco Mitzi Andrea, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

TUTORA

f.  PATRICIA MARÍA SALAZAR TORRES

CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSC.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Diez Farhat Said Vicente Ph. D.

Guayaquil, a los 3 días del mes de septiembre del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Palacios Bravo Verónica Leticia y Rizzo Franco Mitzi Andrea

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación “*Factores que Inciden en el Comportamiento de la Cartera de Crédito de Consumo de los Bancos Privados Medianos del Sistema Financiero en el Ecuador, periodo 2022 al 2024*” previa a la obtención del Título de: Licenciadas en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 3 días del mes de septiembre del año 2025

LAS AUTORAS

f.

Palacios Bravo Verónica Leticia

f.

Rizzo Franco Mitzi Andrea



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Palacios Bravo Verónica Leticia y Rizzo Franco Mitzi Andrea

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “*Factores que Inciden en el Comportamiento de la Cartera de Crédito de Consumo de los Bancos Privados Medianos del Sistema Financiero en el Ecuador, periodo 2022 al 2024*”; cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 3 días del mes de septiembre del año 2025

LAS AUTORAS

f.

Palacios Bravo Verónica Leticia

f.

Rizzo Franco Mitzi Andrea

Reporte Compilatio

<https://app.compilatio.net/v5/report/fdef36e660da3d84bff7a3314240e54bfd83187/summary>



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TT_Final_Palacios Verónica_Rizzo Mitzi

3%
Textos
sospechosos



- 1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
- 1% Idiomas no reconocidos (ignorado)
- 2% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: TT_Palacios Verónica - Rizzo Mitzi -
Compilatio.docx

ID del documento: 97da4d511e06c4ece0fc651a3dde03538a395abb

Tamaño del documento original: 3.44 MB

Depositante: Patricia María Salazar Torres

Fecha de depósito: 18/8/2025

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 18/8/2025

Número de palabras: 24.771

Número de caracteres: 160.013

Ubicación de las similitudes en el documento:



TUTORA



Patricia María Salazar Torres

f. _____

CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSc.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme las fortalezas necesarias para seguir siempre adelante y no rendirme ante las adversidades que se me presentan.

A mi madre por darme la oportunidad de continuar con mis estudios, brindarme su apoyo incondicional y su gran amor.

A mis docentes por compartir sus conocimientos y su vocación por la carrera.

Y a todos los que me brindaron su apoyo.

Palacios Bravo Verónica Leticia

Agradecimiento

A Dios, por ser mi guía espiritual en cada etapa de mi vida y por darme la fuerza necesaria para no desfallecer ante las adversidades.

A mi familia por ser mi fortaleza, mi refugio y mi apoyo incondicional, sosteniéndome con amor y firmeza en cada proceso de mi formación académica.

A mis docentes por impartir sus conocimientos y por inspirar en mí la pasión por el aprendizaje y espíritu crítico.

A mi estimada tutora, por su paciencia, dedicación y entrega durante el desarrollo del trabajo de investigación.

Y finalmente a quienes hicieron posibles la culminación de este trabajo, expreso mi más sincero agradecimiento por su valioso aporte moral, académico y práctico, gracias mi estimado Jorge.

Rizzo Franco Mitzi Andrea

Dedicatoria

A mi madre, por ser mi pilar incondicional.

Gracias por tu amor, tu apoyo constante y por enseñarme, con su ejemplo, el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mis hijos, por ser mi motor para seguir adelante.

Y a mí misma, por no rendirme, por confiar en el proceso y llegar hasta aquí.

Palacios Bravo Verónica Leticia

Dedicatoria

A Dios, por ser mi luz, mi fuente de inspiración y fortaleza, y por concederme la gracia de vivir y disfrutar de las maravillas que me rodean.

A mis padres, mis grandes amores Juanita y Manuel, por educarme e inculcar en mí los valores humanos y cristianos que han sido esencial para mi formación y superación personal.

A mis hermanos Mariuxi, Charni, Richard, Orly y Noelia por compartir conmigo sus vivencias, alegrías y tristezas, y por estar a mi lado en los momentos favorables y adversos de mi vida, alentándome siempre a seguir adelante.

A mi esposo, Eithel, y a mi amada hija, Amaia, motores de vida y pilares fundamentales en mi camino.

y en especial, a mi hermana Mariuxi, que a pesar de las dificultades que hemos atravesado, siempre me ha brindado su apoyo, guiándome con amor, entereza y entrega en cada paso que doy. Con profundo agradecimiento, comparto con ella la satisfacción de este logro, te amo hermana.

Rizzo Franco Mitzi Andrea



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

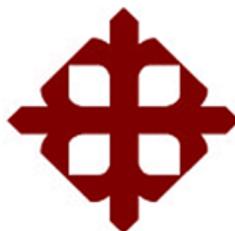
Ing. Diez Farhat Said Vicente Ph. D.
DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

CPA Lenin Danny Saltos Weisner, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

Ing. Rubén Patricio Barberán Arboleda, Ph.D.
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CALIFICACIÓN

f.  

CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSC.

TUTORA

Índice General

Introducción	2
Antecedentes	2
Sistema Financiero en Latinoamérica.....	2
Sistema Financiero en Ecuador	4
Evolución del Crédito	4
Rol del Crédito en Ecuador.....	5
Segmento de Consumo.	6
Definición del Problema.....	8
Justificación de la Investigación.....	10
Objetivos	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos	11
Preguntas de investigación	11
Limitación	12
Delimitación	12
Capítulo 1: Fundamentación Teórica	13
Marco Teórico	13
Teoría de Juego.....	13
Teoría de las Incertidumbre	17
Teoría Prospectiva – Kahneman y Tversky	19
Marco Conceptual	21
Crédito de Consumo de la Banca Privada	21
La Gestión del Crédito.....	21
Departamento de Crédito.....	26
Gestión Integral de Riesgo	37
Marco Referencial	40
Antecedentes de Investigaciones Académicas	40
Marco Legal	45
Constitución de la República del Ecuador.....	45
Código Orgánico Monetario y Financiero	46

Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado	47
Capítulo 2: Metodología de la Investigación	49
Diseño de Investigación	49
Enfoque de Investigación	50
Tipo de Investigación	50
Fuente de Información.....	51
Población y Muestra.....	51
Población	51
Muestra	52
Técnicas de Recolección de Datos	53
Entrevista.....	53
Capítulo 3: Resultados	58
Análisis de datos Cualitativos	58
Levantamiento de Datos Primarios a través de la Entrevista Aplicada a Personal Clave de Bancos Medianos.....	58
Matriz de Hallazgo.	58
Análisis de datos Cuantitativos	64
Análisis General de la Evolución del Sistema de Crédito en Ecuador (2021–2024)	64
Análisis de la Evolución de la Cartera de Consumo de Banco Privados Mediano en Ecuador (2022–2024).....	67
Discusión.....	80
Conclusiones	74
Recomendaciones.....	78
Referencias.....	80
Apéndice	80

Lista de Tablas

Tabla 1	Población de Bancos Privados Medianos	52
Tabla 2	Muestra de Bancos Privados Medianos y Personal clave.....	53
Tabla 3	Carta de Validación del Experto Profesional.....	57
Tabla 4	Matriz de Hallazgo (parte a)	58
Tabla 5	Matriz de Hallazgo (parte b).....	59
Tabla 6	Matriz de Hallazgo (parte c)	60
Tabla 7	Matriz de Hallazgo (parte d).....	61
Tabla 8	Evolución del saldo de la cartera de crédito por segmento.....	64
Tabla 9	Evolución de la tasa de crecimiento anual de la cartera de crédito por segmento.....	66
Tabla 10	Evolución del índice de morosidad por segmento de crédito.....	66
Tabla 11	Evolución de la Cartera de Consumo de Banco Privados Mediano en Ecuador (2021).....	67
Tabla 12	Evolución de la Cartera de Consumo de Banco Privados Mediano en Ecuador (2022).....	68
Tabla 13	Evolución de la Cartera de Consumo de Banco Privados Mediano en Ecuador (2023).....	69
Tabla 14	Evolución de la Cartera de Consumo de Banco Privados Mediano en Ecuador (2024).....	70
Tabla 15	Evolución de la Cartera de Consumo (2022 al 2024)	71
Tabla 16	Evolución de la Cartera por Vencer. (2022 al 2024).....	71
Tabla 17	Evolución de la Cartera Vencida Morosidad en USD (2022 al 2024)	72

Lista de Figuras

Figura 1	Entidades Reguladoras del Sistema Financiero en Países de América Latina y el Caribe	3
Figura 2	Desempeño de la Cartera de Crédito por Subsistema.....	6
Figura 3	Monto de operaciones activas del segmento de consumo por subsistema:	7
Figura 4	Destino del crédito del segmento Consumo	7
Figura 5	Teoría de Juego en la Toma de Decisiones basada en Riesgo	16
Figura 6	Proceso de validación del instrumento.....	56
Figura 7	Evolución del saldo de la cartera de crédito (Millones de dólares dic 2021 a diciembre 2024	64
Figura 8	Evolución de la tasa de crecimiento anual de la cartera de crédito (% de diciembre 2021 a diciembre 2024).....	65
Figura 9	Evolución del índice de morosidad (% de diciembre 2021 a diciembre 2024).....	66

Lista de Apéndice

Apéndice 1	Carta de Validación del Experto Profesional	85
Apéndice 2	Carta de Validación del Experto Metodológico	86
Apéndice 3	Matriz de Validación Experto Profesional	87
Apéndice 4	Matriz de Validación Experto Metodológico	89
Apéndice 5	Primera Entrevista	90
Apéndice 6	Segunda Entrevista	96
Apéndice 7	Tercera Entrevista.....	103
Apéndice 8	Cuarta Entrevista	106
Apéndice 9	Quinta Entrevista.....	109

Resumen

El presente trabajo estudia los factores que determinan la evolución de la cartera de crédito de consumo de los bancos privados medianos del sistema financiero ecuatoriano entre el periodo 2022 y 2024. El problema se centra en la creciente morosidad y la búsqueda del conocimiento de las causas de la utilización y la recuperación del crédito de consumo en un entorno económico complicado. Considerando esto, el objetivo general fue determinar cuáles son los factores determinantes para el comportamiento de la cartera de consumo de los bancos en estudio a partir de información teórica, normativa y empírica. La metodología a la que se recurrió fue un enfoque mixto, usando diseños observacionales, retrospectivos y transversales, así como técnicas de recolección válida como entrevistas estructuradas con el personal clave de cinco bancos medianos y la revisión documental de estadísticas históricas. La muestra fue seleccionada por muestreo intencional. Los resultados alimentaron la información y confirmaron que existen factores internos como las políticas crediticias flexibles, las debilidades en el seguimiento postdesembolso y las carencias en la educación financiera; y factores externos como el sobreendeudamiento de los clientes, la informalidad en cuanto a sus ingresos y un entorno regulador que puede ser engorroso. En todo caso, los bancos aplicaron decisiones correctivas y la amplitud del esquema permitió ubicar estrategias de segmentación de clientes, el fortalecimiento de los procesos de cobranza, la digitalización, la reestructuración de la cartera, etcétera. La conclusión fue que el comportamiento de la cartera está entrelazado con muchos factores cuya interrelación requiere de gestión proactiva del riesgo, de más inversión en educación financiera y de adecuación continua a los impactos del entorno económico y social.

Palabras claves: *Cartera de crédito de consumo, Bancos privados medianos, Morosidad, Sistema financiero ecuatoriano, Cliente*

Introducción

Antecedentes

Sistema Financiero en Latinoamérica

La modernización de los sistemas financieros en América Latina y el Caribe vino acompañada de cambios importantes, se realizaron reformas en las leyes que regulan el sistema financiero, en las normativas de los bancos centrales para mejorar el manejo de las políticas monetarias, financieras y crediticias. Además, se trabajó en fortalecer la gestión y el control de las instituciones encargadas de supervisar el sistema financiero (Páez, 2012).

Sin embargo, en la última década, varios países de América Latina y el Caribe enfrentaron crisis financieras. Entre las razones se atribuyen al desequilibrio económico, las políticas públicas cambiantes y fallas en las estructuras financieras y de gestión, incluyendo deficiencias en la autoridad encargada de regular el sistema financiero (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, 2021).

En varios países de América Latina y el Caribe, como Argentina, Ecuador, Nicaragua, Paraguay, República Dominicana y Venezuela, el sistema financiero no incorpora de forma explícita en su legislación a los mercados de valores, seguros ni a los sistemas previsionales. Esto se debe a que estas instituciones no colocan operaciones de créditos en el mercado ecuatoriano. Además, solo en Chile, Ecuador y República Dominicana, el sistema financiero clasifica a las entidades según el origen de su capital, diferenciando si es público o privado. En cambio, en Bolivia, Colombia, México y Perú adoptó, tras la influencia de la Misión Kemmerer, el modelo en el que la supervisión se lleva a cabo por una Superintendencia que es autónoma de las decisiones políticas. En los países que comparten su pertenencia a MERCOSUR, como Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay, prevalece el modelo, en el que son los mismos bancos que realizan la supervisión, algo que es propio del modelo anglosajón (Arzbach et al., 2020).

Figura 1

Entidades Reguladoras del Sistema Financiero en Países de América Latina y el Caribe

País	Bancos Centrales	Superintendencias	Caracterización (Dependencia/Independencia)	Organismos de Regulación
 Argentina	Banco Central de la República Argentina (BCRA)	Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC)	Integrada al Banco Central de la República Argentina (BCRA)	Banco Central de la República Argentina (monetaria, cambiaria y crediticia)
 Bolivia	Banco Central de Bolivia (BCB)	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)	Independiente	Consejo de Estabilidad Financiera (CEF)
 Brasil	Banco Central de Brasil (BC)	Banco Central de Brasil Regulación: Departamento de Organización del Sistema Financiero (DEORF), Supervisión: Departamento de Supervisión de Cooperativas DESUC,	Integrado al Banco Central de Brasil (BC)	Banco Central de Brasil (BC)
 Chile	Banco Central (BCCH)	Comisión para mercado Financiero (CMF) ³	Independiente	Consejo de la Comisión para mercado Financiero
 Colombia	Banco Central de la República de Colombia (BRC)	Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) Autorregulador del Mercado de Valores	Independiente	
 Costa Rica	Banco Central de Costa Rica (BCCR)	Superintendencia General de Valores (SUGEVAL) Superintendencia de Pensiones (SUPEN) Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) Superintendencia General de Seguros (SUGESE)	Independiente	Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero (CONASSIF)
 Ecuador	Banco Central del Ecuador (BCE)	Superintendencia de Bancos Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Superintendencia de Compañías Valores y Seguros	Independiente	Junta de Política y Regulación Monetaria Junta de Política y Regulación Financiera
 El Salvador	Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR)	Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)	Independiente	Consejo Directivo de la Superintendencia
 Guatemala	Banco Central de Guatemala (BANGUAT)	Superintendencia de Bancos de Guatemala (SIB)	Independiente	Junta Monetaria (JM)
 Honduras	Banco Central (BCH)	Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)	Independiente	
 México	Banco de México (Banxico)	Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) Comisión Nacional de Sistemas de Ahorro para el Retiro (CONSAR)	Independiente	Directorio del Banco Central de México (BANXICO)
 Nicaragua	Banco Central de Nicaragua (BCN)	Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras de Nicaragua (SIBOIF)	Independiente	Consejo Directivo de la Superintendencia
 Panamá	No Tiene Banco Central	Superintendencia de Bancos de Panamá Superintendencia del Mercado de Valores Superintendencia de Seguros y Reaseguros de	Independiente	Consejo de Coordinación Financiera (CCF)
		Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOO) Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP) Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias		
 Paraguay	Banco Central del Paraguay (BCP)	Superintendencia de Bancos Instituto Nacional de Cooperativismo – INCOOP	Integrada en el Banco Central del Paraguay	
 Perú	Banco Central de Reservas del Perú (BCRP)	Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs (SBS)	Independiente	
 República Dominicana	Banco Central República Dominicana (BCRD)	Superintendencia de Bancos de la República Dominicana (SB)	Independiente	Junta Monetaria
 Uruguay	Banco Central del Uruguay (BCU),	Superintendencia de Servicios Financieros (SSF)	Integrada en el Banco Central del Uruguay	
 Venezuela	Banco Central de Venezuela (BCV)	Superintendencia de Bancos y otras instituciones financieras (SUDEBAN) Superintendencia Nacional de Valores (SUNAVAL) Superintendencia de la Actividad Aseguradora (SUDESEG)	Independiente	Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional (OSFIN)

Nota. Tomado de *Regulación y Supervisión de Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina*, por Arzbach et al., 2020. DGRV– Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband.

La banca a escala mundial se encuentra en un proceso de cambios significativos a raíz de la globalización, de la innovación tecnológica y de la transformación digital. A raíz de lo cual, en una buena parte de los países se advierte un aumento considerable de la concentración bancaria. Esto genera inquietud, pues podría derivar en una menor competencia, en un acceso más difícil al crédito en condiciones favorables y en un efecto negativo al crecimiento económico y al bienestar social (Laso, 2024).

Sistema Financiero en Ecuador

La economía ecuatoriana tuvo un desarrollo histórico asociado a la exportación de materias primas, pasando a la historia por el ciclo de auge, conocido como: (a) el boom del cacao: 1866-1925; (b) el boom del banano: 1946-1968; y (c) el boom del petróleo desde 1972. La primera crisis económica de gran envergadura a la que se tuvo que enfrentar el Ecuador fue a finales de 1997, cuando la economía ecuatoriana se vio acentuada por la caída de los precios del petróleo, la aparición del fenómeno de El Niño, y la crisis financiera de países vecinos, que generó desconfianza en el sistema financiero, que, junto con el resto de los factores descritos, hizo que se produjeran el retiro masivo de depósitos y con ello, la falta de liquidez, lo que conllevó a que a partir del 9 de enero del 2000 se declare la dolarización como una medida de emergencia. En 2020, el Ecuador se enfrenta nuevamente a una profunda recesión económica a causa de la pandemia COVID-19 que, ante la emergencia y, por lo mismo, el Estado tuvo que redirigir el presupuesto público para atender la crisis sanitaria, priorizando la alimentación y protección de los sectores más vulnerables. El Banco Central del Ecuador, en la misma línea, activó los mecanismos de liquidez de corto plazo. Esta crisis impactó directamente al sistema bancario, que está estrechamente relacionado con el comportamiento del PIB (Laso, 2024). En este contexto, resulta clave entender cómo influyen estos factores en la recuperación de recursos colocados mediante créditos por parte de la banca privada de tamaño mediano.

Evolución del Crédito

A lo largo de la historia del crédito, ha ido cambiando y adaptándose según las necesidades económicas de cada época. En Mesopotamia, en 1792 a.C., ya existían actividades bancarias en Babilonia con productos como la cebada o la plata a la hora de intercambiar bienes y había códigos, como el Código de Hammurabi, que regulaban los préstamos. Posteriormente, ya en la antigua Grecia, se empiezan a poner en práctica

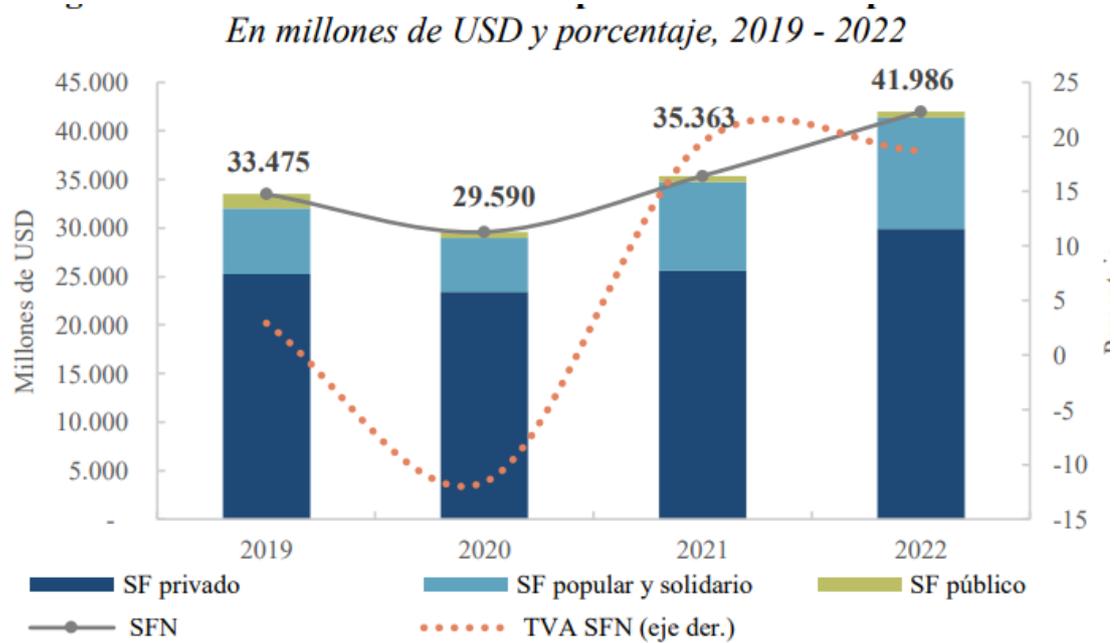
los primeros préstamos simples y las garantías, como las hipotecas, aunque sólo se realizaba un control muy básico de las operaciones. En Roma, el crédito se hace más usual, incluso con altos tipos de interés, ya fuera con o sin garantía, regulado a través de las leyes de las XII Tablas y la ley *Poetelia Papiria*, las cuales pretendían suavizar las tensiones sociales por las deudas. En la Edad Media, empezaron a mediar entre quienes prestaban y quienes debían ir para regularlas, permitiendo a los campesinos el pago de sus deudas con mayores facilidades. En el siglo XV, los préstamos con intereses fueron la piedra angular del capital para financiar viajes y ejércitos, y empezaron a circular los primeros billetes como medio de pago. Entre los siglos XVI y XIX, el crédito se volvió más organizado, y en el siglo XX el crédito se volvió clave del modelo capitalista, con la integración de políticas reguladoras (Ocaña, 2019).

Rol del Crédito en Ecuador

Durante el periodo comprendido entre 2019 y 2022, el crédito en el Ecuador fue en ascenso, si bien tuvo un caído amortiguado durante el 2020 a causa de la muy reconocida irrupción de la pandemia COVID 19, hacia la última parte de 2020 fue comenzando a recobrar la trayectoria de crecimiento de años previos, como resultado de la reactivación de la economía. Al cierre del ejercicio 2022 el crédito totalizó los 41.986 millones de dólares, sobrepasando las cifras anteriores. El 71.2% de las colocaciones fueron hechas por bancos y cooperativas privadas; el sector popular y solidario se hizo cargo del 27,4% y solo el 1,4% les correspondió a las instituciones públicas. El crecimiento se vio, también, en los créditos de consumo, en consideración del nivel de incrementos en los gastos de los hogares y de las remesas que llegaron del exterior. De esta forma, el crédito como tal fue un acompañante importante del proceso de recuperación económica del Ecuador a después de la crisis sanitaria (Revelo et al., 2023).

Figura 2

Desempeño de la Cartera de Crédito por Subsistema



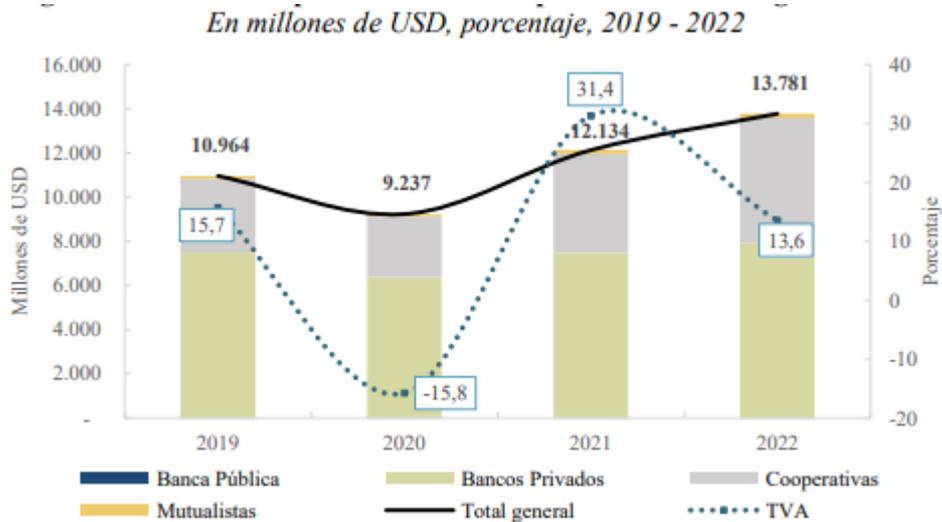
Nota. Tomado de *Evolución del crédito y tasas de interés en Ecuador* por Revelo et al., 2023. Banco Central del Ecuador. Ecuador.

Segmento de Consumo.

Desde 2019 al 2022, el crédito de consumo fue la segunda operación activa del sistema financiero, ya que representó un 32,8% del total. En el año 2022, el crédito de consumo alcanzó el monto de USD 13.781 millones, lo que significó un crecimiento anual del 13,6% y un incremento de 4,7% en el crecimiento total del crédito. De ello, el 57,4% correspondía a créditos otorgados por los bancos privados, y el 42,6% a cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y banca pública. Por último, las tarjetas de crédito en uso para el consumo suponían una leve disminución de 0,2% respecto al monto total financiado, pero con un número de operaciones en aumento del 10,1% respecto al año anterior. En consecuencia, el repunte del crédito de consumo posterior a la pandemia ha venido dado, sobre todo, por tres razones: (a) el aumento del gasto de los hogares, el cual, en el año 2022, alcanzó el mayor monto de diez años, (b) un incremento de la demanda interna, con un aumento de la compra de bienes de consumo del 11,6% y de las ventas locales del 13,2% y, (c) un aumento de las remesas que ingresan del exterior, que crecieron respecto al año anterior en 8,7% (Revelo et al., 2023).

Figura 3

Monto de operaciones activas del segmento de consumo por subsistema:



Nota. Tomado de *Evolución del crédito y tasas de interés en Ecuador* por Revelo et al., 2023. Banco Central del Ecuador. Ecuador.

Dentro del crédito de consumo, la adquisición de vehículos ha quedado ubicada a continuación de las siguientes finalidades como: (a) gastos del hogar, (b) reestructuración de pasivos y (c) pago de deudas. En el ejercicio 2022, el 3,9% del total del crédito de consumo se destinó a la adquisición de vehículos. Esto puede dar cuenta de la importancia que tiene esta finalidad dentro del financiado de consumo particular (Revelo et al., 2023).

Figura 4

Destino del crédito del segmento Consumo

En millones de USD y porcentaje, 2019-2022

Destino	Monto de operaciones activas (Millones de USD)				% Participación 2022
	2019	2020	2021	2022	
Hogar	560	436	871	1.102	8,0
Reestructuración de Pasivos y Pago de Obligaciones	353	319	450	555	4,0
Compra de Vehículo	541	391	476	534	3,9
Alimentación	88	126	193	178	1,3
Consumo Tarjeta de Crédito	133	97	156	151	1,1
Salud	29	30	118	141	1,0
Educación	26	18	71	107	0,8
Demás destinos	9.235	7.822	9.799	11.013	79,9
Total	10.964	9.237	12.134	13.781	100

Nota. Tomado de *Evolución del crédito y tasas de interés en Ecuador* por Revelo et al., 2023. Banco Central del Ecuador. Ecuador.

Definición del Problema

En el ámbito del sistema financiero ecuatoriano, la división de la cartera de créditos constituye un elemento muy importante para explicar cómo opera el crédito y la manera cómo repercute en la economía. Tal segmentación está establecida por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF) mediante la resolución 603-2020-F, y aplicada en el Catálogo Único de Cuenta (CUC) que se encuentra reformado con la resolución SB-2021-0403, y que sirve para clasificar y tener control de los distintos tipos de créditos otorgados. Dentro de estas categorías están las tipologías de créditos: (a) productivo, (b) microcrédito, (c) inmobiliario, (d) de vivienda de interés social y público, (e) de consumo, (f) educativo y (g) de inversión pública. Sin perjuicio de lo anterior, puede verse afectada por las distintas causas como ser: (a) la morosidad, (b) el refinanciamiento, (c) la reestructuración, (d) entre otras (Jiménez et al., 2021). Por lo tanto, es apropiado clasificar, los aspectos que afectan al segmento de consumo de la banca privada contemplando los bancos medianos de Guayaquil y porque determina la siguiente problemática:

La morosidad en la cartera de crédito de consumo se ve afectada por factores externos a la actividad financiera, desde los ciclos de negocios que impactan en la capacidad de pago por parte de consumidores y la recuperación o no de los créditos que se han entregado a estos clientes. Una rápida expansión del crédito, la cual es provocada en muchos casos por la competencia feroz que existe entre las entidades de crédito que buscan mayor participación en el negocio de las personas, puede llevar a que se relaje los criterios de la evaluación del crédito, aumentando el riesgo de otorgar créditos a los consumidores y personas más riesgosos (Contreras, 2021).

