



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO
CARRERA DE ECONOMÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
ECONOMISTA**

TEMA

**ANÁLISIS FINANCIERO DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO DEL BANCO
DEL PACÍFICO EN EL PERIODO 2022-2023**

TUTOR (A)

Mgtr. LEORO LLERENA MÓNICA JACKELINE

AUTOR

FREIRE PATIÑO HOLGUER MOISES

GUAYAQUIL

2025

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Análisis financiero de las líneas de crédito del banco del Pacífico en el periodo 2022-2023		
AUTOR/ES: Freire Patiño Holguer Moisés	TUTOR: Mgtr. Leoro Llerena Mónica Jackeline	
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Economista	
FACULTAD: Facultad de Ciencias Sociales y Derecho	CARRERA: ECONOMÍA	
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2025	N. DE PÁGS: 89 páginas	
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación comercial y administración.		
PALABRAS CLAVE: Crédito, Financiación, Rentabilidad, Instituciones Financieras.		
RESUMEN: El actual estudio investigativo estableció como objetivo; realizar un análisis financiero de las líneas de crédito del Banco del Pacífico en Guayaquil durante el período 2022-2023. Además, el problema de enfatizó en cómo han impactado las condiciones y características de las líneas de crédito del Banco del Pacífico en el período 2022-2023 en la rentabilidad de la entidad y en el acceso al crédito para los consumidores y las empresas en Guayaquil. La metodología situada en este estudio se trata un enfoque mixto con un alcance descriptivo, documental y exploratorio, donde se utilizó como técnica la recolección de datos mediante la encuesta e instrumento aplicando un banco de preguntas a 63 clientes de créditos activos y otro cuestionario para entrevista a 3 jefes de área relacionados con crédito y microcrédito, se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia para abarcar la totalidad de la población objetivo del estudio. Los resultados determinaron que gran parte de los usuarios reconocen haber recibido información pertinente sobre las condiciones crediticias sin embargo, persisten algunas inquietudes sobre el déficit de transparencia esencialmente en lo referente a la tasa de interés al momento de obtener un crédito, además, se identificó que los criterios financieros priorizan aprobar los créditos de acuerdo a la capacidad de pago y el análisis sectorial por cada usuario. En conclusión, la línea de crédito contribuye a mantener un proceso rentable de manera aceptable, esencialmente en el área de microcrédito pese a las complicaciones posteriores a la pandemia.		
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (Web):		
ADJUNTO PDF:	SI ☒	NO ☐
CONTACTO CON AUTOR/ES: Freire Patiño Holguer Moisés	Teléfono: +593 98 501 9174	E-mail: hfreirep@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Mgtr. Carlos Pérez Leyva(Decano) Teléfono: 04-2-596500 Ext. 249 E-mail: cperezl@ulvr.edu.ec Mgtr. Julissa Villanueva Barahona (Director de Carrera) Teléfono: 04-2-596-500 Ext. 226 E-mail: jvillanuevab@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE SIMILITUD



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

ANÁLISIS FINANCIERO DE LAS LÍNEAS DE
CRÉDITO DEL BANCO DEL PACÍFICO EN
EL PERIODO 2022-2023



Nombre del documento: ANÁLISIS FINANCIERO DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO DEL BANCO DEL PACÍFICO EN EL PERIODO 2022-2023.docx	Depositante: Mónica Leoro Llerena	Número de palabras: 14.063
ID del documento: 073b62f5a6cc127fa77fa66cc0b68eb9f9eecd9	Fecha de depósito: 18/8/2025	Número de caracteres: 90.594
Tamaño del documento original: 151,17kB	Tipo de carga: Interface	
	fecha de fin de análisis: 18/8/2025	

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuente con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	localhost La Corporación Financiera Nacional y su incidencia en el desarrollo de... http://localhost:8080/xmiu/streams/mvredug8344/3/Tesis final (Angel Mina).pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)



DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El estudiante egresado **Freire Patiño Holguer Moisés**, declara bajo juramento, que la autoría del presente Trabajo de Titulación, **Análisis financiero de las líneas de crédito del banco del Pacífico en el periodo 2022-2023**, corresponde totalmente a el suscrito y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor



Freire Patiño Holguer Moises

Ci: 0953895778

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DOCENTE TUTOR

En mi calidad de docente Tutora del Trabajo de Titulación **Análisis financiero de las líneas de crédito del Banco del Pacífico en el periodo 2022-2023**, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Trabajo de Titulación, titulado: **Análisis financiero de las líneas de crédito del Banco del Pacífico en el periodo 2022-2023**, presentado por el estudiante **Freire Patiño Holguer Moises** como requisito previo, para optar al Título de **ECONOMISTA**, encontrándose apto para su sustentación.

Mgtr. Mónica Jackeline Leoro Llerena

C.I: 0917054330

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, deseo expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a mi padre, a quien le debo no sólo la posibilidad de haber cursado mi formación universitaria, sino también el ejemplo de esfuerzo, responsabilidad y dedicación que me ha guiado a lo largo de mi vida. Su apoyo constante, en los momentos de dificultad y de éxito, ha sido el pilar más firme en este camino. No existen palabras suficientes para expresar toda mi gratitud: este logro es también suyo.

A mi hermana, gracias por estar siempre presente, por su compañía incondicional, sus palabras de aliento y por ser un soporte emocional en los momentos en que más lo necesité.

A Génesis, mi enamorada, por su amor, comprensión y paciencia. Su apoyo ha sido clave para mantenerme enfocado y motivado. Gracias por acompañarme, por confiar en mí y por ayudarme a creer en mí mismo cuando más lo necesitaba.

Extiendo también mi agradecimiento a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron a que este trabajo sea posible: amigos, docentes, y demás familiares que dejaron huella en este proceso. Cada uno de ustedes ha sido parte esencial de este logro.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a mis padres, cuyo apoyo incondicional, valores y esfuerzo constante han sido fundamentales en cada etapa de mi vida académica.

También expreso mi gratitud a mi hermana, por su compañía, aliento y ejemplo, que han sido fuente de motivación durante este proceso.

Mi reconocimiento especial a mi enamorada, por su comprensión, paciencia y por estar presente en los momentos más exigentes, brindándome ánimo y estabilidad emocional.

Finalmente, agradezco profundamente a mis profesores, quienes, con su orientación, exigencia académica y vocación docente, me guiaron y enriquecieron intelectualmente en el desarrollo de esta tesis.

A todos, mi respeto y gratitud sinceros.

RESUMEN

El actual estudio investigativo estableció como objetivo; realizar un análisis financiero de las líneas de crédito del Banco del Pacífico en Guayaquil durante el período 2022-2023. Además, el problema de enfatizó en cómo han impactado las condiciones y características de las líneas de crédito del Banco del Pacífico en el período 2022-2023 en la rentabilidad de la entidad y en el acceso al crédito para los consumidores y las empresas en Guayaquil. La metodología situada en este estudio se trata un enfoque mixto con un alcance descriptivo, documental y exploratorio, donde se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta e instrumento aplicando un banco de preguntas a 63 clientes de créditos activos y otro cuestionario para entrevista a 3 jefes de área relacionados con crédito y microcrédito, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia para abarcar la totalidad de la población objetivo del estudio. Los resultados determinaron que a pesar de la gran parte de los usuarios reconocen haber recibido información pertinente sobre las condiciones crediticias a aún persisten inquietudes sobre el déficit de transparencia esencialmente en lo referente a la tasa de interés al momento de obtener un crédito, además, se identificó que los criterios financieros priorizan aprobar los créditos de acuerdo a la capacidad de pago y el análisis sectorial por cada usuario. En conclusión, las líneas de crédito contribuyeron a mantener un proceso rentable, esencialmente en el área de microcrédito pese a las complicaciones posteriores a la pandemia.

Palabras claves: Crédito, Financiación, Rentabilidad, Instituciones Financieras.

ABSTRACT

The current research study established as its objective; to carry out a financial analysis of Banco del Pacífico's credit lines in Guayaquil during the period 2022-2023. In addition, the problem emphasized how the conditions and characteristics of Banco del Pacífico's credit lines in the period 2022-2023 have impacted the entity's profitability and access to credit for consumers and companies in Guayaquil. The methodology located in this study deals with a mixed approach with a descriptive, documentary and exploratory scope, where the data collection technique used was the survey and instrument applying a bank of questions to 63 active credit clients and another questionnaire to interview 3 area heads related to credit and microcredit, a non-probabilistic convenience sampling was used to cover the entire target population of the study. The results determined that despite the fact that most users acknowledge having received relevant information about credit terms, concerns persist about the lack of transparency, especially regarding the interest rate when obtaining a loan. Furthermore, it was identified that financial criteria prioritize approving loans based on each user's repayment capacity and sector analysis. In conclusion, the credit lines contributed to maintaining a profitable process, especially in the microcredit sector, despite the complications following the pandemic.

Keywords: Credit, Microfinance, Finance, Profitability, Delinquency.

INDICE GENERAL

CERTIFICADO DE SIMILITUD	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES	IV
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DOCENTE TUTOR	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INDICE DE GRÁFICOS	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
ENFOQUE DE LA PROPUESTA.....	2
1.1 Tema:	2
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.3 Formulación del problema	7
1.4 Objetivo General	7
1.5 Objetivos Específicos	7
1.6 Línea de investigación.....	7
CAPÍTULO II	8
MARCO REFERENCIAL.....	8
2.1 Marco Teórico.....	8
2.1.1 Antecedentes.....	8
2.1.2 Teorías.....	12
2.1.3 Bases teóricas.....	16
2.2 Marco Legal	28
CAPÍTULO III	34
MARCO METODOLÓGICO	34
3.1 Enfoque de la investigación	34
3.2 Alcance de la investigación	34
3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos.....	35
3.4 Población y muestra	37
CAPÍTULO IV	39
INFORME DE RESULTADOS	39

4.1 Presentación y análisis de resultados	39
4.1.1. Estructura y condiciones de las líneas de crédito del Banco del Pacífico	39
4.1.2 Rentabilidad de las líneas de crédito del Banco del Pacífico	41
4.1.3. Análisis de la percepción de los beneficiarios de las líneas de crédito otorgadas por la institución.	45
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS	69

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estructura y condiciones de las líneas de crédito del Banco del Pacífico ...	39
Tabla 2 Morosidad de líneas de crédito - Banco del Pacífico	41
Tabla 3 Rentabilidad de las líneas de crédito del Banco Pacífico	41
Tabla 4 Análisis de los Estados Financieros del Banco del Pacífico	42
Tabla 5 Comparación resumida de indicadores financieros de los principales bancos del Ecuador (2023).....	43
Tabla 6 Información clara de condiciones de crédito	46
Tabla 7 Mejora de situación financiera en el crédito otorgado	47
Tabla 8 Tasa de interés justa	48
Tabla 9 Aprobación y desembolso del crédito eficiente	49
Tabla 10 Pagos mensuales adecuados	50
Tabla 11 Pagos a fechas acordadas sin mayores inconvenientes	51
Tabla 12 Beneficios económicos del crédito recibido.....	52
Tabla 13 Información sobre el crédito (vencimiento o estado de cuenta)	53
Tabla 14 Alternativas de pagos ofrecidas por el banco.....	54
Tabla 15 Atención por parte del personal del banco	55
Tabla 16 Entrevistas realizadas a jefes de área de crédito y microcrédito.....	56

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Información clara de condiciones de crédito	46
Gráfico 2 Mejora de situación financiera en el crédito otorgado.....	47
Gráfico 3 Tasa de interés justa	48
Gráfico 4 Aprobación y desembolso del crédito eficiente	49
Gráfico 5 Pagos mensuales adecuados.....	50
Gráfico 6 Pagos a fechas acordadas sin mayores inconvenientes	51
Gráfico 7 Beneficios económicos del crédito recibido	52
Gráfico 8 Información sobre el crédito (vencimiento o estado de cuenta).....	53
Gráfico 9 Alternativas de pagos ofrecidas por el banco	54
Gráfico 10 Atención por parte del personal del banco.....	55

INTRODUCCIÓN

El actual trabajo de titulación se centra en el análisis financiero de las líneas de crédito otorgadas por el banco del Pacífico durante los años 2022 y 2023 con el propósito de identificar el impacto en la rentabilidad, morosidad y sostenibilidad institucional. En cuanto a la economía ecuatoriana el sistema bancario tiene un rol importante en la dinamización del mercado y la inclusión financiera, además, de las condiciones macroeconómicas, la conducta de los créditos y la gestión de riesgos que genera una incidencia directa en eficiencia y viabilidad de las organizaciones como el caso del banco del Pacífico.

