



Analysis of the Economic Factors Influencing Consumer Loan Delinquency in the Ecuadorian Private Banking Sector, 2020–2023

Análisis de los factores económicos que influyen en la morosidad de los créditos de consumo en la banca privada ecuatoriana, entre 2020 y 2023

- **Pamela Zavala López**, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador, (pezavalal26@ucacue.edu.ec) <https://orcid.org/0009-0007-6161-1074>
- **José Yuquilima Chitacapa**, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador, (jeyuquilimac06@est.ucacue.edu.ec) <http://orcid.org/0009-0007-3970-6974>
- **Dra. Yanice Licenia Ordóñez Parra**, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador, (jordonezp@ucacue.edu.ec) <http://orcid.org/0000-0002-5002-2203>
- **Dr. Geovanny Zamora Zamora**, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador, (ezamoraz@ucacue.edu.ec) <http://orcid.org/0000-0003-3265-8846>

Abstract

The objective of this research is to analyze the impact of economic factors on consumer loan delinquency in private banks in Ecuador between 2020 and 2023, given the high risk these institutions face in consumer lending due to customers' inability to repay their debts. For this analysis, an explanatory methodology with a quantitative approach is used, supported by descriptive statistics, Pearson's correlation coefficient, and a longitudinal panel data design for the specified period. The findings reveal that the unemployment rate has a moderate-to-strong negative relationship with delinquency; inflation shows a weak and statistically non-significant correlation; and the gross domestic product (GDP) shows a negative correlation with delinquency. Additionally, moderate interrelationships are identified among the macroeconomic variables: a negative relationship between inflation and unemployment, and a positive one between inflation and the GDP. These results support the initial hypothesis that economic factors have a significant influence on consumer loan delinquency rates.

Resumen

El objetivo de esta investigación es analizar el impacto de los factores económicos en la morosidad de los bancos privados en Ecuador entre 2020-2023, debido al alto riesgo que enfrentan en los créditos de consumo por la incapacidad de pago de sus clientes. Para este análisis se aplica una metodología explicativa, con enfoque cuantitativo, apoyada en la estadística descriptiva, la correlación de Pearson y el diseño longitudinal de datos para el período indicado. Los hallazgos indican que la tasa de desempleo presenta una relación negativa, de moderada a fuerte, con la morosidad; la inflación muestra una correlación débil y no significativa; y, en el producto interno bruto (PIB), la correlación es negativa. Por último, se identifican interrelaciones moderadas entre las variables macroeconómicas: negativa entre la inflación y el desempleo; positiva entre la inflación y el PIB. Ello respalda la hipótesis inicial de que los factores económicos inciden de manera notable en la morosidad de los créditos de consumo.

KEYWORDS / PALABRAS CLAVE

Private banking, consumer credit, delinquency, economic factors / Banca privada, créditos de consumo, morosidad, factores económicos.

JEL Classification / Clasificación JEL: M21, G21, M41.

1. Introducción

En toda economía, el sistema financiero funciona como un gran engranaje invisible que conecta el ahorro con la producción. Por lo que, sin este vínculo, la inversión y el crecimiento perderían gran parte de su impulso (Ortega *et al.* 2022). Dentro de este mecanismo, el crédito opera como el principal impulsor que sostiene las actividades productivas, generando un efecto multiplicador que llega a empresas, comercios y familias.

En Ecuador, la banca privada ocupa un lugar central. Está presente en el día a día de las personas y en las operaciones clave de las empresas. Sin embargo, enfrenta un obstáculo que amenaza su estabilidad: la morosidad. Este fenómeno, que refleja la incapacidad de los deudores para cumplir con sus obligaciones, no es un problema menor. Como lo señalan Mosquera y Guillín (2022), su origen suele estar vinculado a factores como el producto interno bruto (PIB), la inflación, las tasas de interés y el desempleo. Basta recordar la crisis ocasionada por la pandemia de COVID-19, que dejó en evidencia la fragilidad de la economía nacional y golpeó de forma directa la capacidad de pago de miles de ciudadanos.

Las consecuencias de un alto índice de morosidad no se limitan a simples cifras en un informe. Cada punto porcentual en aumento significa que los bancos deben reservar más fondos para cubrir posibles pérdidas, reduciendo así el capital disponible para nuevos créditos e inversiones (Contreras, 2020; Vallejo *et al.*, 2021). En 2020, por ejemplo, la morosidad alcanzó el 2.96%, influida por la crisis sanitaria. Un año después bajó a 2.14% y, en 2022, se situó en 2.32% (SBE, 2024). Aunque parezcan leves oscilaciones, detrás de cada décima hay miles de operaciones financieras que se vieron comprometidas.

La preocupación no es solo bancaria. Como lo advierten Castro y Valencia (2022), cuando la morosidad escala, sus efectos se extienden por todo el sistema financiero, llegando incluso a amenazar la estabilidad económica de un país. Analizar este fenómeno desde una perspectiva macroeconómica resulta imprescindible para entender cómo puede transformarse en el detonante de crisis financieras.

Al orientar la investigación a estas entidades, el objetivo es analizar cómo las variaciones económicas influyen en el cumplimiento de las obligaciones crediticias de los usuarios. De esta manera, la pregunta central de la investigación es: ¿cómo influyen los factores económicos en la morosidad de los créditos de consumo en la banca privada ecuatoriana durante el período 2020–2023? Esto da lugar a la siguiente

hipótesis: los factores económicos influyen significativamente en la morosidad de los créditos de consumo en la banca privada ecuatoriana durante el período 2020-2023. El análisis se centra en las instituciones que, juntas, representan alrededor del 65.5% de la actividad del sistema bancario nacional. Según Rankings Latam (2024), Banco Pichincha concentra el 29.5% de los depósitos, seguido de Banco del Pacífico con 12.9%, Banco Guayaquil con 12.3% y Produbanco, con 11.9%. Examinar la evolución de la morosidad en estas entidades permite comprender cómo las fluctuaciones económicas inciden en el pago o el impago de las obligaciones crediticias.

El estudio inicia con una revisión de conceptos para entender cómo los factores macroeconómicos afectan la morosidad de los créditos de consumo, centrándose en los cuatro bancos más importantes. Se clasifican las entidades según su tamaño y activos determinados en: grandes, medianas y pequeñas, y se analizan mensualmente las variaciones de la cuenta 14 en sus estados financieros. Además, se complementa con la revisión anual de indicadores económicos clave, como el PIB, la inflación, las tasas de interés y la tasa de desempleo, para comprender mejor su impacto (Jara *et al.*, 2021).