El sistema bancario del Ecuador, si bien los préstamos productivos son el rubro que representa mayor monto dentro de la cartera, no es el rubro que más niveles de morosidad presenta; muy al contrario, se nos presentan los créditos de consumo que son los que presentan mayores niveles. Así lo indica la facilidad con la que se otorgaban este tipo de créditos y las debilidades que presenta los procesos de evaluación de créditos. Las consecuencias de esta morosidad se exponen en niveles altos de sobreendeudamiento e incluso en sobreendeudamiento de los clientes, por lo que estas posibilidades no solo afectan a las personas, sino que además pueden afectar

a la estabilidad del sistema financiero y el equilibrio económico del país (Sánchez, 2021).

Un elevado nivel de riesgo de morosidad no solo implica un deterioro de la rentabilidad de las entidades financieras, sino que también se origina un deterioro en la liquidez, además de la reputación en el mercado, lo que podría dificultar la captación de nuevos depósitos, así como de otras fuentes de financiación. En situaciones más extremas, un riesgo de morosidad elevado puede dar lugar a riesgos de tipo sistémico, y sobre todo en economías donde el sistema bancario es el principal mecanismo de asignación de recursos y de impulso de la economía (Luna et al, 2022).

El riesgo de crédito es la posibilidad de que la entidad financiera sufra daños, puesto que, los prestatarios puedan llegar a incumplir el pago de sus obligaciones, ya que la recuperación de esos recursos en los plazos y condiciones convenidas se encuentra sometida a situaciones inciertas, a lo que hay que añadir además que las entidades bancarias se ven expuestas a incurrir en situaciones de mala calidad del crédito concedido (González, 2024).

Uno de los desafíos más difíciles que enfrenta la banca privada en Ecuador es el manejo de la morosidad y del riesgo crédito, que inciden directamente en su sostenibilidad, la confianza de la gente y la salud de la economía. A este respecto, la morosidad es la falta de pago en proporción al incumplimiento de pagos del capital o de los intereses por 90 días o más y se transforma en un problema serio. Una alta morosidad lleva a reducir la rentabilidad del banco y obliga a tener mayores provisiones por las pérdidas que puedan llegar a haber, y por tanto menos recursos para otorgar nuevos préstamos e inversiones (Puente et al., 2024).

A lo largo del primer trimestre del año 2024, el deterioro de la calidad de la cartera crédito de consumo, medida en número de operaciones, por medio de los préstamos otorgados por bancos privados mediano, ha resultado muy deteriorado. Este impacto se ve reflejado más en los créditos consumos que tienen su inicio en operaciones del mes de marzo de 2024, que muestran un deterioro de 6,38%. La mejor calidad de la cartera del crédito, se presentó en las operaciones del mes de agosto de 2024, ya que el índice de deterioro resultó ser el menor de todos, equivalente a sólo un 0,01%. El resto de las cosechas las que se comenzaron entre agosto del año 2023 hasta agosto del año 2024, muestran índices de deterioro muy variado con un deterioro desde

0,42% hasta 5,56%, lo que destaca un deterioro diferente en la calidad de la cartera (González, 2024).

De acuerdo con lo antes mencionado, se observa que la cartera de consumo de los Bancos medianos privados del sistema financiero ecuatoriano tiende a comportarse de una manera fluctuante, lo que la expone a tener altos niveles de deterioro de la misma. De forma tal que, la presente investigación estará dirigida al diagnóstico de los factores que inciden sobre la calidad de las operaciones de cada uno de los bancos medianos del Ecuador y de los índices de morosidad de los mismos durante el período 2022 al 2024.

Justificación de la Investigación

Desde el punto de vista académico, el siguiente estudio constituye una interesante fuente de aporte desde el análisis financiero aplicado, puesto que se centra en aquellos aspectos que inciden sobre el comportamiento de la cartera de consumo de los bancos privados medianos del sistema bancario ecuatoriano, a lo largo del periodo 2022 al 2024, al ser también fuente de información que puede servir de marco de referencia para estudiantes, docentes e investigadores que quieran entender la forma en que situaciones internas y externas pueden influir sobre la calidad de ejecución de las operaciones de créditos de consumo o sobre su deterioro (elevados índices de morosidad).

Desde la perspectiva de la importancia social, el comportamiento de la cartera de consumo de los bancos privados medianos influye de forma directa en su capacidad de generar recursos por medio de la colocación de créditos de consumo. Entender los elementos que inciden en la calidad de las operaciones o índices de morosidad permitirá incorporar información útil para la toma de decisiones para las entidades bancarias, para instaurar prácticas más responsables, para volverse más solventes en su gestión.

Desde el punto de vista práctico, el diagnóstico de los factores que inciden en el comportamiento de la cartera de consumo, ofrecerá insumos valiosos para que los bancos privados medianos y de menor tamaño apliquen estrategias más eficaces para una efectiva colocación de crédito de consumo. Estos resultados permitirán mejorar la toma de decisiones orientadas a asegurar la calidad de sus operaciones de crédito y mantener índices de morosidad conservadores, especialmente en contextos de

incertidumbre económica o de alta volatilidad del entorno financiero que se presenta en el Ecuador.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores que inciden en el comportamiento de la cartera de crédito de consumo de los Bancos privados medianos del sistema financiero en el Ecuador, durante el periodo 2022 al 2024, a través del levantamiento y procesamiento de información relevante para la determinación de su impacto en los índices de morosidad.

Objetivos Específicos

- Establecer los fundamentos teóricos, conceptuales y legales relacionados con la cartera de crédito de consumo de bancos privados en el sistema financiero ecuatoriano.
- Identificar a través de técnicas e instrumentos de levantamiento de datos primarios los factores que inciden en las operaciones de crédito de consumo y en los índices de morosidad durante el periodo 2022 al 2024.
- Determinar el impacto de los factores en las prácticas de colocación crediticia de las operaciones de consumo de los bancos privados medianos.
- Presentar los principales hallazgos de la investigación relacionados con el comportamiento de la cartera de consumo de los Bancos privados medianos del Ecuador.

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos, conceptuales, referenciales y legales que sustentan el análisis del comportamiento de la cartera de crédito de consumo en los bancos privados del sistema financiero ecuatoriano?
- ¿Qué factores han incidido en las operaciones de crédito de consumo y en los índices de morosidad de los bancos privados medianos del Ecuador durante el periodo 2022-2024?
- ¿De qué manera los factores impactan en las prácticas de colocación crediticia y en la calidad de las operaciones de consumo de los bancos privados medianos?

- ¿Cuáles son los principales hallazgos sobre el comportamiento de la cartera de crédito de consumo en los bancos privados medianos del Ecuador durante el período 2022-2024?

Limitación

La investigación al centrarse en el análisis de los elementos que inciden sobre el comportamiento de la cartera de crédito de consumo de los Bancos privados medianos del sistema financiero de Ecuador, en el periodo 2022 al 2024. Por tanto, la limitación fundamental sería la obtención de datos primarios concretos de parte de los funcionarios de las entidades financieras, por la misma confidencialidad de la información del estatus de su cartera de consumo, lo que puede limitar el análisis causal de los factores que incidirían sobre el comportamiento de la cartera de crédito.

Delimitación

La investigación se enfocará en los Bancos privados medianos del sistema financiero ecuatoriano, de modo que se establece la siguiente delimitación:

Objeto de estudio: Factores que inciden en el comportamiento de la cartera de consumo.

Campo: Finanzas y contabilidad

Sector: Bancos privados medianos

Tipo de instituciones: Banca privada

Ámbito temporal: Periodo 2022–2024

Ubicación geográfica: Ecuador

Capítulo 1: Fundamentación Teórica

Marco Teórico

Teoría de Juego

La Teoría de Juegos fue anunciada por John Von Neumann en el año 1928; después junto con Oskar Morgenstern, en el año 1944 publicaron el escrito titulado Teoría de Juegos y Comportamiento Económico. Desde entonces se ha transformado en una herramienta fundamental para comprender cómo las personas o empresas escogen lo que hacen, en especial cuando su elección se ve afectada por otros y a su vez influye en los demás. En sus inicios, la Teoría de Juegos se centraba en buscar formas de minimizar al máximo las pérdidas en situaciones donde la información era clara y completa, pero con el paso del tiempo ha cambiado en forma de incluir más personas y situaciones más complejas, lo que le han dado un grado de aplicabilidad a otros ámbitos, ya que la Teoría de Juegos se ha convertido en un área práctica de aplicación no sólo para juegos y guerras, sino también para entender cómo actúan las empresas y los bancos en situaciones de competencia y necesidad de cooperación. Cinco años después, concretamente en 1950, Merrill Flood y Melvin Dresher idearon un modelo conocido como “El dilema del prisionero”. Posteriormente, Albert Tucker le dio su nombre y lo completó con una explicación adecuada. Este modelo es crucial para entender cómo pueden llegar a dirimir dos personas o agentes el cómo de su cooperación o veracidad mutuas, tal y como aún son conscientes del hecho de que su elección o decisión afectará también a la otra persona o agente. Además, John Nash hizo aún más elaborada la Teoría de Juegos para seguir mejorando el análisis de este tipo de jugadores o agentes (Cachalvite, 2022).

La Teoría de Juegos supone importantes beneficios, sobre todo cuando el conjunto de decisiones que tomamos depende no solo de nuestro análisis, sino también de lo que hagan otras personas. Esto se da con frecuencia en el sistema bancario y financiero. Esta idea la conforman las teorías que se hacen presentes en Zermelo, quien presentaba casos en los que los juegos disponen de un número finito de movimientos y donde toda la información está a la vista de los jugadores, ellos pueden encontrar siempre una solución que permita un equilibrio. Este aspecto da lugar a la definición de juegos de suma cero; si una de las personas gana, la otra tiene que perder. Se trata de un modelo que ayuda a entender situaciones de competencia directa, por ejemplo,

cuando varios bancos ofrecen los mismos tipos de préstamos; esta teoría ayuda a conseguir decisiones con una cuidadosa reflexión y facilita la previsión de los movimientos de otras personas en un mercado muy competitivo (Alegre, 2024).

La Teoría de Juegos no sólo está asociada a los juegos que se entienden como diversión, sino que se ha convertido en un recurso muy útil a la hora de decidir estratégicamente un determinado rumbo teniendo en cuenta, principal sobre todo con las decisiones de varias personas o grupos, no sólo nuestras elecciones de decisiones, sino cómo éstas se entrelazan con las decisiones ajenas. De esta manera y gracias al marco lógico y al uso de las herramientas de probabilidad se convierte en un mecanismo que ayuda a decidir de otra manera alguna decisión que puede afectar la economía de una empresa (Gracián, 2016).

La Teoría de Juegos no pretende sustituir la experiencia o el instinto de quienes gestionan, sino que los ayuda en su proceso decisional lógico. El punto fuerte de la Teoría de Juegos es la manera anticipada de estimar la respuesta de los competidores ante determinadas estrategias. En la medida en que hay un contexto en el que lo que hace una empresa también puede modificarse por lo que hacen las otras empresas, esta teoría ayuda a pensar con mayor claridad en contextos de interdependencia. Por esta razón, está muy relacionada con la administración estratégica, ayuda a prever posibles caminos y sus consecuencias, lo que permite un mejor diseño de los planes. En los mercados competitivos, planificar el futuro sin contar con los demás jugadores es auto limitarse y la Teoría de Juegos lo que invita precisamente es a pensar en conjunto, en función de unos planes estratégicos (Fernández et al., 2017).

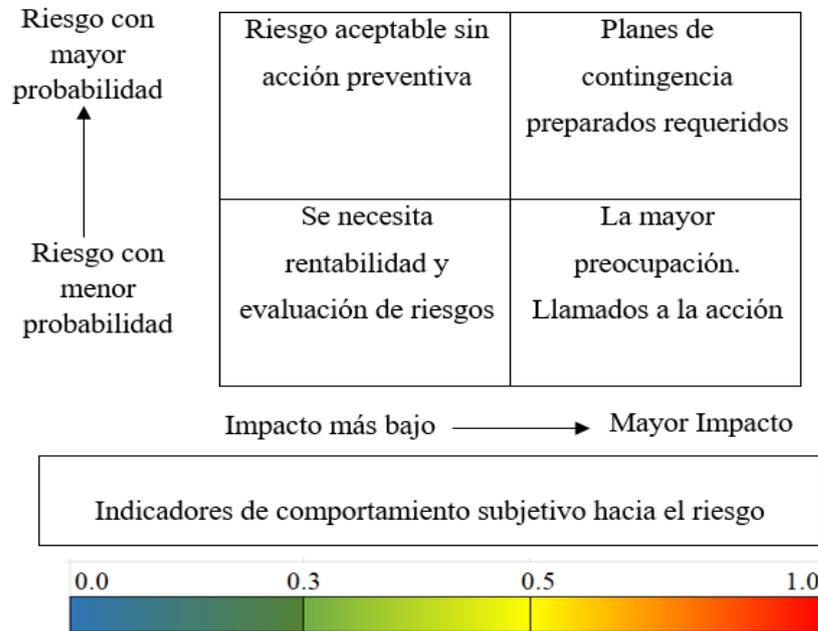
Desde 2018 hasta 2023 las empresas han atravesado una nueva época caracterizada por cambios profundos introducidos por la globalización, el avance tecnológico y el mayor énfasis en la sostenibilidad. Debido a estos factores las empresas se han visto obligadas a cambiar constantemente su estrategia con la finalidad de perdurar en el tiempo, en tal contexto la Teoría de Juegos evolutivos pasó a ser una herramienta útil para el análisis económico de cómo los actores económicos adaptan sus decisiones a las nuevas condiciones de mercado. Tal teoría hace, precisamente, referencia a cómo, a través del aprendizaje, las organizaciones son capaces de localizar y asimilar las mejores estrategias posible; sin embargo, la aplicabilidad de esta teoría no es fácil, conlleva una información muy adecuada y una

amplia, así como también problemáticas del tipo de la dificultad de su fiabilidad en los escenarios reales. Por otro lado, la Teoría de Juegos Evolutivos se enfrenta al problema del sesgo de publicación, ya que solo se llegan a publicar trabajos que obtienen resultados favorables, lo cual impide la posible aplicabilidad de sus conclusiones. (Alegre, 2024).

Dentro de la gestión estratégica, el uso de modelos probabilísticos tiene una gran importancia a la hora de tomar decisiones con riesgo. Los modelos permiten determinar el nivel de riesgo asumible en contraprestación de los beneficios esperados; con lo que hay que optar por aquellos aspectos más delicados que podrían ser incluso menores que los riesgos asumidos o, por el contrario, no olvidarlos, dado los fallos, desastres o accidentes que podrían producirse. No sólo se trata de un tema de números, sino que también tiene que ver con elementos cualitativos, de forma individual como los aspectos que cada uno de los individuos tengan en cuanto a sus perspectivas sobre el riesgo. Pero estos factores por muy importantes que resulten a la hora de tomar decisiones racionales no siempre son fáciles, si bien cada una de las personas entiende la manera en que cada uno acepta o se comporta ante el riesgo. Por ello se recurre al uso de elementos como por ejemplo “certidumbre” como equivalente al beneficio seguro y a la “prima de riesgo”, que en su uso mide qué tipo de beneficio debería generar el riesgo a asumir. En función de lo que se obtenga como prima que podría ser positiva, cero o negativa se podría saber que seríamos ante una persona amante del riesgo, decir que la prima es cero implicaría indiferencia y que la prima sea negativa implicaría ser una persona precavida. Este tipo de clasificaciones resultarían útiles a la hora de poder adaptar los tipos de estrategias a un determinante tipo de personalidad del decididor y de las condiciones del medio para obtener un ajuste exitoso; esto lo traduciríamos como un acierto de las estrategias ideadas ya que podrían reducir pérdidas (Garizurieta et al., 2022). La figura expuesta es un esquema de Teoría de Juego en la toma de decisiones bajo distintas perspectivas del riesgo:

Figura 5

Teoría de Juego en la Toma de Decisiones basada en Riesgo



Nota. Tomado de *Aplicación de la Teoría de Juegos en la toma de decisiones estratégica en las MIPYMES*, por Garizurieta et al., 2022.

La mayoría de las situaciones empresariales no se presentan como escenarios de suma cero, es decir, no son necesariamente situaciones en que uno gane y el otro siempre pierda. En el ámbito de la empresa es habitual que haya lugar tanto para la competición como para la cooperación. En este tipo de situaciones, también llamadas juegos de suma no cero, las normas del mercado o la regulación vigente condicionan también la forma de jugar. Este tipo de situaciones son las que se juegan, bien porque representan los conflictos y los problemas cotidianos con los que se enfrenta una entidad, bien porque las entidades juegan a través de personas y/o grupos que juegan. En estos juegos, las empresas funcionan de jugadores que piensan, analizan y calculan las decisiones a tomar en sus movimientos estratégicos para ganar o, al menos, perder lo mínimo. Por ejemplo, cuando se ofrece créditos al consumo, cada banco juega decidido a ganar posiciones con respecto a sus competidores, y a la vez debe tener en cuenta los posibles beneficios que se puedan compartir con otras empresas del mercado (Alegre, 2024).

La Teoría de Juegos es una estrategia matemática para estudiar de forma estructurada y general los supuestos de la competencia. Su relevancia se encuentra en que ayuda a decidir qué hacer con un número de actores en el que hay intereses diferentes en juego. Más allá de las fórmulas, la Teoría de Juegos está orientada a buscar las mejores estrategias dentro de los escenarios donde lo que haga uno afecta al resultado del otro. Este tipo de supuesto tiene lugar en entornos complejos como los negocios, las finanzas, la política, o incluso en el ámbito de la ley o las relaciones internacionales. En todos ellos, la probabilidad y la estrategia combinadas definen el mejor cuadro racional a la acción. Aunque su enfoque es formal, permite precisamente ver qué estrategias pueden tener mejor funcionamiento a partir de lo que hacen los demás. Por ello, la Teoría de Juegos se aplica, por ejemplo, al ámbito empresarial, pero también a la política, el derecho o cualquier ámbito donde hay intereses cruzados. En definitiva, la Teoría de los Juegos constituye una mirada lógica para tomar decisiones para los escenarios más complejos (Flores et al., 2023).

Siguiendo lo dicho, la Teoría de Juegos explica de qué forma los bancos privados medianos toman decisiones en un contexto donde existe interdependencia estratégica, competición y, en algunas ocasiones, cooperación. En el caso del crédito al consumo, cada banco es un jugador que, al tomar decisiones sobre su política de riesgo, tasas o plazos, estima y se anticipa a la decisión que toman los demás. Así, la presente investigación se apoya en esta teoría para el análisis de los factores que determinan el Comportamiento de la Cartera de Crédito de Consumo de los Bancos Privados Medianos del Sistema Financiero del país, 2022 al 2024.

Teoría de las Incertidumbre

Por incertidumbre se entiende la ausencia en la que de la situación que ocurre o puede llegar a ocurrir, y que no siempre tenemos toda la información (de hecho, normalmente no la tenemos). En estas situaciones, uno es capaz de imaginar distintos desenlaces posibles (o ciertos tipos de desenlaces posibles), cada uno con cierta probabilidad de que pueda llegar a tener lugar. La situación de “duda” como la que encontramos en la definición de riesgo implica que no todos los desenlaces nos llevarán a lo que esperábamos conseguir: el hecho de encontrarse en una situación de riesgo pone un velo sobre la previsibilidad de los resultados que se pueden alcanzar con la acción a llevar a cabo. De aquí que cuando hablamos de cuantificar el riesgo

también hablamos de tener en cuenta toda una serie de incidencias inciertas que en el fondo podrían llevarnos hacia una pérdida, y de cuantificar el tamaño de esta pérdida si es que llegara a tener lugar (Catalán, 2019).

En las incertidumbres, los gerentes o directivos poseen poca claridad acerca de las alternativas disponibles o las posibles consecuencias que éstas pueden llevar consigo. Al no tener la información que podría proporcionarles más tranquilidad, los directivos se ven abocados a tomar decisiones. Los directivos toman decisiones en un espacio donde muchos de los factores externos a la organización escapan a su control o, bien, porque no tienen acceso a la información que podría proporcionarles más tranquilidad. Se parece a cuando una persona no cuenta con la información necesaria para decidir con garantías. La incertidumbre convierte situaciones que habitualmente serían comunes en situaciones arriesgadas o complejas, de acuerdo a qué parte del negocio queda expuesta a la misma (Gallardo, 2018).

La gestión de riesgos se presenta como un proceso cíclico que permite la detección y control de posibles amenazas que una organización pueda sufrir. Este proceso consiste en planificar, aplicar, revisar y evaluar de forma continua todas las acciones que se requieren para conocer y dar respuesta a esos eventos indeseables. Si bien hay formas diferentes de hacerlo, la mayoría de las variaciones tienden a seguir un proceso lógico, es decir: primero se detectan los riesgos que podrían afectar los objetivos; segundo, se analizan a partir de enfoques cualitativos y cuantitativos; después se definen e implementan acciones de mitigación y finalmente se hace un seguimiento a partir de unos indicadores que permiten la detección de nuevos riesgos o revisar aquellos que aún están presentes (Galicia et al., 2020).

No hay única forma de gestionar los riesgos, si bien lo cierto es que todo el proceso se mueve a partir de una lógica determinista: a una determinada entrada le corresponde un cierto resultado. Se parte del análisis de unos casos de salida que podrán, por distinto grado de incertidumbre, no llegar a cumplir con lo que estaba previsto. Estas situaciones se llaman fuentes de riesgo o causas de riesgo (Gallardo, 2018).

Lo anteriormente descrito guarda una relación directa con el objeto de estudio de la presente investigación, ya que la incertidumbre y el riesgo para la toma de decisiones en la concesión de los créditos es inherente al segmento de la banca privada,

pues los bancos deben ir evaluando continuamente escenarios de información incompleta, como cimentación en la información, variaciones en las tasas de interés, comportamientos de pago de los clientes, cambios en el mercado laboral; de este modo, la incertidumbre y el riesgo no solo explican parte del comportamiento de la cartera de crédito, sino que también sirven como parámetros que guían a los bancos para tomar decisiones más informadas y estratégicas. Por lo que, promueve observar la importancia de determinar cuáles son aquellos factores que inciden en el comportamiento de la cartera de crédito de consumo de los bancos privados medianos del sistema financiero del Ecuador, periodo 2022 al 2024.

Teoría Prospectiva – Kahneman y Tversky

La Teoría Prospectiva, que fue formulada por sus promotores, los psicólogos Daniel Kahneman y Amos Tversky, en 1970, expone cómo las personas no son totalmente racionales a la hora de tomar decisiones entre diferentes alternativas. Contrario a lo que sugieren los modelos tradicionales, donde la valoración de las pérdidas y las ganancias suele ser la misma, la Teoría Prospectiva indica que el pesar por pérdidas es mucho mayor que el placer por la ganancia correspondiente. Por ello, la teoría no valora favorablemente las acciones (o alternativas de actuación) únicamente en función de su valor esperado. La Teoría Prospectiva pone en evidencia que la toma de decisiones es importante y en qué medida el comportamiento está determinado por la forma de percibir el riesgo y las consecuencias que se derivan de él, de tal manera que la Teoría Prospectiva supuso una contribución para volver a leer las decisiones económicas en condiciones de incertidumbre (Marqués et al., 2011).

La Teoría Prospectiva es un modelo de carácter descriptivo que trata de analizar cómo toman decisiones los individuos en diversas situaciones y bajo condiciones de incertidumbre. En esencia, pretende vincular la psicología con la economía, y busca entender de qué forma los seres humanos valoran y reaccionan a los riesgos que asumirán antes de actuar. En el campo de la empresa, la Teoría Prospectiva permite investigar detenidamente cómo evalúan los directivos las pérdidas y las ganancias según expectativas previas y no por los resultados finales. En esta línea, la Teoría Prospectiva pone en relieve el nivel de adaptación del tomador de decisiones y la forma en la que los sentimientos y las percepciones de las personas ejercen un efecto sobre

la comparación de las alternativas, así como también en la forma de llevar a cabo las estrategias adoptadas bajo presión o ignorancia (Kahneman et al., 2014)

La Teoría de la Prospectiva da cuenta del hecho de que las personas no asuman de la misma manera todos los resultados de una determinada alternativa, sino que dicha valoración varía en función de si los resultados se consideran obtenibles; esto es así porque hay dos ideas que se encuentran implicadas en el acto de la decisión; por una parte, los resultados que se tienen como ciertos o como definitivos y por otra aquellos que se trata de resultados que se creen difíciles o imposibles de conseguir. Igualmente la Teoría de la Prospectiva pone de manifiesto el hecho de que las personas tienden a ofrecer más preferencia desde la afectividad o desde la psicología, a sucesos que puntuaban con una baja probabilidad; lo que piensan es que la mayor probabilidad de encontrar un resultado positivo puede bastar, aunque las probabilidades estén muy por debajo de la referencia mínima, esto es poner de manifiesto la tendencia natural que tiene la persona a preferir los resultados que se escogen a partir de lo que el riesgo ofrece en ese ámbito, sobre todo en la elección de los caminos que tienen importancia para la situación del sujeto (McDermott, 2017).

La Teoría Prospectiva toma como base dos principios fundamentales que da consistencia al modelo de análisis del comportamiento de los seres humanos en situaciones de riesgo. El primero de esos principios es la aversión a la pérdida, a partir de la cual las personas muestran tendencia a escoger alternativas que les aseguren una menor pérdida, aunque eso les haga renunciar a obtener ganancias más elevadas. En otras palabras, el miedo a perder pesa más que la expectativa de ganar. El segundo de sus principios se desarrolla en dos caminos: (a) tenemos una fase de edición que permite ordenar y simplificar los resultados posibles valiéndose de atajos mentales y la fase de la evaluación en la que se comparan las alternativas y se eligen aquellas que consideran más propicias en función de su propio punto de referencia. Este modelo explica por qué muchas decisiones no se ajustan a patrones puramente racionales, sino que lucen influenciadas por la percepción subjetiva de lo que es el riesgo y la pérdida (Marqués et al., 2011).

La teoría ha sido utilizada con éxito en una gran variedad de campos de estudio, especialmente para poder explicar la forma de actuar que tienen las personas y las organizaciones en situaciones de incertidumbre y/o en situaciones de riesgo. Es una

teoría que permite analizar decisiones que no se basan en cálculos racionales sino en la forma en que las personas colocan valor a las diferentes consecuencias de sus decisiones, ganancias o pérdidas, dependiendo de cómo cambie lo que se entiende como ganancia o pérdida. En el ámbito organizacional, por ejemplo, también permite dar respuesta al porqué de la forma en la que ciertos líderes optan por estrategias más conservadoras o arriesgadas, teniendo como norte la forma como puedan explicar cómo pueden ser los escenarios futuros. Cuando una persona debe tomar decisiones, suele elegir entre diferentes alternativas que tienen un grado de incertidumbre dado que los resultados pueden no ser siempre obvios ni pueden ser predecibles. Así, la teoría permite estudiar las valoraciones de dichas alternativas cuando el riesgo es un factor predominante (McDermott, 2017).

Marco Conceptual

Crédito de Consumo de la Banca Privada

El crédito de consumo en el sistema financiero de la banca privada se divide en dos tipos, según el uso que se haga del dinero: (a) crédito ordinario y (b) crédito prioritario. El crédito ordinario es un producto dirigido a personas naturales para comprar o comercializar vehículos livianos que funcionan mediante energía fósil. El crédito prioritario también se destina a personas naturales, pero su uso familiar se extiende a adquirir bienes y servicios o pagar gastos que no se relacionan con actividades comerciales y de producción; en particular, incluye los préstamos prendarios bajo la garantía de joyas. A su vez, todos los consumos realizados por medio de tarjetas de crédito son parte del crédito prioritario siempre que la utilización sea a uso personal y no comercial. Esta distinción conlleva la posibilidad para las instituciones financieras de ofrecer diferentes condiciones según las necesidades reales de los solicitantes (Ocaña, 2019).

La Gestión del Crédito

El crédito constituye un producto financiero especialmente diseñado para ofrecer el acceso a recursos económicos, el cual supone un compromiso de pago, que incluye la retribución de intereses y cualquier costo adicional relacionado con la operación. Proceden del latino *creditum* (cosa confiada), este concepto pone de manifiesto la relación de confianza entre la persona que concede los fondos en cuestión y la que accede a ellos. A diferencia del concepto de préstamo, el crédito realiza la

asignación de un límite máximo disponible el cual el cliente puede utilizar de acuerdo con sus necesidades. El crédito, resulta una herramienta de primera magnitud en el sentido de fomentar el consumo, la inversión y el desarrollo de actividades de carácter productivo o personal. El crédito deberá ser evaluado previamente a su concesión a partir de la determinación de la capacidad de pago del potencial solicitante, mediante la combinación de aspectos de carácter cualitativo como: conducta y compromiso y aspectos de carácter cuantitativo, como los sueldos y el nivel de endeudamiento. En función de la suma solicitada se requerirá la presentación de garantías morales o reales que puedan evaluar la operación en marcha. La evaluación objetivamente se realiza a partir de la utilización de métodos de evaluación crediticia, a partir del modelo de las 5C y de su utilización en el análisis de la capacidad de pago del solicitante, así como el análisis discriminante, para la toma de decisiones responsables y la atención del riesgo de incumplimiento del compromiso de pago en la eventualidad de la concesión del crédito (Morales et al., 2014).