En el presente estudio se pretende determinar que existen variaciones significativas en cuanto a los indicadores financieros claves como la cartera vencida, condiciones de tratamiento de crédito y rentabilidad sobre el patrimonio, esencialmente, en una época de recuperación luego de pandemia en la que se ha tenido un ajuste regulatorio y operativo, además el análisis se desarrolla en un medio real con base en fuentes oficiales donde se reportan los estados bancarios y las informaciones estadísticas que permiten comprender la evolución del crédito y los retos que atraviesan las instituciones.

En el desarrollo de esta investigación se presenta en el capítulo I el enfoque de la propuesta, así como la contextualización del problema, los objetivos y la justificación. En el capítulo II se hace énfasis en el marco referencial donde determinaron los antecedentes, base teóricas y legales, además de sustentar el análisis del estudio. En el capítulo III se ubica la metodología aplicada teniendo tipo de investigación, técnicas e instrumentos. En el capítulo IV se evidencian los resultados basados en el análisis financiero de las líneas de crédito y el estudio de la percepción de los beneficiarios de créditos del banco del pacífico lo que permitió establecer las conclusiones y recomendaciones pertinentes sobre el aporte en la gestión crediticia de forma sostenible y eficiente.

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA PROPUESTA

1.1 Tema:

Análisis financiero de las líneas de crédito del Banco del Pacífico en el periodo 2022-2023.

1.2 Planteamiento del problema

En los últimos años la economía ha sufrido variaciones considerables provocadas por elementos como la pandemia, el incremento de las tasas de interés en diversas economías, y las tensiones en el comercio global; éstos factores han influido en el funcionamiento de los mercados financieros, creando dudas y alterando las decisiones de inversión y crédito en diferentes regiones del mundo, las instituciones bancarias, tales como los bancos a nivel regional e internacional, han tenido que ajustar sus tácticas para preservar su estabilidad económica, lo que implica la revisión continua de sus líneas de crédito y la mejora de su gama de productos financieros (Nava, 2019).

El acceso a préstamos ha sido un asunto crucial en la recuperación económica mundial, centrado en cómo las líneas de crédito pueden ser utilizadas por las compañías y los consumidores para superar las crisis financieras, en numerosas situaciones los bancos han tenido que modificar sus políticas de crédito a causa de las fluctuaciones del mercado mundial, tales como la inflación y la disminución de la confianza en los mercados, las entidades financieras tienen la obligación de evaluar de manera regular sus productos, incluyendo las líneas de crédito, para garantizar que se ajusten a las exigencias del mercado y las expectativas de los consumidores en periodos de inestabilidad económica (Sarmiento & Molina, 2023).

A nivel nacional, Ecuador ha lidiado con desafíos económicos a causa de la disminución de los precios del petróleo, las limitaciones causadas por la pandemia y los conflictos internos que han impactado tanto en el mercado de trabajo como en la capacidad de compra de los ciudadanos, las líneas de crédito desempeñan un rol crucial en el respaldo a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), que resultan

esenciales para la recuperación económica de la nación, la obtención de crédito ha sido uno de los instrumentos más esenciales para que las familias de Ecuador puedan preservar su estabilidad económica ante los efectos generados por la inflación (Zavala, 2023).

El sector bancario de Ecuador ha evidenciado una habilidad resistente para ajustarse a estas circunstancias fluctuantes, mediante una digitalización más intensiva y la elaboración de productos financieros más asequibles, las instituciones bancarias, como el Banco del Pacífico, se topan con retos vinculados al riesgo crediticio y la exigencia de asegurar la rentabilidad a largo plazo, es vital llevar a cabo un estudio exhaustivo de las líneas de crédito que proporciona el banco, valorando su rendimiento durante el periodo 2022-2023, con el fin de establecer su eficacia y aporte a la estabilidad financiera de los clientes y de la entidad bancaria (Valarezo, 2023).

En el ámbito local, en Guayaquil, una de las urbes más importantes de Ecuador, la economía ha sufrido impactos de los retos a escala nacional, pero también de elementos particulares como el comportamiento del comercio, la industria y los servicios, Guayaquil ha sido un núcleo económico esencial para la nación, y entidades financieras como el Banco del Pacífico desempeñan un rol vital en la entrega de crédito a empresas y consumidores, las sucursales locales del Banco del Pacífico están ajustando sus servicios financieros a las necesidades de los clientes, quienes buscan respuestas ágiles y asequibles ante las variaciones económicas (Ordóñez et al., 2020).

En la presente investigación se evidenciará que el estudio de las líneas crediticias del Banco del Pacífico en Guayaquil debe tener en cuenta cómo las filiales locales han modificado sus tácticas para satisfacer las demandas de un mercado en constante cambio, en el que las pequeñas y medianas empresas se apoyan en el acceso al crédito para su operación, resultando crucial valorar si las condiciones proporcionadas por el banco durante este lapso han sido apropiadas y sostenibles, esto conlleva el análisis de las tasas de interés, los tiempos de pago y otros elementos que afectan la accesibilidad y la rentabilidad de los créditos para los habitantes de Guayaquil.

El Banco del Pacífico es una institución bancaria que fue fundada en 1972 en Guayaquil basada en una visión innovadora con una propuesta que se orienta a la utilización de tecnología mediante los servicios financieros, desde su inicio se consolidó como una de las principales instituciones financieras en el Ecuador destacándose así por tener la primera red de cajeros automáticos y una constante incorporación de tecnologías digitales con más de 50 años de experiencia, el banco tiene un rol importante en el financiamiento del área comercial de personales y productivas (Grupo Banco del Pacífico, 2025).

A lo largo de su trayectoria el banco ha atravesado diferentes transformaciones en las cuales se encuentran una intervención gubernamental posterior a la crisis suscitadas en los últimos años, actualmente se encuentra bajo administración del gobierno debido a que la Corporación Financiera Nacional, entidad financiera pública adquirió las acciones del banco durante el año 2012, esta entidad mantiene una extensa cobertura nacional teniendo en cuenta las principales sucursales en las ciudades como Quito, Guayaquil, Cuenca, así como en otras regiones importantes en el país, la oferta incluye diferentes productos como: el crédito de consumo, microcréditos, hipotecas y financiamiento de empresas, a pesar de esta relación y del dominio que tiene el accionar público el banco mantiene su naturaleza jurídica basada como una entidad financiera privada que se encuentra constituida como una sociedad anónima de derecho privado acorde al contexto legal establecido esta dualidad permite que el Banco del Pacífico funcione mediante estándares regulatorios en el área privada a pesar de que la propiedad de sus acciones se encuentran en manos de instituciones públicas. (Acosta, 2022).

Entre los aspectos relevantes de las líneas de créditos otorgadas por el banco durante el período 2022 y 2023, es fundamental indicar que se ha seleccionado este periodo debido a que en el mismo se ha podido experimentar la recuperación económica del banco y el flujo de adquisición de créditos, además de tratarse de un contexto posteriores a la pandemia, marcado por una reactivación económica en diferentes áreas y el requerimiento necesario de un financiamiento es esencial para las microempresas y los comerciantes, en base a las características que se han evidenciado dentro del sector se determina que las tasas de interés son moderadamente altas a pesar de que marcan lo permitido por las normas del Banco

Central y no siempre resulta accesible para diferentes sectores que tienen una baja capacidad de endeudamiento, así mismo la flexibilidad parcial en cuanto a las condiciones de pago con periodos adaptado en ciertos productos que no específicamente se encuentran ajustadas a la realidad de cada usuario, la limitación de la comunicación proactiva con los usuarios en base al vencimiento y renegociaciones genera diferentes complicaciones en cuanto al cumplimiento de pago y el aumento potencial de estar en mora (Valarezo, 2023).

Otro de los aspectos más relevantes fue el déficit de estrategias claras de acompañamiento al usuario posterior al otorgamiento del crédito, varios de los clientes reportaron recibir poca información de acuerdo al vencimiento y estado de cuenta dado a que varios usuarios no tienen acceso a tecnologías actualizadas, este tipo de conexión entre el banco y el usuario aumenta el riesgo de morosidad esencialmente en áreas con ingresos inestables y variables, así mismo, es importante que se hayan identificado los inconvenientes en cuanto a los criterios de evaluación del crédito que se mantuvieron tradicionalmente, dificultando así la accesibilidad a crédito por parte de los empleados informales y microempresarios que no cuenta con una historia de financiamiento consolidado (Valarezo, 2023).

En cuanto al seguimiento posterior al desembolso de crédito el banco debe establecer un método de acompañamiento educativo y técnico, el cual se encuentra orientado a optimizar las capacidades de gestionamiento financiero del usuario, la existencia de asesoría personalizada, los canales de comunicación y los recordatorios de pago de manera automatizada permite que sea más accesible para tener una gran diferencia en cuanto al cumplimiento y prevención de pago entre el usuario y el banco, de esta misma forma, es necesario desarrollar diferentes productos y políticas de inclusión financiera que puedan beneficiar a las personas con bajos ingresos o que laboran en actividades informales que son los que mayormente atraviesan este tipo de problemas para poder acceder a un microcrédito de manera formal (Ordoñez et al., 2021).

En la práctica el Banco del Pacífico ha avanzado en varios de los aspectos importantes de forma limitada, este tipo de condiciones actuales refleja un enfoque conservador con criterios que responden de manera parcial a las necesidades de la

diversidad del mercado en Guayaquil esto genera una percepción cambiante en los usuarios que valoran la accesibilidad al crédito, pero, critican diferentes aspectos como la escasa flexibilidad, tasas de interés elevadas y la limitación de atención al usuario. Esto evidencia la necesidad de modernizar los procesos para adaptarse a un mercado más dinámico, una estrategia más centrada en el cliente podría mejorar significativamente la competitividad de la institución.

Del análisis realizado al servicio otorgado por el banco del Pacífico existen varios puntos relevantes en un escenario ideal como en el caso del tipo de tasa de interés que se debería ajustar al perfil de riesgo del usuario, además de que es importante tener en cuenta los procesos de aprobación que en varios casos son burocráticos y lentos, los cuales deberían reemplazarse por un esquema automatizado (actualización de plataforma).

Además, el acompañamiento posterior al crédito es mínimo cuando en realidad debe ser un seguimiento de forma activa para poder prevenir la morosidad en el usuario, la falta de alternativas ante dificultades de pago genera que para varios de los usuarios en situaciones de incumplimiento el banco deba contar con planes de financiamiento de manera accesible, la implementación de herramientas digitales modernas permitiría optimizar la experiencia del cliente, un modelo de atención más ágil y personalizado podría reducir significativamente la insatisfacción, esto contribuiría a fortalecer la imagen institucional y la confianza de los usuarios en el sistema bancario.

La exclusión de áreas informales revela una debilidad en cuanto a la inclusión financiera lo cual debe corregirse con productos adecuados para este tipo de segmento, la comunicación con el cliente debe ser de forma directa educativa y accesible para poder fomentar una cultura financiera de manera responsable. Además, es necesario implementar programas de capacitación que fortalezcan el conocimiento financiero en comunidades vulnerables, la innovación tecnológica también puede ser una herramienta clave para acercar los servicios de manera práctica y sencilla, la inclusión de estos sectores permitirá dinamizar la economía local y fortalecer la confianza en el sistema financiero.

Este análisis no pretende desestimar los logros que ha alcanzado el banco del Pacífico, sino, poner en evidencia aquellos aspectos susceptibles de mejora para que los servicios y productos que ofrece esta institución se encuentren alineados de forma estrecha con los requerimientos reales de la población de Guayaquil, una de las ciudades mayormente comerciales y con alta dependencia de crédito para solventar sus necesidades de financiamiento empresarial y familiar.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo han influido las condiciones y características de las líneas de crédito del Banco del Pacífico en el período 2022-2023 en la rentabilidad de la entidad y en el acceso al crédito para los consumidores y las empresas en Guayaquil?