Para esta investigación se aplica un enfoque cuantitativo, que permite medir y relacionar de forma objetiva las variables con datos históricos de fuentes oficiales. El estudio es explicativo; busca mostrar cómo los factores económicos influyen en la morosidad, y longitudinal, ya que abarca cuatro años. Además, sigue un enfoque deductivo, partiendo de conceptos económicos generales para luego analizar de manera específica cada factor involucrado (Vallejo *et al.*, 2021).

Al final, se realiza una comparación de los resultados año por año y de cada variable, con el fin de identificar patrones, relaciones y posibles causas de la morosidad. Estos hallazgos ayudan a comprender cómo se comportan los deudores y ofrecen información útil para que los bancos puedan ajustar sus políticas de crédito y de gestión de riesgos. Así, se genera una base valiosa para la toma de decisiones estratégicas en un sector que impacta directamente en los proyectos y las aspiraciones de muchas personas.

2. Marco teórico

Cuando un sistema financiero funciona de manera correcta, los recursos fluyen sin obstáculos, desde quienes los ahorran hasta quienes los necesitan para sus diversas actividades productivas o comerciales. No se trata solo de números en cuentas

bancarias; representa el mecanismo dinámico que impulsa la actividad económica agregada. Mishkin y Eakins (2018) analogan este proceso con el sistema circulatorio humano: donde los flujos de capital actúan como el torrente sanguíneo que transporta oxígeno, nutriendo la inversión, el consumo y la producción mediante las operaciones crediticias y de inversión.

En Ecuador, ese pulso está ligado a la estabilidad macroeconómica, la inflación controlada y decisiones acertadas de política monetaria (BCE, 2023a). Cuando estos tres elementos se alinean, el ahorro nacional deja de ser un recurso inmóvil y se transforma en préstamos que apoyan actividades que generan empleo, innovación y desarrollo, amplificando los efectos multiplicadores del crédito en la economía.

El sistema no trabaja solo, está integrado por bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, casas de valores y entidades de garantía. Todas ellas componen el corazón del sistema financiero. La Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, bajo la supervisión del Banco Central, se distribuyen en tres sectores: privado, público, y economía popular y solidaria. Tal diversidad no es casual; responde a la necesidad de atender a públicos y objetivos distintos, desde grandes corporaciones hasta emprendimientos familiares.

En un país dolarizado como el Ecuador, la banca se convierte en algo más que un actor financiero: es el motor endógeno que impulsa el crecimiento económico. Sus funciones no se limitan a mover capital; también financia obras públicas, respalda transacciones comerciales y cubre necesidades personales, contribuyendo a la creación de empleo y al crecimiento económico sostenido (Cárdenas *et al.*, 2021).

Dentro de este escenario, cuatro nombres sobresalen como columnas que sostienen gran parte de la estructura: Banco Pichincha, Banco del Pacífico, Banco Guayaquil y Produbanco. En conjunto, concentran más del 65.5% de los activos del sistema bancario y constituyen piezas clave en la concesión de créditos. Sin embargo, su protagonismo se desarrolla en un tablero donde la inestabilidad política es un jugador incómodo que nunca abandona la partida.

La inestabilidad puede incidir de forma directa en el riesgo país, lo que trae consigo que también los inversionistas tengan desconfianza. Tapia y Quisimalín (2022) señalan que la inconsistencia en las políticas crea un efecto en cadena en las decisiones económicas, porque encarece la llegada de capital extranjero, limitando el acceso a tasas competitivas y afectando el bolsillo de la gente. En este escenario, muchas familias optan por enfocarse en los gastos corrientes, posponiendo los pagos de deudas, como una estrategia de liquidez ante la incertidumbre.

A pesar de los problemas, los bancos en Ecuador han mostrado una notable capacidad para superar las adversidades económicas. Con la tecnología como aliada, han agilizado sus operaciones, ofrecen más servicios y han fortalecido la seguridad financiera. Gracias a la normativa de la Superintendencia de Bancos (Guaman y Macías 2024), se han sentado bases sólidas para seguir funcionando, incluso en tiempos difíciles.

La tabla 1 presenta la clasificación de los bancos privados del país según su categoría patrimonial, conforme a los criterios establecidos por la Superintendencia de Bancos. Esta estratificación no constituye un mero inventario institucional, sino una representación estructural del sector bancario, donde cada entidad ocupa una posición estratégica en la arquitectura de intermediación financiera que sustenta el dinamismo de la economía nacional (ver tabla 1).

Tabla 1. Clasificación de bancos privados ecuatorianos

Clasificación	Entidad bancaria
Bancos privados grandes	Banco Guayaquil S.A.
	Banco del Pacífico
	Banco Pichincha C.A.
	Produbanco S.A.
Bancos privados medianos	Banco del Austro S.A.
	Banco Bolivariano C.A.
	Citibank N.A. Sucursal Ecuador
	Banco Diners Club del Ecuador S.A.
	Banco General Rumiñahui S.A.
	Banco Internacional S.A.
	Banco de Loja S.A.
	Banco de Machala S.A.
	Banco Solidario S.A.

Clasificación	Entidad bancaria
Bancos privados pequeños	Banco ProCredit S.A.
	Banco Amazonas S.A.
	Banco Comercial de Manabí S.A.
	Banco del Litoral S.A.
	Banco Coopnacional S.A.
	Banco Capital S.A.
	Banco para la Asistencia Comunitaria FINCA S.A.
	Banco Delbank S.A.
	Banco D-MIRO S.A.
	Banco Desarrollo de los Pueblos S.A.
	Banco VisionFund Ecuador S.A.

Fuente: SBE (2024b).

Los *créditos de consumo* ocupan un lugar particular: están pensados para personas y buscan facilitar la adquisición de bienes o servicios que, aunque no están directamente ligados a la producción, mejoran la vida cotidiana. Un refrigerador nuevo, un vehículo para la familia o incluso un viaje soñado son ejemplos claros de su uso. A diferencia de los créditos productivos, estos préstamos suelen tener plazos de pago cortos o medianos y, por lo general, aplican tasas de interés más elevadas. Además, no exigen justificar en detalle el destino de los fondos (Ordóñez *et al.*, 2025).

En el Banco Central del Ecuador (BCE, 2024a), el crédito de consumo se concede para la compra de bienes duraderos o para cubrir necesidades personales y familiares. En otras palabras, es una herramienta financiera que no se limita a impulsar negocios, sino que también responde a las aspiraciones y urgencias de la cotidianidad.

No obstante, detrás de su aparente simplicidad se esconde una realidad compleja. Si bien representa uno de los productos más destacados en el portafolio de la banca privada, también figura entre los más vulnerables al riesgo de crédito. Su estabilidad depende, en gran medida, del contexto económico y social de quienes los reciben: basta un incremento en el desempleo o una aceleración inflacionaria que reduzca el poder adquisitivo en los hogares para que el pago puntual de las cuotas desencadene un deterioro abrupto de los indicadores de morosidad.