Las 5 c del crédito.

El modelo de las 5 C de riesgo es uno de los más usados para estudiar el riesgo crediticio, ya que permite realizar una valoración completa del solicitante para llevar a cabo una valoración de sus condicionantes financieros y personales. Este método contempla cinco factores: carácter, capacidad, capital, condiciones y garantía. Con ellos, las entidades financieras obtienen información sobre el comportamiento que ha mostrado el cliente ante sus obligaciones, su capacidad para generar ingresos, los recursos propios que tiene, las condiciones del entorno que podrían influir en su situación y las garantías ofrecidas para cubrir el crédito. Por esta razón, facilitar la labor a la hora de decidir si se acepta o se rechaza la solicitud y reduce la probabilidad de impago (Blanco, 2015), tal como se detallan a continuación:

Primera c: conducta.

La evaluación del comportamiento del cliente forma parte del análisis general de la fiabilidad y de su capacidad de gestión dentro de un determinado contexto financiero y administrativo. Este análisis abarca, entre otras cosas, la verificación de la autenticidad de la información proporcionada, el análisis de su comportamiento de pago para con las instituciones financieras y de su comportamiento en las posiciones de líder y como tomador de decisiones. Asimismo, este análisis revisa exactamente su

comportamiento de los últimos dos años, es decir, si cumple con sus compromisos en la fecha, si existen informes negativos generados en el Buró de Crédito o antecedentes legales, si se encuentra en una situación irregular por falta de atención a sus acreedores y/o inversores o por dificultades en la gestión de sus obligaciones e informes con relación a las diversas obligaciones de prestatarios (incluidos los informantes). Asimismo, aquí juega también un importante papel el análisis de los factores estructurales de su empresa, su operativa y su capacidad de adaptación a lo que ocurre en su entorno económico. Siempre existe el riesgo de que el cliente no pueda ir sosteniendo su negocio en el tiempo, de forma responsable y estable, con los riesgos que eso puede suponer para cualquier sujeto que pretenda otorgar el crédito (Castaño et al., 2017).

Segunda c: capacidad de pago histórica.

El análisis de la capacidad de pago histórica tiene como propósito evaluar, a partir de información financiera, si el cliente ha demostrado, en el pasado, ser capaz de cumplir adecuadamente con sus obligaciones. A tal efecto, se detallan las ventas netas, utilidades generadas, recursos logrados para cumplir con compromisos tales como intereses, retribución del capital, distribución de dividendos, inversiones, etc. Todo ello, a partir de la información que ofrecen los estados de resultados de los dos últimos años, el comportamiento de las ventas y la rentabilidad. Se tiene también en cuenta el flujo de efectivo operativo, el que finalmente refleja el estado financiero real del negocio en su rutinario discurrir. A partir de este tipo de información, se puede aproximar a la baja el nivel de riesgo que otorgar un nuevo financiamiento pudiera suponer (Brachfield, 2019).

Tercera c: capacidad de endeudamiento

El diagnóstico de la estructura financiera de una empresa, se trata de determinar cuán sana y equilibrada es la misma, en función del modo en que gestiona esos recursos y de la actividad económica que lleva a cabo. De este modo, se toman valores cuantificables los que permiten cuantificar el riesgo financiero, lo que puede ser determinado con los parámetros propios del ámbito que caracteriza a la empresa. En lo que hace referencia a la liquidez, se determina la capacidad de la empresa para hacer frente a los compromisos de corto plazo que tiene asumidos y se sirven indicadores como la liquidez inmediata, la liquidez corriente, los índices de rotación de inventarios,

las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar; el diagnóstico del apalancamiento permite determinar hasta qué momento la empresa justificará la posibilidad de recurrir a fuentes externas de financiamiento frente a su capital propio mediante razones como el apalancamiento general y la palanca financiera; asimismo, los ratios de rentabilidad y de eficiencia, como el ROA, el ROE y el margen de utilidad neta, aportan información sobre la capacidad de la empresa para generar beneficios en los últimos periodos contables. Estos son elementos necesarios para poder determinar si se trata de dar o no un crédito, pues pone de manifiesto la situación económica que presenta el solicitante (Martínez, 2019).

Cuarta c: condiciones macroeconómicas

Este factor hace hincapié en el análisis del contexto externo a la persona que solicita el crédito, verificando las posibilidades que pueden darse del país y del sector donde suele desenvolverse, y la forma en la cual puede determinarlos para su estabilidad financiera y cumplimiento de sus obligaciones. Uno de los elementos fundamentales es lo que se conoce como riesgo país, el cual hace referencia a todos los acontecimientos que explican la posibilidad de que una nación no llegue a cumplir con todos sus compromisos financieros a nivel internacional, y en qué medida ello podría haber llegado a afectar a las empresas del país. La situación y la proyección del sector, también se estudia para determinar si son estables o riesgosos. Por último, se analiza la posición de la empresa dentro de su sector, y se estudian la cuota de mercado, las ventajas que tiene frente a sus competidores y la influencia que tiene en la cadena de valor que articula el sector. Todo eso permite poder comprobar la forma a través de la cual el entorno puede modificar al cliente y también la vulnerabilidad que tiene a partir de los cambios que se dan en el entorno (Hernández et al., 2023).

Quinta c: capacidad de pago proyectada

Este aspecto se centra en determinar si el cliente podría ser capaz de generar los recursos suficientes para satisfacer sus obligaciones dinerarias futuras, en función de la condición de viabilidad de su actividad económica dentro del sector en el que ejerce su actividad. Se parte del flujo de caja que produce como consecuencia de su actividad, por medio de los estados financieros de la empresa se determinan las proyecciones de flujos de carga que incluyen diversos escenarios, incluso los menos deseables, con la finalidad de determinar posibles variaciones en su capacidad de pago.

Al mismo tiempo, y de forma paralela a la anterior, se estudian también las fuentes de pago alternativas, tales como financiación externa, emisión de títulos de deuda, inyecciones de capital de los socios o anticipos de ventas. Dicho análisis permite medir el grado de respaldo financiero del solicitante y en consecuencia también un descenso del riesgo para la entidad concedente del crédito (Blanco, 2015).

Debilidades del Crédito

No basta con tener bien las 5 C al solicitar un crédito, sino que también es fundamental encargarse de la detección de señales que puedan mostrar riesgos de problemas de pago. Estas señales se agrupan en cinco áreas: (a) gerencial; (b) financiera; (c) industrial; (d) de negocio; y (e) de seguimiento. Dentro de la señal gerencial, destacan, entre otras, cambios bruscos en medio de la administración o de la entidad, opacidad o falta de transparencia, falta de colaboración y una gestión con poco peso. Para lo que respecta a señales financieras son, entre otras: falta de liquidez, retrasos en pagos y resultados por debajo de lo esperado. En el área industrial, se consideran los posibles riesgos presentes en empresas o industrias que no usan tecnología avanzada, en empresas que no están en conformidad con las nuevas regulaciones o en industrias que no están experimentando los cambios esperados que afectan en la competitividad de los actores del mercado. Con respecto al área de negocio, en la que una señal podría ser la ausencia de un plan de negocio, declives en la base de clientes, problemas con la fuerza de trabajo, entre otros. El área de seguimiento, en la que se evitan caídas propias del prestamista como, no conocer al cliente o no poner en práctica un análisis en profundidad. Si se detectan las señales, se minimizan riesgos y decisiones más seguras para otorgar créditos (Hernández et al., 2023).

Técnicas de análisis para la aceptación del crédito

El análisis del riesgo crediticio ha ido evolucionando en función del ambiente económico, así como de los compromisos y exigencias que requiere el sistema financiero contemporáneo. Se pretende a través de este análisis el conocimiento de la probabilidad de que un solicitante, que puede ser persona natural o jurídica, cumpla con la obligación de pago bajo los términos en que se estableció. Para lo cual corresponde llevar a cabo un análisis de dicha situación económica que esté apoyada por datos verificables, así como por instrumentos financieros del ámbito profesional.

La reputación crediticia, la estabilidad laboral y residencial, la capacidad generativa de ingresos, la solvencia económica y las garantías disponibles son elementos necesarios en el análisis del riesgo crediticio que se proyecta, sumado a las condiciones macroeconómicas que pueden influir en el comportamiento del crédito. A través del juicio profesional del analista, así como de la aplicación de metodologías que como las que propone CAMEL o el análisis de los estados financieros a partir de la información que proporciona el historial crediticio se puede ir reduciendo la incertidumbre. El proceso, así estructurado, puede proyectarse hacia la práctica técnica, dinámica y estratégica que permita ir generando decisiones financieras responsables (Martínez, 2019).

Departamento de Crédito.

Alcance.

Una organización tiene como objetivo principal organizar sistemáticamente los esfuerzos, poniendo en claro las tareas que deben ser ejecutadas para conseguirlas metas de la organización. A través de la historia de los negocios han existido precedentes de organizaciones bien organizadas que han logrado aventajar a competidores con más recursos, pero con escasa organización (Sánchez, 2018).

La administración organiza implicando al menos tres actividades: en primer lugar, dividir las actividades en tareas específicas (especialización del trabajo); en segundo lugar, enlazarlas en áreas o departamentos (departamentalización); y en tercer lugar, dar la autoridad para ejercer la función a la persona responsable de la misma. Agruparlas en departamentos proporciona una estructura organizativa, un alcance del control y una cadena de mando. Las formas de departamentalización más comunes son la departamentalización por funciones, por divisiones, por unidades estratégicas de negocio y la departamentalización matricial (Luquin, 2015).

Estructura Funcional.

La organización formal puede ser considerada una estructura o bien un proceso en el que la función está claramente definida. Bajo esta visión, es considerada el proceso de agrupar aquellas actividades necesarias para lograr los objetivos que se persiguen, en el sentido de que cada conjunto de tareas se le atribuye a un responsable que tiene la autoridad para supervisar la marcha de aquellas, además de establecer los

mecanismos que posibiliten en la empresa la coordinación horizontal y vertical (Bayona, 2022).

Una estructura organizativa tiene que ser concebida atendiendo al entorno en el cual funciona, de tal forma que cada individuo sepa claramente cuál es su cometido y quién es la persona que responde de los resultados. Además, debe eliminar los obstáculos que puedan surgir a raíz de confusión o inseguridad e incorporar un sistema de comunicación que facilite la toma de decisiones en consonancia con las metas institucionales (Ubaldo, 2020).

Para que en cualquier organización las personas colaboren, se hace indispensable una estructura definida del trabajo. En la esfera pública y la esfera privada, el trabajo en grupo es más productivo cuando cada persona tiene en claro el trabajo que le corresponde hacer y de qué manera sus tareas se relacionan con las de los demás. La lógica de los elementos expuestos se reitera en una organización, en una administración pública, o en un equipo deportivo, o en una orquesta sinfónica. El establecimiento y el mantenimiento de estos sistemas de funciones constituyen algunos de los objetivos básicos de la función administrativa de la organización (Embid, 2022)

Aspectos Funcionales.

En términos generales, el proceso de la organización contribuye significativamente al funcionamiento eficaz de un departamento por diferentes motivos. Por un lado, establece una estructura que permite su funcionamiento. Por otro lado, define bien las funciones de la ocupación que lo conforma. También, indica las responsabilidades, las obligaciones, los niveles de autoridad y la aportación de cada ocupación al cumplimiento de los objetivos tanto departamentales como institucionales. También permite construir el organigrama como representación de la estructura. Por otro lado, ayuda a evitar la duplicidad de funciones y responsabilidades, puesto que cada unidad de trabajo sabe con exactitud cuál es su aportación al cumplimiento de los objetivos. Por último, permite determinar el número exacto de personas que tiene que haber para llevar a cabo las tareas, así como el perfil que debe tener cada persona (Gavidia, 2023).

Formas de Gestión.

Las organizaciones pueden dotarse de diferentes maneras (es decir, adoptar diferentes criterios) para caracterizar las líneas de autoridad, responsabilidad, comunicación, funciones y, en definitiva, las relaciones entre los diferentes puestos o entre las unidades del trabajo. Las modalidades más frecuentes son: la organización de autoridad lineal; la organización funcional; la organización por producto; la organización por territorio; y la organización por matriz (Proaño et al., 2024).

Cualquiera de estas estructuras puede ser representada a través de la técnica de la organigramación, representando cada puesto o cargo en un rectángulo y gracias a una serie de líneas se indicaban la relación de autoridad/jerarquía, la responsabilidad y los canales de comunicación formal. En el caso de los organigramas de tipo vertical, los niveles jerárquicos se disponen de arriba a abajo, el primer nivel es el de la máxima autoridad que debe ser el consejo de accionistas o de administración, en su caso; si no existía, esta condición recayó en la dirección o gerencia; y a partir de aquí los siguientes niveles se organizan conforme a la estructura previamente acordada (Parisi et al., 2021).

Estructura del departamento de crédito y cobranza

El departamento de créditos supone la creación de un área fundamental dentro de la organización, sea cual sea la dimensión de la empresa, el sector al que pertenezca o el volumen de la facturación. En algunos casos, se articula como una unidad independiente dentro de la organización; sin embargo, en las empresas de menor tamaño, las funciones del departamento de créditos generalmente son asumidas por una sola persona que dedica parte de su jornada laboral al seguimiento del crédito y la vigilancia de los cobros, para dedicar el resto de su jornada a hacer otras tareas. En general, el departamento de créditos se centra en apenas dos funciones básicas: la administración del crédito y la gestión de la cobranza (Hernández et al., 2020).

Procedimientos Internos

La función primordial que se le asigna a este departamento radica en la creación y ejecución de procedimientos orientados al análisis, evaluación y aprobación de créditos, así como para su registro y seguimiento de la cartera de clientes. Las actividades que se llevan a cabo son las siguientes: a) el realizar el análisis pertinente para la apertura de cuentas nuevas; b) el mantenimiento de un archivo ordenado y

actualizado donde se recogen los antecedentes correspondientes a la concesión de créditos; c) el asegurar que las investigaciones de crédito se efectúen de acuerdo a lo estipulado por la política de apertura de cuentas; d) el autorizar los pedidos que emite el área de ventas, a fin de comprobar que los mismos se vean favorecidos para conseguir crédito; e) el garantizar que la apertura de cuentas se deduzca de disponer de un nivel de riesgo razonablemente definido, de acuerdo con las políticas frente a cartera en el momento de apertura de cuentas; f) el aprobar la concesión y ampliación de créditos de terceros con el propósito de la comercialización de material bibliográfico; g) el llevar a cabo investigaciones de crédito para solicitantes de la apertura de nuevas cuentas para la aprobación de crediticios; y h) el emitir informes a las distintas organizaciones que existen dentro del ámbito de la organización tales como son finanzas, recursos humanos, contabilidades, ventas y gerencias generales (Sánchez, 2018).

La función de cobranza consiste en administrar y ejecutar la cobranza de los créditos que otorga la entidad y por lo tanto también gestionar y controlar la cartera de clientes con el objetivo de lograr la captación de recursos, eficaz y en el momento oportuno. Para este propósito es necesario realizar las siguientes tareas: (a) coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y su correspondiente registro; (b) diseñar estrategias y controles administrativos para la mencionada recuperación; (c) aplicar mecanismos que permitan reducir el número de cuentas por cobrar incobrables; (d) supervisar y aprobar las notas de crédito a la luz de la normativa vigente; (e) proteger y controlar la documentación que es responsabilidad del departamento; (f) comunicar a ventas y distribución la conducta de los clientes en cuanto a sus respectivas obligaciones y cumplimiento de pagos; (g) programar, coordinar y supervisar la actividad del personal de cobranza asignado; (h) mantener actualizados los registros documentales y electrónicos de clientes acreditados y concesionarios; (i) comunicar información a las distintas áreas de la empresa, a saber, finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas y gerencia general, etc. (Bayona, 2022).

Gestión en el Otorgamiento de Crédito.

El departamento de créditos y cobranzas tiene un conjunto de tareas orientadas a una buena gestión del crédito y una correcta recuperación de carteras; estas tareas

son, a su vez: (a) conceder créditos a los clientes que opten por esta forma de compra según las condiciones marcadas por la empresa; (b) analizar los estados financieros y la información complementaria para vincular la decisión de conceder o no crédito; (c) hacer gestiones de cobranza competitiva, con una mayor atención a aquellas cuentas de clientes que presentan problemas en el pago, teniendo en cuenta también las causas del retraso; (d) elaborar y presentar informes completos a la dirección sobre los créditos solicitados, los montos concedidos o denegados, el número de solicitantes y los movimientos de la cartera de clientes; (e) coordinar y dirigir el personal a su cargo -ya que es el responsable de él-; (f) detectar y clasificar cuentas incobrables, es decir, aquellos clientes con los que no se puede continuar las gestiones de cobranza, y (g) revisar la documentación que da soporte a las operaciones de cobranza (facturas, letras en cartera, notas de cargo, letras protestadas, cheques sin fondos y documentos en poder del gestor judicial), todo ello para reducir el riesgo de vencer la cartera (Gavidia, 2023).

En la medida en que la actividad de otorgar créditos está vinculada con la actividad de cobrar, puesto que las actividades de ambas son complementarias y son interdependientes. Por esto, algunas empresas optan por integrar ambas actividades entre las funciones de un mismo departamento, bajo una sola persona, con una estructura determinada desde el principio. La integración de la gestión de créditos con la gestión de cobranzas puede resultar positiva, ya que el riesgo es dado de la práctica del crédito, puesto que en muchas ocasiones este tipo de gestión se aplica como una práctica para potenciar las ventas. Algunas empresas, sin embargo, suelen delegar la tarea de la cobranza a empresas especializadas, lo que conlleva un carácter de importancia también elevado para el responsable de esta gestión, aunque el carácter de la cobranza sigue existiendo, en el sentido en que es una actividad complementaria, incluso aunque esta sea llevada a cabo por una entidad distinta. El carácter importante de la gestión de la cobranza coloca a la persona responsable del área de créditos y cobranzas en una posición importante dentro de la empresa, ya que la actividad desarrollada en la cobranza repercute en el incremento del crédito, así como en la recuperación efectiva del capital (Luquin, 2015).

Objetivos del Área de Crédito

Los objetivos del área de créditos se encuentran orientados a garantizar una adecuada gestión que conduzca tanto al aumento de las ventas como a la recuperación a su debido tiempo de los recursos invertidos. Entre sus objetivos clave se encuentran los siguientes: (a) contribuir a la consecución de los presupuestos de venta, asegurando la eventualidad de cobro para recuperar la inversión en el menor tiempo posible; (b) seleccionar a los clientes sobre la base de información cierta y fiable; (c) reducir al mínimo posible el plazo medio de cobro; (d) delimitar y controlar las líneas y límites de crédito; (e) controlar la morosidad de los pagos; (f) confirmar que las ventas se dan conforme las condiciones administradas por la empresa; (g) visitar a los clientes para verificar cuentas, realizar cobros o resolver conflictos; y (h) proponer acciones y métodos de mejora que permitan aumentar el rendimiento del departamento (Bayona, 2022).

Funciones Generales

Entre las funciones propias de un departamento de créditos está la de: (a) gestionar la información y la documentación relativa a los clientes, (b) dar de alta, de baja y modificar los datos en las bases de datos de clientes, (c) fijar y controlar los límites de crédito establecidos para cada persona, (d) controlar los saldos de los créditos que se han generado, (e) controlar y asumir responsabilidades para el periodo medio de cobro, (f) investigar la información en evolución y la información relacionada con la evolución del sector, (g) implantar y mantener al día el sistema informático del área, (h) construir y mantener bancos de información que se comparten con otras empresas del propio sector, así como con registros, agentes u organismos externos, (i) garantizar que la programación de cobros se cumpla, (j) colaborar corresponsablemente con el comité de riesgo y (k) realizar la recuperación de saldos vencidos, incluyendo la gestión de impagos, atrasos y la reprogramación de los saldos pendientes (Ubaldo, 2020).

Funciones Específicas

En cuanto a los precios y las condiciones de crédito, hay que tomar en consideración las siguientes directrices: (a) una vez que la dirección general haya definido los precios, condiciones y plazo de crédito, conviene hacerlos explícitos al

área de ventas y al departamento de crédito y cobre; (b) si los precios y las condiciones no son los mismos para todos los clientes, tienen que agruparse y determinar sus precios y condiciones apropiadas; (c) en caso de los cambios circunstanciales en los precios deben ser autorizados por escrito y comunicados a todos los departamentos; (d) las condiciones de venta del crédito tienen que ser coherentes con el tipo de producto, puesto que la reducción de los plazos de cobro de lo que sea habitual puede acabar desviando una porción del volumen de ventas hacia la competencia, mientras que los plazos excesivamente largos pueden requerir una elevada inversión de capital circulante; (e) examinar las consecuencias financieras provocadas por los cambios en los plazos de la venta a crédito; y (f) establecer el modo de ofrecer el crédito, cuyas normas tienen que incluir las reglas para la investigación del cliente, las reglas de determinación del límite, la forma de actuar para las excepciones y la asignación de las responsabilidades para la gestión (Sánchez, 2018).

La función básica de este departamento se resumía en la evaluación del riesgo a que se exponían los clientes que ostentaban crédito. Para acceder a dicho objetivo, ejercitaba acciones como: (a) clasificar a cada cliente de acuerdo con su perfil crediticio, (b) obtener información respecto a su situación económica, financiera y legal, y (c) establecer estrategias para hacer seguimiento y control de la recuperación de créditos, considerando el riesgo especial de cada caso. Su responsabilidad también incluía llevar a cabo acciones tendientes a minimizar el riesgo de mora y garantizar la recuperación del crédito otorgado. Una vez establecidos los objetivos, delimitadas las tareas y definidas las funciones, se confeccionaron dos propuestas de estructura departamental, las que identifican las actividades que desempeñan y los cargos necesarios para cumplir la misión del área, propuestas que se exponen a continuación (Proaño et al., 2024).

Limitaciones en la Estructura del Departamento de Crédito.

Cuando un departamento tiene una estructura mal diseñada, que además se muestra alejada de los principios elementales de la organización administrativa, es bien probable que este departamento encuentre dificultades graves para el sostenimiento de su funcionamiento. La burocratización desmesurada, la poca flexibilidad y la lentitud de los procedimientos, entre otros, pueden verse perjudicadas negativamente y pasar

estas repercusiones a la propia eficacia de su propia estructura y a un desarrollo medio de las actividades correspondientes (Parisi et al., 2021).

Comité de Riesgos Crediticios

El comité de créditos considera los factores que pueden influir en la capacidad de los clientes para el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del crédito y, a partir de ello, establece la aplicación de medidas para prevenir dichos riesgos. Entre sus funciones principales, podemos mencionar las siguientes: (a) definir, diseñar y desarrollar políticas que permitan la detección y la evaluación del incumplimiento de los clientes, con carácter de continuidad y observando las particularidades de la cultura empresarial; (b) constituir una comisión que agrupe los objetivos comerciales, financieros y de los órganos que intervienen funcionalmente, en particular de las operaciones de crédito de alto riesgo; y (c) adoptar conjuntamente y mediante procedimiento colegiado las decisiones que emita el comité de riesgo, con la responsabilidad que a concretar lo correspondiente. En dicho entorno, el comité de riesgos pone en práctica diversas acciones tales como establecer controles, fijar políticas o supervisar el cumplimiento del límite establecido, entre otras (Hernández et al., 2020).

Competencia Requerida para los Administradores de Crédito

Las funciones y atribuciones que conciernen al responsable del departamento de créditos exigen un nivel concreto de conocimientos y de experiencia profesional. En el ámbito jurídico, estas son: (a) saber cuáles son las distintas formas jurídicas que puede adoptar una empresa; (b) entender el sistema de representación de la organización; (c) dominar los medios de cobro como letras de cambio, cheques o pagarés; (d) comprender el funcionamiento legal de los sistemas de financiación, como avales, garantías prendarias e hipotecarias; (e) conocer cuáles son las formas de compensar el riesgo, como seguros de crédito, facturas o financiación; (f) poseer los conocimientos prácticos, jurídicos y procesales que guardan relación con el derecho de obligaciones, como podría ser: la venta mediante contrato, el reconocimiento de obligaciones o las acciones ejecutivas o declarativas; (g) saber cómo funcionan los procedimientos de ejecución colectiva —como la suspensión de pagos o el concurso de acreedores— o los procedimientos aplicables a personas físicas, como el concurso de acreedores (Embid, 2022).

En el área económica, el conducente del departamento de créditos deberá: (a) tener clara la situación financiera de la empresa; (b) conocer como analizar la situación financiera de los solicitantes del crédito; (c) conocer contabilidad práctica para realizar conciliaciones y registros contables; (d) conocer el efecto que ejercen los cobros y las cuentas por cobrar repercutiendo en la tesorería de la empresa; (e) tener capacidad de aplicar un análisis financiero de los clientes a corto plazo a fin de calcular la probabilidad de mercancías de dicha cantidad prestada; (f) tener conocimiento de la compenetración que existe entre el área comercial y la del área financiera a fin de determinar el sistema de atención a los clientes de preferencia según su relación con la empresa; (g) conocer cómo la situación de endeudamiento y qué fuentes de dijera que utiliza la entidad que concede el crédito repercute en la posibilidad de recuperación, y (h) conocer cómo de la misma manera los métodos y modelos para la determinación de los límites de crédito (Ubaldo, 2020).

El responsable del departamento de créditos de una empresa necesita conocer: (a) el funcionamiento del área de *marketing*, así como la contribución que hace al aumento de las ventas; (b) el conocimiento práctico de los esquemas de remuneración en los vendedores y cómo influyen las mismas tanto en las ventas como en la recuperación de los créditos; (c) el conocimiento práctico de las ventajas y desventajas de los distintos tipos de comercialización y distribución de los productos, de ellas en relación con la venta y el cobro; (d) el conocimiento del *marketing* y del comercio exterior, así como de los riesgos derivados de una modificación de los tipos de cambio; y (e) el conocimiento del papel que desempeñan las distintas herramientas de *marketing* a la hora de impulsar las ventas, su influencia en el ritmo del aprovisionamiento y comercialización de los productos y la relación que éstas pueden tener con la facturación y con el cobro (Luquin, 2015).

A lo que respecta al apartado de las habilidades, el o la responsable del Departamento de Créditos ha de tener las siguientes: a) un alto grado de percepción psicológica así como rasgos personales acordes a las exigencias de las personas que ejercen la función de venta, lo cual resulta importante y esencial para llevar a cabo la captación del cliente, al igual que la cobranza y las relaciones interdepartamentales, b) conocimiento de las fases del proceso de trabajo y de las técnicas de negociación empleadas en la cobranza de deudas, c) manejo y dominio de las herramientas a utilizar

para negociar y d) la capacidad de hacer una buena utilización de ellas, de acuerdo a la situación concreta en cada caso. Con relación a las habilidades para organizar un departamento de atención al cliente es necesario saber: (a) conocimientos de la planificación y organización de tareas clave que aseguren el éxito de la gestión de cobros; (b) el conocimiento de los procesos mecanizados relacionados con la atención a clientes en la gestión del crédito y cobro; y (c) conocimiento de sistemas de información que aseguren el éxito del propio trabajo del departamento en cuestión (Sánchez, 2018).

Otorgamiento de Crédito

Los resultados de la investigación sobre el solicitante de un crédito son los que determinan la concesión del crédito, esto es, tanto su capacidad de pago como su probabilidad de pago o la percepción que tenga el analista con respecto al comportamiento futuro del solicitante de un crédito en relación con su obligación. Las empresas establecen sus propias normas al momento de conceder y gestionar créditos que otorgan a sus clientes; algunas empresas tienen un departamento especializado en la concesión de créditos, otro departamento especializado en la cobranza de los créditos, o bien, el área financiera podría asumir ambas funciones. En el proceso de conceder un crédito, se establecen específicas pautas para la investigación del cliente y la definición de normas que definen límites y montos de créditos, condiciones de pago y se distribuyen responsabilidades respecto a administrar integralmente el mismo proceso. Este proceso generalmente incorpora tres etapas principales: (a) investigación; (b) análisis y (c) aceptación del cliente (Morales et al., 2014).