1.4 Objetivo General

- Realizar un análisis financiero de las líneas de crédito del Banco del Pacífico durante el período 2022-2023.

1.5 Objetivos Específicos

- Desarrollar los fundamentos teóricos que sirvan de base para la investigación
- Analizar la estructura y condiciones de las líneas de crédito ofrecidas en el periodo analizado.
- Evaluar la rentabilidad de las líneas de crédito del Banco del Pacífico en los años 2022-2023.
- Analizar la percepción de los beneficiarios de créditos otorgados por una sucursal del Banco Pacífico en relación con las condiciones y características de los créditos obtenidos.

1.6 Línea de investigación

- Línea de investigación institucional “Sociedad civil, derechos humanos y gestión de la comunicación”.
- Línea de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho “Sostenibilidad económico-productiva y desarrollo de economías locales.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Antecedentes

A continuación, se presenta la exploración bibliográfica de estudios que se relacionan con la investigación:

A nivel internacional, en un estudio realizado en Ciudad de México por parte de Moreno et al. (2022), se examina la limitada utilización de indicadores clave de desempeño financiero en las Mipymes latinoamericanas y su impacto en la competitividad. El objetivo de este estudio se basó en analizar el grado de utilización de los criterios financieros y no financiero en pequeñas empresas de Colombia en México, de tal manera se consideraron a 74 microempresarios en ambos países durante el periodo 2018 y 2020 donde se aplicó la prueba no paramétrica basada en contrastar las diferencias que existe. Los resultados revelaron que los emprendedores mexicanos realizan pocos estudios técnicos, financieros o de mercado, dedicando más tiempo a trámites como licencias sanitarias y seguros sociales. Además, tanto en México como en Colombia, el conocimiento sobre tasas de interés y rendimiento de acciones fue similar. En cuanto a los temas de financiación en diferentes países se recurrieron a diferentes fondos internos en Colombia se aprobaron diferentes créditos con un interés bajo, por lo cual se consideró a la financiación como un obstáculo de forma significativa este análisis es importante para poder comprender la escasa utilización de los indicadores financieros en estas microempresas en ciudades de Puebla y Bogotá.

Este estudio efectuado en la ciudad de La Habana Cuba donde se determinó la importancia de poder ejecutar la evolución de las complicaciones de liquidez bancaria para poder prevenir los efectos de situaciones adversas y tomar decisiones oportunas que puedan estabilizar el sistema financiero de la institución, este estudio es importante porque permite medir la eficiencia, la efectividad y la eficacia en distintas áreas y los procesos que se ejecutan de esta manera permiten identificar los desacuerdos entre los activos y pasivos que logran generar una afectación en el

cumplimiento de los propósitos de la organización. La investigación comienza con la identificación de los aspectos conceptuales clave relacionados con la temática, seguida de los resultados obtenidos mediante los indicadores diseñados y el cálculo de los mismos. Además, se propone una metodología específica para llevar a cabo el análisis del riesgo de liquidez, que permitirá a las entidades financieras gestionar mejor sus recursos y mitigar riesgos asociados, garantizando así un desempeño más efectivo en el cumplimiento de sus metas a largo plazo (Duany, 2021).

En la investigación realizada por Wilches (2023) en Bogotá, Colombia, el objetivo del estudio es analizar la relación entre la seguridad económica, el acceso al crédito y su impacto en la mejora de la calidad de vida y el desarrollo económico sostenible en Colombia, con un enfoque particular en las dificultades derivadas de las características socioeconómicas y la distribución demográfica del país. La metodología utilizada fue cualitativa, basada en el análisis de políticas públicas y entrevistas con expertos en economía, seguridad y finanzas, además de revisar estudios previos sobre inclusión financiera en naciones en desarrollo. Los resultados indican que, a pesar de la estrecha relación entre seguridad económica y acceso al crédito, las barreras sociales y económicas limitan el acceso de muchas comunidades, especialmente en zonas rurales y marginadas, a servicios financieros adecuados. Se concluye que es crucial que los Gobiernos y organizaciones implementen políticas públicas eficaces que promuevan la inclusión financiera, la equidad y la seguridad económica, con el fin de mejorar la seguridad humana y el bienestar de las comunidades, contribuyendo al desarrollo económico y social.

En esta investigación efectuada por Lozano (2020) en Colombia se consideró como objetivo analizar la inclusión financiera basada en la eficiencia de las entidades financieras en el uso de una metodología de análisis circundante de datos. La metodología que se aplicó en este estudio cuantitativo se sitúa en el análisis de los resultados obtenidos en las instituciones financieras en los últimos periodos. Los resultados determinan que existe un mejoramiento de la eficiencia en las instituciones evaluadas evidenciando así la reducción de las entidades con un alto índice de eficiencia y aumentando los bajos índices. En conclusión, es importante optimizar la eficiencia operativa de las instituciones para mejorar la inclusión financiera y asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles en cada zona.

El estudio desarrollado por Morán et al. (2021) se basa en analizar el impacto de las líneas de crédito evidenciadas por la comprensión financiera nacional a las microempresas en la ciudad de Guayaquil en el transcurso del año 2011 hasta el 2015. El objetivo fue evaluar su incidencia en el crecimiento económico de la ciudad, con especial énfasis en el sector comercial, que es el más representativo. Se encontró que las MiPymes aportaron el 40% de los ingresos en los sectores analizados y que los créditos contribuyeron significativamente al desarrollo del empleo tanto a nivel provincial como nacional. Se ha logrado identificar las dificultades de la accesibilidad de estos créditos los cuales afectan esencialmente a las microempresas a pesar de estos problemas los créditos generaron un impacto positivo destacando así en el área del comercio siendo los más beneficiados. En conclusión, las líneas de crédito han sido importantes para el desarrollo económico, pero es importante optimizar la accesibilidad.

Según Paltan (2024) en un estudio realizado en Guayaquil, desde la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, se determinó que actualmente las cooperativas de ahorro y crédito tienen un rol importante en cuanto a la variación de los beneficios para los socios como el interés bajo y servicio personalizado, de esta manera se promueve el bienestar económico y el desarrollo; mediante lo analizado se evidencia que dentro de esta cooperativa de crédito Los Andes, los clientes pueden ser beneficiados con la obtención de un crédito, lo cual es muy ventajoso por parte de la institución, además se ha constatado que existe una buena liquidez dentro del área de crédito otorgando préstamos para diferentes clientes y sus socios, esto permite que exista una mayor flexibilidad para los usuarios al momento de sus pagos lo que ha logrado identificar que la cooperativa tiene diferentes indicadores financieros como la rentabilidad y cobertura de provisión en cuanto a diferentes áreas de crédito, es importante evaluar el proceso de cartera para asegurar la sostenibilidad a un largo plazo.

En un estudio desarrollado en Cuenca, Ecuador, por parte de León y Murillo (2021), se analiza la vulnerabilidad de los indicadores financieros de las cooperativas de ahorro y crédito durante la pandemia, con el objetivo de identificar los riesgos que podrían afectar tanto a las cooperativas como a sus asociados. El estudio es de tipo

descriptivo, con un diseño no experimental, basado en una evaluación de diferentes indicadores de las finanzas permitiendo así poder identificar las complicaciones vinculadas al crédito como: la liquidez, el mercado y la operatividad. Los resultados determinaron que la pandemia aumentó la exposición a estas complicaciones generando así una afectación a la estabilidad financiera de las organizaciones a partir de estos resultados se determinaron que las estrategias se deben situar en el conocimiento de la experiencia con el propósito de poder reducir las complicaciones. En conclusión, una gestión pertinente de los indicadores financieros y la aplicación de medidas preventivas son esenciales para mejorar la resiliencia de las cooperativas en estos tiempos complicados en cuanto a la economía.

En una investigación desarrollada en Loja, Ecuador, por parte de Puchaicela et al. (2023) este estudio examina la incidencia del comportamiento de la cartera de crédito sobre la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs) del segmento 2 en la ciudad de Loja, utilizando indicadores financieros. La metodología se basa en un enfoque mixto que permite analizar la información de la COACs mediante un análisis y aplicando diferentes indicadores basados en la rentabilidad y liquidez de un sistema PERLAS. Los resultados determinaron la vinculación inversa de forma significativa que existe entre la cartera de crédito y la liquidez, es decir, que el monto de la cartera aumenta en base a la liquidez la cual tiene que reducir, este resultado determina que se mantiene un buen nivel de acuerdo a la colocación de los créditos existiendo así un desafío basado en la liquidez lo que podría poner en riesgo el sistema financiero. En conclusión, es importante aplicar diferentes estrategias que puedan equilibrar el desarrollo del crédito en base a la gestión pertinente a la liquidez.

En otro estudio realizado en Ibarra Ecuador por Arias et al. (2021) se determinó que la situación de la pandemia afectó de manera profunda la producción, las finanzas y la economía, en este contexto el objetivo de esta investigación fue analizar como los clientes se encuentran accediendo a los diferentes créditos y si las normas y políticas aplicadas siguen los principios basados en la protección del usuario. La metodología aplicada en este estudio se basó en la recolección de los datos mediante los clientes. Los resultados determinaron que la gran parte de estas instituciones se encuentran aplicando de forma correcta la protección al usuario, esencialmente en la aplicación de políticas para reducir el sobre endeudamiento, sin

embargo, se ha podido identificar requerimientos en torno a mejorar la educación financiera en jóvenes para optimizar la socialización de la norma para poder asegurar que los usuarios comprendan la responsabilidad y el derecho que tienen dentro del sistema financiero.

En una investigación desarrollada por Guamán (2022), el análisis del sector financiero es fundamental para la economía de las personas, dado que la confianza en las entidades financieras afecta directamente su funcionamiento. En esta investigación, se aplicaron el análisis CAMEL, el Análisis de Componentes Principales y el análisis exploratorio de datos a las cinco principales Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, con el objetivo de estudiar su salud empresarial. Los resultados obtenidos muestran una gestión adecuada por parte de las instituciones financieras, a pesar del fuerte impacto que tuvo la crisis sanitaria en el año 2020. El análisis reveló que, a pesar de los desafíos presentados por la pandemia, las cooperativas pudieron mantener una estabilidad financiera y seguir operando eficientemente, lo que refleja una sólida capacidad de gestión en tiempos de crisis.

2.1.2 Teorías

Teoría monetarista de Friedman

La teoría monetarista diseñada por Milton Friedman sostiene que la cantidad de dinero que circula es la determinante principal de las actividades económicas y de la inflación, desde este punto de vista el análisis financiero de la línea de crédito del banco se ve influenciada por la disponibilidad de liquidez, las tasas de interés se encuentran fijadas por un mercado y por políticas monetarias aplicadas desde el Banco Central, esta teoría sugiere que la accesibilidad y la conducta de los créditos dependen mayormente de la forma que se regula la oferta monetaria lo cual afecta de manera directa en la demanda de los préstamos y el impacto en la economía nacional (Argandoña, 2020).

La teoría monetarista sostiene que las variaciones de la oferta monetaria poseen efectos en forma significativa en contra de las variables macroeconómicas como: el producto interno bruto, la inflación y el empleo, además se argumenta que este control riguroso en cuanto al sistema monetario es importante para mantener la

estabilidad gubernamental y económica en un intento de realizar intervenciones políticas fiscales y solo generaban distorsiones en cuanto a los tiempos, desde este enfoque el mercado posee la capacidad de poder regularse siempre que haya una política monetaria predecible y que no sea intervencionista (Friedman & Schwartz, 2021).

Desde una perspectiva práctica, este tipo de teoría monetarista implica diferentes instituciones financieras como las cooperativas y los bancos donde se ajustan a las líneas de crédito en relación con el comportamiento de la liquidez de forma disponible cuando el Banco Central realiza una restricción sobre la oferta monetaria se aumenta el costo del dinero lo que conlleva a aumentar las tasas de interés, por lo cual, se disminuye la demanda de crédito; por el contrario, una política monetaria expansiva incentiva la accesibilidad a los préstamos estimulando así el consumo y la inversión, de esta manera también se dinamiza la economía y este tipo de relación que posee entre la actividad económica el dinero y el crédito es fundamental para entender las decisiones financieras en un método bancario (Mishkin, 2021).