2.1 Antecedentes históricos y teóricos de la morosidad de los créditos de consumo

La historia de morosidad crediticia de Ecuador se ve ferozmente afectada por la inestabilidad política y macroeconómica. En los años ochenta y a lo largo de los noventa, Ecuador presentó una fuerte crisis económica con hiperinflación, devaluación continua y falta de una institución financiera sólida. Además, la limitada capacidad adquisitiva en los hogares impulsó un incremento en el uso del crédito de consumo, lo que generó una mayor presión sobre las finanzas personales (De la Cruz, 2023; SBE, 2024).

La situación se agravó en la crisis financiera de 1999, cuando el sistema bancario colapsó, congelando todos los depósitos. Además, la epidemia existente deterioró la credibilidad y la confianza del país en el sistema financiero (Guaman y Macías, 2024). Para resolver este problema de manera definitiva, Ecuador pasó a una economía dolarizada en el año 2000, lo que aportó un efecto positivo en el comercio, estabilizando la moneda y reduciendo la inflación con el tiempo gracias a un sistema financiero en recuperación (SBE, 2024; BCE, 2023b).

Durante la década de 2000, se experimentó un notable crecimiento económico acompañado de una disminución en los niveles de inflación. Aunque posteriormente se observó una desaceleración, el incremento del gasto público facilitó un entorno para el acceso al crédito. De esta forma, los bancos ampliaron su cobertura, permitiendo a los hogares obtener préstamos con mayor facilidad, lo que dio como resultado un incremento en el nivel de endeudamiento de la población ecuatoriana (Le *et al.*, 2023; Ordóñez *et al.*, 2025).

En diferentes economías, la *morosidad en los créditos de consumo* (variable dependiente en este artículo) es un tema ampliamente estudiado. En Latinoamérica, principalmente, se ha logrado evidenciar un análisis más profundo debido a su importancia en la estabilidad financiera y la economía en general.

Se define la morosidad como el incumplimiento de los pagos acordados en un contrato crediticio, viéndose afectadas las entidades financieras debido a la falta de solvencia en sus operaciones, lo que genera un incremento en los riesgos operativos (Vallejo *et al.*, 2021). En el caso ecuatoriano, la Superintendencia de Bancos clasifica la morosidad en tres componentes: normal, vencida e irrecuperable, como se detalla en la tabla 2 (ver tabla 2).

Tabla 2. Componentes del índice de morosidad

Componente	Descripción
Cartera de crédito bruta	Monto total de los préstamos otorgados por la entidad financiera, sin considerar la deducción por provisiones obligatorias destinadas a cubrir créditos incobrables (Velasco, 2017).
Cartera improductiva	Son créditos que ya no le generan ganancias a la institución financiera, ya que están vencidos o en situación en la que no acumulan intereses ni otros ingresos.
Cartera vencida	Es la suma total de los préstamos en los que los clientes aún no han pagado por completo el capital adeudado a la empresa o entidad financiera.

Fuente: SBE (2024b).

2.2 Factores económicos relacionados y su incidencia en la morosidad

En Ecuador, entender por qué la gente no paga sus créditos de consumo va más allá de solo mirar números; hay que indagar a profundidad los factores económicos que influyen. Estos definen si los hogares y empresas pueden cumplir con sus pagos. La morosidad es como un termómetro: si sube, muestra que la economía está en conflicto. Por eso, los bancos deben estar atentos a estas señales y tener datos claros para ajustar sus políticas de crédito, evitando que las deudas vencidas se incrementen (CAF, 2020).

Krugman y Wells (2020) sugieren que la sostenibilidad económica depende de la interacción de múltiples factores, cuyo impacto repercute directamente en la estabilidad financiera y el bienestar social. Por otra parte, Rincón *et al.* (2022) señalan que diversos elementos impactan el desarrollo económico y el avance de una nación, favoreciendo la satisfacción de las demandas sociales, humanas y económicas.

El *producto interno bruto (PIB)*, como variable independiente, es uno de los principales factores económicos en la morosidad de los créditos de consumo. En el período 2020-2023, cumplió un papel indispensable debido a su influencia de carácter político, social y económico, que se reflejó significativamente por la pandemia de COVID-19, la cual a su vez marcó una desaceleración económica y una recuperación

parcial en la economía ecuatoriana (BCE, 2023a). Además, hay que considerar su importancia y efecto debido a las fluctuaciones constantes en precios de bienes y servicios, así como en empleos, salarios y el bienestar económico en general. Cuando estas tendencias son desfavorables, los ecuatorianos se encuentran con dificultades como el desempleo, la disminución de su capacidad de adquisición y la escasez de fondos públicos para financiar servicios esenciales (Alvarado *et al.*, 2022).

Para analizar el crecimiento de forma más realista, es clave diferenciar el PIB real del nominal. Mientras este último se mide con precios corrientes, el PIB real ajusta los valores para eliminar el efecto de la inflación, utilizando precios de un año base. Este ajuste permite detectar un crecimiento “auténtico” en la producción, comparando períodos sin que la distorsión inflacionaria nuble los resultados.

Otro indicador que marca el rumbo de la economía es la *tasa de inflación*, variable independiente. Esta mide, en forma de porcentaje, el incremento de los precios de bienes y servicios durante un período, por lo general un año, y suele determinarse a través del índice de precios al consumidor (IPC). Las causas de este incremento pueden ir desde un aumento de la demanda hasta un encarecimiento en los costos de producción. Su control es uno de los objetivos prioritarios de gobiernos y bancos centrales (Mankiw, 2021). Una inflación moderada es síntoma de una economía en expansión, pero si se dispara o cae en exceso, puede erosionar el poder de compra, generar incertidumbre y frenar tanto el consumo como la inversión.

La *tasa de desempleo*, como variable independiente clave en este estudio, resulta determinante para explicar la morosidad crediticia en Ecuador. En un contexto de elevada informalidad laboral, las fluctuaciones del empleo inciden directamente en la capacidad de pago de los hogares. Entre 2020 y 2023, el mercado laboral se vio severamente afectado por la pandemia de COVID-19, la inestabilidad política y las paralizaciones sociales en el país, lo que causó un fuerte deterioro ocupacional y, en consecuencia, un aumento sostenido del incumplimiento crediticio. En línea con lo anterior, Bustamante (2025) confirma la existencia de una relación directa y estadísticamente significativa entre la tasa de desempleo y la morosidad en los créditos de consumo.