La investigación es una instancia necesaria previa a la concesión de crédito, tanto para aquellos clientes nuevos como para los clientes ya en relación comercial, caracterizándose por reconocer lo que en el solicitante se encuentra la capacidad de asumir el endeudamiento. En efecto, la investigación debe realizarse previo a la primera orden. De modo que cuando se recibe una primera orden, la investigación tiene por objetivo prevenir y establecer precedentes de antecedentes financieros. Para obtener información cierta es necesario proceder a obtener datos como el que: a) informe dado por el comercial o delegado o representante comercial; (b) reporte comercial elaborado por una agencia; (c) antecedentes de créditos dados por sociedades del ramo económico, organismos y registros; (d) referencias del riesgo que

proporcionan las entidades bancarias; (e) la información proporcionada por otros proveedores y clientes; y (f) estados financieros dados por el mismo cliente (Martínez, 2019).

El análisis consiste en revisar la información recabada para decidir si se concede o se deniega la solicitud de crédito. En este sentido se analiza fundamentalmente el comportamiento de pago del cliente y su capacidad de cumplir con las obligaciones contraídas. A título orientativo sería conveniente consultar al menos: (a) informes de crédito, con la intención de saber si ha habido un comportamiento de pago correcto o irregular con antiguos proveedores o (b) estados financieros analizando si la proporción de capital propio frente al total de la deuda, la relación entre el activo circulante y las obligaciones a corto plazo, la proporción de recursos líquidos, el nivel de rentabilidad y, si fuere el caso, realizar un análisis económico-financiero exploratorio de la empresa (Blanco, 2015).

La aceptación de la clientela a la hora de conceder crédito se realiza cuando ya está completada la investigación y el análisis del perfil del solicitante, en su caso, si se optó por aceptar la línea de crédito, se ajustará su límite a su potencial de compra, así como a su capacidad para abonar de forma puntual y completa la cantidad concedida. En caso de que la evaluación realice recomendaciones que permitan concluir la conveniencia de rechazar el crédito, según el grado de la calificación negativa puede considerarse alguna alternativa que refuerce garantías adicionales para asegurar el cumplimiento de las operaciones. Estas opciones pueden incluir: a) cesión de activos relativamente concretos, garantías suficientemente adecuadas de los propietarios o accionistas con garantías de avales bancarios personales, derechos de retención de activos, como por ejemplo, las hipotecas siempre alertando de que es posible que existan otros acreedores que tengan derechos previos sobre esos bienes; b) avales bancarios por importes suficientes; c) restricción de ventas a plazo o cantidad determinada, o en su caso, una cifra máxima de pedidos o una cifra máxima de pedidos o una rotación descubierta en cuenta; d) emisión de un cheque conformado con la entrega de la mercancía; y e) cualquier modalidad de envío bajo la condición de pago contra entrega (Embid, 2022).

La información requerida para una solicitud de crédito variará en función del tipo de financiación que se desee liberar, así como de las normas de la propia empresa. En ciertos casos, las entidades pueden pedir sólo lo que se menciona en el párrafo anterior, a saber, el domicilio del solicitante, su situación laboral, su nivel de ingresos y la garantía ofrecida. Otras veces, pueden llegar a demandar referencias adicionales, por ejemplo, la existencia de otras cuentas corrientes u obligaciones financieras activas. La tendencia financiera resulta útil para avalar que las finanzas del peticionario de crédito y su posible conducta, sobre todo evaluar si existe razonabilidad para que puedan, en su caso, ir en aumento a través del examen de los estados financieros, en especial el de pérdidas y ganancias, o de sus comprobantes de ingresos si es que el peticionario es un empleado que recibe ingresos por sueldos para 3 o 4 años continuos (Proaño et al., 2024).

Gestión Integral de Riesgo

La gestión de riesgos en la actualidad no es algo adicional ni exclusivo, sino una parte esencial de cualquier decisión que tomamos ya sea para formar alianzas, iniciar un proyecto o realizar un evento. Es clave para asegurar buenos resultados. La idea es alinear nuestras acciones y decisiones con los objetivos que nos acercan a nuestras metas estratégicas o nos permiten cumplir con nuestros planes operativos. Eso es, en esencia, gestionar el riesgo. Para hacerlo correctamente, aplicamos una norma que considera las particularidades del entorno en el que operamos, adaptándose a las realidades y desafíos específicos de cada situación (Instituto de Auditores Internos de España, 2021).

Proceso de la Gestión de Riesgo.

La administración de riesgos se compone de una serie de cinco etapas esenciales: (a) establecer el contexto, (b) reconocer los riesgos, (c) valorar, (d) actuar y (e) monitorear. Aunque estos elementos se toman en esta secuencia lógica, la verdad es que en la realidad pueden resultar en una secuencia diferente o, incluso, en una serie de pasos que puedan intercambiarse entre ellos, en función de las necesidades y situaciones particulares de cada entidad (Estupiñán, 2021). A continuación, se detallará la naturaleza de cada uno de estos componentes y la manera en que aportan a la administración del riesgo:

Establecer el Contexto.

Los sistemas de gestión de riesgos deben moldearse a la situación, cultura y requerimientos específicos de cada organización. Antes de la implementación de una estrategia determinada es importante concienciarse sobre los objetivos, prioridades, inquietudes, capacidades y recursos de los que se dispone. También es importante el nivel de conocimiento que hay sobre los procesos de la organización y las herramientas disponibles, ya que permitirá tomar la decisión de si los riesgos se deben gestionar en un área determinada o en la empresa total. También se debe determinar si el análisis de entorno se llevará a cabo de la dirección a las áreas operativas o de las operativas a la dirección, de acuerdo con lo que mejor se ajuste a la estructura organizativa (Cubero, 2022).

Identificación de Riesgos.

La detección de los riesgos es una actividad que deberá plantearse en cada una de las secciones de la empresa, realizando la revisión de posibles situaciones que se puedan dar y que impidan alcanzar los objetivos que se pretenden o que afectan en la buena utilización del tiempo y de los recursos. Es importante tener en cuenta que no todos los riesgos se identifican y que cada uno se debe tener presente de una forma distinta ya que hay distintas clases y cada una de ellas necesita las herramientas específicas destinadas a gestionarlas. Por esta causa el proceso ha de ser amplio, asumiendo tanto los riesgos que la empresa puede gestionar como los que están más allá de su control. Esta fase es fundamental en la gestión de riesgos, puesto que permite anticipar los problemas y tomar unas decisiones mejores y a tiempo (García et al., 2025).

Evaluación de Riesgos.

Este paso implica analizar cada riesgo que hemos definido anteriormente, teniendo en cuenta cuál es la probabilidad de que ocurra el evento y en qué medida se puede ver afectado el logro de los objetivos. Hay que tener en cuenta que, antes de hacer la evaluación antes de control, es necesario revisar las ya existentes porque el análisis debe hacerse a partir de y con datos precisos sobre su presencia y efectividad. En el caso de que se detecten riesgos que se consideren significativos, corresponde aplicar acciones concretas que permitan reducir el riesgo a niveles aceptables. Para algunos casos se puede complementar también el análisis con el uso de modelos

cuantitativos que permitan evaluar con mucha más precisión los impactos y la comprobación de si los controles aplicados están funcionando. El seguimiento del riesgo también ayuda a validar la eficacia de los controles, especialmente durante la estimación de posibles pérdidas y su efecto en el flujo de caja de las empresas (Estupiñan, 2021).

Tratamiento de Riesgos.

Una vez ejecutado el procedimiento de identificación y valoración de los riesgos, es necesario contar con un plan de acción frente al riesgo. Las reacciones frente al riesgo suelen ser de dos clases. Por un lado, las acciones frente a los riesgos que pueden provocar consecuencias negativas. Además, las acciones frente a los riesgos que pueden generar beneficios pueden implicar aprovechar la oportunidad, compartirla con socios estratégicos, resaltar la oportunidad, o permitir que la oportunidad se presente si no puede generar ninguna consecuencia negativa. En ambos casos, las respuestas tienen el propósito de gestionar las situaciones inciertas que pueden influir negativamente en el objetivo de conseguir los objetivos propuestos por una empresa (García et al., 2025).

Seguimiento.

El seguimiento es una tarea constante e ineludible en el proceso de control de riesgos, ya que se lleva a cabo a través de indicadores de rendimiento que aseguran que se están alcanzando las metas establecidas. Basándonos en estos resultados, se pueden tomar decisiones oportunas y llegar a una conclusión sobre si las acciones implementadas han resultado efectivas o no. En esta fase también se anticipa la elaboración de instrumentos que faciliten la identificación de nuevos riesgos, el seguimiento de los riesgos previamente identificados y la comprobación de si las estrategias de control continúan siendo apropiadas o no. Conforme se realiza el ciclo, se evalúan los progresos de cada uno de los responsables involucrados y se analizan los progresos de cada uno de los involucrados (Estupiñan, 2021).

Marco Referencial

Antecedentes de Investigaciones Académicas

El estudio de Collaguazo et al., (2024) cuyo objetivo fue analizar de qué manera el tipo de identificación del usuario incide en los métodos aplicados para la recuperación de cartera en el sistema bancario del Ecuador. Esta investigación se fundamenta en la necesidad de optimizar los métodos de cobranza y reforzar la salud financiera de las instituciones bancarias. El problema está centrado en la escasa evidencia empírica que existe sobre la efectividad de las técnicas que se utilizan con relación a las características del cliente. El estudio se direccionó mediante un enfoque cuantitativo, además, utilizó la investigación descriptiva para inferir sobre los resultados obtenido de un censo que abarcó 20 entidades bancarias reguladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Para dicho fin utilizaron técnicas estadísticas como prueba Chi-Cuadrado, con las que se obtuvo información de registros administrativos. Los hallazgos mostraron que las gestiones telefónicas y los mensajes SMS fueron los métodos más aplicados para la recuperación de la cartera. Los autores proponen que las entidades financieras deben aplicar estrategias de recuperación más personalizadas y adaptativas que tomen en cuenta el perfil del cliente y la mejora de la eficiencia en la gestión de cobros.

En el artículo académico presentado por Puente et al. (2024) cuyo objetivo fue analizar la evolución de la morosidad y su efecto sobre el riesgo crediticio en bancos privados de la provincia de Chimborazo entre 2019 y 2022. La investigación nació de la necesidad de contar con un análisis periódico que permita establecer parámetros de control y prevenir crisis financieras, siendo el problema central el impacto de la morosidad en la estabilidad del sistema bancario regional. Se utilizó un diseño longitudinal, con un enfoque cuantitativo que permitió estudiar indicadores de morosidad y calificación de riesgo sin manipular variables. La recolección de datos se basó en análisis documental de nueve entidades bancarias: (a) Banco Guayaquil, (b) Banco Internacional, (c) Banco del Pacífico, (d) Banco Pichincha, (e) Produbanco, (f) Banco Solidario, (g) Banco de Austro, (h) Banco Desarrollo de los Pueblos SA, y (i) Banco General Rumiñahui, y observación sistemática, utilizando reportes oficiales de la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Como técnica de procesamiento se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, obteniéndose un valor de 0.767, lo que indica

una fuerte relación positiva entre el aumento de morosidad y el incremento del riesgo crediticio. En conclusión, se evidenció que, a mayor morosidad, mayor es el riesgo, recomendándose fortalecer estrategias de mitigación, especialmente ante eventos disruptivos como la pandemia de COVID-19.

En el trabajo científico presentado por Puente et al., (2024) cuyo objetivo fue analizar la morosidad de los bancos privados de la provincia de Chimborazo entre los años 2019 y 2022 y el efecto que ésta genera sobre el riesgo crediticio de las entidades bancarias, que surgió de la necesidad de tener un análisis periódico que sirva para establecer parámetros de control para cuidar las crisis financieras dado que el problema central estudiado era el efecto que la morosidad genera sobre la estabilidad del sistema bancario regional, realizando una investigación con un diseño longitudinal y enfoque cuantitativo en la investigación que permite el estudio de indicadores de morosidad y calificación de riesgo dadas sus características de no manipular variables. La recolección de datos estuvo sustentada en el análisis documental de entidades bancarias en el Ecuador y más específicamente en Chimborazo, y se concretaron en la observación sistemática apoyada en reportes oficiales de la Superintendencia de Bancos del Ecuador y el análisis documental de nueve entidades bancarias: (a) Banco Guayaquil, (b) Banco Internacional, (c) Banco del Pacífico, (d) Banco Pichincha, (e) Produbanco, (f) Banco Solidario, (g) Banco del Austro, (h) Banco Desarrollo de los Pueblos SA, (i) Banco General Rumiñahui; como técnica de procesamiento se usó el coeficiente de correlación de Pearson obteniendo un valor de 0.767, tal lo cual indica una fuerte relación positiva entre el crecimiento de la morosidad y el incremento del riesgo crediticio. A mayor morosidad elevado riesgo crediticio.

En la investigación realizada por Gallo et al., (2023), cuyo objetivo fue evaluar la relación entre el crecimiento del crédito de consumo y el ciclo económico del país, se basó en la necesidad de comprender el impacto que el crédito genera en el desarrollo económico y los factores que lo explican. Para dicho fin, la información recabada fue direccionada mediante un enfoque cuantitativo en la que se utilizaron datos de fuente secundarias extraídos de información indexada desde el primer trimestre de 2005 hasta el cuarto trimestre del 2022, un total de 72 trimestres. Además, la data de la cartera de crédito de consumo la obtuvieron del boletín “Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros”. De modo que, para el respectivo análisis utilizaron técnicas

econométricas como el modelo Vector Autorregresivo. Los resultados del modelo mencionado mostraron que los shocks positivos del PIB real tienen efectos expansivos sobre el crédito y el gasto de consumo; no obstante, la cartera de crédito de consumo tiene un impacto débil y transitorio sobre las variables económicas. Finalmente, concluyeron que, el crédito de consumo, aunque en expansión, no ha desempeñado un papel determinante como motor del crecimiento económico ecuatoriano, debido en parte a las limitaciones en inclusión financiera y la concentración bancaria.

La investigación llevada a cabo por Loor et al., (2023), cuyo objetivo fue analizar el comportamiento de la cartera de crédito del sistema financiero popular y solidario (SFPS) en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Manabí. La cual surgió a partir de la inquietud creciente por el ascenso de la morosidad y por la falta de una planificación adecuada a la hora de realizar la entrega y la recuperación del crédito. Con esta intención, la investigación se orientó de acuerdo con un diseño de campo, soportado a través de la investigación descriptiva a efectos de inferir sobre los resultados que obtuvieron a través de las entrevistas aplicadas a cuatro directores de crédito de las siguientes entidades; (a) la COAC 15 de Abril Ltda.; (b) COAC Comercio Ltda.; (c) COAC Chone Ltda.; y (d) COAC Calceta Ltda. También, se realizó el análisis documental de la composición y la variación de la cartera de crédito e indicador de morosidad presentadas en el periodo de estudio. Entre los hallazgos más notorios se observó que existe una escasa evaluación de las personas que solicitan crédito, una aplicación poco rigurosa de las políticas de cobranza, desinformación de los productos financieros por parte de todos los usuarios, y control escaso a la hora de hacer entrega de los créditos. Además, propusieron mejorar la educación financiera, conocer bien al cliente antes de aprobar préstamos y mejorar los procesos de seguimiento y recuperación de cartera.

En el estudio realizado por García (2018), cuyo objetivo fue analizar la cartera de crédito de la banca pública ecuatoriana, se dio por la continua preocupación por el alto nivel de morosidad que afecta la estabilidad del sistema financiero. La metodología utilizada es el método mixto, ya que utiliza elementos cualitativos y cuantitativos mediante técnicas del tipo descriptivo, inductivo y deductivo. Los datos se recogen mediante encuestas a 150 personas del sistema financiero, el trabajo de campo a expertos y expertas, el análisis de archivos crediticios, la recogida de

documentos, y el estudio de contenido. Las fuentes de información consideraban documentos internos (balances y documentos económicos de BanEcuador, CFN, BIESS y Banco de Desarrollo) y archivos de la Superintendencia de Bancos. Los resultados muestran un incremento notable de la cartera improductiva, alcanzando en promedio un nivel de morosidad del 6.93% en el periodo de observación, los cuales se atribuyen a políticas de crédito laxas, fallos en el control interno y circunstancias económicas externas de carácter general. Por ello, la autora recomienda fomentar la gestión del crédito en la forma de asegurar una recuperación eficiente y una colocación más responsable.

En la investigación desarrollada por Guachamín et al., (2024), su objetivo fue analizar la creciente morosidad del sistema financiero ecuatoriano, problemática que ha impactado la solidez del sector financiero, cuya investigación partió de la necesidad de determinar los factores microeconómicos como: (a) ingresos individuales, (b) el desempleo, (c) la inflación o (d) el PIB que influyen en el incumplimiento de las obligaciones crediticias. Para ello se utilizó un diseño correlacional, apoyada con la investigación descriptiva y direccionando con un enfoque cuantitativo, a través del que se utilizó los datos secundarios de una muestra poblacional de 23 bancos privados, recogidos de fuentes oficiales como la Superintendencia de Bancos, el Banco Central del Ecuador, el INEC. A través de modelos de regresión múltiples, se encontró que la capacidad de pago de los sujetos era afectada por esos factores, lo que se refleja en la mayor probabilidad de mora. Finalmente, se concluyó que la gestión del riesgo debe ser fortalecida a través de políticas que incorporen variables del entorno económico que permitan contrarrestar el deterioro de la cartera de crédito.

En el estudio realizado por Cortez et al. (2023) su objetivo fue analizar los factores determinantes del crecimiento o decrecimiento del crédito bancario, en determinadas condiciones de inestabilidad económica. Para ello, recurrieron a la investigación descriptiva, con un enfoque cuantitativo, para el uso de modelos de regresión lineal múltiple en los cuales se incluyeron variables macroeconómicas como el Producto Interno Bruto (PIB), la inflación y la tasa de interés activa, así como indicadores característicos del sistema financiero. La información ha sido extraída de fuentes oficiales como el Banco Central de Venezuela y la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. A partir de los resultados, se infiere que el PIB y la

tasa de interés activa, tienen efecto positivo en el comportamiento de la cartera de crédito, a la vez que la inflación se presenta como un factor restrictivo. Como conclusión, el estudio establece, y es de suponerlo, que el entorno macroeconómico influye en la dinámica del crédito bancario; incluso considera la necesidad de establecer políticas públicas para frenar la presión de estos elementos y permitir así una buena intermediación financiera.

En la investigación realizada por Borja (2018), cuyo objetivo fue analizar sostenibilidad del sistema financiero ecuatoriano, debido al crecimiento en aumento de la cartera vencida de consumo. Este fenómeno presenta un deterioro de la calidad de la entrega del crédito, lo cual incide negativamente en la rentabilidad de las entidades financieras y muestra deficiencias en la gestión del riesgo. Se basó en un diseño transversal apoyado con el método de investigación deductivo, lo que permite que los datos recolectados sean llevados a cabo mediante un análisis documental de fuentes oficiales como el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos. Con este propósito, se establece una muestra de 377 personas que forman actualmente parte del segmento de consumo prioritario de la cartera del Banco Pichincha; así como también se implementan herramientas estadísticas como la regresión lineal y la correlación para determinar los factores que inciden en la morosidad. Los resultados dejan entrever que el trabajo, los ingresos de los hogares y la inflación tienen correlación directa con el crecimiento de la cartera vencida; por lo que se hacen políticas enfocadas en afianzar los controles de riesgo y medidas preventivas desde las mismas entidades financieras.

En la investigación realizada por Torres et al. (2017), cuyo objetivo fue estudiar cómo los créditos productivos de la banca privada inciden sobre el crecimiento económico del Ecuador, con la finalidad de dar respuesta a la necesidad de entender la influencia del financiamiento bancario para el desarrollo productivo en el país. El diseño de la investigación fue de tipo transversal, apoyado con la investigación descriptiva, haciendo uso de datos estadísticos de fuentes oficiales del Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos. Luego de hacer el análisis de correlación entre el PIB y el volumen de los créditos productivos, los autores llegaron a la conclusión de que existe una relación positiva, aunque no estrictamente lineal. En conclusión, el estudio pone de manifiesto que el crédito productivo ha sido un

instrumento clave para dinamizar la economía nacional, aunque cierto es también que el impacto positivo del crédito productivo ha estado limitado por la concentración que existe en ciertos sectores económicos en el país y la baja cobertura del sistema financiero hacia los segmentos menos favorecidos. Esta realidad resulta relevante para estudios como el presente, ya que reitera la necesidad de evaluar como diferentes tipos de cartera de créditos, particularmente el tipo consumo, pueden contribuir o coartar el desarrollo en función de su distribución, acceso y condiciones de asignación.

Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

La formulación e implementación de políticas económicas y de crédito en el país corresponde exclusivamente al Estado central, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 261. Este artículo asegura que toda planificación financiera o proyecto monetario, incluyendo el comportamiento del crédito al consumo, esté desarrollado conforme a criterios técnicos centralizados. Esta competencia justifica la consideración de la política pública en el comportamiento de las carteras de crédito de la banca privada. El sistema económico ecuatoriano tiene una estructura social y solidaria con énfasis en el ser humano y el buen vivir como se estipula en el artículo 283. Esta visión influye en la lógica de intermediación financiera, particularmente en la finalidad que deben tener los créditos, incluida la cartera de consumo. La banca debe integrarse a este modelo en equilibrio con las dinámicas sociales y económicas. Este artículo 284 establece objetivos que guía la política económica del Estado, pues muchos de estos mismos objetivos tienen que ver más directamente con la banca y el crédito, distribución del ingreso, productividad, empleo, ahorro, eficiencia del mercado, y estabilidad económica. La evolución de la cartera de crédito de consumo debe ir en consonancia con estos objetivos. El artículo 302, numerales dos y cuatro, establece que integra el sistema financiero, que está sujeto a políticas que deben procurar la seguridad financiera, a la generación del ahorro y a la canalización de la liquidez hacia el desarrollo. El artículo da pautas importantes para evaluar cómo la banca privada tiene capacidad para responder a los objetivos económicos nacionales a partir de la gestión de sus carteras (Constitución de la República del Ecuador, 2021).

El artículo 303 establece, por un lado, que la política de créditos se implementa por la Función Ejecutiva y el Banco Central del Ecuador. Esta norma permite dar sentido a la exploración de la cartera de créditos como parte de las decisiones estructurales tomadas por estas entidades, las cuales tienen reconocido el fondo de la norma la atribución para variar las circunstancias en las que actúa el sistema financiero. En el artículo 308 se define las actividades financieras como servicios públicos cuyo objetivo es la salvaguarda de depósitos y el fomento del financiamiento responsable. La Valuación del Crédito de Consumo debe considerar este punto de vista de servicio al desarrollo y al consumo responsable, en la que se enfoca el resultado de la evaluación del comportamiento de la cartera. Este artículo 309 determinan que el sistema financiero se organiza en tres sectores (sectores públicos, privado, y del popular y solidario) y asegura que cada uno tenga normas diferenciadas. Para evitar conflictos de interés y garantizar la transparencia del sector financiero, en el artículo 312 se prohíbe a bancos y sus directivos participar en actividades ajenas al ámbito financiero. Esto limita los riesgos que pueden trasladarse a las carteras de crédito y refuerza la importancia de una gestión técnica, ética y especializada (Constitución de la República del Ecuador, 2021).

La Constitución de la República del Ecuador establece principios básicos, a partir de los cuales se establece el sistema financiero nacional, junto a las atribuciones del Estado en lo económico, monetario y crediticio. En este sentido, los artículos especificados plantean las condiciones de la creación de políticas públicas vinculadas a la planificación económica y a la distribución equitativa de los recursos que incide en la actividad del crédito al consumo.

Código Orgánico Monetario y Financiero

El artículo primero establece el objeto general del Código Orgánico Monetario y Financiero que es regular integralmente los sistemas monetario y financiero del Ecuador, así como los regímenes de valores y seguros. Por su parte, el artículo segundo establece el ámbito de la regulación que incluye políticas, supervisión y control, así como la rendición de cuentas de los actores del sistema (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2023). En este sentido, la norma marcada se erige en un punto clave dentro del marco de la presente investigación, ya que el mismo establece el marco institucional en el que actúan los bancos privados medianos además de referirse a las

operaciones que realizan entre ellos y los propios usuarios de los créditos, que constituyen la parte que se investiga dentro de la cartera del consumo.

En el artículo 194 se explican las operaciones realizadas por las entidades financieras, como es el caso del crédito de consumo. Este fundamento jurídico legitima la actividad crediticia dentro del sistema bancario ecuatoriano. El artículo 203 de la gestión financiera de los activos, propone a las entidades financieras un cumplimiento de ciertas normas relacionadas a la composición de sus activos. Estas normas tienen una influencia directa en la forma de gestión de las carteras de crédito por parte de estos bancos intermedios, incluida la de consumo, viéndose reflejadas en su comportamiento y en el riesgo asociado a la misma. En el artículo 204 de calidad de los activos, o contingentes y constitución de provisiones se define el requerimiento de una calificación ininterrumpida en calidad de los activos crediticios y, la estimación de la provisión, lo que ayuda a amortiguar el riesgo de incobrabilidad. Adicionalmente, el artículo 205 sobre provisión establece que las pérdidas esperadas de los activos crediticios deben ser cubiertas mediante provisiones, estas son diferentes a las pérdidas inesperadas, que son cubiertas con capital. De la misma forma, el artículo 206 determina los tipos de provisión obligatorias: (a) específicas, (b) genéricas, (c) por ciclo económico, y (d) otras, que deben ser constituidas conforme a las regulaciones de la Junta de Política y Regulación Financiera. Esta exigencia técnica resulta ser relevante para el análisis de factores que están presentes en la cartera de consumo, en especial, en morosidad y riesgo crediticio (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2023).

Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado

Dentro de las Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Título 9, de la Gestión y Administración de Riesgos, Capítulo dos, sobre la administración del riesgo de crédito son expuestos el alcance y las definiciones esenciales de la gestión del riesgo de crédito de las cuales hacen uso las entidades bajo el control de la Superintendencia de Bancos; siendo éstas: (a) riesgo de crédito, (b) probabilidad de incumplimiento, (c) pérdida esperada, y (d) sistemas de medición. Por otra parte, las definiciones antes citadas son muy importantes, ya que formarán parte de un esquema general que será utilizado para el análisis del comportamiento de la

cartera de consumo que posteriormente permitirá realizar la evaluación del riesgo asociado a cartera de consumo de una manera muy rigurosa y técnica (Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, 2021).

En los artículos del tres al cinco se disponen que cada entidad debe contar con un esquema formal y eficiente de administración del riesgo de crédito, ajustado a su perfil de riesgo, tamaño y complejidad. Se define que el proceso debe incluir las fases de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de contraparte, y estar respaldado por políticas aprobadas por el directorio. Esta normativa permite comprender cómo las políticas de crédito inciden en el comportamiento de las carteras de consumo, en especial cuando se analizan los límites de exposición y la suficiencia de provisiones frente a pérdidas esperadas. Además, en los artículos seis y siete exigen a las entidades implementar metodologías específicas para el monitoreo continuo del riesgo de crédito, combinando criterios cuantitativos y cualitativos. Se exige el uso de sistemas de *scoring*, segmentación de clientes y análisis de variables históricas. En el artículo ocho se asignan competencias específicas a los desarrolladores del directorio, del comité de riesgos, como también de las unidades técnicas en la administración del riesgo de crédito, facilitando así establecer una relación directa entre la gobernanza institucional y la gestión de riesgos financieros de forma efectiva, asunto fundamental a la hora de argumentar de qué manera la estrategia tiene efectos sobre la evolución de la cartera de crédito (Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, 2021).

La normativa dictada por la Superintendencia de Bancos en relación con la administración del riesgo de crédito establece las orientaciones técnicas requeridas para saber cómo median las entidades financieras privadas de tamaño mediano en lo que respecta el riesgo derivado de las operaciones de crédito de consumo. Este conjunto de disposiciones se irá empleando a lo largo de la presente investigación para poder identificar, comparar y analizar los diversos elementos que han influido en la evolución y la conducta de la cartera en función de la morosidad, del nivel de provisión, de la forma de evaluación del riesgo de crédito y de las diferentes exposiciones al riesgo dependiendo del segmento y producto.

Capítulo 2: Metodología de la Investigación

Diseño de Investigación

Los métodos de investigación constituyen el conjunto de procedimientos, fases y estrategias que guían el camino de un estudio y permiten alcanzar los objetivos, responder a las preguntas planteadas y elaborar conclusiones a partir de un análisis riguroso, sistemático y fundamentado en un área determinada de conocimiento. En relación con lo descrito, se tomará en consideración varios diseños de investigación. El diseño observacional facilita la recolección de datos de primera mano, directamente del entorno real o de las personas que forman parte del estudio, al mismo tiempo que se procura no alterar las condiciones del contexto en el que se manifiesta la problemática o el fenómeno que se aborda. Este enfoque no introduce cambios en lo que observamos, simplemente lo muestra tal como se presenta. Su uso es aplicable en estudios de tipo exploratorio, descriptivo o explicativo (Baena, 2014). El diseño retrospectivo se utiliza para volver al pasado y averiguar cómo comenzó y continuó un fenómeno. En este diseño se revisa lo que ocurrió desde un punto inicial hasta la actualidad, aunque tratando de averiguar de qué forma afectó la problemática de estudio (Lerma, 2023). El diseño transversal permita el levantamiento de datos en un determinado periodo de tiempo y luego se analizan los resultados para ver qué ha pasado (Hernández et al., 2014).