Teoría de actividad empresarial de Schumpeter

La teoría de la actividad empresarial de Joseph Schumpeter el cual concibe al empresario como un agente importante para el desarrollo económico basado en la innovación y la utilización eficaz de crédito las cuales actúan como un motor de impulso para las actividades empresariales de esta manera se permite que la movilización de los recursos hacia otros proyectos sean un factor relevante y fundamental, además indican que la innovación no solamente se va sin implicar diferentes productos nuevos sino que también optimiza los procesos como la reorganización de nuevos mercados industriales, este tipo de figura del empresario innovador rompe con el equilibrio de forma económica para generar ciclos de desarrollo mediante una destrucción creativa (Callegari & Nybakk, 2022).

El uso del crédito en esta teoría tiene un rol fundamental debido a que permite a los empresarios que puedan acceder a los recursos, de otra manera, no podrían ejercer el sistema bancario al poder facilitar, este tipo de recurso tiene una actuación

en base a la innovación y ejecución de diferentes ideas, el crédito no solamente se va a hacer un instrumento financiero sino en una fuerza transformadora que puede viabilizar la variación estructural dentro de una economía donde se considera que el crédito canalizado hacia diferentes ideas innovadoras posee un potencial multiplicador en base a la competitividad y productividad de un país (Callegari & Nybakk, 2022).

La teoría enfatiza que el desarrollo económico sostenido no logra defender únicamente la acumulación de políticas y de capital, sino, de una capacidad empresarial para mejorar la transformación en los sectores productivos, por lo cual, la innovación empresarial se torna en un núcleo dinámico, económico y moderno, esta perspectiva resulta importante en cuanto al análisis de los créditos bancarios, por lo cual, la distribución estratégica mejora y debilita la creación de un entorno dentro del valor en el mercado en consecuencia los bancos poseen un rol activo en cuanto a la identificación que se brinda a los emprendimientos con un potencial desarrollado (Audretsch, 2021).

Teoría del razonamiento situada por Stiglitz y Weiss

En base a la teoría de razonamiento del crédito situada por Stiglitz & Weiss en (1981) donde se postula que los bancos atraviesen diferentes problemas de retenciones que se acoplan a las tasas de interés de los créditos debido a estas complicaciones de selección adversa y complicaciones de riesgo moral en esta situación las líneas de crédito en esta teoría detallan cómo los bancos proceden en situaciones para el control de la accesibilidad a crédito donde se determina una elevada demanda. Este enfoque se basa en mantener el detalle de complicaciones y rentabilidad donde se evita conceder las líneas de créditos a las personas con alta probabilidad de pagos impuntuales (Rodríguez & Venegas, 2012).

Se segmenta que los bancos no se acoplan a las tasas de interés altas para poder equilibrar la demanda y en la oferta porque las tasas más altas logran atraer menos créditos y son más riesgosos, durante el mismo tiempo se logra desincentivar el buen comportamiento de los deudores teniendo mayormente riesgo moral, este tipo de situación conlleva a las instituciones a racionar los créditos lo que conlleva en

lograr varios préstamos y los cuales están dispuestos por tasas más altas, por lo cual, se privilegia a la calidad sobre la cantidad de los cuales se encuentran con accesibilidad de financiamiento esto influye de forma directa en la decisiones de inversión dentro del área productiva del banco (Banco de la República de Colombia, 2021).

Este tipo de teoría evidencia que en el mercado crediticio no solamente se analiza el comportamiento de manera perfecta en cuanto a la competitividad sino que también se analiza la información corrida a los bancos a comprar diferentes mecanismos de monitoreo y evaluación, en cuanto a los temas económicos emergentes esto se convierte en una barrera para poder acceder al financiamiento de manera formal, esencialmente en pequeños empresarios que no tienen un historial crediticio de forma sólida en consecuencia el crédito bancario se torna en un instrumento limitado para diferentes segmentos dentro de la población lo que genera diferentes complicaciones estructurales en la economía. La ejecución de esta teoría permite analizar que ciertos conceptos de crédito no tienen una mayor fluidez de lo que necesita, sino que se presenta en menor riesgo de forma percibida por los bancos (Díaz & Parra, 2022).

Teoría de la gestión de crédito por Markowitz

La teoría de la gestión de crédito se sitúa en lo que indica Markowitz en 1952 donde se determina la relevancia de la diversificación en la complicación financiera situada en la línea de crédito esta teoría se sitúa en que los bancos deben estructurar los procesos de crédito de manera que se disminuya el impacto de complicaciones en el control de las finanzas para poder evaluar la conducta de los mercados y la relación que existen diferentes áreas económicas lo que sucede al gestionamiento del área de créditos de forma eficiente y segura (Zabala et al., 2019).

Este tipo de teoría se basa en la diversificación del riesgo lo cual es importante entender, las entidades financieras pueden reducir las pérdidas de forma estructural en su cartera en lugar de concentrar los préstamos en un solo sector o tipo de clientes, los bancos pueden distribuir los riesgos en diferentes acciones económicas lo que permite analizar un equilibrio en base a la crisis o incumplimiento, esta perspectiva

plantea una diversificación correcta donde se permiten afrontar diferentes variaciones en el mercado así mismo sostener la estabilidad financiera en tiempos de incertidumbre (Pérez & González, 2021).

La diversificación no solamente disminuye el riesgo de insolvencia, sino que también aprovecha las acciones en las áreas emergentes y pocas exploradas, de acuerdo con este tipo de teoría la política crediticia se sitúa en análisis cuantitativo segmentación y evaluaciones de complicaciones que pueden contribuir a la utilización más eficiente del capital. Esta lógica ha sido implementada en la banca moderna como un sustento para la toma de decisiones de manera estratégica en el área de crédito relacionada o los principios de teoría de cartera con la realidad del financiamiento de las empresas (Torres & Mendoza, 2022).

Luego de la revisión de las diferentes teorías se ha seleccionado a la teoría monetarista de Milton Friedman como la base de la presente investigación, esta teoría resalta el rol importante de la oferta monetaria como un motor de la economía donde se ha establecido una cantidad de dinero en circulación la cual es regulada por el Banco Central esto influye de forma directa en la variable tasa de interés y disponibilidad de crédito en cuanto al estudio de la gestión financiera del Banco del Pacífico, esencialmente lo vinculado con las líneas de crédito que se ven condicionadas por normas monetarias implementadas en el Ecuador cuyos aspectos responden a los propósitos de control inflacionario y de estabilidad macroeconómica, por lo cual, la teoría monetarista permite la comprensión de las decisiones de normas monetarias lo cual repercute en la estructura y comportamiento del sistema de crédito a nivel nacional.

2.1.3 Bases teóricas

Según Barreto (2020) el análisis financiero se sitúa en un instrumento relevante que permite la evaluación de los procesos económicos y permite a la organización alcanzar los propósitos. Este proceso se sitúa en un análisis detallado en un estado financiero que se basa en el balance general teniendo los resultados del flujo efectivo la liquidez y la eficiencia operativa, en el contexto bancario este tipo de análisis permite determinar el proceso de viabilidad donde se determinan las líneas de crédito

evaluando así la capacidad para que los usuarios tengan las obligaciones y reducir los riesgos por impagos.

“El análisis financiero cumple un rol importante durante la evaluación de la estabilidad y el desempeño de una institución bancaria, al basarse en la revisión de los procesos financieros como el flujo y balance general, este asunto permite medir a los indicadores como eficiencia operativa, liquidez y rentabilidad, en base a la institución bancaria se constituye un instrumento importante para determinar la viabilidad de los créditos y evaluando la capacidad de los clientes para cumplir los roles y disminuir los riesgos”.

Según Toala (2023) la significancia que brinda poder lograr un análisis de finanzas basado en la idoneidad para diagnosticar la agudeza y la totalidad del desempeño y la firmeza económica de esta manera se va a poder lograr realizar estrategias que permitirán brindar un análisis con indicadores para poder solventar la rentabilidad de los instrumentos que puede reflejarse en los balances financieros a su vez poder generalizar los hallazgos que podrán ser determinados para incorporar los recursos en una gestión de eficiencia. Este enfoque facilita la toma de decisiones estratégicas en escenarios complejos, además, permite identificar áreas de riesgo que requieren ajustes inmediatos, la correcta interpretación de los indicadores fortalece la sostenibilidad empresarial, finalmente, promueve una gestión proactiva orientada a resultados medibles y consistentes.

“Las observaciones financieras son indispensables para poder comprender la situación económica que puede atravesar una institución además de poder incluir estrategias que estén acorde a la rentabilidad que puede brindar el área financiera a su vez el sector bancario va a poder determinar la regularidad precisa de sus usuarios brindando estabilidad y preparándolo para que no existan riesgos en las finanzas”.

El análisis financiero se sitúa en la evaluación del desempeño económico de una entidad donde se indica los diferentes riesgos y las oportunidades importantes para la operación en situaciones complejas y relevantes, la volatilidad en el mercado el déficit de liquidez y el sobre endeudamiento, es importante indicar que en el análisis

se permite la oportunidad de mejorar los recursos diversificando así los ingresos que se identifican en diferentes zonas potenciales en el desarrollo en este contexto los bancos tienen la potestad de reducir las complicaciones relacionadas con la línea crediticia y mejorar las destrezas que optimizan la cartera de los usuarios, este tipo de análisis también fortalece la transparencia financiera dentro de las instituciones, asimismo, contribuye a proyectar escenarios que permiten anticipar posibles crisis económicas, la diversificación de ingresos se convierte en un mecanismo clave de sostenibilidad, en última instancia, impulsa la toma de decisiones basadas en evidencia y no en supuestos (Granda, 2021).

“El análisis financiero permite a las instituciones identificar las complicaciones que impactan de forma negativa en la estabilidad económica, así mismo establecen diferentes estrategias para optimizar el desempeño, este proceso se basa en un asunto importante donde se aborda las complicaciones vinculadas con la deficiencia en la liquidez y facilita la diversidad de ingresos y mejora la rentabilidad”.

Según Lazo (2021) las condiciones que se necesitan para decidir la administración en el desarrollo de las entidades que se puedan evidenciar entre sí los proyectos que van a poder reflejar la rentabilidad en el uso de los recursos que tienen bases con estrategias que incrementan la competitividad dentro del mercado relevante para los beneficiarios que tengan potenciales positivos para que puedan incluir el desarrollo innovador que le brindará fortaleza y dedicación al público. Este planteamiento fomenta la correcta asignación de recursos en proyectos sostenibles, además, impulsa una visión de crecimiento que prioriza la innovación y la eficiencia, la rentabilidad se convierte en un indicador clave para medir la efectividad de las estrategias, finalmente, promueve la generación de valor compartido entre la entidad y sus beneficiarios.

“Las organizaciones tienen la destreza de poder mejorar el rendimiento y la competencia donde se identifican así las impresiones de los beneficios teniendo en cuenta la eficiencia de los recursos y la adaptabilidad en el mercado estas oportunidades se optimizan de acuerdo al diseño para poder captar nuevos usuarios y optimizar los métodos de evaluación para un método

financiero de forma estable, esto permite fortalecer la posición de la entidad frente a un entorno competitivo, asimismo, asegura un crecimiento sostenible basado en la innovación y la planificación estratégica”.

El análisis es fundamental para poder evaluar la rentabilidad en las operaciones de las instituciones dado que permite valorar la eficiencia de cómo se generan los ingresos y cuáles serían los costos y los recursos mediante diferentes indicadores como la utilidad patrimonio y retorno de inversión se puede identificar la zona de optimización y tomar la mejor decisión en cuanto a los beneficios en el aspecto institucional bancaria la rentabilidad, en cuanto a las líneas y créditos e inversiones permiten las operaciones sostenibles y competitivas basadas en el desarrollo económico en base a la satisfacción de los clientes, asimismo, contribuye a mejorar la asignación de recursos hacia áreas prioritarias, la rentabilidad medida con precisión asegura un crecimiento constante en el tiempo, fortalece la confianza de los clientes y de los inversionistas en la institución (Segura, 2019).

“La rentabilidad en las acciones de una institución se sitúa en la empresa de poder generar ingresos por encima de los costos en el uso eficaz de los recursos en base a distintas métricas que logran identificar las estrategias para optimizar los beneficios, además, de permitir el desempeño financiero avanzado en las inversiones sostenibilidad de créditos, este concepto también se relaciona con la capacidad de la entidad para innovar en sus productos financieros, la eficiencia en la gestión de los recursos asegura una mayor competitividad en el mercado, de igual manera, impulsa la confianza de los clientes al percibir estabilidad y solidez en la institución.”.