Por último, las tasas de interés se presentan como otra variable macroeconómica clave. Su papel es determinante: inciden en la decisión de consumir, ahorrar o invertir, y dependen de factores como la inflación, el riesgo país, la política fiscal y el panorama financiero internacional (Mishkin y Eakins, 2021). En los años analizados, la economía ecuatoriana enfrentó retos considerables, lo que llevó a la Junta de Política y Regulación Financiera a fijar límites referenciales para diferentes segmentos

crediticios. El objetivo: garantizar el acceso al financiamiento sin poner en riesgo la estabilidad del sistema (SBE, 2024). En este escenario, los créditos de consumo merecen atención prioritaria, pues siguen siendo una de las formas más comunes de financiamiento para la población, en buena parte por sus tasas de interés relativamente accesibles.

2.3 Marco legal y regulatorio del crédito en el Ecuador

Las instituciones financieras ecuatorianas deben operar bajo normas establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF) publicado en 2014, que en su conjunto busca el correcto funcionamiento del sistema financiero del país, abarcando las tasas de interés. Además, la Superintendencia de Bancos del Ecuador desempeña un papel fundamental como el órgano de supervisión y control, asimismo vela por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el COMF para que las instituciones financieras laboren de manera segura y transparente, contribuyendo a la protección del ahorro y fortaleciendo la confianza en el sistema. Esta normativa fue actualizada en febrero de 2022 con el objetivo de mejorar la estabilidad y eficiencia del sistema, estableciendo disposiciones específicas sobre el otorgamiento de crédito, regulación de tasas de interés y protección al usuario financiero (Asamblea Nacional del Ecuador, 2022).

Para que la regulación sea precisa y adecuada, el Banco Central del Ecuador, en sus atribuciones, segmenta los créditos en categorías como comercial, consumo, microcrédito y vivienda, lo cual facilita una mejor gestión del riesgo y una asignación más eficiente del financiamiento según el perfil del prestatario (Guaman y Macías 2025).

2.4 Evaluación y selección de clientes bancarios mediante análisis crediticio y herramientas tecnológicas

El análisis crediticio es clave para los bancos porque les ayuda a saber si un cliente puede pagar sus deudas. Este proceso implica revisar el historial en los burós de crédito, donde puede verse cómo ha pagado antes, qué deudas tiene y cómo maneja su plata (SBE, 2024). Con esta información, los bancos pueden reducir el riesgo de que alguien no pague y mejorar su cartera de créditos. Ahora bien, la selección de clientes ha cambiado: los bancos los clasifican según su perfil financiero, cuánto pueden pagar y qué tan arriesgados son (Jimbo *et al.*, 2017).

La banca en Ecuador atravesó un período de transformación significativa, impulsado por avances en tecnología y digitalización. Según De la Cruz (2023), los bancos están lanzando plataformas digitales para facilitar la vida de los usuarios y llegar a más clientes. Esto se debe a que quieren ser más eficientes, reducir costos y ofrecer servicios más prácticos. Sin embargo, según Tapia y Quisimalín (2022), esta transición digital conlleva inversiones significativas en infraestructura tecnológica, sistemas de ciberseguridad y capital humano especializado, además de exponer el sistema a riesgos emergentes como ciberataques, brechas de datos y fraudes electrónicos. A pesar de estos desafíos, la digitalización de la banca privada en Ecuador genera aspectos positivos, como la inclusión financiera de segmentos subatendidos, la internacionalización de servicios y la generación de economías de escala, posicionando al sector como un vector clave en la modernización de la intermediación financiera.

Las plataformas digitales fueron impulsadas a finales de 2019 debido a la pandemia de COVID-19, que contribuyó a la continuidad laboral en diferentes economías. Es así como la banca privada optó por el uso de este recurso. Sánchez (2024) indica que, considerando la fácil accesibilidad de los jóvenes y su experiencia en el manejo de estas herramientas, ellos constituyen uno de los grupos de consumidores con niveles más elevados de morosidad debido a la poca experiencia en el manejo financiero, con lo cual quedan en desventaja los clientes menos familiarizados con la tecnología.

3. Metodología

Conforme a lo expuesto por Hernández-Sampieri *et al.* (2018), la investigación explicativa amplía el conocimiento sobre fenómenos poco estudiados, permitiendo analizar aspectos concretos en profundidad. Por otro lado, Creswell y Poth (2018) señalan que este tipo de investigación busca establecer conexiones entre distintas perspectivas para identificar las causas y los efectos de un problema determinado. En línea con estas observaciones, la investigación actual opta por un método explicativo, en el que se examinan los factores y la variación de la cartera bancaria tal como se presentan, sin intervención directa. Este enfoque facilita la recolección de datos genuinos, lo que a su vez aumenta la validez del estudio y asegura un análisis que refleje de manera coherente las condiciones reales durante las fluctuaciones observadas.

En cuanto al enfoque cuantitativo de la investigación, este permite un análisis preciso de las variables y de los datos históricos provenientes de diferentes fuentes

oficiales, obteniendo resultados con base en evidencia numérica. Según Hernández-Sampieri *et al.* (2021), esta se centra en la obtención y el análisis de información numérica con el propósito de detectar irregularidades, comprobar hipótesis y generar una comprensión precisa y objetiva de los fenómenos que se analizan. Entre 2020 y 2023 se recopilieron datos sobre la cartera de créditos de consumo en Ecuador, expresada en millones de dólares, junto con indicadores macroeconómicos como el crecimiento del PIB, la tasa de desempleo, la inflación y las tasas de interés de dichos créditos.

Mediante la técnica de recolección de datos de contenido cuantitativo en fuentes oficiales se obtuvo información de la Superintendencia de Bancos, Banco Central del Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Durante el período 2020–2023, los datos recolectados mensualmente evidenciaron variaciones en la cuenta 14, denominada “créditos de consumo prioritarios”. Esta clasificación se mantuvo vigente hasta abril de 2021. Sin embargo, tras la emergencia sanitaria y el aumento de la incapacidad de los clientes para cumplir con sus pagos, se aprobó el refinanciamiento de varios créditos. Como resultado, la cuenta fue reclasificada bajo la denominación “cartera de créditos de consumo”, unificando diferentes tipos de crédito otorgados.

El universo de esta investigación está compuesto por el sistema bancario privado del Ecuador. No obstante, para llevarla a cabo se considera los cuatro principales bancos privados del país como muestra: Banco Pichincha, Banco del Pacífico, Banco de Guayaquil y Produbanco. El grado de impacto que tienen en el sistema financiero, el tamaño de su negocio en créditos de consumo y la accesibilidad a información financiera y pública respaldan la elección de las instituciones mencionadas. El análisis de estos bancos ofreció una perspectiva útil sobre cómo se comportó la morosidad en los créditos de consumo durante el período 2020-2023.