Por lo indicado, el diseño observacional captará de forma objetiva la realidad en el comportamiento de la cartera de crédito de consumo en los bancos privados medianos del Ecuador, para el análisis de las prácticas crediticias. El diseño retrospectivo evaluará el comportamiento del crédito de consumo con base a los datos históricos e indicadores financieros, con el fin de averiguar de qué manera se produjeron las dificultades en los niveles de morosidad. El diseño transversal analizará los factores que han incidido en el comportamiento de la cartera mencionada con datos de un determinado periodo de tiempo. Todo esto con el fin de aplicar una discusión razonable de los hechos que ocasionaron la problemática de estudio.

Enfoque de Investigación

Los estudios no experimentales pueden realizarse de diferentes formas, en función de qué se desee conocer. El enfoque cuantitativo, los investigadores trabajan con números y estadísticas en los análisis de datos con el fin de encontrar relaciones entre ellos, lo que da lugar a la posibilidad de llegar a conclusiones objetivas. Con el enfoque cualitativo, el investigador intentará comprender los hechos para hacer frente a pensamientos, sentimientos y experiencias a partir de herramientas como las entrevistas. Ambas estrategias de diseño de categorías no experimentales ayudan a entender el problema de forma más objetiva e intentar solucionar desde sus ópticas, lo que supondrá mejorar la calidad de la investigación. (Hadi et al., 2023).

El progreso de esta investigación tendrá en cuenta el uso de los enfoques cuantitativo y cualitativo lo cual permitirá tener una visión holística de los factores que intervienen en la evolución del comportamiento de la cartera de crédito de consumo en los bancos privados medianos del Ecuador durante el periodo 2022 al 2024. Esto es así, por la importancia de analizar los índices de morosidad por medio de datos históricos e indicadores, a su vez intentar entender la evolución de las prácticas crediticias desde la óptica del personal clave de las entidades financieras objeto de estudio.

Tipo de Investigación

La investigación descriptiva tiene como objetivo indicar cómo es algo o alguien; puede referirse sobre un hecho, o situación, etc. Es de mucha utilidad para hacer entender cómo está constituido o cómo se comporta. Este tipo de investigación no da respuestas terminadas, pero puede aportar la información que esté a medio camino entre saber poco y saber mucho sobre el tema en consideración (Burgos, 2024).

La investigación sigue considerando el uso de la investigación concluyente descriptiva para la caracterización de los hechos que se obtienen del levantamiento de los datos primarios, esto permitirá inferir la problemática de la cartera de crédito de consumo de los bancos privados (medianos) del Ecuador en el período del 2022 al 2024.

Fuente de Información

Las fuentes de información son de dos tipos. Las fuentes primarias son aquellas que el investigador capta de manera directa en el contexto en que aparece la problemática de estudio: por ejemplo, mediante entrevistas, visitas a lugares, encuestas, etcétera. Las fuentes secundarias directas son los datos que han sido previamente recogidos por otros investigadores o instituciones: por ejemplo, informes, estadísticas, documentos archivados, etcétera (Lerma, 2023).

La presente investigación tomará en consideración el uso de datos primarios que se derivaran de la aplicación de la técnica entrevistas, la cual permitirá la generación de información relacionadas con los factores que han incidido en el comportamiento de la cartera de consumo. Así mismo, el uso de datos secundarios que provendrá del análisis de los datos históricos de los niveles de morosidad y de los indicadores relacionados proveniente del sistema financiero relacionado a los bancos privados medianos del Ecuador durante el periodo 2022 al 2024.

Población y Muestra

Población

En el ámbito de una investigación, la población hace referencia al grupo que comparten las mismas características, que puede estar integrada por personas, empresas, o cualquier otro elemento de los cuales se quiere obtener información para poder estudiar y analizar un fenómeno específico. Esta población puede ser mayor o menor, puede ser fácil o difícil de acceder, pero lo cierto es que no siempre es posible estudiar a toda la población, por eso se opta por ir a la toma de una muestra representativa a partir de métodos estadísticos que permitan la obtención de información adecuada y útil para el estudio (Hadi et al., 2023). A partir de lo expuesto, la población objetiva ha quedado determinada por nueve bancos medianos según los datos obtenidos de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, los datos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1

Población de Bancos Privados Medianos

Razón Social
BP Diners
BP Solidario
BP General Rumiñahui
BP Citibank
BP Machala
BP Loja
BP Austro
BP Bolivariano
BP Internacional

Nota: Adaptado de “*Visualizadores*”, por Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2025. Ecuador. Recuperado de <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/visualizadores/>

Muestra

La muestra es una técnica que se emplea para seleccionar una porción representativa de una población, dado que no se puede analizar la totalidad de sus miembros. La muestra tiene como finalidad obtener información que facilite una comprensión más efectiva sobre el fenómeno de estudio. Existen modos de seleccionar la muestra en función del propósito de la investigación, con los recursos disponibles para llevarla a cabo. Esta a su vez permite realizar un análisis más exhaustivo y generalizar los resultados como un todo (Arias,2016).

Muestreo.

El muestreo la técnica que permite estudiar solo una parte de una población para entender cómo es el grupo completo. Existen dos tipos de muestreo, el probabilístico y no probabilístico. El primero lo conforma métodos como: (a) al azar simple, (b) al azar sistemático, (c) estratificado, y (d) conglomerado. En el segundo, lo integran métodos como: (a) muestreo por cuotas, (b) muestreo intencional, y (c) muestreo casual (Baas et al, 2012). Por lo tanto, al considerar que la población objetiva está conformada por nueve bancos privados mediano, se usará el método de muestreo

intencional, que según Covinos et al., (2021) señalaron que: Este método permite la selección de una muestra basada en criterios personales del investigador. De manera que, la muestra estará conformada por dos bancos privados, de los cuales participaran seis personas claves relacionadas con el comportamiento de la cartera de consumo, como se muestra a continuación:

Tabla 2

Muestra de Bancos Privados Medianos y Personal clave

Razón Social		Personal clave	Cargo
BP Machala	1	Econ. María Lourdes Sandoval	Gerente Financiero
	2	Ing. Lourdes Encalada	Gerente de Recuperaciones
BP Austro	3	Ing. Odalis Elizabeth Zhingri Gutaman	Asesor de Crédito
BP Internacional	4	Ing. Fabriccio Pazmiño	Jefe de control operativo
BP Bolivariano	5	Econ. Tarquino Vintimilla	Jefe de Riesgos Integrales

Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas cuya finalidad es la recolección de información son el conjunto de métodos que permiten obtener y posteriormente registrar los datos que serán analizados para alcanzar los objetivos previsto. Las técnicas más utilizadas son: (a) la encuesta, (b) la entrevista y (c) la revisión de documentos. Cada una de estas técnicas requiere una cierta serie de herramientas para su ejecución, como, por ejemplo: (a) un cuestionario, (b) una guía de preguntas, y (c) un formato para registrar información escrita (Arias, 2016). Teniendo en cuenta lo expuesto y el alcance del presente estudio se aplicarán las técnicas de la entrevista y la revisión documental.

Entrevista

La técnica de la entrevista permite recoger información a partir de una conversación dirigida entre el sujeto entrevistador y el sujeto entrevistado. Puede llevarse a cabo de manera libre o de manera estructurada, si se toma en función del tipo de investigación de la que se trate. La entrevista estructurada es la que sirve del instrumento guía de preguntas lo que garantiza la uniformidad de los datos levantados,

aunque reduce la flexibilidad. Para tal fin, se elabora un banco de preguntas abiertas en relación con la delimitación del alcance de investigación, lo que favorecerá a la recogida de datos comparables (Lerma, 2023).

De modo que, la indagación se valdrá de la técnica entrevista estructurada, para lo cual se elaborará una guía de preguntas que constará de 12 interrogantes que sirvan para coleccionar información vinculada a los factores que intervienen en el comportamiento de la cartera de consumo de los bancos privados medianos del Ecuador. A continuación, se presenta la siguiente guía de preguntas.

La entrevista se puede definir como una técnica que sirve para obtener información a partir de una conversación planificada entre el entrevistador y la persona que es entrevistada. Esta conversación puede ser de carácter libre o bien seguir una estructura, dependiendo de la investigación que se realice. Finalmente, en el caso de la entrevista estructurada utilizamos una guía de preguntas definidas previamente, la cual nos permite obtener datos uniformes, aunque limita la espontaneidad de las respuestas (Lerma, 2023). Por esta razón se va a aplicar la entrevista estructurada, por medio de una guía con 12 preguntas referidas a los factores que afectan el comportamiento de las carteras de consumo en los bancos privados medianos del Ecuador. Es importante señalar que las preguntas fueron diseñadas por las autoras en acompañamiento con una experta en temas crediticios del Banco de Pichincha para alcanzar los objetivos de estudio, las cuales se presenta a continuación:

Guía de Preguntas.

Entrevistado:

Empresa:

Cargo:

Experiencia:

1. ¿Cuáles considera usted que han sido los principales factores internos y externos que han afectado la colocación de créditos de consumo en su institución a lo largo del periodo 2022-2024? Explique un ejemplo de cada factor.
2. Desde su experiencia, ¿Qué eventos o condiciones económicas han influido más en el comportamiento de pago de los clientes de créditos de consumo?

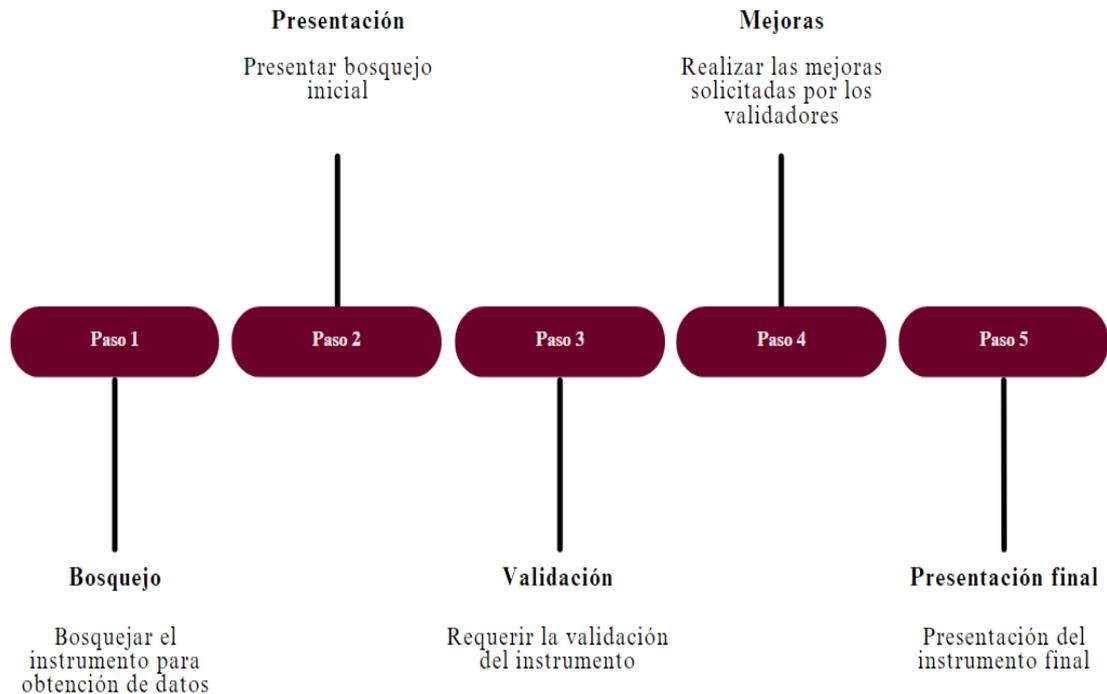
3. ¿Cuáles considera usted que han podido ser las prácticas o políticas internas del banco que han influido en la variación de la mora de la cartera de consumo?
4. ¿Cómo han cambiado los criterios o políticas de aprobación de crédito de consumo en su institución entre 2022 y 2024?
5. ¿En qué medida las políticas de mitigación de riesgo han influido en la reducción (o aumento) de la morosidad?
6. ¿Qué rol han tenido las tecnologías de *scoring* o análisis de datos en las decisiones de colocación crediticia en este periodo?
7. ¿De qué forma ha influido el contexto regulatorio y normativo en la gestión del crédito de consumo durante los tres últimos años?
8. ¿Cómo ha cambiado el perfil del cliente que solicita crédito de consumo en los últimos tres años?
9. ¿Qué tipos de comportamientos o situaciones ha observado con mayor frecuencia en los clientes que suelen caer en mora?
10. ¿Qué cambios relevantes ha observado en los indicadores de riesgo y desempeño de la cartera de consumo durante el periodo 2022-2024?
11. ¿Qué proyecciones o perspectivas tiene sobre el comportamiento de esta cartera para los próximos años?
12. ¿Qué ajustes ha implementado el banco en sus estrategias de colocación de créditos de consumo frente a los factores que inciden en la mora?

Validación de la Estructura del Instrumento

Las guías de preguntas para la entrevista, como parte del planteamiento e implementación de esta técnica para la recolección de datos, deben ser objeto de una validación previa a su uso; este proceso se convierte en una de las partes clave del conjunto de instrucciones para comprobar que es válido y lo bastante pertinente para obtener y analizar la información. Seguidamente se detallará el procedimiento de validación que se llevará a cabo en relación con estos tipos de instrumentos de recolección de datos.

Figura 6

Proceso de validación del instrumento



Nota. Adaptado de *Metodología de Investigación*, por Hernández et al., 2014. McGraw Hill.

El instrumento se ha sido validado considerando aspectos importantes como: (a) la forma de presentación, (b) si es objetivo o no, (c) si se encuentra actualizado, (d) el propósito que tiene, (e) la claridad para la persona que lo responde, (f) la metodología utilizada y (g) su relevancia. Posteriormente a la revisión de los expertos evaluadores dieron el visto bueno, firmando la carta que da cuenta de aquella validación, la cual se puede observar en los apéndices. A continuación, se presenta un resumen de la calificación obtenida:

Tabla 3*Carta de Validación del Experto Profesional*

Criterios	Experto 1	Experto 2
Presentación	100	100
Objetividad	100	100
Actualidad	100	100
Intencionalidad	100	100
Coherencia	100	100
Metodología	100	100
Pertinencia	100	100

Revisión Documental.

La revisión documental, es un método que consiste en localizar, buscar, recopilar, analizar, evaluar e incluso, interpretar, la información más relevante, para lo cual se recurre a documentos que son de fuentes primarias o secundarias, y estas están relacionadas con la temática que se investiga. La revisión documental puede ser de carácter exploratorio, descriptivo o explicativo, dependiendo de los objetivos del estudio (Covinos et al., 2021). De este modo, esta revisión documental será implementada en el análisis de los datos históricos sobre los niveles de morosidad de la cartera de consumo, las claves de sus indicadores y resto de información que sea de interés para el fin de la investigación.

Capítulo 3: Resultados

Análisis de datos Cualitativos

Una vez que se ha recogido la información a través de las entrevistas, es preciso tener muy claro cómo se va a procesar y analizar los datos. En el análisis cualitativo no solamente recupera el contenido de manera ordenada, sino que también intenta dar sentido a la información enmarcando lo que dijeron los sujetos entrevistados conforme a su sentir, experiencia y aporte personal, como se muestra a continuación:

Levantamiento de Datos Primarios a través de la Entrevista Aplicada a Personal

Clave de Bancos Medianos.

Los resultados obtenidos a través de las entrevistas aplicadas al personal relacionado con el otorgamiento de crédito de consumo de Bancos Medianos de Guayaquil, se encuentra en el apartado de los apéndices del 5 al 9. Por consiguiente, se presenta una síntesis de dichos a través de la herramienta matriz de hallazgo para su análisis:

Matriz de Hallazgo.

Los datos cualitativos de las entrevistas se analizarán mediante el método de codificación axial, que permite organizar y clasificar los puntos relevantes y así obtener resultados que a su vez garantizan una conclusión amplia a partir de la discusión (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, se almacenará la información en una matriz de hallazgos para un análisis sistemático de los resultados.

Tabla 4

Matriz de Hallazgo (parte a)

Tema Central	Odalís Zhingri	Entrevistados			
		Tarquino Vintimilla	María Lourdes Sandoval	Fabriccio Pazmiño	Lourdes Encalada
Factores internos y externos	Políticas de crédito, <i>marketing</i> y contexto económico (inflación, desempleo, desastres)	Políticas estrictas, inflación, Fintech y tasas altas	más Endurecimient o de score, inflación	Paros, cambios económicos, desconfianza	Falta de estandarización, reformas normativas

Tabla 5

Matriz de Hallazgo (parte b)

Tema Central	Odalis Zhingri	Entrevistados			
		Tarquino Vintimilla	María Lourdes Sandoval	Fabriccio Pazmiño	Lourdes Encalada
Condiciones económicas y pago	Desempleo, inflación, enfermedad, falta de educación financiera	Inflación, inseguridad, bloqueos, sobreendeudamiento	Inflación, informalidad, crisis energética	Inflación, empleo informal	Costo de vida, migración, pérdida de empleo
Prácticas internas y mora	Flexibilidad excesiva, falta de control y verificación	Endurecimiento, poca reestructuración, digitalización parcial	Colocación sin filtro, modelos desactualizados	Créditos sin seguimiento, débil educación financiera	Automatización sin control humano, cobranza obsoleta
Cambios en aprobación de crédito	Más restricciones: score, ingresos, número de créditos	Modelos predictivos, foco en clientes formales	Endurecimiento desde 2023	Endurecimiento por segmentos, análisis más detallado	Elevación de score, cruces con burós, zonas restringidas
Mitigación de riesgo y mora	Reestructuración, técnicas digitales, segmentación	Evaluación más estricta, alertas tempranas	Segmentación por riesgo, reducción desde 2023	Alertas tempranas, alianzas externas	Unidad de seguimiento, restricción de renovaciones
Tecnología y scoring	Scoring ayuda a mitigar morosidad	IA, motores de decisión, predicción de mora	Machine Learning, variables digitales	Automatización, personalización de productos	IA con geolocalización y comportamiento digital

Tabla 6

Matriz de Hallazgo (parte c)

Tema Central	Odalís Zhingri	Entrevistados			
		Tarquino Vintimilla	María Lourdes Sandoval	Fabriccio Pazmiño	Lourdes Encalada
Regulación y normativa	Estabilidad y control de riesgo, solvencia	y Límites de tasas, provisiones, inclusión financiera	de Transparencia, ajustes provisiones	Techos a interés, protección usuario	de Reformas normativas, al contratos, tiempos y costos
Cambio en el perfil del cliente	Más jóvenes, digitales, exigentes, postpandemia	Jóvenes, informales, digitalizados, cautos	Jóvenes sin historial, informales, digitales	Emprendedores, ingreso variable, canales online	Jóvenes independientes, necesidad de inclusión
Comportamientos de clientes en mora	Enfermedad, pérdida de empleo, compulsividad, eventos externos	Ingresos de irregulares, sobreendeudamiento, falta de comunicación	Inestabilidad, educación deficiente, fragilidad económica	Sobreendeudamiento, desempleo, mala educación financiera	Morosidad estratégica, uso para gasto básico
Indicadores de riesgo y desempeño	Aumento de cartera vencida, más provisiones	de Mora alta en 2022, mejora desde 2023, menor crecimiento	Mejora ROA/ROE en 2024, caída de mora temprana	Aumento de mora, presión en provisiones, mejora en reestructuración	Subió mora en 2022, bajó en 2024, más reestructuración
Proyecciones de la cartera	Se espera crecimiento con moderación económica	Crecimiento controlado, productos flexibles, alerta por inflación	Expansión moderada, enfoque digital e IA	Recuperación si mejora el empleo y entorno	Estabilidad si macro se mantiene, digitalización será clave

Tabla 7*Matriz de Hallazgo (parte d)*

Tema Central	Odalís Zhingri	Entrevistados			
		Tarquino Vintimilla	María Lourdes Sandoval	Fabriccio Pazmiño	Lourdes Encalada
Ajustes frente a la mora	Segmentación por score, recordatorios, capacitación	Segmentación, scoring, educación financiera, cobranza preventiva	Segmentación precisa, campañas y plazos ajustados	Restricción a perfiles de riesgo, y digitalización	Seguimiento post desembolso, refuerzo legal y educativo

Los entrevistados opinaron que los principales factores internos que afecta la colocación de créditos de consumo son: (a) las políticas de crédito endurecidas, (b) los procesos internos, (c) score requerido y (b) el *marketing* institucional. En cuanto a factores externos, se destacan: (a) el entorno macroeconómico, (b) inflación, (c) desempleo, y (d) los fenómenos disruptivos, entendiéndose estos como paros o catástrofe natural. Todo lo descrito, conforman los factores que condicionan el volumen de aprobación de dichos créditos.

En relación con el comportamiento de pago de los clientes de créditos de consumo, los entrevistados destacaron varios eventos que influyen en su cumplimiento, tales como: (a) la inflación, (b) el desempleo, (c) la inseguridad, (d) la informalidad laboral, (e) el incremento del costo de la vida, (f) la migración, (g) la falta de educación financiera, y (h) otros factores como crisis energética o la pandemia. La interrelación de estas variables condiciona la capacidad de pago de los clientes y eleva el riesgo de incumplimiento, al ser causas recurrentes del incumplimiento de pago.

En cuanto a las prácticas o políticas de los bancos medianos que han influido en la variación de la mora de la cartera de consumo se destacan: (a) la formas de gestionar el crédito, considerando que algunas entidades utilizan una flexibilidad excesiva para dar préstamos al microempresario mientras que otras, en vez de flexibilizar, parecen dejarse llevar por un endurecimiento de los controles, (b) la falta del seguimiento post-desembolso de las operaciones que son concedidas, y (c) la falta

de rediseño operativo, al mantener modelos de análisis obsoletos, una digitalización parcial, y procesos de cobranza ineficiente, todo lo expuesto incide en una morosidad sin control.

En relación con el desarrollo de los criterios o sus políticas de aprobación durante el 2022 al 2024, los entrevistados destacaron que la tendencia es a moverse hacia modelos más restrictivos, adaptando prácticas como: (a) score, (b) cruces con buró de crédito, (c) segmentación por riesgo, y (d) análisis más detallados del perfil del cliente. También se puede ver la aplicación de modelos predictivos y restricciones por zonas.

En cuanto a las políticas de mitigación de riesgos y su influencia en los niveles de morosidad, los entrevistados destacaron que estas van desde: (a) la segmentación por score, (b) las alertas tempranas, (c) las técnicas digitales, (d) las alianzas externas, (e) la restricción a la renovación de la oferta para los clientes con historial de morosidad, y (e) entre otros. Esto ha permitido mantener niveles aceptables de morosidad en relación con el crecimiento de la cartera de consumo.

El uso de la inteligencia artificial (IA), de la aplicación del *Machine Learning* y los motores de decisión son ingredientes básicos para llevar a cabo la predicción de morosidad y personalización de productos. Se incluye geolocalización y análisis del comportamiento digital pero no todas las instituciones abarcan todas estas herramientas de forma holística.

Los cambios regulatorios sobre las tasas de interés, las provisiones, y el marco de transparencia han incidido tanto en la emisión de contratos, tiempos de gestión y principalmente en los costos de servicios durante el otorgamiento de créditos de consumos.

Los entrevistados señalaron que el perfil del cliente ha cambiado, siendo ahora más joven, con visión digital, sin embargo, sus rentas son volátiles y en muchos casos sin historia crediticia. También hay una mayor presencia de emprendedores o trabajadores informales o usuarios que requieren canalización online y que requieren productos inclusivos.

Los entrevistados destacaron que los clientes que presentan morosidad comparten situaciones similares, siendo las principales: (a) la pérdida de empleo, (b) los ingresos irregulares, (c) la sobreexposición en el crédito, o (d) la mala educación financiera. Algunos casos muestran morosidad estratégica, usando el crédito para el consumo y cubrir gastos básicos, lo que afecta los niveles de morosidad.

Los entrevistados señalaron que han existido cambios en el desempeño de la cartera de consumo. En 2022 los niveles de morosidad aumentaron, pero desde 2023 se observa una mejora gradual. Esto permite apreciar un aumento en las provisiones, mejoras en ROA/ROE y mayores niveles de efectividad en reestructuraciones desde la perspectiva de los bancos medianos.

Lo entrevistados concordaron que para el futuro se proyecta un crecimiento moderado de la cartera de consumo, pero condicionado por la digitalización y el uso de la IA. Además, la recuperación plena dependerá de las mejoras en las condiciones laborales y de un entorno económico más estable.

En cuanto a las estrategias actuales que han adoptado los créditos de consumo son: (a) segmentación de mercados, (b) recordatorios preventivos, (c) campañas educativas, (d) restricciones a perfiles de alto riesgo, y (e) mejoras en las políticas de desembolso.

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que la colocación, el comportamiento de pago y la morosidad de la cartera de consumo en los bancos privados medianos del Ecuador, durante 2022-2024, están determinados por factores internos como políticas de crédito, procesos operativos, score requerido y *marketing* institucional, así como por factores externos como el entorno macroeconómico, inflación, desempleo y fenómenos disruptivos. Además, el incumplimiento de pago se ve influido por la informalidad laboral, el aumento del costo de vida, la migración, la falta de educación financiera y crisis coyunturales. Esto se debe a que las prácticas crediticias, se caracteriza por excesiva flexibilidad, junto con la falta de seguimiento post-desembolso y modelos obsoletos, han incidido en los niveles de morosidad. Desde 2023 puede comprobarse un incremento progresivo en la morosidad, al mismo tiempo que unas mayores provisiones, un ROA/ROE más elevado y más efectividad en lo que se refiere a las reestructuraciones de créditos. No obstante, a futuro se espera

un crecimiento de cartera, condicionado por la digitalización, la estabilidad de la economía y las mejoras en las condiciones del empleo.

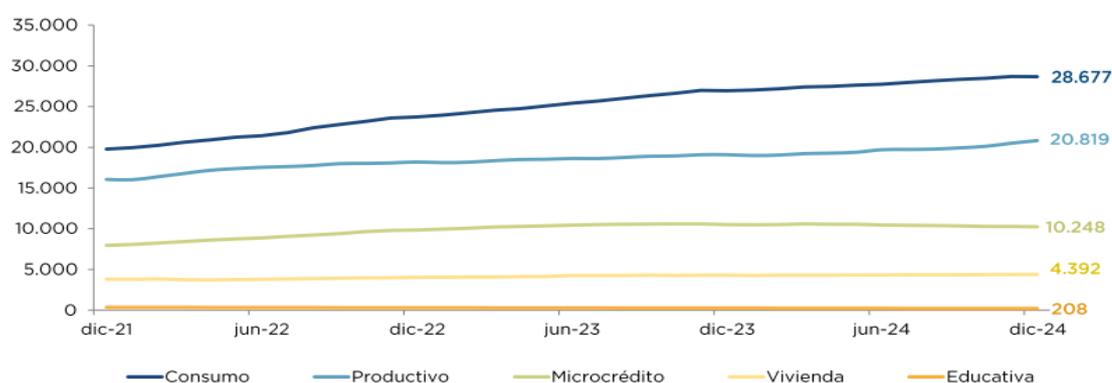
Análisis de datos Cuantitativos

Análisis General de la Evolución del Sistema de Crédito en Ecuador (2021–2024)

Evolución del saldo de la cartera de crédito.

Figura 7

Evolución del saldo de la cartera de crédito (Millones de dólares dic 2021 a diciembre 2024)



Nota. Tomado de *Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros de la economía ecuatoriana*, por Banco Central del Ecuador, 2025. Ecuador

Desde el año 2021 y hasta el 2024 el total de la cartera de créditos en Ecuador ha ido mostrando un crecimiento estable en donde en estos dos últimos años son evidentes los indicios de la desaceleración de dicho crecimiento.