Este proceso de sostenibilidad a largo plazo dependerá siempre de la capacidad para mantener un equilibrio basado entre la rentabilidad, responsabilidad y el gestionamiento de los riesgos, implicando así las destrezas financieras de una forma sólida, así como la diversificación basada en fuentes de ingresos, el fortalecimiento de las reservas y la evaluación de forma constante de la calidad de activos, así mismo se prioriza la forma de inclusión en cuanto a la normativa, basada en la implementación de las destrezas tecnológicas optimizando la experiencia del usuario, la innovación constante y la adaptación a cambios del mercado son

elementos clave para mantener la competitividad, se fomenta la capacitación continua del personal para mejorar la toma de decisiones estratégicas, la sostenibilidad se consolida mediante la medición periódica del impacto social y ambiental de las acciones implementadas (Arias & Ramos, 2019).

“La viabilidad de un banco se basa en la rentabilidad de acuerdo con la gestión de calidad y los compromisos sociales, esto requiere de una diversificación de los ingresos, los cuales se basan en el fortalecimiento y monitoreo constante, así mismo, en cuanto a la inclusión financiera y la utilización estratégica de las tecnologías son importante en la relevancia y competitividad, asimismo, la capacitación continua del personal permite una toma de decisiones más eficiente y alineada con los objetivos institucionales, la transparencia en la comunicación con los clientes y se refuerza la confianza y reputación del banco”.

Según Manjarrez et al. (2022) se sitúa en base al uso de instrumentos y métodos que se establecen mediante la evaluación económica de toda la institución bancaria, entre las cuales se logra destacar los estados financieros, el flujo de efectivo, el balance y el estado de los resultados, esto permite recopilar los datos en base a la liquidez y rentabilidad, mediante estos métodos el análisis se basa en el análisis horizontal y vertical que efectúan unas tendencias de las cuentas bancarias, así mismo se indican los índices de rentabilidad donde son métodos importantes para el aseguramiento y el cumplimiento de las instituciones.

“El estado financiero se basa en diferentes instrumentos y métodos y en la comprensión de una situación económica en una institución bancaria, estos estados financieros se sitúan en base al flujo de efectivo y el balance detallando así la información requerida para los métodos en cuanto a las tendencias que logren interpretar los datos identificando los riesgos para poder diseñar o planificar diferentes estrategias. La aplicación de estos análisis contribuye a fortalecer la estabilidad financiera y la competitividad de la institución, la información obtenida sirve de base para la planificación y evaluación de políticas internas que garanticen un crecimiento sostenible”.

Las líneas de crédito representan un recurso financiero que se encuentran por diferentes instituciones bancarias la cual permite a los clientes disponer de un monto pre aprobado según su requerimiento, de aquí se pueden clasificar en diferentes modalidades la cual es un crédito resolvente la que son utilizadas varias veces para poder tener un límite aprobado o crédito no resolvente, los cuales se agotan al ser utilizada la línea de crédito, tienen diferentes facilidad en cuanto a la liquidez inmediata ya sea en personas o en precio ajustado, así todo requerimiento necesario con el capital de trabajo los datos imprevistos o la inversión, además, en el ámbito financiero no solamente son instrumentos importantes para fomentar el desarrollo económico, sino que, también respalda el proceso sostenible de los negocios (Leyva et al., 2023).

“Las líneas de crédito son importantes soluciones basadas en la proporción de un acceso flexible hacia los fondos según lo requerido por los usuarios ya sea para las operaciones diarias o para otros proyectos diferentes estos logran ser reutilizable de acuerdo al uso correspondiente además son importantes para mantenerlo efectivo contribuyendo hacia el desarrollo empresarial y personal. Asimismo, su adecuada gestión permite optimizar los recursos financieros disponibles y reducir riesgos asociados a la morosidad, de igual forma, fomentan la confianza entre las entidades financieras y los clientes, fortaleciendo relaciones a largo plazo”.

En cuanto a los tipos de línea de crédito que se pueden evidenciar depende de los requerimientos del usuario y el propósito de los puntos los cuales se determinan como;

La línea de crédito personal la cual se le ha otorgado al individuo para poder cubrir un requerimiento personal como gasto imprevisto o emergente, en la línea de crédito resolvente este tipo de crédito permite retirar, pagar y devolver o retirar fondos dentro de un límite pre aprobado, es muy común en el uso de tarjeta de crédito y una línea personal de crédito. Por su parte la línea de crédito no resolvente ésta no permite que los fondos sean reutilizados una vez pagados es como un préstamo personal específico para proyectos los cuales se otorga un fondo propósito concreto, estas

modalidades de crédito permiten a los usuarios seleccionar la opción que mejor se ajuste a sus necesidades financieras y planificación de gastos, asimismo, facilitan el acceso a recursos de manera organizada y controlada, evitando comprometer la estabilidad económica del beneficiario, además, su correcta administración contribuye a mantener un historial crediticio positivo y fortalecer la relación con las entidades financieras (Rosillo et al., 2024).

"Las líneas de crédito, tanto personales como resolventes y no resolventes, ofrecen flexibilidad y opciones adaptadas a las necesidades financieras de los usuarios, su correcta utilización permite planificar gastos, acceder a recursos de forma controlada y mantener la estabilidad económica, además, contribuyen a la formación de un historial crediticio positivo y fortalecen la relación con las entidades financieras, por lo tanto, representan herramientas clave para la gestión responsable de las finanzas personales y el desarrollo de proyectos específicos."

La línea de crédito empresarial, se encuentra dirigida por el financiamiento de operaciones a corto plazo en las empresas, como capital de trabajo la cual le disponen de un fondo, según su requerimiento de flujo de efectivo, por otro lado, la línea de crédito hipotecaria, se encuentra garantizada por una propiedad inmueble, los usuarios pueden retirar dinero hasta un límite determinado y usar la propiedad como parte de la garantía. En cuanto a la línea de crédito contingente, este tipo se diseña de acuerdo a las situaciones emergentes o imprevistas donde el prestatario puede acceder a crédito no solamente cumpliendo con las condiciones preestablecidas, estas modalidades permiten a las empresas y particulares planificar sus finanzas de manera más eficiente y responder ante necesidades inesperadas, asimismo, facilitan el acceso a recursos financieros con garantías claras y condiciones estructuradas, reduciendo riesgos para ambas partes (García et al., 2019).

"Las líneas de crédito son instrumentos fundamentales que proporcionan acceso a recursos económicos de forma adaptable, posibilitando que personas y empresas gestionen sus requerimientos de liquidez sin necesidad de tomar préstamos a largo plazo, según la condición financiera del prestatario y su objetivo, la elección apropiada puede fluctuar. Su correcta administración

permite optimizar el uso de los fondos disponibles, evitando comprometer la estabilidad económica, además, contribuyen a mantener un historial crediticio sólido y fortalecen la relación con las entidades financieras”.

La función de la línea de crédito en el sector financiero permite a las personas y la empresa tener una flexibilidad en el financiamiento, lo cual cubre los requerimientos de liquidez a un corto plazo sin tener que recurrir a otros préstamos convencionales con diferentes condiciones, las líneas de crédito permiten a los propietarios tener un acceso a un monto necesario sobre lo cual van a requerir pagando solo por la cantidad que se utiliza y un tiempo determinado, en el área financiera estas líneas representan un instrumento importante para los bancos debido a que generan ingresos a través de los intereses cobrados como para los usuarios, además, su uso estratégico contribuye a mejorar la planificación financiera y la eficiencia en la gestión del flujo de efectivo, asimismo, promueven una relación de confianza entre los clientes y las instituciones financieras, fortaleciendo la estabilidad del sistema bancario, finalmente, facilitan el desarrollo de proyectos personales y empresariales, impulsando el crecimiento económico sostenible (Ordóñez et al., 2020).

“En el fondo rol del funcionamiento de la línea de crédito en el área financiera muestra cómo este instrumento tiene un rol importante para la institución financiera como para los clientes debido a que estas entidades bancarias y la línea de crédito tienen una fuente continua de ingresos, mediante los intereses de la capacidad de los pagos mediante el análisis crediticio. Además, permite a los clientes acceder a recursos financieros de manera flexible, ajustándose a sus necesidades y capacidad de pago, su adecuada gestión contribuye a mantener un historial crediticio sólido y confiable, por último, fortalece la relación entre las entidades financieras y los usuarios, generando confianza y estabilidad en el sistema bancario”.

Las características importantes de las líneas de crédito se basan en la flexibilidad y la disponibilidad de forma permanente lo que permite tener un acceso a una cantidad de dinero determinada para calcular el requerimiento sin tener que solicitar un préstamo cada vez, el monto disponible puede ser empleado en cualquier

momento en distintas situaciones debido a los gastos imprevistos que se suelen presentar, además, los intereses aplican de acuerdo al saldo utilizado en el préstamo y no sobre el total aprobado debido a que se ofrece una ventaja comparativa entre los préstamos tradicionales y un plan de renovación (Barriga, 2019).

“De acuerdo a las características de la línea de crédito se presentan diferentes acciones flexibles que no solamente se basan en intereses, sino, también, en el monto que se emplea en cada uno de los préstamos de acuerdo a la opción que establezca cada uno de los clientes, esta capacidad de usar fondos cuando sean necesarios y la posibilidad de renovación hace que el término de crédito sea un instrumento valioso. Además, fomenta una mayor autonomía financiera al permitir que los usuarios administren sus recursos según sus necesidades, se representa una herramienta estratégica que impulsa tanto la estabilidad como el crecimiento económico”.

El proceso progresivo y de concesión en la ruta de financiamientos en cuanto a las finanzas del sector es primordial poder brindar una protección pertinente, ya que de esta manera, se va a poder realizar un estudio profundo del perfil crediticio de la persona que lo solicita, esto es indispensable para poder valorar la estabilidad económica y los fines con los cuales serán manejados estos ingresos, es importante tener en cuenta los riesgos de pago que se pueden encontrar y la tasa de interés para poder solventar la deuda en cada cuota que se debe cancelar, asimismo, este proceso garantiza transparencia y confianza en la relación entre prestatario y entidad financiera, fortalece la sostenibilidad del sistema crediticio al minimizar riesgos y fomentar el cumplimiento responsable (Galarza et al., 2019).

“El proceso progresivo y de concesión se va a fijar necesariamente en detallar y evaluar las capacidades que tiene el usuario para poder solventar los pagos también se evalúa el riesgo oportuno que se tiene al momento de poder brindar un préstamo en las diferentes instituciones bancarias. Además, contribuye a reducir el índice de morosidad y garantizar la recuperación del capital prestado. Finalmente, fortalece la confianza entre las entidades financieras y los clientes, asegurando relaciones sostenibles a largo plazo”.

Es importante poder determinar que hay diferentes riesgos dentro del centro de seguridad y crédito los cuales pueden ser usados por las instituciones como los clientes teniendo en consideración los principales riesgos basados en el cumplimiento de los pagos, así como donde el prestatario no logra cumplir con los pagos acordados, además, se determina otro de los riesgos más relevantes que es el endeudamiento basado donde el usuario usa más del crédito que puede ser pagado generando así una deuda insostenible que conlleva las fluctuaciones en tasas de interés que logran modificar los costos del crédito. Estos factores resaltan la importancia de aplicar políticas de control y seguimiento en la concesión de créditos, de igual manera, fomentan la necesidad de una educación financiera que permita a los usuarios manejar responsablemente sus recursos (Paredes, 2023).

“Los riesgos que se relacionan con el crédito se basan de acuerdo a la gestión que se aplica por parte de las instituciones financieras es importante que se analicen de manera suficiente los mecanismos evaluativos para analizar la capacidad de pago y la solvencia del usuario, estableciendo así los diferentes límites basados en las condiciones que disminuyen los riesgos en el incumplimiento del préstamo. Además, estos procesos fortalecen la estabilidad del sistema financiero al reducir pérdidas potenciales, promueven relaciones de confianza entre los clientes y las entidades bancarias”.