La investigación es de corte longitudinal, ya que se examinan datos correspondientes al período 2020–2023, lo que permite observar la evolución a lo largo del tiempo. Ello facilita la identificación de patrones y vínculos causales en las diferentes fases del estudio al permitir el análisis de los cambios de una o varias variables en el tiempo (Hernández-Sampieri *et al.*, 2022). Una herramienta importante para comprender si los factores económicos influyen en la morosidad de los créditos de consumo es la aplicación de la estadística descriptiva junto con una matriz de correlación de Pearson, en especial al considerar la volatilidad económica tanto nacional como internacional. Para preservar la estabilidad financiera del país, el Banco Central del Ecuador ha subrayado la importancia de monitorear estos riesgos (BCE, 2024b).

4. Resultados

4.1 Análisis de factores económicos y morosidad de créditos de consumo en Ecuador (2020-2023)

Para el análisis de resultados, se examinaron los datos de morosidad en la cartera de créditos de consumo expresados en millones de dólares, en relación con variables macroeconómicas clave, tales como el crecimiento del PIB, la tasa de desempleo y la inflación, correspondientes al período 2020-2023. Se emplearon fuentes oficiales y confiables para la morosidad total de los préstamos al consumo y los indicadores macroeconómicos mencionados, con el objetivo de evaluar la interrelación entre estos factores y la dinámica de la morosidad en el sistema financiero, cuyos resultados se presentan en la tabla 3 (ver tabla 3).

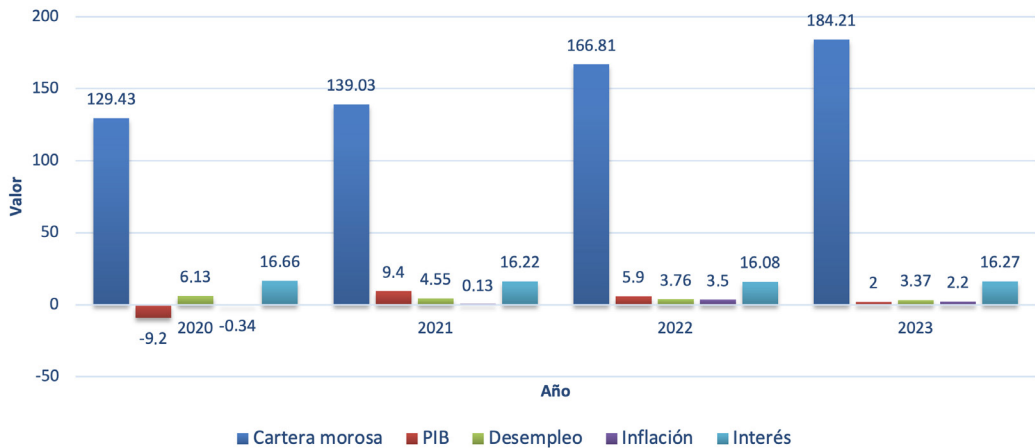
Tabla 3. Evolución de los factores económicos macroeconómicos en Ecuador (2020–2023)

Año	Cartera morosa (millones de USD)	Crecimiento del PIB (%)	Tasa de desempleo (%)	Inflación (%)	Tasa de interés (consumo, %)
2020	129.43	-9.2	6.13	-0.34	16.66
2021	139.03	9.4	4.55	0.13	16.22
2022	166.81	5.9	3.76	3.5	16.08
2023	184.21	2.0	3.37	2.2	16.27

Fuente: SBE (2024b).

Durante el período 2020-2023, la morosidad de cartera creció 42.3% (USD 129.43 → 184.21 millones), mientras el PIB se recuperó de -9.2% a 2.0%, el desempleo cayó de 6.13% a 3.37%, la inflación pasó de -0.34% a un máximo de 3.5% (2022) y cerró en 2.2%, y la tasa de interés de consumo se mantuvo casi invariante (16.66% → 16.27%). Estos datos reflejan una recuperación económica moderada pero desigual, donde la morosidad continúa en aumento a pesar de ciertos indicadores positivos. Para apreciar esta relación, la evolución de los factores macroeconómicos se muestra en la figura 1 (ver figura 1).

Figura 1. Evolución de los factores macroeconómicos en Ecuador (2020-2023)



Fuente: elaboración propia con datos de Focus Economics (2024); Macro Trends (2024); The Global Economy (2024); BCE (2024b).

4.2 Análisis estadístico descriptivo

Al iniciar el análisis estadístico descriptivo en la tabla 4, se presenta un resumen de las características de las variables determinadas en la investigación como son la x_1 (inflación), x_2 (desempleo) y x_3 (PIB), basándose en una muestra de 48 observaciones (ver tabla 4).

Tabla 4 Análisis descriptivo-variables

Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error	Estadístico	Error
x1 Inflación	48	-0.0062	0.0100	0.001258	0.0032079	0.131	0.343	0.764	0.674
x2 Desempleo	48	3.19	13.30	4.7133	1.64738	3.288	0.343	15.232	0.674
x3 PIB	48	-18.00	19.30	2.144	8.8621	-0.372	0.343	0.336	0.674

Fuente: elaboración propia a partir del análisis estadístico.

En lo relacionado con la variable *Inflación* (x_1), se analizaron 48 observaciones, con valores que van de -0.62% a 1%. La media es muy baja (0.13%), lo que refleja estabilidad general y control inflacionario. La variabilidad es reducida (desviación estándar de 0.32%), aunque la asimetría positiva (0.131) muestra episodios puntuales de inflación más alta. La curtosis (0.76) sugiere una concentración moderada de valores alrededor de la media.

En cuanto al *Desempleo* (x_2), este oscila entre 3.19% y 13.30%, con un promedio de 4.71%. La dispersión es moderada (desviación estándar de 1.64%), pero la asimetría (3.29) y la curtosis (15.23) evidencian una distribución muy sesgada con presencia de valores extremos, lo que refleja eventos atípicos de desempleo elevado.

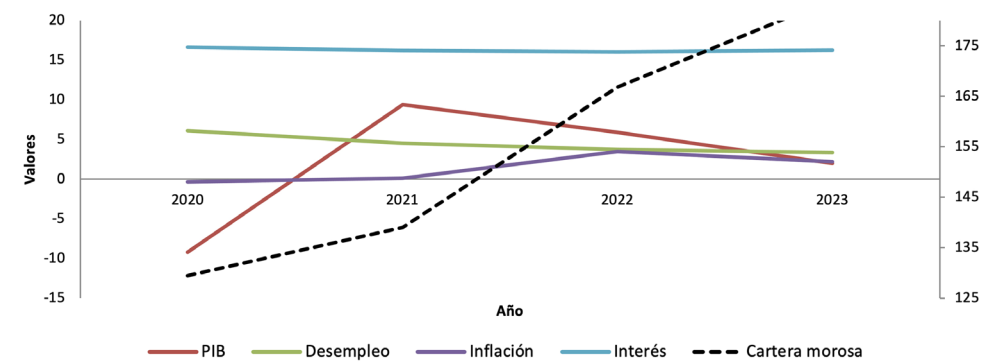
Los datos que tributan a la variable *PIB* (x_3) van de -18% a 19.3%, con un promedio de 2.14%. La desviación estándar (8.86%) indica fuerte variabilidad, marcada por ciclos de recesión y expansión. La asimetría es levemente negativa (-0.37), lo que sugiere una mayor frecuencia de caídas en comparación con los crecimientos extremos. La curtosis (0.33) indica una distribución más plana que la normal.