Tabla 8

Evolución del saldo de la cartera de crédito por segmento

Segmento	2022 (USD MM)	2023 (USD MM)	2024 (USD MM)
Consumo	22.856	26.926	28.677
Productivo	18.181	19.091	20.819
Microcrédito	8.786	10.457	10.248
Inmobiliario	3.946	4.293	4.392
Educativo	301	253	208

Nota: Adaptado de “*Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros de la economía ecuatoriana*”, por Banco Central del Ecuador, 2025. Ecuador

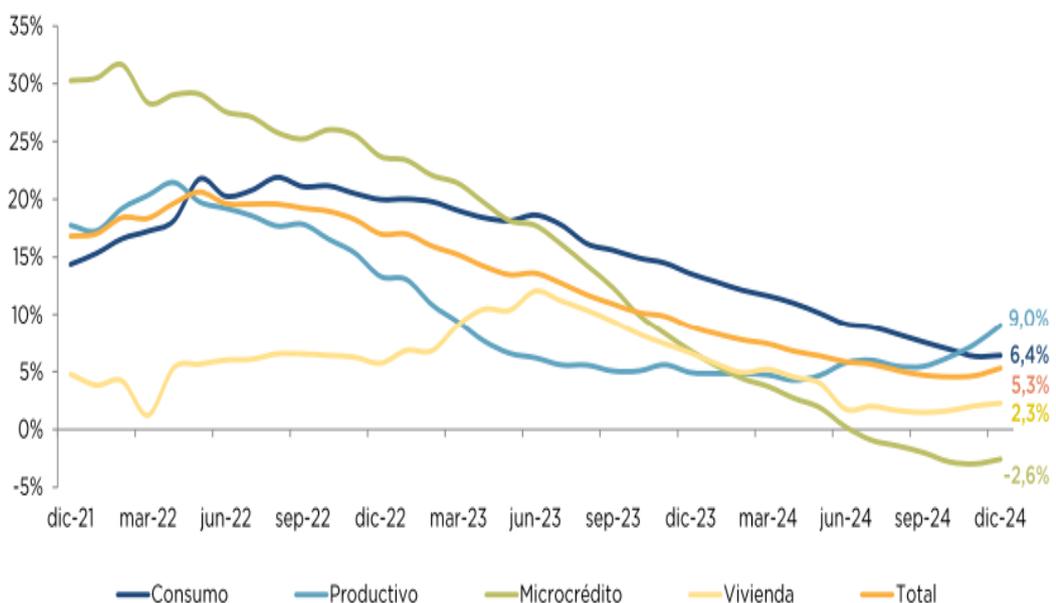
El tipo de operaciones que generan mayor parte de la cartera total lo constituyen los créditos de consumo y los créditos productivos reflejando que hay una alta demanda de financiación por parte de los consumidores y las empresas, pero en cuanto al microcrédito, parece haber más bien un estancamiento moderado en un -2.6% durante 2024, lo que refleja que hay más bien dificultades para llevar a cabo este tipo de operaciones, por otro lado, la cartera educativa combina una tendencia descendente que puede aludir a una menor capacidad de pago o una reducción en el acceso a financiar este tipo de cartera

Evolución de la tasa de crecimiento anual de la cartera de crédito.

Desde 2022, el crecimiento de la cartera se ha ido reduciendo, sobre todo en el caso de los créditos al consumo y microcréditos. El microcrédito pasó de crecer un 23% en 2022 a una contracción del 2,6% en 2024, manifestando así las dificultades para financiar a pequeños negocios. El crédito de consumo ha mantenido un crecimiento contante, pero su velocidad se ha ralentizado en la medida en que el riesgo aumenta y disminuye la capacidad de pago de las familias.

Figura 8

Evolución de la tasa de crecimiento anual de la cartera de crédito (% de diciembre 2021 a diciembre 2024)

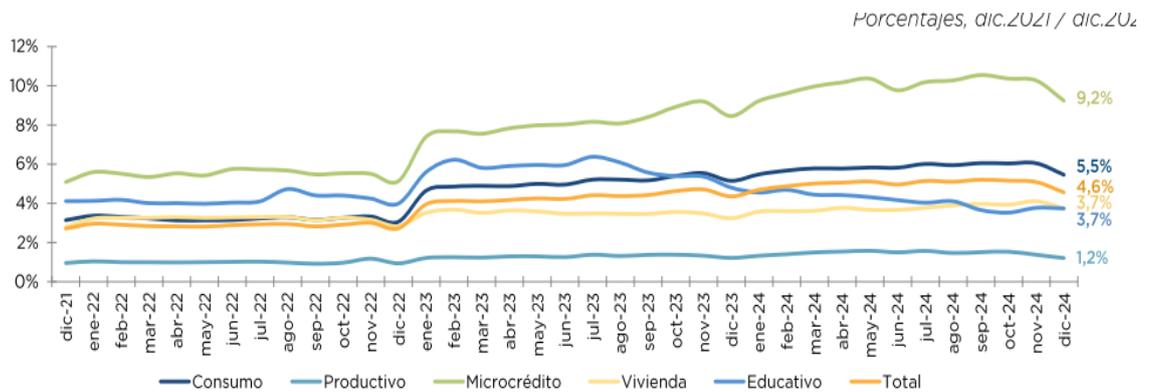


Nota. Tomado de *Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros de la economía ecuatoriana*, por Banco Central del Ecuador, 2025. Ecuador

Tabla 9*Evolución de la tasa de crecimiento anual de la cartera de crédito por segmento*

Año	Consumo	Productivo	Microcrédito	Vivienda
2022	20,10%	13,40%	23,00%	5,70%
2023	13,50%	4,90%	6,80%	6,60%
2024	6,40%	9,00%	-2,60%	2,30%

Nota: Adaptado de “Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros de la economía ecuatoriana”, por Banco Central del Ecuador, 2025. Ecuador

Evolución del índice de morosidad.**Figura 9***Evolución del índice de morosidad (% de diciembre 2021 a diciembre 2024)*

Nota. Tomado de *Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros de la economía ecuatoriana*, por Banco Central del Ecuador, 2025. Ecuador

Tabla 10*Evolución del índice de morosidad por segmento de crédito*

Año	Morosidad Total	Microcrédito	Consumo	Vivienda	Educativo	Productivo
2022	2,70%	5,10%	3,10%	2,80%	4,00%	0,90%
2023	4,30%	8,40%	5,10%	3,20%	4,80%	1,20%
2024	4,60%	9,20%	5,50%	3,70%	3,70%	1,20%

Nota: Adaptado de “Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros de la economía ecuatoriana”, por Banco Central del Ecuador, 2025.

La morosidad ha pasado del 2,7% en el año 2022 al 4,6 % a finales de 2024. En este sentido, el microcrédito es el segmento con mayor morosidad, alcanzando el 9,2% al final de 2024. La morosidad del crédito de consumo también se ha deteriorado alcanzando el 5,5%, lo que respalda la inercia de las familias para hacer frente a los pagos. Por su lado, el crédito productivo sigue siendo el crédito más sano, manteniendo el 1,2 %.

Análisis de la Evolución de la Cartera de Consumo de Banco Privados Mediano en Ecuador (2022–2024).

Tabla 11

Evolución de la Cartera de Consumo de Banco

Privados Mediano en Ecuador (2021)

Entidad	Total Cartera	Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencida	% De Representación		
					Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencida
Bp Austro	6.432.727.289,46	5.960.652.027,77	256.805.283,37	215.269.978,32	93%	4%	3%
Bp Bolivariano	7.304.830.007,39	7.055.560.468,51	149.677.760,01	99.591.778,87	97%	2%	1%
Bp Diners	22.885.012.420,21	21.861.689.744,26	745.524.767,21	277.797.908,74	96%	3%	1%
Bp General Rumiñahui	5.892.426.674,96	5.775.271.914,54	90.791.865,32	26.362.895,10	98%	2%	0%
Bp Internacional	3.880.549.380,85	3.679.792.166,19	134.195.924,52	66.561.290,14	95%	3%	2%
Bp Loja	1.854.171.051,26	1.811.772.390,87	27.407.064,97	14.991.595,42	98%	1%	1%
Bp Machala	1.954.393.530,69	1.909.476.540,25	37.662.529,83	7.254.460,61	98%	2%	0%
Bp Solidario	3.536.365.233,13	3.345.648.295,15	165.630.037,44	25.086.900,54	95%	5%	1%
	53.740.475.587,95	51.399.863.547,54	1.607.695.232,67	732.916.807,74			

Nota: Adaptado de “Cartera y Depósito”, por Superintendencia de Bancos, 2021. Ecuador. Recuperado de <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/capcol-bancos/>

Tabla 12*Evolución de la Cartera de Consumo de Banco Privados Mediano en Ecuador (2022)*

Entidad	Total Cartera	Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencida	% De Representación		
					Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencida
Bp Austro	6.982.446.558,16	6.549.189.615,98	292.016.712,16	141.240.230,02	94%	4%	2%
Bp Bolivariano	8.161.282.729,45	7.953.740.030,27	139.682.134,04	67.860.565,14	97%	2%	1%
Bp Diners	23.710.458.047,17	22.780.365.087,38	704.239.792,39	225.853.167,40	96%	3%	1%
Bp General Rumiñahui	6.756.741.967,90	6.610.867.948,45	123.299.008,47	22.575.010,98	98%	2%	0%
Bp Internacional	4.363.792.799,87	4.191.406.479,43	123.313.876,70	49.072.443,74	96%	3%	1%
Bp Loja	2.441.172.718,60	2.377.934.423,59	43.464.593,00	19.773.702,01	97%	2%	1%
Bp Machala	2.129.021.802,59	2.077.658.959,16	43.136.234,60	8.226.608,83	98%	2%	0%
Bp Solidario	3.875.982.775,03	3.741.581.369,59	116.402.372,24	17.999.033,20	97%	3%	0%
	58.420.899.398,77	56.282.743.913,85	1.585.554.723,60	552.600.761,32			

Nota: Adaptado de “Cartera y Depósito”, por Superintendencia de Bancos, 2022. Ecuador. Recuperado de <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/capcol-bancos/>

Tabla 13*Evolución de la Cartera de Consumo de Banco Privados Mediano en Ecuador (2023)*

Entidad	Total Cartera	Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencida	% De Representación		
					Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencida
Bp Austro	8.210.397.715,26	7.746.443.783,40	329.681.440,42	134.272.491,44	94%	4%	2%
Bp Bolivariano	9.437.286.519,63	9.061.087.973,86	303.343.780,25	72.854.765,52	96%	3%	1%
Bp Diners	25.658.796.099,65	24.133.467.622,39	1.139.259.136,21	386.069.341,05	94%	4%	2%
Bp General Rumiñahui	7.557.998.113,63	7.280.796.837,23	235.805.439,33	41.395.837,07	96%	3%	1%
Bp Internacional	5.419.701.757,43	5.158.736.047,00	198.953.218,39	62.012.492,04	95%	4%	1%
Bp Loja	2.607.808.980,44	2.462.444.613,73	108.090.550,45	37.273.816,26	94%	4%	1%
Bp Machala	2.470.009.951,41	2.386.226.763,94	72.718.836,53	11.064.350,94	97%	3%	0%
Bp Solidario	4.489.529.951,29	4.206.920.782,95	246.919.563,18	35.689.605,16	94%	5%	1%
	65.851.529.088,74	62.436.124.424,50	2.634.771.964,76	780.632.699,48			

Nota: Adaptado de “Cartera y Depósito”, por Superintendencia de Bancos, 2023. Ecuador. Recuperado de <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/capcol-bancos/>

Tabla 14*Evolución de la Cartera de Consumo de Banco Privados Mediano en Ecuador (2024)*

Entidad	Total Cartera	Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencida	% de Representación		
					Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencida
Bp Austro	10.555.015.196,63	9.970.477.289,92	406.502.759,24	178.035.147,47	94%	4%	2%
Bp Bolivariano	10.828.982.356,15	10.342.729.267,72	380.291.327,66	105.961.760,77	96%	4%	1%
Bp Diners	27.589.955.274,72	25.814.884.242,60	1.100.414.929,99	674.656.102,13	94%	4%	2%
Bp G.Rumiñahui	8.056.124.262,16	7.688.663.210,88	308.404.142,84	59.056.908,44	95%	4%	1%
Bp Internacional	6.902.135.139,78	6.508.732.498,33	293.422.031,89	99.980.609,56	94%	4%	1%
Bp Loja	2.873.457.170,49	2.718.286.837,16	90.391.642,47	64.778.690,86	95%	3%	2%
Bp Machala	2.495.557.764,65	2.324.398.219,87	143.523.390,62	27.636.154,16	93%	6%	1%
Bp Solidario	4.144.656.925,36	3.846.592.133,32	261.005.407,20	37.059.384,84	93%	6%	1%
	73.445.884.089,94	69.214.763.699,80	2.983.955.631,91	1.247.164.758,23			

Nota: Adaptado de “Cartera y Depósito”, por Superintendencia de Bancos, 2024. Ecuador. Recuperado de <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/capcol-bancos/>

Evolución Agregada del Total de Cartera de Consumo.

Tabla 15

Evolución de la Cartera de Consumo (2022 al 2024)

Año	Total Cartera (USD)	Variación Absoluta	Variación % Interanual
2021	53.740.475.587,95	-	-
2022	58.420.899.398,77	4.680.423.810,82	8,71%
2023	65.851.529.088,74	7.430.629.689,97	12,72%
2024	73.445.884.089,94	7.594.355.001,20	11,53%

Nota: Adaptado de “Cartera y Depósito”, por Superintendencia de Bancos, 2021, 2022, 2023 y 2024. Ecuador. Recuperado de <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/capcol-bancos/>

La cartera de créditos al consumo en los bancos medianos ha mantenido un constantes crecimiento, ubicándose por encima del 11% anual en los tres años analizados. Este crecimiento confirma la existencia de una dinámica activa en la entrega de créditos en este segmento, lo que refleja la confianza en el mercado y la ejecución de estrategias agresivas para captar clientes.

Evolución de la Cartera por Vencer.

Tabla 16

Evolución de la Cartera por Vencer. (2022 al 2024)

Año	Cartera por Vencer (USD)	Participación sobre el total
2021	51.399.863.547,54	95,64%
2022	56.282.743.913,85	96,34%
2023	62.436.124.424,50	94,81%
2024	69.214.763.699,80	94,24%

Nota: Adaptado de “Cartera y Depósito”, por Superintendencia de Bancos, 2021, 2022, 2023 y 2024. Ecuador. Recuperado de <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/capcol-bancos/>

La cartera vigente sigue siendo mayoritaria, lo que refleja un buen estado general del portafolio. Sin embargo, se observa una leve disminución porcentual año a año, lo que anticipa un deterioro progresivo en la calidad crediticia.

Evolución de la Cartera Vencida (Morosidad en USD).

Entre el periodo de 2021 a 2024 la cartera vencida del Ecuador ha cambiado contantemente como un reflejo de cómo el contexto económico y social incidió en la capacidad de pago. En particular, en 2022 la morosidad se redujo en 24,6 %, probablemente debido a las medidas de alivio en lo financiero aplicadas cuando la pandemia cedió, y mediante refinanciamientos. Sin embargo, a partir de 2023 y 2024 la mora repuntaría de manera progresiva, con incrementos de más de 228 y 466 millones de dólares, alcanzando la cifra total para 2024 de 1.247 millones. Este incremento sostenido se explica por varios aspectos, entre ellos el aumento del desempleo, la informalidad, la inseguridad, el aumento del coste de la vida y la ausencia de políticas públicas adecuadas para entender a los sectores más vulnerables.

Tabla 17

Evolución de la Cartera Vencida Morosidad en USD (2022 al 2024)

Año	Cartera Vencida (USD)	Incremento Absoluto	Variación %
2021	732.916.807,74	-	-
2022	552.600.761,32	(180.316.046,42)	-24,60%
2023	780.632.699,48	228.031.938,16	41,27%
2024	1.247.164.758,23	466.532.058,75	59,76%

Nota: Adaptado de “*Cartera y Depósito*”, por Superintendencia de Bancos, 2021, 2022, 2023 y 2024. Ecuador. Recuperado de <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/capcol-bancos/>

En base a todo lo expuesto, en lo que se refiere a la evolución general de la cartera de consumo, el año 2022 se ha estado caracterizando por una morosidad creciente a raíz de la situación económica compleja que se ha atravesado tras la pandemia, mientras que para 2023 y 2024 se llegó a una evolución gradual de la morosidad, gracias a las medidas ejecutadas por las entidades. Además, los indicadores que han ido mejorando son: (a) cartera de consumo vencida con un retraso superior a los 90 días, (b) los niveles de provisiones, y (c) el retorno sobre los activos y patrimonios.

En lo que respecta a la evolución que tiene el sistema crediticio ecuatoriano entre los años 2021 y 2024, se logró un aumento importante del saldo de la cartera de crédito gracias a los productos de consumo. Por otro lado, este crecimiento viene de la mano de la desaceleración de la tasa de colocación y un deterioro de la morosidad, en particular en microcréditos y consumo.

Esta situación hace eco de una serie de factores estructurales como el fin de los alivios post - pandemia , la inflación, el incremento del trabajo informal y la inseguridad económica y el escaso conocimiento y educación financiera, de modo que las entidades deben realizar un ajuste y una mejora en la segmentación del riesgo además de reforzar los procesos de cobranza preventiva para asegurar la sostenibilidad de la cartera de crédito en un contexto incierto como es el caso del Ecuador para 2025.

Finalmente, el análisis de la cartera de consumo en la banca privada mediana entre los años 2022 a 2024 revelan nuevamente un aumento intenso y sostenido en la colocación, lo cual es el reflejo de la adecuación de las políticas de expansión, aunque esta ha venido acompañada de un deterioro del vencimiento de la cartera, sobre todo en los dos últimos años.

Esto se puede interpretar como que la política de expansión no estuvo acompañada por suficientes mecanismos de adecuación del riesgo, de seguimiento a los clientes y de cobranza preventiva. A pesar de que el volumen de la cartera vigente sigue siendo importante, la tasa de morosidad pone en peligro la estabilidad futura de la cartera de crédito de los Bancos medianos del país.

Discusión

La comparación de los resultados de esta investigación con los antecedentes revisados pone de manifiesto que el comportamiento de la cartera de crédito de consumo en los bancos privados medianos del Ecuador entre el 2022 al 2024, se condiciona por diversos factores internos y externos como variables macroeconómicas, comportamientos de clientes frente al riesgo y las incertidumbres.

Los hallazgos de Collaguazo et al., (2024) que destacaron que las estrategias de recuperación de cartera más eficientes son las enfocadas en analizar el perfil del cliente, destacan la coherencia de los resultados obtenidos en la presente investigación, en la que los entrevistados destacaron que los bancos medianos se enfocan en la segmentación por: (a) score, (b) la implementación de alertas tempranas, y (c) el uso de modelos predictivos como herramientas para prevenir y mitigar la morosidad de la cartera de consumo. Además, en el actual estudio se destaca el uso de la inteligencia artificial y la geolocalización como herramientas que buscan prevenir de la cobranza reactiva analizando de mejor forma el perfil del cliente.

Puente et al., (2024) quienes señalaron una correlación importante de 0.767 entre la morosidad y riesgo de crédito, los datos obtenidos sugieren que el fortalecer los procedimientos de créditos, junto a unas políticas de control más severas, responde a un contexto de inflación persistente, de acontecimientos disruptivos como paros, crisis de energía o pandemia. Esta situación se ve alineada a su vez con la denominada Teoría de la Incertidumbre, la cual argumenta que las decisiones estratégicas de las instituciones financieras se van modificando en entornos volátiles, ya que priorizan la estabilidad a la expansión.

Por el contrario, las conclusiones de Gallo et al., (2023) indican que el impacto del consumo por deudas es poco comunicado, lo que coincide con nuestro hallazgo de que la política de los bancos medianos es la de asegurar la cartera, estableciendo controles frente al riesgo. Para la Teoría de Juegos, esta decisión puede ser vista como un equilibrio estratégico entre la oferta del crédito y la solicitud de solvencia anticipando jugadas de competidores y reacciones de los clientes.

Los hallazgos de Guachamín et al., (2024) y los de Borja (2018) que se relacionan con la mora de los clientes, coinciden que son múltiples los aspectos que influyen en los indicadores de morosidad, como: (a) el desempleo, (b) el ingreso y (c)

el costo de la vida. Estos factores son congruentes a los identificados en la investigación, como: (a) la morosidad estratégica y (b) el sobreendeudamiento de los clientes. Dicha situación se relaciona con la Teoría Prospectiva, que explicaría que los clientes, bajo ciertas presiones, asumen esas decisiones con las que pueden minimizar las pérdidas actuales, aunque estén incrementando su nivel de riesgo para el futuro.

Por último, las contribuciones de Cortez et al., (2023) y Torres et al., (2017) reafirman que, en el macroentorno del PBI, la inflación y las tasas de interés sigue teniendo un relevante papel en la dinámica del crédito consumo. En este sentido, La Teoría de Juegos explica la forma en la que se produce la interacción estratégica entre bancos, clientes y competencia; (b) la Teoría de la Incertidumbre interpreta las decisiones de las instituciones financieras en situaciones de elevada volatilidad; y (c) la Teoría Prospectiva aporta un entendimiento a las causas y sesgos que presentan los clientes en relación al comportamiento crediticio.

Conclusiones

El análisis realizado constata que la cartera de crédito de consumo es uno de los productos más importantes para los bancos privados medianos, dado que les proporciona ingresos reiterados, pero, al mismo tiempo, un elevado riesgo de impago por parte de los clientes. Estos créditos suelen ser a corto o medio plazo, resultar en un importe moderado y está pensado para individuos que pretenden la financiación de la compra de bienes o la contratación de servicios. En el caso de Ecuador, las leyes y regulaciones que rigen este tipo de operaciones provienen de la Superintendencia de Bancos, Banco Central y de la Junta de Política y Regulación Financiera. Las reglas que se encuentran dentro de estas normas, sobre los tipos de interés, para administrar el riesgo o la forma de informar a los clientes, se dictan con claridad, no así el cómo deben evaluarse el riesgo o hacerse el seguimiento del crédito. Esto permite que cada banco aplique sus propios métodos y, en consecuencia, las decisiones de aprobación y recuperación de créditos sean diferentes.

Los datos que se obtuvieron a partir de las entrevistas y la revisión de información históricos de los bancos privados medianos demuestran que el comportamiento de la cartera de consumo es dependiente de factores internos y externos. En cuanto a los factores internos que influyen son: (a) los cambios en las políticas de aprobación, (b) las herramientas nuevas para evaluar a los clientes, y (c) en determinados casos, la falta de seguimiento estricto con quienes pueden presentar riesgo en el eventual incumplimiento. De modo similar, los factores externos son: (a) la situación económica, (b) el desempleo, (c) la inflación, (d) la inseguridad, y (e) otros sucesos; que en su conjunto limitan la capacidad de pago de las personas. Situación que se ve reflejada entre 2022 y 2024, tomando en consideración que la morosidad pasó de 3,1% a 5,5% y el perfil de los consumidores cambió, ya que más personas inician procesos de refinanciar deudas y, al mismo tiempo, hay nuevos clientes con bajo historial crediticio accediendo a estos créditos.

Los bancos privado medianos han ajustado sus políticas de concesión de créditos a un público con estabilidad laboral y un buen historial de crédito, por lo cual, han recurrido a más tecnología como medio para llevar a cabo un análisis de riesgos ante la posibilidad de impago. A pesar de que la cartera ha crecido más de un 11%

anual, en algunos casos, no ha habido una respuesta en los criterios de control, lo que deja espacio para el crecimiento de la morosidad. Otros bancos han apostado más por los canales digitales para comercializar la concesión de créditos, aumentando así el número de clientes potenciales en lugar de aumentar el contacto directo con las personas. Sin embargo, dado que la falta de contacto convencional dificulta la verificación de personas con dificultades económicas, supone también un punto débil en esta estrategia de colocación de crédito.

El estudio demostró que, a pesar de que la mayoría de la cartera está al día, la morosidad viene aumentando con indicadores constantes hacia el alza desde el 2023. Esto es debido a que las personas mantienen en gran parte ingresos inestables, escasos ahorros y no siempre muestran hábitos financieros saludables. Además, la situación económica del país y los altos costos de la vida han empeorado esta situación. Si bien existen bancos con indicadores financieros al alza, estos son consecuencia de ajustes internos, como la refinanciación de deudas y la disminución de los gastos, en lugar de una verdadera recuperación en la forma de pago de los créditos. Asimismo, se evidenció también que concentrar los préstamos en ciertos grupos de clientes incrementa el riesgo cuando hay crisis económicas. Por eso, el futuro de este segmento dependerá de que los bancos encuentren el punto medio de seguir creciendo y blindar sus estrategias para evitar la morosidad, junto con invertir en programas de educación financiera que ayuden a las personas a manejar mejor las deudas.

Recomendaciones

Se recomienda a los bancos privados medianos del Ecuador que fortalezcan sus sistemas de evaluación crediticia mediante la incorporación de modelos predictivos más precisos, incluidos variables cualitativas y cuantitativas que reflejen mejor la realidad socioeconómica del solicitante.

Se recomienda a los bancos privados mediano a continuar con la profesionalización de las áreas de riesgos y cobranzas, implementando programas de educación financiera para segmentos más vulnerables y automatizar procesos de seguimiento para anticipar señales tempranas de morosidad. Por otro lado, las instituciones deben fortalecer los mecanismos de validación de la identidad y aumentar las inversiones en ciberseguridad, particularmente en el contexto de crecimiento sostenido de los canales digitales de crédito.

Se recomienda a los Organismos de Control promover normativas que permitan a los bancos privados medianos promover la colaboración entre entidades financieras para el intercambio de alertas anticipadas de riesgo y de promover la educación financiera. Esto con el propósito de apoyar a la sostenibilidad de la cartera de consumo que depende de forma significativa, de la capacidad demostrada por el sistema bancario para ajustarse a los nuevos patrones de comportamiento de los consumidores y la anticipación a la materialización de shocks económicos mediante la gestión prudente del riesgo.

Se recomienda desarrollar nuevos estudios comparativo sobre la evolución de la cartera de crédito de consumo de los bancos pequeños y grandes, para determinar patrones diferenciados de riesgo y retornos. Resultaría interesante avanzar en diseños longitudinales que midan el impacto de las estrategias de reestructuración de los créditos sobre la recuperación de cartera de consumo y sobre la calidad financiera de los clientes. Otra línea igualmente interesante sería evaluar el papel que puede desempeñar la digitalización y la inteligencia artificial en la toma de decisiones sobre el crédito, considerando su capacidad de acierto, pero también los riesgos que acarrea en términos éticos, operativos y legales.

Se propone que los bancos privados medianos implementen una política institucional de promoción de cultura financiera como parte integral de su modelo de gestión de riesgo. Esta política debe incluir iniciativas vinculadas a la educación continua de los clientes actuales y potenciales, centradas sobre todo en cuestiones como: (a) planificación financiera personal, (b) adecuado uso del crédito, (c) comprensión de tasas e indicadores crediticios; y (d) consecuencias del sobreendeudamiento. Los contenidos deben ser apropiados para el perfil del cliente, y es importante que se utilicen formatos accesibles como vídeos cortos, simuladores, páginas web o boletines electrónicos, talleres presenciales o virtuales, y asesoría personal en agencias. De igual manera, se propone que estos programas se vinculen con los procesos de originación y seguimiento crediticio, para que cada operación sea considerada una oportunidad de formación, constituyendo así un medio para iniciar un proceso de confianza con los clientes y disminuir el riesgo de impago. Una cultura financiera fuerte empoderada de los usuarios, disminuye las asimetrías de información y posibilita la adecuación de unas relaciones más sostenibles entre el banco y su cartera consumo.

Referencias

- Alegre, M. (2024). Teoría de Juegos Evolutivos y su relación con las Ciencias Administrativas. Asunción, Paraguay: Universidad Americana. Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades.
- Arias, F. (2016). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arzbach, Durán, Báez, Japp, & Prex. (2020). Regulación y Supervisión de Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina. DGRV– Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband e. V., 114.
- Asamblea Nacional. (2023). Código Orgánico Monetario y Financiero. Quito, Ecuador: Segundo Suplemento del Registro Oficial No.332, 12 de Septiembre 2014. Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial 311, 16-V-2023.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2021). Constitución de la República del Ecuador. Quito, Ecuador: Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008. Última modificación: 25-ene.-2021.
- Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas. (2021). Expectativas de Regulación y Supervisión Bancaria en las Américas. Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas.
- Baas, M., Barceló, M., & Fátima, G. (2012). Metodología de la investigación. México: r Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Patria.
- Barrero, J. (2023). Diseño Metodológico de la Investigación Científica para Posgrado (Primera ed.). La Paz, Bolivia: QFOX. doi:<https://orcid.org/0000-0002-1979-5734>
- Bayona, H. (2022). Medición del Riesgo de Crédito en Portafolios de Consumo. España: Editorial Académica Española.
- Blanco, A. (2015). Gestión de Entidades Financieras. Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual. España: ESIC.