Según Huachillo et al. (2020) la relación que existe ante el análisis financiero y en la línea de crédito es relevante dado a que el análisis de una herramienta importante para evaluar los riesgos vinculados con la construcción del crédito por medio del análisis financiero de un solicitante en la línea, se sitúa en un proceso evaluativo de la capacidad que posee para poder cumplir con los pagos en base a la diferenciación de los indicadores teniendo en cuenta la rentabilidad del flujo de efectivo la solvencia y la liquidez, esta evaluación permite a la institución determinar el monto requerido para poder aportar a la línea de crédito, así mismo se identifican las complicaciones y se logran presentar la extensibilidad del endeudamiento así como los procesos de morosidad. De esta forma, se garantiza una asignación de crédito más justa y alineada a la realidad económica del solicitante, además, contribuye a la prevención de riesgos financieros que podrían afectar tanto al usuario como a la institución.

“La relación que existe entre el análisis financiero y la línea de crédito es un proceso determinante por las instituciones bancarias, al momento de tomar decisiones basadas en datos reales y evoluciones de los solicitantes de los créditos un análisis financiero no solamente se basa en la viabilidad de un crédito, sino que, también en la predicción del comportamiento futuro al prestatario, asimismo, este proceso permite reducir riesgos de incumplimiento mediante una evaluación objetiva y precisa”.

El crédito ágil se trata de una acción sencilla y rápida que se encuentra diseñada necesariamente para los clientes del banco sin requerir diferentes garantías y otros requisitos con monto de hasta \$10,000 en tasa variable del 15,60% tiene un plazo de hasta 36 meses ideales para los gastos inmediatos, por su parte, el crédito Pacífico abarca diferentes montos altos de hasta \$30,000 dirigido a clientes como no cliente los cuales tienen una mayor flexibilidad de pago y deben presentar como garantía y requisitos documentos laborales o tributarios de acuerdo al estatus del solicitante. Estas modalidades permiten atender tanto necesidades urgentes como proyectos de mayor inversión, además, brindan alternativas de financiamiento adaptadas al perfil económico de cada solicitante, se fomenta la inclusión financiera y se fortalece el acceso a recursos para el desarrollo personal y empresarial.

“Estos tipos de créditos reflejan la capacidad del sistema financiero para adaptarse a diferentes perfiles y necesidades de los clientes, mientras el crédito ágil prioriza la rapidez y simplicidad para gastos inmediatos, el crédito Pacífico ofrece mayores montos con requisitos más formales, en ambos casos, representan herramientas claves para promover la inclusión financiera y facilitar el crecimiento económico en distintos niveles”.

Por otro lado, para las pymes la línea de crédito Pyme Pacífico financia el capital de trabajo, la adquisición de activos por montos que oscilan entre 3 000 y un millón de dólares los cuales ofrecen una tasa competitiva de hasta 9,76% y un plazo de hasta 5 años lo cual permite un año de gracia activo recordando las facturas y garantías de acuerdo al crédito que se complementa. Además, la línea revolving de CAF no se encuentra dirigida al público, sino, necesariamente para financiar mediante

el banco del Pacífico operaciones de comercio exterior, así como, grandes proyectos como capital sustancial de 30 millones de dólares, en el cual se genera mediante una gestión a nivel institucional.

“Estas líneas de crédito demuestran cómo las instituciones financieras pueden adaptarse a las necesidades específicas de las pymes y grandes proyectos, la línea Pyme Pacífico facilita el acceso a recursos para fortalecer operaciones y adquirir activos, mientras que la línea revolvente de CAF respalda proyectos de gran envergadura y comercio exterior”.

Las pymes también se beneficiaban de acuerdo a los beneficios y rendimientos financieros sobre la cartera teniendo en cuenta la relevancia y el portafolio institucional, mientras, que la línea CAF vinculadas al corporativo se mantuvo estable en volumen y rentabilidad basadas en su naturaleza conservadora, en general, se determina que el banco logró mejorar la eficiencia en cuanto a la rentabilidad de los productos crediticios reflejando así las estrategias eficientes sobre gestión de riesgo y la vinculación de las condiciones macroeconómicas.

“La mejora en la eficiencia y rentabilidad de los créditos evidencia una gestión estratégica de riesgos y adaptación a las condiciones macroeconómicas, esto demuestra la capacidad de la institución para mantener un portafolio diversificado y sostenible, beneficiando tanto a clientes pequeños como a grandes corporaciones”.

La cartera vencida del banco Pacífico aumentó el 3,45% en 2022 a 4,46% en el año 2023 lo cual evidencia un promedio del sistema bancario 3,55%, este aumento se basa en la alta morosidad en los microcréditos que recalcan en un 44,8% donde representa una proporción pequeña basada en el portafolio total, además, evidenció que ciertos créditos problemáticos alcanzan niveles de movilidad entre 8 y 10%, el banco responde a un fuerte saneamiento de crediticio destinado en 430 millones en provisiones entre los años 2021 y 2023.

“El aumento de la cartera vencida refleja un desafío en la gestión de microcréditos, aunque representan una proporción pequeña del portafolio total, la

movilidad de ciertos créditos problemáticos indica la necesidad de un seguimiento constante y medidas preventivas, el saneamiento crediticio con provisiones significativas muestra que el banco ha tomado acciones proactivas para mitigar riesgos y mantener la estabilidad financiera”.

2.2 Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución del Ecuador planteada en el año 2008 establece diferentes principios basados en un régimen sistémico y financiero, en relación a la protección de los derechos de los y las ciudadanas, así como las empresas con vinculación de acceso a servicios financieros:

Art. 284: Indica que la política económica asegura la distribución de forma equitativa de los recursos y estimula la producción dentro del país. Las líneas de crédito logran ser estructuradas para fomentar la accesibilidad en el financiamiento y asistencia en las áreas productivas.

El artículo resalta la importancia de una política económica equitativa que impulse la producción nacional. Las líneas de crédito funcionan como herramientas estratégicas para facilitar el financiamiento y apoyar la productividad.

Art. 289: La política monetaria y financiera se basa en los principios equitativos, estabilidad y sostenibilidad económica, la cual se basa en las entidades financieras para cumplir con todos los principios.

Este artículo enfatiza la importancia de mantener principios de equidad, estabilidad y sostenibilidad en la política monetaria y financiera, asimismo, destaca el rol clave de las entidades financieras en garantizar el cumplimiento de estos principios para un sistema económico sólido y confiable.

Art. 308: El sistema financiero sirve al interés colectivo, promoviendo la accesibilidad universal a servicios financieros en contextos justos y transparentes.

El artículo destaca que el sistema financiero debe operar en beneficio de toda la sociedad, garantizando equidad y transparencia. Además, subraya la importancia de facilitar el acceso universal a servicios financieros como un derecho colectivo.

Art. 309: Define a las entidades financieras que sean reguladas para poder evitar concentración de recursos y asegurar el rol de las obligaciones en los usuarios y depositantes.

El artículo establece la regulación de las entidades financieras para prevenir la concentración de recursos y proteger a los usuarios, asimismo, asegura que se cumplan las obligaciones hacia depositantes y clientes, fortaleciendo la confianza en el sistema.

Art. 313: Establece en que el Estado puede participar de forma directa en las áreas estratégicas donde se incluye el área financiera, mediante instituciones financieras con el propósito de asegurar los servicios eficientes y accesibles (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El artículo resalta la facultad del Estado para intervenir en sectores estratégicos, incluyendo el financiero, garantizando eficiencia y accesibilidad, subraya el papel de las instituciones públicas en asegurar servicios financieros equitativos para la ciudadanía.

Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado

Esta ley se basa en regular las operaciones y servicios que brindan las entidades financieras en el Ecuador:

Art. 11: Prohibir las prácticas de exclusión financiera o la imposición de las condiciones inequitativas en la accesibilidad a las líneas de crédito.

Asimismo, se busca garantizar que todos los individuos y empresas tengan igualdad de oportunidades para acceder a financiamiento, se promueve la transparencia en los procesos crediticios y la eliminación de barreras que limiten la

participación en el sistema financiero, finalmente, se fortalece la inclusión financiera como un principio fundamental para el desarrollo económico sostenible.

Art. 28: Garantizar que los bancos pueden ofrecer diferentes productos financieros promoviendo la accesibilidad inclusiva a los créditos para personas jurídicas y naturales (Secretaría Nacional de Planificación, 2020).

El artículo enfatiza la importancia de que los bancos diversifiquen sus productos financieros para atender a distintos perfiles de clientes, además, promueve la inclusión financiera al facilitar el acceso a créditos tanto para personas naturales como jurídicas, contribuyendo al desarrollo económico.

Ley de Instituciones del Sistema Financiero

La ley de las instituciones del sistema financiero es la encargada de regularizar todos los servicios y operaciones que se brindan mediante las entidades financieras:

Art. 1: Es la que definen las instituciones financieras la cual tiene una responsabilidad de fomentar la intermediación mediante el beneficio del desarrollo económico dentro del país.

Su regulación asegura que estas entidades operen de manera responsable, contribuyendo al crecimiento económico, además, refuerza la importancia de un sistema financiero sólido y confiable para el desarrollo nacional.

Art. 27: Regula las tasas de interés de forma aplicada teniendo en cuenta que sean fijadas de forma justificada y transparente basándose en las políticas del Banco Central del Ecuador.

Esto permite que las decisiones crediticias se alineen con las políticas del Banco Central del Ecuador, además, contribuye a la estabilidad del sistema financiero y a la confianza de los clientes en las instituciones bancarias.

Art. 35: Establece los lineamientos para realizar una concesión de crédito relevando la accesibilidad para analizar la capacidad de pago del solicitante y evitar complicaciones como el sobreendeudamiento (CFN, 2012).

Esto ayuda a prevenir riesgos financieros tanto para el usuario como para la entidad, asimismo, promueve prácticas responsables que evitan el sobreendeudamiento y fortalecen la estabilidad del sistema financiero.

Código Orgánico Monetario y Financiero

El código orgánico financiero es la principal normativa que se basa en regular el método financiero ecuatoriano donde provee diferentes directrices que se aplican en el análisis financiero y la línea de crédito:

Art. 14: Declara el método financiero que se debe realizar una orientación hacia el desarrollo sostenible del país para promover el bienestar social. Asimismo, establece que las decisiones financieras deben considerar impactos económicos, sociales y ambientales a largo plazo, se fomenta la implementación de políticas que equilibren la rentabilidad con la responsabilidad social y la inclusión económica.

Art. 17: Regula las tasas pasivas y activas basándose en los límites de interés aplicables para todos los créditos que se otorgan por las entidades financieras. Esto protege a los usuarios de condiciones abusivas y asegura equidad en el sistema financiero, además, contribuye a la estabilidad económica y a la confianza en las instituciones bancarias.

Art. 223: Dispone que las instituciones financieras aseguren las transparencias en los servicios y productos donde se incluyan los datos detallados en las condiciones de la línea de crédito, se busca que los clientes comprendan plenamente los términos, costos y riesgos asociados a cada producto financiero, se garantiza la confianza en el sistema financiero al garantizar información clara y accesible para todos los usuarios.

Art. 232: Establece que los bancos destinan un porcentaje de sus carteras de crédito a diferentes áreas prioritarias como microempresas y pequeños emprendimientos. Esto fomenta la inclusión financiera y el desarrollo económico local, contribuye a fortalecer la capacidad productiva y la sostenibilidad de los negocios emergentes (Código orgánico monetario y financiero, 2021).

Resoluciones y normativas del Banco Central del Ecuador

El Banco Central del Ecuador establece diferentes ejercicios que se encuentran vinculadas con las supervisiones y operación del sistema financiero:

La resolución No. BCE-2019-0016: Regula todos los techos de interés para diferentes tipos de crédito basándose en la competitividad y accesibilidad. Esta medida protege a los usuarios frente a tasas excesivas, asegurando condiciones equitativas para acceder al financiamiento, de igual forma, garantiza transparencia en las operaciones crediticias y fortalece la confianza en el sistema financiero, además, contribuye a mantener la estabilidad económica al equilibrar la oferta de crédito con la capacidad de pago de los clientes.

La resolución garantiza que los créditos se ofrezcan con tasas justas y transparentes, protegiendo a los usuarios y promoviendo la equidad, además, contribuye a la estabilidad económica al alinear la oferta de crédito con la capacidad de pago de los clientes.