En conjunto, se puede observar que los indicadores reflejan una inflación controlada, un mercado laboral generalmente estable, pero con picos críticos, y un PIB con alta volatilidad, propio de una economía sujeta a choques y ciclos. Las correlaciones permitirán identificar cómo estas variables interactúan entre sí en la explicación de la morosidad.

4.3 Análisis estadístico de correlación

Durante el período 2020-2023, la cartera creció de forma sostenida, aunque los indicadores económicos experimentaron cambios significativos. No obstante, dado que el conjunto de datos consta únicamente de cuatro observaciones anuales, no fue viable realizar una regresión múltiple sin comprometer la validez estadística del modelo. Se decidió realizar regresiones lineales simples para cada variable independiente respecto de la morosidad de cartera (Y), calculando tanto el coeficiente de correlación de Pearson como el R-cuadrado para medir la intensidad de las relaciones. Por consiguiente, se optó por realizar un análisis gráfico inicial con el fin de investigar cómo interactúan las variables y su posible conexión con el desarrollo de la cartera de créditos de consumo. Esta visualización ayuda a detectar tendencias significativas, útiles para el análisis cuantitativo posterior, tal como se muestra en la figura 2 (ver figura 2).

Figura 2. Evolución de indicadores económicos y cartera de créditos de consumo (2020-2023)



Fuente: elaboración propia con datos BCE (2024b). SBE (2024).

En la tabla 5 se presenta una matriz de correlación de Pearson entre cuatro variables consideradas en la investigación: período, x1inflacion, x2desempleo y x3PIB, una medida del crecimiento (ver tabla 5).

La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]^2}}$$

Tabla 5. Correlación de Pearson

		Período	x1inflacion	x2desempleo	x3pib
Período	Correlación de Pearson	1	0.178	-0.558	0.366
	Sig (bilateral)		0.225	<0.001	0.01
	N	48	48	48	48
x1inflacion	Correlación de Pearson	0.178	1	-0.367	0.316
	Sig (bilateral)	0.225		0.01	0.029
	N	48	48	48	48

		Período	x1inflacion	x2desempleo	x3pib
x2desempleo	Correlación de Pearson	-0.558	-0.367	1	-0.423
	Sig (bilateral)	<0.001	0.01		0.003
	N	48	48	48	48
x3pib	Correlación de Pearson	0.366	0.316	-0.423	1
	Sig (bilateral)	0.01	0.029	0.003	
	N	48	48	48	48

Fuente: elaboración propia con los datos después de realizar la correlación.

A continuación, se analizó cada relación entre las variables determinando lo siguiente:

a. Período

Versus x1inflacion: Correlación = 0.178, Sig. = 0.225

Hay una correlación positiva débil entre el período y la inflación, pero no es estadísticamente significativa ($p > 0.05$). Esto sugiere que no hay una relación lineal clara entre el tiempo y la inflación en los datos.

Versus x2desempleo: Correlación = -0.558, Sig. = <0.001

Existe una correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre el período y el desempleo. Esto indica que, a medida que avanza el tiempo, el desempleo tiende a disminuir de forma moderada.

Versus x3pib: Correlación = 0.366, Sig. = 0.01

Hay una correlación positiva moderada y significativa entre el período y el PIB. Esto sugiere que, con el tiempo, el PIB tiende a aumentar de manera moderada.

b. Inflación

Versus x2desempleo: Correlación = -0.367, Sig. = 0.01

Existe una correlación negativa moderada y significativa entre la inflación y el desempleo. Esto implica que, cuando la inflación aumenta, el desempleo tiende a disminuir y viceversa. Este fenómeno puede estar relacionado con la curva de Phillips, que sugiere una relación inversa entre inflación y desempleo en ciertos contextos económicos.

Versus x3pib: Correlación = 0.316, Sig. = 0.029

Hay una correlación positiva moderada y significativa entre la inflación y el PIB. Esto indica que un aumento de la inflación está asociado con un aumento del PIB, aunque la relación no es muy fuerte.

c. Desempleo

Versus x3pib: Correlación = -0.423, Sig. = 0.003

Existe una correlación negativa moderada y significativa entre el desempleo y el PIB. Esto sugiere que, cuando el PIB aumenta, el desempleo tiende a disminuir.

En resumen, se pudo determinar que los resultados reflejan patrones económicos esperados:

La relación negativa entre inflación y desempleo (-0.367) es consistente con la teoría de la curva de Phillips en el corto plazo, donde un aumento en la inflación puede estar asociado con una reducción en el desempleo.

La relación negativa entre desempleo y PIB (-0.423) apoya la idea de que un mayor crecimiento económico (PIB) reduce el desempleo.

La relación positiva entre inflación y PIB (0.316) sugiere que períodos de mayor crecimiento económico pueden estar acompañados de un aumento en la inflación, posiblemente debido a una mayor demanda agregada.

La evolución temporal (período) muestra una tendencia de aumento del PIB y reducción del desempleo, lo que podría indicar una economía en expansión a lo largo del tiempo analizado.

5. Discusión

Los resultados obtenidos permiten entender con mayor claridad cómo las condiciones económicas influyen en la capacidad de pago de las personas. Se comprobó

que tanto el desempleo como la inflación tienen un papel importante en el aumento de la morosidad, ya que cuando la gente pierde su trabajo o el costo de vida sube, cumplir con las cuotas del crédito se vuelve mucho más difícil. De ahí la importancia de que existan políticas de gobierno que permitan mitigar estos efectos, como lo ratifican Mosquera y Guillín (2022).

Este comportamiento no es exclusivo de Ecuador, ya que investigaciones en otros países de la región muestran la misma tendencia. Sin embargo, en el contexto ecuatoriano, la dolarización y los cambios del mercado laboral agravan el impacto, porque los ingresos no siempre crecen al mismo ritmo que los precios. En consecuencia, Contreras (2020) concuerda que la morosidad refleja no solo la gestión interna de los bancos, sino también la situación económica que viven los hogares.