- Brachfield, P. (2019). *Gestión del Crédito y Cobro. Clave para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. España: Profit Editorial.
- Burgos, P. (2024). *Trabajo de Grado: Elaborar y Publicar sus Resultados. Una Guía para Lograrlo*. USA: Equipo de diseño High Rate Consulting Co.
- Cachalvite, G. (2022). *Teoría de Juegos. Aplicaciones*. Universidad de Valladolid.
- Castaño, F., Tascón, T., & Castro, P. (2017). *Gestión y Operatividad Bancaria*. Colombia: Editorial Pirámide.
- Catalán, H. (2019). Incertidumbre y su impacto en la economía mexicana. *México: SciELO Analytics*, 4(4), 18.
- Contreras. (2021). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil. Banco Universal. *Gestión Libre*, 9. Obtenido de <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.9.2020.8109>
- Covinos, M., & Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Arequipa, Perú: Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N^a N^o 2021-05553.
- Cubero, T. (2022). *Manual de Auditoría de Gestión. Enfoque empresarial y de riesgo*. Universidad de Azuay.
- Díaz, E. (2019). *El proyecto y la metodología de la investigación*. prólogo de Es, Argentina: Cengage Learning Argentina.
- Embid, J. (2022). *Las Adquisiciones Financiadas en el Crédito al Consumo*. México: Editorial Comares.
- Estupiñán, R. (2021). *Control Interno y Fraude*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fernández, P., & Diez, S. (2017). *Aplicaciones de la Teoría de los Juegos en el Proceso de Dirección y Administración Estratégica de Empresas: Marketing e Investigación y Desarrollo*. Ecuador: Revista ESPACIOS.
- Flores, C., Losa, S., & Zamora, N. (2023). *Teoría de juegos aplicada a la toma de decisiones en contextos empresariales competitivos en el mercado de bicicletas y motocicletas*. España: Universidad Pablo de Olavide. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*.
- Galicia, Mendoza, & Espinosa. (2020). *Ciencias Administrativas. Teoría y Praxi*.
- Gallardo. (2018). *Notas de teoría de la incertidumbre (Primera)*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- García, A., Borbón, C., & Ozuna, A. (2025). Guía para Implementación de un Programa de Gestión de Riesgos Empresariales. México: AMIDI.
- Garizurieta, J., & Garizuri, M. (2022). Aplicación de la teoría de juegos en la toma de decisiones estratégica en las MIPYMES. Universidad Veracruzana– UV, Facultad de Contaduría y Administración.
- Gavidia, J. (2023). El crédito al consumo. cesión y contratos vinculados. España: Tirant Lo Blanch.
- González, S. (2024). Análisis de Cosechas del Sistema de Bancos Privados. Superintendencia de Bancos Del Ecuador Dirección de Estudios y Gestión de la Información Subdirección de Estadísticas y Estudios.
- Gracián, E. (2016). La teoría de los juegos, Von Neumann: piedra, papel, teorema.
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C., & Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. (I. U. S.A.C, Ed.) Puno: Perú.
- Hernández, O., & Matheus, J. (2023). Gestión Efectiva de Créditos y Cobranzas: Cómo Gestionar de Forma más Eficiente las Ventas a Crédito y sus Cobranzas en una Organización. España: EAE.
- Hernández, O., & Matheus, J. (2020). Gestión Efectiva de Créditos y Cobranzas. España: Editorial Academia Española.
- Instituto de Auditores Internos de España. (2021). Auditoría Interna y gestión de riesgos. España: Instituto de Auditores Internos de España.
- Jiménez, L., González, S., Guerrero, R., Soria, J., Arregui, R., & Mora, M. (2021). Metodología de la Información Estadística aplicada al Sistema Financiero Público y Privado, y al de la Seguridad Social. Quito: Superintendencia de Bancos.
- Kahneman, & Tversky. (2014). Teoría prospectiva: Un análisis de la decisión bajo riesgo. Journal, 95-124. doi:<https://doi.org/10.1080/02109395.1987.10821483>
- Laso, W. (2024). Análisis de la recuperación del sistema bancario en el Ecuador según el comportamiento de la cartera comercial de los bancos privados grandes. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.
- Lerma, H. (2023). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.

- Luna, Nuñez, & Tulcanaza. (2022). Determinantes macroeconómicos de la tasa de morosidad en préstamos hipotecarios en el Banco del Instituto de Seguridad Social. *Innova Research Journal*, 7(3), 1773-193. <https://n9.cl/vm3aft>.
- Luquin, R. (2015). El crédito al consumo en el contexto de crisis. impacto normativo y tutela del consumidor. EEUU: Editorial Aranzadi.
- Marqués, & Weisman . (2011). Teoría estándar de la decisión y teoría prospectiva. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1956/195621325003.pdf>
- Martínez, J. (2019). Crédito y Cobranza: Manual para recuperar cartera. México: Edición Kindle.
- McDermott, R. (2017). Prospect Theory. Europa: Británica. Obtenido de <https://www.britannica.com/topic/prospect-theory>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Puno, Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
- Méndez, R., Cid, A., & Sandoval, F. (2011). Investigación Fundamentos y Metodología (Segunda Edición ed.). México, México: Pearson Educación.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria SA de CV.
- Ocaña, E. (2019). Comportamiento del Crédito de Consumo del Sistema Financiero Nacional. Ecuador: Superintendencia de Bancos.
- Páez. (2012). Estudio comparativo de algunos sistemas. Universidad Central de Colombia(.
- Parisi, F., & Cornejo, E. (2021). Análisis y Gestión de Créditos. México: Ediciones Copygraph.
- Proaño, G., Valle, J., & Merino, G. (2024). Control Interno en Entidades Financieras: Un Modelo de Gestión de Riesgo. México: Know Pres.
- Puente, M., Vásquez, V., Paz, J., & Cáceres, L. (2024). Morosidad y riesgo crediticio en la banca privada ecuatoriana, caso Chimborazo. *Esprint Investigación*, Vol. 3 N° 3 Edición Especial.
- Revelo, K., & Valle, A. (2023). Evolución del crédito y tasas de interés en Ecuador. Ecuador: Banco Central del Ecuador. Obtenido de

<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/indapun.htm>

Sánchez, J. (2021). Análisis de Riesgo Crediticio en la Cartera de Consumo y Su Incidencia en la Liquidez de la Banca Privada Ecuatoriana. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica De Ambato.

Sánchez, S. (2018). Crédito al Consumo. México: Ediciones DyD.

Superintendencia de Bancos. (2021). Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos. Ecuador: Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

Ubaldo, C. (2020). Crédito Bancario al Consumidor. España: Tirant Lo Blanch.

Apéndice

Apéndice 1

Carta de Validación del Experto Profesional

Guayaquil, 15 de julio del 2025

CARTA DE VALIDACIÓN A QUIEN INTERESE

Yo, CPA. Jorge Pozo, MSc, en calidad de experto profesional he revisado las preguntas de la entrevista estructurada dirigida a personal clave relacionado a la gestión de cartera de créditos de consumo de Bancos Privados Medianos, que fue diseñado por las estudiantes de Grado de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, Palacios Bravo Verónica Leticia y Rizzo Franco Mitzi Andrea, cuyo tema de investigación *Factores que Inciden en el Comportamiento de la Cartera de Crédito de Consumo de los Bancos Privados Medianos del Sistema Financiero en el Ecuador, Periodo 2022 al 2024*, la cual corroboro que las mismas tienen validez para ser aplicadas al grupo objetivo establecido, llegando a la conclusión que las preguntas estipuladas por las estudiantes que sustentará la tesis son: Pertinentes, claras y coherentes.

Atentamente



Apéndice 2

Carta de Validación del Experto Metodológico

Guayaquil, 15 de julio del 2025

CARTA DE VALIDACIÓN A QUIEN INTERESE

Yo, CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSC., en calidad de experta metodológica he revisado las preguntas de la entrevista estructurada dirigida a personal clave relacionado a la gestión de cartera de créditos de consumo de Bancos Privados Medianos, que fueron diseñadas por las estudiantes de Grado de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, Palacios Bravo Verónica Leticia y Rizzo Franco Mitzi Andrea, cuyo tema de investigación es *“Factores que Inciden en el Comportamiento de la Cartera de Crédito de Consumo de los Bancos Privados Medianos del Sistema Financiero en el Ecuador, Periodo 2022 al 2024”*, corroboro que las mismas tienen validez para ser aplicadas al grupo objetivo establecido, llegando a la conclusión de que las preguntas estipuladas por las estudiantes que sustentarán la tesis son: Pertinentes, claras y coherentes.

Atentamente



CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSC.
Coordinadora de Admisión
Carrera de Contabilidad y Auditoría
UCSG

Apéndice 3

Matriz de Validación Experto Profesional

MATRIZ DE EVALUACIÓN				
Título:	Factores que Inciden en el Comportamiento de la Cartera de Crédito de Consumo de los Bancos Privados Medianos del Sistema Financiero en el Ecuador, Periodo 2022 al 2024			
	Entrevista estructurada dirigida a personal clave relacionado a la gestión de cartera de créditos de consumo de Bancos Privados Mediano	SI	NO	Observaciones y/o Instrumentos
Objetivo General Analizar los factores que inciden en el comportamiento de la cartera de crédito de consumo de los Bancos privados medianos del sistema financiero en el Ecuador, durante el periodo 2022 al 2024, a través del levantamiento y procesamiento de información relevante para la determinación de su impacto en los índices de morosidad.	1. ¿Cuáles considera usted que han sido los principales factores internos y externos que han afectado la colocación de créditos de consumo en su institución a lo largo del periodo 2022-2024? Explique un ejemplo de cada factor.			
	2. Desde su experiencia, ¿Qué eventos o condiciones económicas han influido más en el comportamiento de pago de los clientes de créditos de consumo?			
	3. ¿Cuáles considera usted que han podido ser las prácticas o políticas internas del banco que han influido en la variación de la mora de la cartera de consumo?			
	4. ¿Cómo han cambiado los criterios o políticas de aprobación de crédito de consumo en su institución entre 2022 y 2024?			
	5. ¿En qué medida las políticas de mitigación de riesgo han influido en la reducción (o aumento) de la morosidad?			
	6. ¿Qué rol han tenido las tecnologías de scoring o análisis de datos en las decisiones de colocación crediticia en este periodo?			
	7. ¿De qué forma ha influido el contexto regulatorio y normativo en la gestión del crédito de consumo durante los tres últimos años?			
	8. ¿Cómo ha cambiado el perfil del cliente que solicita crédito de consumo en los últimos tres años?			
	9. ¿Ha identificado algún patrón de comportamiento recurrente en los clientes que caen en mora?			
	10. ¿Qué cambios relevantes ha observado en los indicadores de riesgo y desempeño de la cartera de consumo durante el periodo 2022-2024?			
	11. ¿Qué proyecciones o perspectivas tiene sobre el comportamiento de esta cartera para los próximos años?			
	12. ¿Qué ajustes ha implementado el banco en sus estrategias de colocación de créditos de consumo frente a los factores que inciden en la mora?			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES:

1.1 **Apellidos y nombres:** CPA. Pozo Jorge, MSc.

1.2 **Cargo e institución donde labora:** Asesor y Consultor Empresarial Independiente.

1.3 **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Entrevista estructurada dirigida a personal clave relacionado a la gestión de cartera de créditos de consumo de Bancos Privados Medianos

1.4 **Autora del instrumento:** Palacios Bravo Verónica Leticia y Rizzo Franco Mitzi Andrea

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	Inaceptable						Mínimamente aceptable			Aceptable			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuada a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Considera información actualizada, acorde a las necesidades reales de la investigación.													X
4. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													X
5. COHERENCIA	Existe coherencia con las variables de la investigación.													X
6. METODOLOGÍA	Responde a una metodología y diseño aplicado para analizar los resultados obtenidos.													X
7. PERTINENCIA	El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.													X

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

Si

4. PROMEDIO DE VALORACIÓN

100



Firmado electrónicamente por:
JORGE STEVEN POZO BARRAGAN
Validar únicamente con FirmaIQ

FIRMA DEL EXPERTO

Apéndice 4

Matriz de Validación Experto Metodológico

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres: CPA. Salazar Torres Patricia María, MSC

1.2 Cargo e institución donde labora: Coordinadora de Admisión de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, UCSG

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista estructurada dirigida a personal clave relacionado a la gestión de cartera de créditos de consumo de Bancos Privados Medianos

1.4 Autora del instrumento: Palacios Bravo Verónica Leticia y Rizzo Franco Mitzi Andrea

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	Inaceptable						Mínimamente aceptable			Aceptable			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación.													
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuada a las leyes y principios científicos.													
3. ACTUALIDAD	Considera información actualizada, acorde a las necesidades reales de la investigación.													
4. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													
5. COHERENCIA	Existe coherencia con las variables de la investigación.													
6. METODOLOGÍA	Responde a una metodología y diseño aplicado para analizar los resultados obtenidos.													
7. PERTINENCIA	El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.													

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

4. PROMEDIO DE VALORACIÓN



FIRMA DEL EXPERTO

Apéndice 5

Primera Entrevista

Entrevistado: Odalis Zhingri Gutaman

Cargo: Asesor de Crédito

- 1. ¿Cuáles considera usted que han sido los principales factores internos y externos que han afectado la colocación de créditos de consumo en su institución a lo largo del periodo 2022-2024? Explique un ejemplo de cada factor.**

Dentro del entorno interno uno de los principales factores que afectan son las políticas de créditos implementadas por la entidad, estas pueden ser demasiado flexibles, demasiado estrictas e inclusive demasiado rigurosas al momento de conceder un crédito y esto puede ocasionar que se apruebe o no dicho crédito repercutiendo de manera directa en el volumen de créditos aprobados o en la colocación de estos.

Un claro ejemplo de todo aquello es que, si el banco decide que se incrementen los requisitos en lo que respecta a la calificación crediticia, así como el incremento de las tasas de interés, entonces el cliente va a decidir donde le conviene gestionar un crédito, si en el Bco. del Austro, en el Amazonas, en el Internacional o en el Rumiñahui, es decir va a buscar las ofertas más accesibles con intereses más bajos y facilidad de pago.

Otro punto clave es que el banco cuente con instrumentos o métodos fiables fundamentalmente importantes para la buena gestión y evaluación de los riesgos de crédito que les permita mitigar este tipo de riesgo como muchos conocemos siempre van a existir clientes morosos que se atrasan o simplemente no cancelan, bueno en si cada banco tiene sus propios medios o metodologías para analizar de forma detallada cada solicitud de crédito ingresada.

Otro aspecto que no se puede dejar de lado es el *marketing* puesto que, si la entidad no logra atraer a esos clientes con la promoción de su producto, así como los beneficios que ofrece se ve afectado directamente en la demanda de estos es decir que la demanda estaría muy limitada.

Si miramos hacia la parte externa las condiciones económicas del estado influyen lo suficientemente puesto que, si existe un elevado índice de desempleo a

causa de una recesión económica esto impacta en la capacidad de pago del cliente que ha obtenido un crédito de consumo.

Si bien es cierto los gobiernos son los encargados de regular la tasa de interés del mercado a través de los bancos centrales, pero imagínese que si estas tasas de interés se elevan se encarecen los créditos de consumo, dando como resultado una disminución significativa en este tipo de créditos. Por otra parte, están los imprevistos es decir estos acontecimientos que se presenta de repente y sacuden a muchos sectores un ejemplo claro y palpable fue la pandemia que por cierto golpeó a muchos sectores, los desastres naturales (lluvias, terremotos, inundaciones, sequías) ocasionan destrucción y afectaciones en las economías de las familias y de las empresas sin duda alguna otro factor que afecta a los créditos de consumo son las malas administraciones por parte de los gobiernos de turno esto genera crisis política y las regulaciones gubernamentales que también afectan directamente en las actividades de las entidades financieras, imagínese que si una ley cambia como por ejemplo si se limita el cobro de intereses esto va a afectar el rendimiento de estos créditos ósea los de consumo.

2. Desde su experiencia, ¿Qué eventos o condiciones económicas han influido más en el comportamiento de pago de los clientes de créditos de consumo?

A largo de mi experiencia me atrevo a mencionar que son varios los eventos que han limitado al cliente a realizar sus pagos a tiempo ya sean estos por cuestiones de crisis económicas, desempleo, gastos imprevistos como: enfermedad y accidentes, intereses altos que aumentan el total del crédito, falta de educación financiera, cierre de negocios por la reducción del poder adquisitivo por causa del alza de precios (inflación) lo cual impide que el cliente cumpla a tiempo con sus obligaciones crediticias.

3. ¿Cuáles considera usted que han podido ser las prácticas o políticas internas del banco que han influido en la variación de la mora de la cartera de consumo?

Las prácticas recurrentes hoy en día es la flexibilidad que existe para otorgar un crédito, esto se debe a la alta competitividad que existe a nivel bancario, esto implica que los asesores de crédito por captar mayor número de clientes no obtienen la información precisa y actualizada del cliente, dando como resultado el otorgamiento de montos de créditos no ajustable a la capacidad efectiva de pago por parte de un

cliente. Otro punto es que al no contar con una cartera variada de crédito (tipos de clientes y productos) o la inexistencia de un control exhaustivo en la verificación de datos, así como no contar con estrategias eficaces de cobranza conlleva a la morosidad.

4. ¿Cómo han cambiado los criterios o políticas de aprobación de crédito de consumo en su institución entre 2022 y 2024?

Actualmente estos criterios se han endurecido debido a la información errónea por determinados clientes, verificando el buró de crédito, incremento de los puntajes mínimos de crédito, estabilidad laboral o del negocio en el caso de tener uno, se ha establecido un límite en los montos máximos de crédito, así como en el número de crédito (si antes un cliente tenía seis créditos en diferentes instituciones financieras incluyendo tarjetas de crédito ahora solo se le permite cinco (tres con nuestra entidad y los otros restantes con cualquier otro banco)

5. ¿En qué medida las políticas de mitigación de riesgo han influido en la reducción (o aumento) de la morosidad?

La entidad constantemente se está actualizando para ofrecer a sus clientes un mejor servicio, implementando técnicas alternativas de pago o reducir la tasa de interés que antes era alta, reestructuración de deuda puesto que la mayoría de banco aplica este método, así como la detección a tiempo de clientes morosos verificando su historial crediticio, su estabilidad laboral y la limitación en la cantidad de créditos ha contribuido a que la morosidad se gestione de forma más efectiva, sin duda alguna las herramientas digitales ayudan a responder de una forma más ágil y segura a las inquietudes de nuestro clientes.

6. ¿Qué rol han tenido las tecnologías de *scoring* o análisis de datos en las decisiones de colocación crediticia en este periodo?

Gracias a esta tecnología digital y a sus múltiples funciones que cumple durante el ciclo del crédito ha permitido que el banco mida de manera eficiente y precisa la información de sus clientes potenciales y no potenciales y el posible incumplimiento del crédito por parte de los clientes, y mantener niveles más bajo en la morosidad.

7. ¿De qué forma ha influido el contexto regulatorio y normativo en la gestión del crédito de consumo durante los tres últimos años?

Si ha tenido un impacto significativo en cuanto a la gestión de los créditos de consumo lo cual ha permitido establecer estándares que han contribuido a mejorar la

solvencia, asimismo a medir el riesgo de una forma más efectiva y transparente, y evitar caer en una crisis crediticia. Por otra parte, su capacidad se ha fortalecido mejorando su estabilidad financiera y reduciendo el riesgo de mantener niveles altos de créditos impagos.

8. ¿Cómo ha cambiado el perfil del cliente que solicita crédito de consumo en los últimos tres años?

Bueno actualmente el perfil del cliente ha presentado cambios significativos hoy en día es más exigente en cuanto a la calidad de servicios procesos sin complicaciones que estos sean rápidos y sencillos. Desde la digitalización para realizar trámites como transacciones, manejar sus finanzas mediante el uso de medios electrónico como plataformas en líneas y aplicaciones móviles para ejecutar pagos, solicitar créditos en líneas, todo esto ha contribuido a disminuir el uso del papel o que el cliente se acerque a hasta la agencia bancaria, se puede recalcar que los clientes más jóvenes son los que hacen uso de estas aplicaciones (18 y 40 años) los clientes adultos aún se resisten ya sea por desconfianza a la tecnología o por desconocimiento a su uso. Su perfil se ha transformado hacia el mundo digital con exigencias cómodas y ajustable a sus propias necesidades esto surgió luego de la pandemia.

9. ¿Qué tipos de comportamientos o situaciones ha observado con mayor frecuencia en los clientes que suelen caer en mora?

Bueno se puede recalcar que los clientes tienen diferentes comportamientos y cada cliente presenta situaciones diferentes como cuando caen mora por temas de enfermedad, accidentes, pero sin duda alguna el más recurrente es por problemas económicos que atraviesan temporalmente en sus finanzas, falta de educación financiera, o son compradores compulsivos excediéndose en sus gastos producto de no llevar un control de sus gastos y de sus ingresos. También se puede mencionar que en ocasiones pierden sus empleos o los reducen el sueldo como lo que pasó durante la pandemia y se les tuvo que refinanciar la deuda, asimismo el cliente se atrasa con sus pagos cuando se presentan eventos como inundaciones, sequias, terremotos entre otros.

10. ¿Qué cambios relevantes ha observado en los indicadores de riesgo y desempeño de la cartera de consumo durante el periodo 2022-2024?

Este periodo ha sido lo suficientemente para el desempeño de la cartera de consumo los cambios que puedo mencionar es que el índice de la cartera de riesgo se ha incrementado en un 5% no solo en nuestra entidad, sino que también en la competencia deteriorando la capacidad de pago por parte del cliente, así como la maduración de la cartera es decir que la cartera vencida va en aumento impactando directamente en las provisiones puesto que el banco ha incrementado los gastos en provisiones para atenuar el riesgo de la cartera. Sin embargo, dentro del sistema financiero la cartera de consumo se mantiene como uno de los segmentos en crecimiento a pesar del incremento del riesgo y los cambios realizados en el desempeño de esta.

11. ¿Qué proyecciones o perspectivas tiene sobre el comportamiento de esta cartera para los próximos años?

Me atrevo a indicar que a que a pesar del incremento de morosidad en la cartera de consumo las proyecciones son alentadoras lo que se prevé un incremento en la economía ecuatoriana permitiendo una recuperación progresiva logrando un crecimiento en la demanda interna impulsada por la inversión, las condiciones de oferta/demanda de empleos y el consumo, así mismo se esperan resultados positivos con el crecimiento de tasas moderadas que oscilan entre el 2.5% y el 3% para los siguientes años, a pesar de los grandes desafíos que enfrenta la economía del Ecuador frente a las globales, así como la incertidumbre que existe en relación al precio del petróleo esta cartera se mantiene estable y se espera una disminución de la misma.

12. ¿Qué ajustes ha implementado el banco en sus estrategias de colocación de créditos de consumo frente a los factores que inciden en la mora?

Bueno, la entidad se encuentra aplicando estrategias efectivas que permiten reducir y mejorar estos de índices de morosidad en cuanto al cumplimiento de los pagos por parte de los clientes.

Los clientes se encuentran categorizado con base a su buró de crédito (riesgo alto, medio y moderado) Se analizan y se verifican datos como la estabilidad económica del cliente.

Se verifica su capacidad de pago, porque imagínese que a veces el cliente miente, se revisa su historial crediticio de esa forma se le hace seguimiento a su solicitud, o más bien mediante estos procesos se establece el otorgamiento y aprobación del mismo también se analizan las posibilidades de incurrir en el riesgo de atrasos o incumplimiento de pago, y cuando sucede se recurre a la reestructuración de la deuda para que el cliente tenga esa facilidad de cancelar su crédito y no quedar mal con el cumplimiento de su deuda, se realizan notificaciones recordándole fecha de pago por mensajes al celular o email. Además, nos están capacitando constantemente, nos evalúan el rendimiento laboral y nos realizan pruebas de conocimientos todos los asesores de crédito.

Apéndice 6

Segunda Entrevista

Entrevistado: Econ. Tarquino Vintimilla

Cargo: Jefe de Riesgos Integrales

Experiencia: 17 años

- 1. ¿Cuáles considera usted que han sido los principales factores internos y externos que han afectado la colocación de créditos de consumo en su institución a lo largo del periodo 2022-2024? Explique un ejemplo de cada factor.**

Principales factores que han afectado la colocación de créditos de consumo en la institución durante el periodo 2022-2024, son diversos. Se considera como factores internos: (a) políticas de riesgo crediticio más estrictas, considerando el incremento en la morosidad observado durante 2021, la institución ajustó sus políticas internas, haciendo más rigurosos los requisitos para la aprobación de créditos, lo cual redujo el número de solicitudes aprobadas. Asimismo, en el 2023 se implementó una nueva política que exigía mayor documentación de ingresos y referencias crediticias más sólidas. Como resultado, muchos clientes con historial informal o ingresos variables fueron rechazados, reduciendo el volumen de colocaciones; y (b) capacidad operativa limitada, la rotación de personal en áreas comerciales y el retraso en la digitalización de procesos también afectaron la eficiencia para atender solicitudes de crédito, por ejemplo, durante el segundo semestre de 2022, hubo una reducción en la fuerza de ventas por recortes presupuestarios, lo cual disminuyó significativamente la promoción activa de productos crediticios.

En cuanto a factores externos, se destacan: (a) las condiciones económicas desfavorables, que se originan por el alza en la inflación y las tasas de interés, combinadas con una recuperación económica lenta postpandemia, que impactaron la capacidad de endeudamiento de los consumidores, por ejemplo, en 2023, el Banco Central aumentó la tasa de referencia para controlar la inflación, lo que llevó a un incremento generalizado en las tasas de los créditos de consumo. Muchos clientes potenciales desistieron de solicitar financiamiento debido al mayor costo, (b) competencia en el mercado financiero, con el crecimiento de Fintech y nuevas plataformas digitales con procesos más rápidos y tasas promocionales ha afectado la

participación de mercado de instituciones tradicionales, asimismo, en 2024, una Fintech local lanzó una campaña masiva de préstamos con aprobación en 24 horas y sin comisión por apertura. Esto desvió parte importante de la demanda que antes captaba nuestra institución.

2. Desde su experiencia, ¿Qué eventos o condiciones económicas han influido más en el comportamiento de pago de los clientes de créditos de consumo?

Son varios los eventos como: (a) aumento del costo de vida, la inflación, especialmente en alimentos y transporte, ha reducido el ingreso disponible de los hogares, dificultando el cumplimiento de sus obligaciones crediticias; (b) la inestabilidad laboral e informalidad, ocasionando que muchos clientes tienen ingresos variables y dependen del sector informal, lo que afecta su capacidad de pago ante cualquier disminución de ingresos, (c) inseguridad y violencia, con el aumento de la delincuencia, extorsiones y cierres forzados de negocios en zonas conflictivas ha afectado los ingresos de pequeños comerciantes y emprendedores, dificultando el pago de sus créditos, (d) protestas y bloqueos sociales, con movilizaciones como las de junio de 2022 interrumpieron las actividades productivas, sobre todo en zonas rurales, impactando los flujos de ingreso y provocando retrasos en los pagos; y € sobreendeudamiento, muchos clientes accedieron a créditos en distintas entidades (incluidas Fintech y cooperativas), acumulando deudas que superan su capacidad real de pago.

3. ¿Cuáles considera usted que han podido ser las prácticas o políticas internas del banco que han influido en la variación de la mora de la cartera de consumo?

En este caso los aspectos que han influido en la variación de la mora de la cartera de consumo son: (a) el endurecimiento en los criterios de aprobación, tras un aumento en la morosidad en 2022, el banco aplicó filtros más estrictos en la evaluación crediticia. Esto ayudó a mejorar la calidad de la cartera, pero inicialmente redujo el volumen de colocaciones y dejó fuera a clientes con menor perfil formal; (b) gestión preventiva de cobranza, se fortalecieron los mecanismos de seguimiento temprano, con alertas de comportamiento de pago y contacto proactivo con clientes en riesgo, lo que ayudó a contener el deterioro de la cartera; (c) reestructuración limitada de deudas,

en algunos casos, la falta de políticas flexibles para reestructurar créditos a tiempo dificultó que ciertos clientes se mantuvieran al día, especialmente aquellos con ingresos informales o afectados por situaciones externas como inseguridad o pérdida de empleo; y (d) digitalización parcial de procesos, aunque se avanzó en automatizar la apertura y seguimiento de créditos, ciertas ineficiencias operativas (como demoras en ajustes o refinanciamientos) contribuyeron a que algunos casos de mora escalaran sin intervención oportuna

4. ¿Cómo han cambiado los criterios o políticas de aprobación de crédito de consumo en su institución entre 2022 y 2024?

Los criterios para aprobación de crédito de consumo han mejorado, considerando: (a) mayor rigurosidad en la evaluación crediticia, con el fortalecieron los análisis de capacidad de pago y comportamiento en el buró, reduciendo el margen de aprobación para clientes con historial irregular o ingresos no comprobables; (b) reducción del apetito de riesgo, a partir de 2023, el banco limitó la colocación en segmentos con mayor morosidad histórica, como trabajadores informales o ciertos nichos de crédito masivo; (c) incorporación de modelos de score más avanzados, se implementaron herramientas de evaluación con mayor capacidad predictiva, utilizando inteligencia artificial y análisis de datos para mejorar la toma de decisiones; y (d) enfoque en clientes recurrentes o con historial sólido, que priorizó el crédito a clientes con buen comportamiento en productos anteriores del banco (tarjetas, cuentas, préstamos), reduciendo así la exposición a riesgo nuevo.