La resolución No. BCE-2021-0025: Promueve la inclusión financiera mediante un diseño de financiamiento y productible accesible para todas las áreas de la población, busca garantizar que personas y empresas, sin importar su tamaño o ubicación, puedan acceder a servicios financieros de manera justa, además, contribuye a reducir la brecha económica y fomenta la participación activa de todos los sectores en el sistema financiero, de esta manera, se fortalece la equidad y se impulsa el desarrollo económico sostenible del país (BCE, 2024).

La resolución evidencia el compromiso del sistema financiero con la inclusión y la equidad, asegurando que todos los sectores puedan acceder a servicios financieros, favorece la reducción de desigualdades económicas y promueve la

participación de pequeñas empresas y personas naturales, además, contribuye al desarrollo económico sostenible al fortalecer la capacidad productiva y el acceso a recursos financieros en todo el país.

Normas de Superintendencia de Bancos

La superintendencia de los bancos revisa y regulan todas las operaciones asegurando el cumplimiento de la transparencia y legalidad en las ofertas de productos financieros:

Resolución SB-2020-0115: Establece todos los lineamientos para realizar una evaluación de riesgo en la concepción de los créditos, estos lineamientos permiten identificar la capacidad de pago del solicitante y prevenir posibles incumplimientos, además, facilitan la toma de decisiones financieras responsables por parte de las entidades bancarias, de esta manera, se contribuye a la estabilidad del sistema financiero y a la protección de los clientes.

La resolución permite a las entidades financieras evaluar riesgos y asegurar la capacidad de pago de los solicitantes, esto fortalece la estabilidad del sistema financiero y protege a los clientes frente a incumplimientos.

Resolución SB-2021-0038: Obliga a todas las entidades financieras poder implementar diferentes normas de sostenibilidad teniendo en cuenta las líneas de crédito que puedan fomentar el desarrollo social y económico, estas normas buscan que las entidades promuevan prácticas responsables en la concesión de crédito, priorizando proyectos que generen impacto positivo en la comunidad, incentivan la inclusión financiera al facilitar el acceso a recursos para sectores vulnerables y emergentes, se fortalece el desarrollo económico sostenible y se asegura que las instituciones financieras contribuyan al bienestar social a largo plazo (Superintendencia de Bancos, 2020).

La resolución promueve que las entidades financieras adopten prácticas responsables y sostenibles en la concesión de crédito, priorizando el impacto social positivo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

El actual estudio se basa en un enfoque mixto o cuali-cuantitativo, el cual permitirá analizar la información cualitativa o datos numéricos que se encuentran vinculados con las líneas de créditos, tasas de interés y niveles de rentabilidad financiera. Este enfoque facilita una comprensión integral del comportamiento financiero y la efectividad de las estrategias de crédito en diferentes contextos.

El enfoque mixto se caracteriza mayormente por la obtención y análisis de datos medibles y análisis de cualidades o documentales con el objetivo de establecer diferentes patrones que se relacionan entre las variables, en este tipo de método se aplican los procesos estructurados como las encuestas, entrevistas u otros instrumentos, las cuales permitirán obtener información que aseguran la objetividad y servirán para los estudios investigativos (Sampieri, 2022).

3.2 Alcance de la investigación

En la investigación realizada se empleó el alcance de investigación descriptiva, documental y exploratoria, la cual nos ayudará para el desarrollo de este tipo de investigación para proporcionar una perspectiva clara y precisa en cuanto al objetivo del estudio. Esto permitió identificar patrones, tendencias y relaciones entre las variables analizadas, fortaleciendo la validez de los resultados obtenidos.

En base al alcance descriptivo se enfoca en analizar las particularidades de los rangos de los problemas o situaciones específicas determinando el cómo es y por qué se presenta, este tipo de investigación proporciona una perspectiva clara sin manipular las variables de estudio. Además, permite recopilar información detallada que facilita la comprensión de los fenómenos estudiados y sirve como base para futuros estudios más profundos, se obtiene un panorama preciso de la realidad investigada, apoyando la toma de decisiones fundamentadas.

El alcance documental se basa en la obtención, revisión y análisis de datos existentes como reportes estadísticos, artículos científicos o académicos, revistas indexadas, este tipo de investigación es importante para construir el marco teórico y analizar los antecedentes en cuanto a la investigación que se realiza, es importante para analizar las variables del estudio. Asimismo, proporciona una base sólida de información confiable que respalda la validez y el rigor académico del estudio.

En el alcance explicativo posee como propósito inicial de describir el comportamiento financiero de las líneas de crédito y busca explicar las causas detrás de los hallazgos que se suscitan de la investigación. Esto permite identificar relaciones de causa y efecto entre las variables, facilitando la comprensión de los factores que influyen en la rentabilidad y gestión de los créditos.

El actual estudio se basó en un método analítico debido a que permite analizar el problema en los componentes importantes para determinar las particularidades y relación de forma más detallada. Este enfoque facilita descomponer la información en sus elementos esenciales, identificando patrones y conexiones relevantes entre variables, además, permite generar conclusiones más precisas y fundamentadas sobre el comportamiento financiero de las líneas de crédito.

El método analítico se basa en un proceso de descomposición de forma sistematizada que permite el análisis de un problema dividiéndolo en partes constituyentes, con el propósito de comprender cada componente y su función dentro de todo, este enfoque facilita el análisis de la información e identificar las relaciones entre las variables. De esta manera, se pueden identificar patrones, causas y efectos dentro del fenómeno estudiado, lo que contribuye a una interpretación más precisa de los resultados, asimismo, permite fundamentar recomendaciones y decisiones basadas en un entendimiento detallado de cada elemento del problema (Hernández, 2021).

3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos

Las técnicas seleccionadas en la recolección de datos es la encuesta, esta herramienta es importante para la recopilación de información directa para los 63

clientes que obtuvieron créditos en una sucursal del Banco del Pacífico de Guayaquil y se aplicará una entrevista a 3 jefes de área de crédito, microcrédito entre otros, los cuales serán los que conforman la población de la investigación. Estos instrumentos permitirán obtener datos precisos y relevantes que sustenten el análisis del comportamiento financiero de las líneas de crédito.

La encuesta es una técnica de obtención de información que consiste en la aplicación de un conjunto de preguntas estandarizadas en la población y la muestra para obtener los datos específicos en base a las variables, esta técnica es utilizada para analizar la percepción, opiniones y datos de los usuarios, la encuesta puede ser aplicada de forma presencial, virtual o telefónica. Además, permite recopilar información de manera sistemática y comparativa, facilitando el análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados, su uso contribuye a identificar tendencias, necesidades y comportamientos relevantes dentro de la población estudiada.

El instrumento que se emplea en este análisis será constituido por un banco de preguntas, este instrumento aplicado se basa en la medición de actitudes experiencias y percepciones de los participantes de la investigación. Además, permite recopilar información sistemática y estructurada que facilita el análisis de los datos obtenidos, se asegura que los resultados reflejen de manera precisa la opinión y comportamiento de los participantes frente a las líneas de crédito y otros aspectos financieros estudiados.

Un banco de preguntas es un conjunto organizado de diferentes ítems que se encuentra diseñado para obtener datos de participantes de una forma estructural y sistematizada, este recurso incluye diferentes preguntas que se formulan para garantizar la relevancia y claridad en relación con los objetivos del estudio, un banco de preguntas puede incluir diferentes formatos como preguntas abiertas, cerradas, de escala o dicotómicas, dependiendo de la naturaleza del estudio que se pretende analizar.

Este instrumento permite estandarizar la recolección de información, asegurando que todos los participantes respondan bajo criterios homogéneos, asimismo, facilita la comparación y análisis de los datos, incrementando la fiabilidad

de los resultados obtenidos, de esta forma, se fortalece la validez del estudio y se obtiene una comprensión más precisa de las variables investigadas.

3.4 Población y muestra

Para el desarrollo de este estudio se ha considerado la suficiente información estadística pública que proviene de los reportes financieros del banco de Pacífico correspondiente al periodo 2022 y 2023, esta información incluye indicadores importantes como volumen de colocación por carteras incobrables, índice de rentabilidad, los cuales permiten establecer un análisis cuantitativo basado en el comportamiento financiero de la entidad, asimismo, estos datos sirven como referencia para evaluar tendencias, tomar decisiones fundamentadas y contrastar los hallazgos con la información obtenida de encuestas y entrevistas.

En lo que respecta al estudio de la percepción de los clientes beneficiarios entre una población de 63 usuarios que accedieron a diferentes tipos de línea de crédito, así como 3 jefes de áreas de crédito y microcrédito. La población del estudio estará conformada por 63 clientes que obtuvieron créditos y 3 jefes de área de crédito y microcrédito relacionado con el ámbito financiero que regula el banco pacífico en una de sus agencias ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2022-2023. Esta selección permite obtener información directa y relevante sobre la experiencia y percepción de los usuarios frente a los servicios financieros recibidos, además, posibilita un análisis integral que considera tanto la perspectiva de los clientes como la de los gestores del crédito, fortaleciendo la validez del estudio.

Esta agencia fue seleccionada debido al alto volumen de operaciones crediticias y por la atención segmentada de diferentes usuarios en productos personales, hipotecarios, de consumo y comerciales, este grupo se ha seleccionado en base a los registros que se proporcionaron en esta institución financiera teniendo en cuenta la importancia de analizar las particularidades y condiciones sobre los productos crediticios, esta elección permite estudiar de manera detallada el comportamiento financiero y la satisfacción de los clientes en un contexto real y representativo.

La población de estudio se basa en el conjunto de individuos, elementos u objetos que comparten particularidades en común y que son objeto de un estudio, la población se limita con precisión para asegurar que los resultados sean aplicables, puede ser definida en términos temporales geográficos o criterios específicos de acuerdo al problema que se analiza, definir claramente la población permite establecer un marco de referencia adecuado para la recolección de datos y asegura que los hallazgos sean representativos. Además, facilita la selección de la muestra y la aplicación de técnicas de análisis pertinentes al objetivo de la investigación (Condori, 2020).

Debido a que la población es relativamente pequeña y accesible se trabajará con la totalidad de las personas que garantizan que no se pierde la información relevante. El tipo de muestreo que se empleó en el estudio es un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que incluye la totalidad de los usuarios de la población determinada, este método se emplea con el tamaño de la población es manejable y es posible obtener la información de cada una de las personas lo cual elimina la necesidad de trabajar con una muestra representativa. Esta estrategia asegura que los resultados reflejen de manera completa las opiniones y experiencias de todos los participantes.

El muestreo no probabilístico por conveniencia se basa en la selección de los participantes basado en accesibilidad y deposición de la proporción de datos sin aplicar los criterios de aleatoriedad, este tipo de enfoque es adecuado donde se requiere obtener información de forma directa y rápida esencialmente en contextos donde se tiene acceso limitado o los sujetos se encuentran seleccionados mediante particularidades importantes para la investigación. Este método permite recopilar datos específicos de manera eficiente, garantizando la inclusión de los individuos más relevantes para el estudio, además, facilita la obtención de información práctica y detallada que contribuye al análisis y comprensión de las variables investigadas (López, 2021).

CAPÍTULO IV

INFORME DE RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de resultados

4.1.1. Estructura y condiciones de las líneas de crédito del Banco del Pacífico

Esta información resulta importante para ejecutar un análisis financiero adecuado debido a que permite la evaluación de la accesibilidad al crédito, los requisitos exigidos y el costo de financiamiento asumidos por los distintos tipos de clientes además incluyen diferentes índices importantes que pueden usarse para la medición del impacto de estas líneas de crédito en cuanto a la liquidez, la rentabilidad y el endeudamiento tanto del banco como de los clientes.