Por otro lado, el hecho de que las tasas de interés no presenten una relación significativa con la morosidad demuestra que la estabilidad del sistema financiero ecuatoriano limita los efectos de este indicador. Aun así, Castro y Valencia (2022) corroboran que esta estabilidad no impide que los clientes enfrenten dificultades cuando hay desempleo o inflación. Por eso, se vuelve necesario que los bancos incluyan variables macroeconómicas en sus modelos de riesgo y que el Estado impulse políticas que fortalezcan el empleo y controlen los precios. En conjunto, esto ayudaría a reducir la morosidad y a mantener un sistema financiero más equilibrado, que responda no solo a los intereses de las instituciones, sino también a las condiciones reales de los ciudadanos.

No obstante los aportes señalados, el análisis presenta las siguientes limitaciones: la utilización de datos agregados a escala nacional impide capturar la heterogeneidad individual de los deudores y los efectos de variables microeconómicas clave, tales como el nivel de endeudamiento previo, el tipo de crédito (consumo, vivienda, microempresa) o la calidad del *scoring* crediticio, lo cual podría estar generando un sesgo de agregación y subestimando el impacto real de ciertos factores.

6. Conclusiones

En conclusión, los resultados respaldan la hipótesis, los factores económicos impactan notablemente la morosidad de los créditos de consumo en la banca privada ecuatoriana entre 2020 y 2023. El estudio, basado en datos de los cuatro

bancos más importantes del país, muestra que el desempleo y la inflación son factores clave que afectan la capacidad de las personas para cumplir con sus obligaciones financieras.

Cuando el desempleo crece, los ingresos se vuelven inestables y las prioridades cambian, haciendo que las cuotas de crédito compitan con necesidades esenciales como alimentación o vivienda. Por su parte, un aumento en la inflación eleva el costo de vida, reduciendo el poder adquisitivo y dificultando el cumplimiento de pagos. Estas dinámicas, ya sea combinadas o por separado, ocasionan fluctuaciones significativas en los índices de morosidad registrados durante este período.

Aunque la investigación se concentró en las instituciones de mayor tamaño, sería razonable suponer que los bancos más pequeños enfrentan desafíos similares, pues todos operan bajo el mismo clima económico nacional. La diferencia radica en su capacidad de respuesta: mientras los grandes cuentan con estructuras y reservas más sólidas, los pequeños pueden verse más expuestos ante cambios bruscos en el entorno macroeconómico.

Los datos analizados señalan que el índice de desempleo es el factor económico con mayor incidencia, mostrando una correlación negativa moderada-fuerte con el tiempo ($r = -0.558$). Esto indica que, en fases de recuperación económica en las que se observa reducción del desempleo, también puede aumentar la concesión de crédito, sin embargo, este mayor volumen crediticio puede, en determinados contextos, traducirse en un incremento de la morosidad. Además, la inflación mostró una relación estable con el tiempo ($r = 0.178$, no significativa) y se relaciona negativamente con el desempleo ($r = -0.367$) y positivamente con el PIB ($r = 0.316$), indicando que cambios en la inflación pueden afectar la capacidad de pago de los hogares de manera moderada.

Por otro lado, el aumento del PIB tuvo un efecto limitado ($r = 0,366$), y las tasas de interés no mostraron relación significativa con la morosidad. Esto refleja la estabilidad de este indicador en el marco de la dolarización y las medidas prudentes adoptadas por el sistema financiero.

En resumen, estos hallazgos corroboran la hipótesis del estudio y subrayan la importancia de analizar de cerca el comportamiento de las variables económicas al evaluar el riesgo crediticio en Ecuador. Comprender cómo estas condiciones impactan la vida económica de los hogares es fundamental para diseñar políticas más accesibles y sostenibles en el sistema bancario del país. Por último, debemos considerarse como futuras líneas de investigación el examen del impacto diferencial de

la informalidad laboral y de las distintas modalidades de precariedad ocupacional como el empleo informal, el subempleo y el empleo por cuenta propia sobre la capacidad de pago de los hogares, mediante el uso de microdatos individuales o encuestas longitudinales de hogares. Ello permitiría identificar segmentos poblacionales de mayor vulnerabilidad crediticia incorporando enfoques comparativos con otros países de Latinoamérica.



Esta obra se distribuye bajo una Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Referencias

- Alvarado, L., Vera, S. y Quiñonez, E. (2022). "Factores determinantes del crecimiento económico en el Ecuador". Digital Publisher CEIT, 7(5). <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-1.1359>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2022). Código Orgánico Monetario y Financiero (última reforma: 11 de febrero de 2022). <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3399>
- Banco Central del Ecuador (BCE). (2023a). *Evolución de la economía ecuatoriana en 2023 y perspectivas para 2024*. BCE. https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/EvolEconEcu_2023pers2024.pdf
- Banco Central del Ecuador (BCE). (2023b). Dolarización. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Notas/Dolarizacion/dolarizar.html>
- Banco Central del Ecuador (BCE). (2024a). Créditos de consumo. <https://www.zonaeconomica.com/node/1320>
- Banco Central del Ecuador (BCE). (2024b). Informe de evolución de monto de operaciones activas. https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/informe_moa_2024.pdf
- Banco Central del Ecuador (BCE). (2024c). Riesgos internos – febrero 2024. https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/RiesgosIntern_feb_24.pdf
- Banco de Desarrollo de América Latina (CAF). (2020). Crédito y morosidad en América Latina: Desafíos y recomendaciones para una recuperación post-COVID. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1707>
- Bustamante, J (2025). "La tasa activa y el crédito de consumo en la banca privada ecuatoriana": un estudio econométrico (tesis de licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/30467>
- Cárdenas Muñoz, J., Treviño Saldívar, E., Cuadrado Sánchez, G. y Ordóñez Parra, J. (2021). "Análisis comparativo entre cooperativas de ahorro y crédito y bancos en el Ecuador". *Socialium*, 5(2), 159–184. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2021.5.2.1000>
- Castro, M. y Valencia, E. (2022). "Morosidad de la cartera de crédito y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en tiempos de COVID-19". *MEDwave*. <https://doi.org/10.5867/medwave.2022.S2.UTA084>
- Contreras, L. (2020). "Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal". *Gestión y Desarrollo Libre*, 121–149. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.9.2020.8109>