5. ¿En qué medida las políticas de mitigación de riesgo han influido en la reducción (o aumento) de la morosidad?

Las políticas de mitigación de riesgo han contribuido en la reducción de la morosidad, al integrar prácticas como: (a) evaluación más estricta del perfil crediticio, al aplicar filtros más rigurosos en la aprobación de créditos, se logró reducir el ingreso de clientes con alto riesgo de impago, lo cual estabilizó la cartera; (b) seguimiento preventivo y alertas tempranas, con la implementación de mecanismos de monitoreo y contacto proactivo con clientes en riesgo permitió intervenir antes de que cayeran en mora, disminuyendo el deterioro de la cartera; y (c) focalización en segmentos más seguros, con políticas orientadas a priorizar clientes con ingresos formales y buen historial crediticio redujeron la exposición a segmentos vulnerables. Sin embargo, en

algunos casos, estas políticas también limitaron el acceso al crédito, especialmente para clientes informales o nuevos, lo que puede haber afectado el crecimiento, aunque con un efecto positivo en la calidad de la cartera.

6. ¿Qué rol han tenido las tecnologías de *scoring* o análisis de datos en las decisiones de colocación crediticia en este periodo?

Las tecnologías de *scoring*, ha contribuido en: (a) mejora en la evaluación de riesgo, considerando que se han implementado modelos de *scoring* más avanzados que analizan múltiples variables, como comportamiento de pago histórico, ingresos, tipo de empleo y datos transaccionales. Esto ha permitido decisiones más precisas y ágiles: (b) segmentación más eficiente de clientes, con el análisis de datos ha permitido identificar perfiles de bajo, medio y alto riesgo, facilitando la personalización de condiciones crediticias (tasas, plazos, montos) según el perfil del solicitante; (c) automatización de decisiones, en muchos casos, el uso de motores de decisión ha permitido aprobar o rechazar solicitudes en minutos, especialmente en canales digitales, mejorando la experiencia del cliente y reduciendo errores humanos; y (d) prevención de mora, en algunos modelos también se han usado para predecir el riesgo de incumplimiento antes de que ocurra, permitiendo estrategias preventivas de cobranza o ajustes en condiciones del crédito. En resumen, la tecnología ha sido fundamental para mejorar la eficiencia, reducir el riesgo y acelerar el proceso de colocación, aunque aún existen oportunidades para ampliar su alcance en segmentos no tradicionales

7. ¿De qué forma ha influido el contexto regulatorio y normativo en la gestión del crédito de consumo durante los tres últimos años?

El contexto regulatorio y normativo ha influido significativamente en la gestión del crédito de consumo entre 2022 y 2024 de las siguientes formas: (a) topes a las tasas de interés, que han limitado la capacidad del banco para ofrecer productos a clientes de mayor riesgo; (b) mayores exigencias de provisiones y clasificación de cartera, han obligado a fortalecer la evaluación y seguimiento del riesgo crediticio; y (c) impulso a la inclusión financiera, que ha incentivado llegar a nuevos segmentos, pero con el reto de mantener control del riesgo. En conjunto, la normativa ha buscado estabilidad y protección al cliente, aunque ha reducido cierta flexibilidad comercial.

8. ¿Cómo ha cambiado el perfil del cliente que solicita crédito de consumo en los últimos tres años?

El perfil del cliente que solicita crédito de consumo ha cambiado notablemente entre 2022 y 2024, como: (a) mayor presencia de clientes jóvenes, especialmente millennials y generación Z, que buscan créditos rápidos y prefieren canales digitales; (b) incremento de trabajadores informales y emprendedores, muchos clientes provienen del sector informal o pequeñas microempresas, con ingresos variables y menos documentación formal; (c) más usuarios digitales, el acceso a tecnología ha aumentado, y los clientes esperan procesos ágiles y aprobación rápida a través de plataformas en línea; y (d) mayor cautela financiera, debido a la situación económica, muchos solicitantes buscan montos más pequeños y plazos más flexibles para manejar mejor su presupuesto.

9. ¿Qué tipos de comportamientos o situaciones ha observado con mayor frecuencia en los clientes que suelen caer en mora?

Los comportamientos y situaciones más frecuentes en clientes que suelen caer en mora son: (a) ingresos irregulares o informales, de clientes con trabajos no estables o que dependen del sector informal, con fluctuaciones en sus ingresos mensuales; (b) sobreendeudamiento, solicitan varios créditos en distintas entidades, lo que limita su capacidad para cumplir con todas las obligaciones; (c) falta de planificación financiera, gastos imprevistos o mala administración del presupuesto personal que dificultan el pago oportuno; (d) eventos externos adversos, pérdida de empleo, enfermedades, o impactos por protestas y bloqueos que afectan sus ingresos; y (e) resistencia o demora en comunicarse con el banco, clientes que no informan a tiempo sobre dificultades, lo que dificulta aplicar medidas preventivas.

10. ¿Qué cambios relevantes ha observado en los indicadores de riesgo y desempeño de la cartera de consumo durante el periodo 2022-2024?

Durante el periodo 2022-2024, se han observado los siguientes cambios relevantes en los indicadores de riesgo y desempeño de la cartera de consumo: (a) incremento inicial de la mora: En 2022, la mora aumentó debido a la recuperación económica lenta y factores externos como la inflación y protestas sociales; (b) mejora gradual a partir de 2023, gracias a políticas más estrictas de evaluación y gestión preventiva, la tasa de morosidad comenzó a estabilizarse y mostrar una ligera

disminución, (c) reducción en el porcentaje de créditos vencidos mayores a 90 días, se observó un esfuerzo efectivo en recuperación y reestructuración, mejorando la calidad de la cartera; (d) disminución en el crecimiento de colocaciones, el banco adoptó una postura más conservadora, priorizando la calidad sobre la cantidad, lo que impactó en el volumen total colocado; y (e) mayor uso de herramientas tecnológicas para monitoreo, esto ha permitido una detección más temprana de riesgos y acciones oportunas para mitigar pérdidas.

11. ¿Qué proyecciones o perspectivas tiene sobre el comportamiento de esta cartera para los próximos años?

Proyecciones sobre el comportamiento de la cartera de crédito de consumo para los próximos años: (a) se espera un crecimiento moderado y sostenido, con un enfoque en la calidad para evitar aumentos significativos en la mora; (b) la digitalización continuará facilitando procesos más rápidos y una mejor evaluación del riesgo; (c) persisten riesgos económicos como inflación y empleo informal, que podrían impactar el comportamiento de pago; (d) se prevé una mayor oferta de productos flexibles que se adapten a las capacidades y necesidades cambiantes de los clientes; y (e) la gestión preventiva y el seguimiento temprano serán clave para mantener la salud de la cartera.

12. ¿Qué ajustes ha implementado el banco en sus estrategias de colocación de créditos de consumo frente a los factores que inciden en la mora?

Ajustes implementados por el banco en las estrategias de colocación de créditos de consumo frente a los factores que inciden en la mora: (a) segmentación más cuidadosa, se han enfocado los créditos en clientes con perfiles financieros más estables y formales, reduciendo el riesgo asociado a ingresos variables o informales; (b) condiciones más flexibles, se ofrecen plazos y montos ajustados a la capacidad real de pago de los clientes, evitando sobreendeudamiento; (c) fortalecimiento de la evaluación crediticia, con el uso de modelos de *scoring* más avanzados y análisis de datos para mejorar la selección y aprobar solo solicitudes con bajo riesgo; (d) promoción de canales digitales, para facilitar la solicitud y seguimiento de créditos, agilizando procesos y mejorando la experiencia del cliente; (e) programas de educación financiera, y que se han implementado campañas para que los clientes comprendan mejor sus obligaciones y gestionen sus finanzas de manera responsable;

y (f) gestión preventiva de cobranza, con contacto temprano con clientes en riesgo para ofrecer alternativas antes de que caigan en mora

Apéndice 7

Tercera Entrevista

Entrevistado: Econ. María Lourdes Sandoval

Cargo: Gerente Financiero

- 1. ¿Cuáles considera usted que han sido los principales factores internos y externos que han afectado la colocación de créditos de consumo en su institución a lo largo del periodo 2022-2024? Explique un ejemplo de cada factor.**

En cuanto a factores interno se destaca los cambios en los criterios de aprobación. En 2023, el banco elevó los estándares de score mínimo para mitigar riesgos, reduciendo la cantidad de solicitudes aprobadas. En lo que, respecto a factores externo, el aumento de la inflación. Durante 2022 y 2023, la alta inflación redujo la capacidad de endeudamiento de los hogares, afectando la demanda de créditos de consumo.

- 2. Desde su experiencia, ¿Qué eventos o condiciones económicas han influido más en el comportamiento de pago de los clientes de créditos de consumo?**

La inflación alta y pérdida del poder adquisitivo, que afectaron directamente el cumplimiento de obligaciones financieras. El desempleo o informalidad laboral creciente en algunos sectores también deterioró la capacidad de pago de los clientes. La crisis energética y delincuencia.

- 3. ¿Cuáles considera usted que han podido ser las prácticas o políticas internas del banco que han influido en la variación de la mora de la cartera de consumo?**

Campañas agresivas de colocación en 2022 sin suficientes filtros de riesgo generaron una mayor exposición a clientes vulnerables. También la falta de actualización en modelos de riesgo hasta mediados de 2023 permitió aprobar clientes con un perfil más riesgoso del estimado.

- 4. ¿Cómo han cambiado los criterios o políticas de aprobación de crédito de consumo en su institución entre 2022 y 2024?**

En 2022 había mayor flexibilidad. Desde 2023 se fortalecieron los modelos de *scoring*, se incrementó el peso de las referencias crediticias y se implementaron políticas de verificación de ingresos más rigurosas.

5. ¿En qué medida las políticas de mitigación de riesgo han influido en la reducción (o aumento) de la morosidad?

Estas políticas han reducido progresivamente la morosidad desde mediados de 2023. El uso de segmentación por riesgo y *scoring* más avanzado permitió dirigir la colocación a perfiles con menor probabilidad de incumplimiento.

6. ¿Qué rol han tenido las tecnologías de *scoring* o análisis de datos en las decisiones de colocación crediticia en este periodo?

Clave para mejorar la calidad de la colocación. Se integraron modelos predictivos con machine Learning que evalúan múltiples variables (historial de pagos, comportamiento digital, ingresos, etc.). Además, han permitido una aprobación más ágil y precisa, reduciendo la tasa de mora en nuevos créditos.

7. ¿De qué forma ha influido el contexto regulatorio y normativo en la gestión del crédito de consumo durante los tres últimos años?

Cambios en las normas de provisiones y reportes de riesgo obligaron al banco a fortalecer su monitoreo de cartera. También hubo mayor presión por parte de los entes reguladores en cuanto a transparencia y condiciones de crédito responsable, lo que ajustó productos y condiciones.

8. ¿Cómo ha cambiado el perfil del cliente que solicita crédito de consumo en los últimos tres años?

Mayor participación de jóvenes adultos (25-35 años), muchos sin historial crediticio formal. Además, del aumento de solicitantes provenientes del sector informal, buscando créditos pequeños. Clientes más digitalizados, que acceden vía canales online.

9. ¿Qué tipos de comportamientos o situaciones ha observado con mayor frecuencia en los clientes que suelen caer en mora?

Se ha observado en mayor frecuencia: (a) sobreendeudamiento por múltiples compromisos con diferentes entidades; (b) inestabilidad laboral o ingresos variables, especialmente en trabajadores independientes; (c) poca educación financiera y falta de planificación; y (d) en algunos casos, uso del crédito de consumo para cubrir necesidades básicas, lo que indica fragilidad económica.

10. ¿Qué cambios relevantes ha observado en los indicadores de riesgo y desempeño de la cartera de consumo durante el periodo 2022-2024?

En 2022 y parte de 2023, la morosidad aumentó levemente debido al entorno económico. Desde mediados de 2023, se observó mejoras en la recuperación y menor entrada en mora temprana, gracias a ajustes en *scoring* y cobranza preventiva. El ROA y ROE de la cartera mejoraron en 2024 debido a una colocación más rentable y menos riesgosa.

11. ¿Qué proyecciones o perspectivas tiene sobre el comportamiento de esta cartera para los próximos años?

Se espera una moderada expansión de la cartera, impulsada por la recuperación económica y una mejor capacidad de pago. Continuará el enfoque en clientes con buen comportamiento crediticio y productos ajustados al perfil de riesgo. Además, la digitalización y el uso de IA seguirán siendo clave para personalizar ofertas y reducir mora.

12. ¿Qué ajustes ha implementado el banco en sus estrategias de colocación de créditos de consumo frente a los factores que inciden en la mora?

Se ha implementado una segmentación más precisa por riesgo y perfil de cliente. Se fortalecieron las campañas de educación financiera y cobranza temprana digital. También se han ajustado las tasas y plazos para mejorar la capacidad de pago y reducir el estrés financiero del cliente.

Apéndice 8

Cuarta Entrevista

Entrevistado: Ing. Fabriccio Pazmiño

Cargo: Jefe de control operativo

- 1. ¿Cuáles considera usted que han sido los principales factores internos y externos que han afectado la colocación de créditos de consumo en su institución a lo largo del periodo 2022-2024? Explique un ejemplo de cada factor.**

Durante el período 2022-2024, la colocación de créditos de consumo se ha visto afectada por múltiples factores: (a) incertidumbre política y social en Ecuador, especialmente los conflictos internos, (b) paros nacionales, y (c) cambios en la política económica. Esto redujeron la confianza del consumidor y afectaron la demanda de crédito.

- 2. Desde su experiencia, ¿Qué eventos o condiciones económicas han influido más en el comportamiento de pago de los clientes de créditos de consumo?**

Uno de los eventos más influyentes ha sido el encarecimiento del costo de vida, impulsado por la inflación en alimentos, transporte y vivienda. Esto ha reducido el ingreso disponible de los hogares, especialmente en sectores informales. Además, el crecimiento lento de la tasa empleo formal ha provocado que muchos clientes dependan de ingresos variables, lo cual afecta su capacidad de cumplir con sus cuotas.

- 3. ¿Cuáles considera usted que han podido ser las prácticas o políticas internas del banco que han influido en la variación de la mora de la cartera de consumo?**

Algunas prácticas internas que han influido son: (a) políticas de concesión de crédito más flexibles en algunos momentos del periodo (post pandemia), que permitieron acceso a clientes con mayor riesgo; (b) falta de seguimiento postdesembolso, especialmente con clientes nuevos o de segmentos de mayor vulnerabilidad; y (c) débil estrategia de educación financiera para el cliente de consumo.

4. ¿Cómo han cambiado los criterios o políticas de aprobación de crédito de consumo en su institución entre 2022 y 2024?

Los criterios han evolucionado hacia una mayor segmentación del riesgo y personalización del análisis. Se han incorporado nuevas variables al score de crédito, como historial de comportamiento digital y comportamiento en otras entidades (uso de burós más amplios). También se han endurecido las políticas en ciertos sectores con alta morosidad, como los trabajadores informales.

5. ¿En qué medida las políticas de mitigación de riesgo han influido en la reducción (o aumento) de la morosidad?

Las políticas de mitigación de riesgo han sido clave para contener la morosidad, entre estas se han aplicado: (a) la implementación de modelos de alertas tempranas permitió anticiparse a clientes con alto riesgo de impago; (b) realizar un seguimiento preventivo con mayor eficacia en la cartera de improductiva, y (c) generar alianzas estratégicas con empresas que nos permitan mejorar en el contacto.

6. ¿Qué rol han tenido las tecnologías de *scoring* o análisis de datos en las decisiones de colocación crediticia en este periodo?

La implementación del *scoring* y análisis de datos han revolucionado las decisiones de colocación crediticia al permitir una evaluación del riesgo más precisa, eficiente y automatizada. Esto se logra mediante el procesamiento de vastos volúmenes de información para identificar patrones y predecir el comportamiento de pago, agilizando las aprobaciones y personalizando los productos crediticios.

7. ¿De qué forma ha influido el contexto regulatorio y normativo en la gestión del crédito de consumo durante los tres últimos años?

La normativa emitida por la Junta de Política y Regulación Financiera ha establecido techos en tasas de interés, lo cual limita el margen para compensar el riesgo de ciertos segmentos. Además, regulaciones sobre transparencia y protección al usuario financiero han exigido a los bancos reforzar sus procesos de evaluación y seguimiento.

8. ¿Cómo ha cambiado el perfil del cliente que solicita crédito de consumo en los últimos tres años?

El panorama actual de las solicitudes crediticias refleja un cambio significativo en el perfil del cliente, con una mayor presencia de emprendedores (microcrédito) que

buscan financiamiento para consumo inmediato o fortalecer sus emprendimientos. Esta tendencia ha llevado a un aumento en las solicitudes de individuos con ingresos variables, lo que, a su vez, ha impulsado a las instituciones financieras a innovar en sus métodos de evaluación de riesgo. Paralelamente, se observa un mayor uso de canales digitales para la solicitud y el seguimiento de los créditos, transformando la interacción entre clientes y entidades financieras.

9. ¿Qué tipos de comportamientos o situaciones ha observado con mayor frecuencia en los clientes que suelen caer en mora?

Se ha observado: (a) sobreendeudamiento por acumulación de deudas en varias instituciones; (b) reducción o pérdida del ingreso principal por variables como el desempleo, inseguridad, etc.; (c) falta de planificación financiera o educación en manejo de crédito; y (e) uso del crédito para cubrir gastos corrientes en lugar de inversiones.

10. ¿Qué cambios relevantes ha observado en los indicadores de riesgo y desempeño de la cartera de consumo durante el periodo 2022-2024?

En algunos trimestres, se evidenció un aumento el índice de morosidad. Asimismo, se ha observado un mayor deterioro del índice de cobertura, lo que refleja presión sobre las provisiones. Sin embargo, también hay mejoras en el índice de recuperación para los clientes con reestructuraciones oportunas.

11. ¿Qué proyecciones o perspectivas tiene sobre el comportamiento de esta cartera para los próximos años?

Se espera una moderada recuperación, especialmente si la economía mejora y se estabiliza el entorno político. Sin embargo, el crecimiento estará condicionado por el acceso al empleo formal y el fortalecimiento de herramientas de evaluación crediticia.

12. ¿Qué ajustes ha implementado el banco en sus estrategias de colocación de créditos de consumo frente a los factores que inciden en la mora?

En banco ha establecido estrategias enfocadas en: (a) fortalecimiento del proceso de originación con herramientas de *scoring* más precisas; (b) revisión de políticas para restringir el crédito a perfiles con alta carga financiera; (c) mayor foco en educación financiera y contacto proactivo con el cliente; y (d) incorporación de canales digitales para seguimiento y pagos, facilitando la gestión oportuna del crédito.

Apéndice 9

Quinta Entrevista

Entrevistada: Ing. Lourdes Encalada

Cargo: Gerente de Recuperaciones

- 1. ¿Cuáles considera usted que han sido los principales factores internos y externos que han afectado la colocación de créditos de consumo en su institución a lo largo del periodo 2022-2024? Explique un ejemplo de cada factor.**

A nivel interno, uno de los factores que más ha afectado ha sido la falta de estandarización en los procesos de originación del crédito, lo que ha generado criterios dispares entre agencias y ha impactado negativamente la calidad de la colocación. En 2022, por ejemplo, no se actualizó a tiempo la matriz de validación de ingresos informales, y eso provocó una sobreexposición en ciertos segmentos.

Externamente, la incertidumbre política y las reformas normativas han alterado la dinámica del crédito. Un ejemplo concreto fue la modificación del techo de tasas de interés a mediados de 2023, lo cual redujo el margen de rentabilidad y obligó a replantear toda la estrategia de colocación.

- 2. Desde su experiencia, ¿Qué eventos o condiciones económicas han influido más en el comportamiento de pago de los clientes de créditos de consumo?**

Principalmente: el aumento sostenido del costo de vida, que ha reducido el flujo libre disponible de los hogares; la pérdida de empleos en sectores como comercio y transporte informal; y el crecimiento del fenómeno migratorio, que ha generado abandono de obligaciones. Además, hemos notado que muchos clientes usan el crédito de consumo para cubrir gastos esenciales, como salud y alimentación, lo que refleja una alta fragilidad financiera.

- 3. ¿Cuáles considera usted que han podido ser las prácticas o políticas internas del banco que han influido en la variación de la mora de la cartera de consumo?**

Una práctica que tuvo impacto negativo fue el uso excesivo de procesos automatizados sin intervención humana en los créditos de bajo monto. Esto permitió que ciertos clientes con endeudamiento cruzado pasaran sin una evaluación cualitativa

adecuada. También influyó la tardía actualización de los modelos de cobranza extrajudicial, especialmente en zonas de difícil acceso o alta informalidad.

4. ¿Cómo han cambiado los criterios o políticas de aprobación de crédito de consumo en su institución entre 2022 y 2024?

Desde mediados de 2023 se incorporaron criterios más exigentes: se elevó el puntaje mínimo de aprobación, se implementaron revisiones cruzadas con burós alternativos y se reforzó el criterio de estabilidad laboral. También se restringió el acceso en zonas de alta morosidad histórica, priorizando clientes con antigüedad laboral y mejor comportamiento en cartera vigente.

5. ¿En qué medida las políticas de mitigación de riesgo han influido en la reducción (o aumento) de la morosidad?

Han sido fundamentales. La implementación de alertas tempranas y la creación de una unidad de seguimiento intensivo permitió una reducción progresiva en la mora mayor a 30 días. A esto se sumó la restricción de renovaciones automáticas y la exigencia de justificación económica documentada para procesos de reestructuración, lo que ha contenido el deterioro de cartera.

6. ¿Qué rol han tenido las tecnologías de *scoring* o análisis de datos en las decisiones de colocación crediticia en este periodo?

El *scoring* ha permitido segmentar con mayor precisión al cliente y detectar comportamientos de riesgo en etapas tempranas. Sin embargo, su utilidad ha sido más efectiva en clientes formales. En los segmentos con ingresos no tradicionales, se ha requerido combinar el score con visitas y análisis cualitativo. También se han comenzado a implementar modelos predictivos con IA que cruzan información de pagos, geolocalización y comportamiento digital.

7. ¿De qué forma ha influido el contexto regulatorio y normativo en la gestión del crédito de consumo durante los tres últimos años?

De manera significativa. Las nuevas disposiciones sobre límites de tasa de interés, provisiones y clasificación de cartera han restringido nuestra capacidad de asumir riesgos calculados. Además, los cambios constantes generan incertidumbre en el diseño de productos. Por ejemplo, la entrada en vigor de requisitos de transparencia financiera nos obligó a rediseñar los formatos de contrato y procesos de notificación, impactando tiempos y costos.

8. ¿Cómo ha cambiado el perfil del cliente que solicita crédito de consumo en los últimos tres años?

Se ha diversificado. Por un lado, tenemos un crecimiento notable de clientes jóvenes, digitales y sin historial crediticio tradicional. Por otro, hay una mayor presencia de trabajadores independientes o informales que, si bien tienen ingresos, no siempre cumplen los requisitos formales. Esto ha obligado a revisar las herramientas de evaluación para ser más inclusivos sin poner en riesgo la calidad de la cartera.

9. ¿Qué tipos de comportamientos o situaciones ha observado con mayor frecuencia en los clientes que suelen caer en mora?

Los más comunes son: sobreendeudamiento con múltiples entidades, interrupción de ingresos por pérdida de empleo o caída de ventas, desinformación financiera (uso del crédito para gasto corriente) y, en menor medida, morosidad estratégica, donde el cliente prioriza otras deudas por conveniencia. También persisten clientes que simplemente evitan contacto con la entidad hasta que el caso se judicializa.

10. ¿Qué cambios relevantes ha observado en los indicadores de riesgo y desempeño de la cartera de consumo durante el periodo 2022-2024?

Durante 2022 se incrementó la mora en un 6% debido al relajamiento de políticas postpandemia. En 2023 se estabilizó con la implementación de medidas correctivas. En 2024, con las estrategias de cobranza preventiva, se logró reducir la cartera vencida mayor a 90 días en un 2%. No obstante, se ha incrementado el índice de reestructuraciones, lo que implica un seguimiento más intensivo para evitar un rebote de la mora.

11. ¿Qué proyecciones o perspectivas tiene sobre el comportamiento de esta cartera para los próximos años?

Se espera una estabilización del índice de morosidad en niveles manejables, siempre que se mantenga el entorno macroeconómico relativamente estable. La digitalización permitirá mejorar procesos y reducir costos, pero también requerirá fortalecer la ciberseguridad y la verificación de identidad. El desafío principal será seguir siendo inclusivos sin comprometer la sostenibilidad de la cartera.

12. ¿Qué ajustes ha implementado el banco en sus estrategias de colocación de créditos de consumo frente a los factores que inciden en la mora?

Hemos implementado una segmentación más estricta del perfil de cliente, reforzado el modelo de *scoring* con nuevas variables de riesgo y consolidado un sistema de seguimiento proactivo postdesembolso. Además, hemos desarrollado un programa interno de educación financiera y un sistema de notificaciones automatizadas para recordatorios de pago. Finalmente, fortalecimos el departamento legal para acelerar procesos de recuperación en casos críticos y prevenir pérdidas mayores.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Palacios Bravo Verónica Leticia, con C.C: # 09923505010, autora del trabajo de titulación: *Factores que Inciden en el Comportamiento de la Cartera de Crédito de Consumo de los Bancos Privados Medianos del Sistema Financiero en el Ecuador, periodo 2022 al 2024* previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 3 de septiembre del 2025

f.

Palacios Bravo Verónica Leticia

C.C: 0923505010



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Rizzo Franco Mitzi Andrea con C.C: # 0920980562, autora del trabajo de titulación: *Factores que Inciden en el Comportamiento de la Cartera de Crédito de Consumo de los Bancos Privados Medianos del Sistema Financiero en el Ecuador, periodo 2022 al 2024* previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 3 de septiembre del 2025

f.

Rizzo Franco Mitzi Andrea

C.C: 0920980562



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Factores que Inciden en el Comportamiento de la Cartera de Crédito de Consumo de los Bancos Privados Medianos del Sistema Financiero en el Ecuador, periodo 2022 al 2024		
AUTOR(ES)	Palacios Bravo Verónica Leticia Rizzo Franco Mitzi Andrea		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSC. Ing. Rubén Patricio Barberán Arboleda, Ph.D..		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	3 de septiembre de 2025	No. DE PÁGINAS:	111
ÁREAS TEMÁTICAS:	Contabilidad, Auditoría y Gestión de Riesgo		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cartera de crédito de consumo, Bancos privados medianos, Morosidad, Sistema financiero ecuatoriano, Cliente		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo estudia los factores que determinan la evolución de la cartera de crédito de consumo de los bancos privados medianos del sistema financiero ecuatoriano entre el periodo 2022 y 2024. El problema se centra en la creciente morosidad y la búsqueda del conocimiento de las causas de la utilización y la recuperación del crédito de consumo en un entorno económico complicado. Considerando esto, el objetivo general fue determinar cuáles son los factores determinantes para el comportamiento de la cartera de consumo de los bancos en estudio a partir de información teórica, normativa y empírica. La metodología a la que se recurrió fue un enfoque mixto, usando diseños observacionales, retrospectivos y longitudinales, así como técnicas de recolección válida como entrevistas estructuradas con el personal clave de cinco bancos medianos y la revisión documental de estadísticas históricas. La muestra fue seleccionada por muestreo intencional. Los resultados alimentaron la información y confirmaron que existen factores internos como las políticas crediticias flexibles, las debilidades en el seguimiento postdesembolso y las carencias en la educación financiera; y factores externos como el sobreendeudamiento de los clientes, la informalidad en cuanto a sus ingresos y un entorno regulador que puede ser engorroso. En todo caso, los bancos aplicaron decisiones correctivas y la amplitud del esquema permitió ubicar estrategias de segmentación de clientes, el fortalecimiento de los procesos de cobranza, la digitalización, la reestructuración de la cartera, etcétera. La conclusión fue que el comportamiento de la cartera está entrelazado con muchos factores cuya interrelación requiere de gestión proactiva del riesgo, de más inversión en educación financiera y de adecuación continua a los impactos del entorno económico y social</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO AUTOR/ES:	CON	Teléfono: +593-995739964 +593-987881250	E-mail: veronica.palacios01@cu.ucsg.edu.ec mitzi.rizzo@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO INSTITUCIÓN (COORDINADOR PROCESO UTE):	CON LA DEL	Nombre: Bernabé Argandoña, Lorena Carolina	
		Teléfono: +593-4- 3804600 ext.1635	
		E-mail: lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			