- Creswell, J. W. y Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4.ª ed.). SAGE.
- De la Cruz, K. (2023). "Digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022" (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Repositorio institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125030>
- Focus Economics. (2024). Ecuador unemployment rate 2000–2024. <https://www.focus-economics.com/es/country-indicator/ecuador/gdp-nominal/>
- Guaman, L. y Macías, D. (2024). "El impacto del desempleo como deterioro de las condiciones sociolaborales post pandemia". *Revista InveCom*, 5(3), 1-8. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14549492>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, M. P. (2018). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza Torres, C. P. y Mendoza Torres, J. P. (2021). *Fundamentos de investigación. El proceso de la investigación cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2022). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Jara, G., Massuh, O., Ibarra, A., Castro, J., Zurita, S. y Mendoza, A. (2021). "Factores internos y externos relacionados con la Roee y Roa de bancos privados ecuatorianos desde la dolarización". *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 8(2), 175-190. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8232798>
- Jimbo Santana, P., Villa Monte, A., Lanzarini, L. y Fernández Bariviera, A. (2017). "Métodos de minería de datos ligados a la inteligencia artificial aplicables a riesgo crediticio". *FIGEMPA. Investigación y Desarrollo*, 3(1), 98–106. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i1.61>
- Krugman, P. y Wells, R. (2020). *Fundamentos de economía* (4.ª ed.). Reverté. <https://n9.cl/wek74>
- Le, V., Pham, Q., Bui, T. y Nguyen, P. (2023). "Factors Affecting the Level of Customer Deposit: The Case of Commercial Banks in Vietnam". *Journal of International Economics and Management*, 23(1), 52-69. <https://doi.org/10.38203/jiem.023.1.0061>
- Macrotrends (2024), Ecuador Unemployment Rate (1991-2024). <https://www.macrotrends.net/countries/ECU/ecuador/unemployment-rate>
- Mankiw, N. G. (2021). *Principios de economía* (9.ª ed.). Cengage Learning.
- Mishkin, F. S. y Eakins, S. G. (2018). *Financial Markets and Institutions* (8th ed.). Pearson.
- Mosquera, A. y Guillín, X. (2022). "El COVID-19, aliado de la morosidad financiera: Impacto en las cooperativas de ahorro y crédito". *ProSciences*, 6(43), 116–126. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss43.2022pp116-126>

- Ordóñez Y., A., Luna, K. y Melean, R. (2025). *Perspectivas contables en instituciones financieras ecuatorianas: normativa y procedimientos*. Academia Internacional de Ciencias Político-Administrativas y Estudios de Futuro (IAPAS). <https://www.iapas.mx/Publicaciones/Perspectivas-Contables-Instituciones-Financieras-Ecuadorianas.pdf>
- Ortega, F., Ramírez, T. y Zúñiga, G. (2022). "El sistema financiero y el rol en el desarrollo económico y social del Ecuador". *Digital Publisher CEIT*. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6.1367>
- Rankings Latam. (2024, 17 de diciembre). Banks in Ecuador – December 2024 Rankings. <https://rankingslatam.com/blogs/industry-news/banks-in-ecuador-december-2024-rankings>
- Rincón, I., Rengifo, R., Hernández, C. y Prada, R. (2022). "Educación, innovación, emprendimiento, crecimiento y desarrollo en América Latina". *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3), 110-128. <https://doi.org/10.31876/rsc.v28i3.38454>
- Sánchez, M. (2024). "Cuando las inversiones se popularizan. Finanzas digitales e inversores *amateurs* en Argentina". *Estudios Sociológicos*, XLII, 1-26. <https://doi.org/10.24201/es.2024v42.e2531>
- Superintendencia de Bancos del Ecuador (SBE). (2024a). Calificación de riesgo instituciones financieras. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras-2024>
- Superintendencia de Bancos del Ecuador (SBE) (2024b). Boletines financieros mensuales. <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/boletines-financieros-mensuales/>
- Tapia Vásquez, F. y Quisimalín Santamaría, H. (2022). "Servicio al cliente y creación de valor". *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 9(17), 38-39. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2493>
- The Global Economy (2024) Ecuador: Inflation. [TheGlobalEconomy.com](https://www.theglobaleconomy.com/Ecuador/inflation/). <https://www.theglobaleconomy.com/Ecuador/inflation/>
- Vallejo, J., Torres, D. y Ochoa, J. (2021). "Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia". *ECA Sinergia*, 12(2), 17-24. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.2959
- Velasco, J. (2017). "Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos" (tesis de pregrado). Universidad Internacional SEK. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2636>

■ Sobre los autores

Pamela Zavala López es egresada en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Católica de Cuenca en 2025. Trabajó en el sistema financiero ecuatoriano entre 2020 y 2024. A finales del 2024 ingresó en Continental Tire Andina S.A. como compradora de servicios corporativos. Actualmente se desempeña con el agente de aduana de Continental, en RCB, desempeñándose en el área de importaciones y exportaciones. Ha intervenido en proyectos académicos vinculados a la contabilidad y la auditoría, así como en actividades preprofesionales en diversas empresas y en programas de vinculación con la sociedad.

José Yuquilima Chitacapa es egresado de la carrera de Contabilidad y Auditoría por la Universidad Católica de Cuenca, en 2025. Trabajó en Continental Tire Andina entre 2015 y 2017 en actividades de control de calidad. En 2017 retomó sus estudios universitarios y, entre 2018 y 2020, se desempeñó como asistente contable en la empresa Novolibros. Desde 2021 trabaja en el Grupo Gerardo Ortiz como asistente de auditoría, realizando actividades de auditoría interna y control operativo. Ha participado en proyectos académicos relacionados con la contabilidad y la auditoría.

La Dra. Yanice Licenia Ordóñez Parra es licenciada en Administración, Contabilidad e ingeniera comercial por la Universidad Católica de Cuenca, en 2004; magíster en Contabilidad y Finanzas con mención en gestión tributaria, por la Universidad del Azuay, en 2012, y doctora en Contaduría por la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, en 2022. Trabajó en el sistema financiero ecuatoriano entre 1994 y 2014. Desde 2012 es docente investigadora en la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Católica de Cuenca en pre y posgrado, y fue directora de Carrera entre 2012 y 2017. Tiene investigaciones publicadas y presentadas nacional e internacionalmente en banca, finanzas, auditoría y control interno. Es miembro de REMCI y ACACIA, investigadora acreditada por Senescyt y par evaluadora en revistas.

El Dr. Geovanny Zamora Zamora es licenciado en Administración e Ingeniero Comercial, en 2002, Contador Público en 2018 y especialista en docencia universitaria, en 2006. Tiene una MBA en Recursos Humanos y Mercadotecnia, en 2010, y es doctor en Contaduría por la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, en 2022. Ha trabajado como contador de Telecuenca, entre 2007 y 2012, y representante en la Asociación de Canales de TV, entre 2009 y 2012. Es presidente del

profesorado en cogobierno y miembro del Consejo de Estudios No Presenciales. Desde 2016, es responsable de la Unidad de Grado de Administración; profesor investigador en Contaduría y Auditoría, en pre y posgrado, en la Universidad Católica de Cuenca. Tiene varias publicaciones y ponencias nacionales e internacionales en contabilidad, y es investigador acreditado por Senescyt y par evaluador en revistas.