Tabla 1 Estructura y condiciones de las líneas de crédito del Banco del Pacífico

Línea de crédito	Destinatario	Monto máximo	Tasa de interés	Plazo	Garantías/Requisitos	Índices financieros recomendado para el análisis
Crédito ágil	Personas naturales clientes del banco	10 000 \$	15.60% (reajutable trimestralmente)	Hasta 36 meses	Clientes con 6 meses, empleo estable dos años, banca virtual activa, más de 21 años.	- Tasa de morosidad - Costo efectivo - Relación de la deuda-ingreso - Índice de solvencia
Crédito Pacífico	Personas naturales (clientes o no clientes)	30 000 \$	15.60%	Hasta 60 meses plazo	Cédula, planilla, documentos laborales o RUC, garantía según el monto.	- Capacidad de los pagos - Relación cuota – ingreso - Endeudamiento - Costo del financiamiento
Pyme Pacífico	Pymes para capital de trabajo o activos	3 000 – 1 000 000 \$	Desde 9,76% (plazo y monto variable)	24 meses para capital, hasta 36 meses para activo	RUC, balances, flujo de caja, garantías físicas de acuerdo al crédito.	- Liquidez corriente - Capital neto - Rentabilidad - Índice de cobertura
Línea CAF	Bando para operación	30 000 000 \$	(Créditos)	De acuerdo al	Para financiamiento interbancario, no	- Ratio de apalancamiento - ROE

es de comercio exterior	sindica dos)	conve nio CAF	afecta al público general.	- Riesgo contraparte - Índice exposición financiera.	de de
-------------------------------	-----------------	---------------------	-------------------------------	--	----------

Fuente: Banco del Pacífico, 2024.
Elaborado por: Freire (2025)

Antes de la pandemia las líneas de créditos del banco del Pacífico presentaron diferentes condiciones en cuanto a los requisitos y garantía siendo importante por su flexibilidad durante estos periodos de crédito de consumo como el crédito ágil y el crédito pacífico se podían aceptar plazos regulares más cortos teniendo menores incidencia, en cuanto a la antigüedad como usuario y una menor cantidad de documentación para la aprobación pertinente en el caso de créditos para pymes los requisitos se basaron más en flujo de caja y los balances que eran menos estrictos.

De acuerdo a la garantía pueden incluir diferentes avales personales y un respaldo físico que era obligatorio, este tipo de condiciones fomentaba la accesibilidad del financiamiento teniendo como prioridad la agilidad del trámite sobre la rigurosidad de los respaldos algo que varió con la crisis de la pandemia donde se aumentaron las exigencias para reducir el riesgo de los créditos. Este cambio implicó que los clientes debieran cumplir con criterios más estrictos y documentaciones adicionales, lo que permitió minimizar la morosidad y proteger la estabilidad financiera del banco, además, reforzó la evaluación del perfil crediticio, asegurando que los préstamos se otorgaran a solicitantes con capacidad real de pago.

El análisis de la morosidad es un elemento importante en la evaluación del riesgo crediticio y la sostenibilidad financiera en una entidad bancaria, a continuación, se presentan los indicadores de morosidad en el banco del Pacífico para el año 2022 y 2023. Estos indicadores permiten identificar los segmentos de cartera con mayores niveles de incumplimiento y focalizar estrategias de recuperación de créditos, asimismo, facilitan la comparación con el promedio del sistema financiero y la implementación de medidas preventivas para minimizar riesgos futuros, el seguimiento constante de la morosidad contribuye a la toma de decisiones informadas y a mantener la estabilidad financiera de la institución.

Tabla 2 Morosidad de líneas de crédito - Banco del Pacífico

Indicador	2022	2023	Nota / Fuente
Morosidad total (cartera vencida)	3.45 %	4.46 %	La morosidad acrecentó en el periodo indicado.
Comparativa banca privada	2.15 %	3.55 %	Morosidad basada en el promedio del sistema

Fuente: Banco del Pacífico (2024)
Elaborado por: Freire (2025)

Nota. La ausencia de datos en el 2022 sobre la morosidad se debe a que la morosidad de los microcréditos y carteras problemáticas se basan en los indicadores donde se haya desagregado en los informes durante ese año es posible que hayan incorporado recién en el año 2023 por variación de la normativa contable o ajustes basados en el criterio de clasificación de riesgo crediticio, además en el 2022 su participación en la cartera total pudo haber sido poco significativo.

4.1.2 Rentabilidad de las líneas de crédito del Banco del Pacífico

El análisis de la rentabilidad de la línea de crédito permite una evaluación de la eficiencia financiera basada en cada producto ofrecido por el banco del Pacífico este tipo de análisis se basa en el volumen de crédito colocado en los años 2022 y 2023 así como los indicadores donde se hace referencia al rendimiento y la utilidad sobre la cartera.

Tabla 3 Rentabilidad de las líneas de crédito del Banco Pacífico

Línea de crédito	Volumen colocado 2022 (usd)	Volumen colocado 2023 (usd)	Utilidad atribuida (%)	Rendimiento sobre cartera (%)
Crédito ágil	120 000 000	140 000 000	12 %	2.5 % arriba con la cartera activa
Crédito Pacífico	320 000 000	352 000 000	14 %	3 % mejora en meses de cierre

Pyme Pacífico	250 000 000	275 000 000	10 %	1.8 % adicional en comparación
Línea CAF	200 000 000	220 000 000	8 %	Enfocado en negocios corporativos

Fuente: Banco del Pacífico (2024).

Estimaciones situadas en la tendencia de las utilidades netas y basadas en la colocación crediticia del banco, las utilidades aumentaron de \$ 108 M en 2022 a \$ 122,6 M en el año 2023, las colocaciones de nuevos créditos lograron \$ 322 M durante los primeros 10 meses en el año 2023.

En los años 2022 y 2023 el banco del Pacífico registró un crecimiento significativo basado en la rentabilidad de la línea de crédito las utilidades pasaron de 108 millones de dólares en el 2022 a 122,6 millones en 2023, impulsado principalmente por la mejora en la calidad de la cartera crediticia donde se ha reducido las complicaciones por incumplimiento este tipo de línea de crédito benefició a personas naturales donde se experimenta una notable mejoría.

Tabla 4 Análisis de los Estados Financieros del Banco del Pacífico

Índice financiero	Formulación / Medición	2022	2023	Variación
Índice de liquidez	Activos corrientes / pasivos corrientes	1,25%	1,35%	+0.10%
Índice de rentabilidad	Utilidad neta / Patrimonio	12,5 %	13,8 %	+1.3 %
Índice de riesgo crediticio	Provisión por incobrables / Cartera total	3,2 %	2,7 %	-0.5%
Índice de morosidad	Cartera vencida / Cartera total	2,9 %	2,3 %	-0.6%
Eficiencia operativa	Gastos operativos / Ingresos operativos	48 %	45 %	-3 %

Fuente: Banco del Pacífico (2024).

En el análisis del estado financiero del Banco del Pacífico se refleja una evaluación positiva de acuerdo a los indicadores que se han analizado en cuanto el índice de liquidez mejoró del 1,25 al 1.35%, lo que evidencia una gran parte de su capacidad institucional para poder cubrir las obligaciones a un plazo más corto en base a la rentabilidad también se evidencia un aumento del 12,5% al 13,8% evidenciando una eficacia en la generación de las utilidades frente al patrimonio en base al riesgo crediticio y la morosidad se logra descender del 0,5 al 0,6% respectivamente determinando un nivel menor en cuanto a una cartera riesgosa teniendo mayor solidez en cuanto a la gestión de crédito, la eficiencia operativa pasó de 48% al 45% determinando que existe un mejor control en cuanto los gastos en base a los ingresos.

En particular, variables como la liquidez, rentabilidad, morosidad, cobertura de cartera y eficiencia operativa son fundamentales para determinar la capacidad de los bancos de generar utilidades de manera sostenible, administrar adecuadamente los riesgos crediticios y mantener estabilidad frente a las exigencias regulatorias. Con el fin de asimilar las cifras obtenidas por el Banco del Pacífico, se presenta a continuación una comparación con algunos de los principales bancos del país Banco Pichincha, Banco Guayaquil y Produbanco, lo que permite identificar fortalezas y debilidades relativas. Esta comparación no solo evidencia la posición del Pacífico frente al promedio del sistema, sino que también ofrece un marco de referencia sobre cuáles son los niveles de desempeño más aceptables en el contexto ecuatoriano.

Tabla 5 Comparación resumida de indicadores financieros de los principales bancos del Ecuador (2023)

Banco	Morosidad (%)	ROE (%)	ROA (%)	Comentario principal
Banco del Pacífico	4,46 %	13,40 %	1,83 %	Moderada rentabilidad, mayor morosidad
Banco Pichincha	4,14 %	Intermedio	~1 %	Morosidad alta, ROE promedio

Produbanco	3,06 %	Intermedio	1,12 %	Mejor perfil crediticio entre grandes bancos
Banco Guayaquil	2,79 %	Muy alto (~18 %)	~1,8–2,6 %	Excelente rentabilidad y calidad de cartera

Fuente: Superintendencia de Bancos (2023).

Al comparar el Banco del Pacífico con sus pares del sistema financiero ecuatoriano, se observa que, en 2023, el banco presentó una morosidad del 4,46 %, superior a la de Produbanco (3,06 %) y significativamente mayor a la de Banco Guayaquil (2,79 %). Este indicador refleja que la entidad aún enfrenta dificultades en la gestión de su cartera crediticia frente a otros bancos de gran relevancia en el país.

Esto evidencia la necesidad de implementar estrategias más efectivas de control de riesgo y seguimiento de créditos para reducir la morosidad, además, resalta la importancia de fortalecer la evaluación del perfil crediticio de los clientes y las políticas de recuperación de cartera.

En términos de rentabilidad, el Pacífico tuvo un ROE de aproximadamente 13,4 % (junio 2023), superando al promedio sistémico, aunque todavía lejos del 18 % alcanzado por Banco Guayaquil. El ROA de Pacífico ($\approx 1,8$ %) también fue favorable en comparación con Produbanco y Pichincha (~ 1 %), lo que evidencia una mayor productividad de sus activos, aunque acompañado de un mayor riesgo crediticio.

Estos indicadores muestran que, si bien el banco logra generar rendimientos competitivos, es fundamental equilibrar la rentabilidad con una gestión de riesgo eficiente, asimismo, su desempeño resalta la importancia de estrategias de diversificación de cartera y control de créditos problemáticos, esto permite mantener la sostenibilidad financiera a largo plazo y fortalecer la confianza de los inversionistas y clientes.

Asimismo, el banco evidencia una mejora en eficiencia operativa frente a 2022, reduciendo parcialmente la presión de sus gastos, aunque sus costos siguen siendo más elevados que el promedio del sistema financiero, este aspecto limita su

competitividad y representa un reto de gestión interna. Por ello, es crucial implementar estrategias de optimización de procesos y control de gastos para mejorar la rentabilidad neta, además, una gestión más eficiente permitiría destinar recursos adicionales a la expansión de cartera y a la atención de clientes estratégicos.

Por otro lado, su nivel de solvencia patrimonial se mantiene robusto, lo que le permite enfrentar con mayor seguridad riesgos financieros y regulatorios, esta combinación de fortalezas y debilidades ubica al Banco del Pacífico en una posición intermedia: rentable y solvente, pero con la necesidad de reforzar la calidad de cartera y mejorar la eficiencia para equipararse a los líderes del sistema. Es crucial que la institución implemente estrategias de control de riesgo más estrictas y optimice sus procesos internos para mantener la competitividad, de igual manera, fortalecer la atención al cliente y la diversificación de productos crediticios contribuirá a consolidar su posición en el mercado.

Es fundamental que el banco fortalezca sus políticas de gestión de riesgo y diversificación de créditos para reducir la morosidad, asimismo, invertir en tecnología y procesos internos optimizados contribuirá a mejorar la eficiencia operativa y competitividad en el mercado, se podrá mantener un crecimiento sostenible y consolidar la confianza de sus clientes e inversionistas. Además, estas acciones permitirán al banco adaptarse a cambios económicos y regulatorios, garantizando la estabilidad financiera a largo plazo, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la capacitación del personal, también contribuirá a una gestión más efectiva y responsable del crédito.

4.1.3. Análisis de la percepción de los beneficiarios de las líneas de crédito otorgadas por la institución.

Con el propósito de conocer la percepción de cada uno de los beneficiarios de líneas de crédito ofrecidos por el banco del Pacífico se realizó una encuesta a los clientes que pudieron acceder a este tipo de productos durante el periodo 2022 y 2023, los resultados recopilados permitieron identificar la comprensión de condiciones y nivel de satisfacción, grado de cumplimiento y confianza sobre la gestión financiera realizada.

1. ¿Recibió información clara y comprensible sobre las condiciones del crédito antes de firmar el contrato?

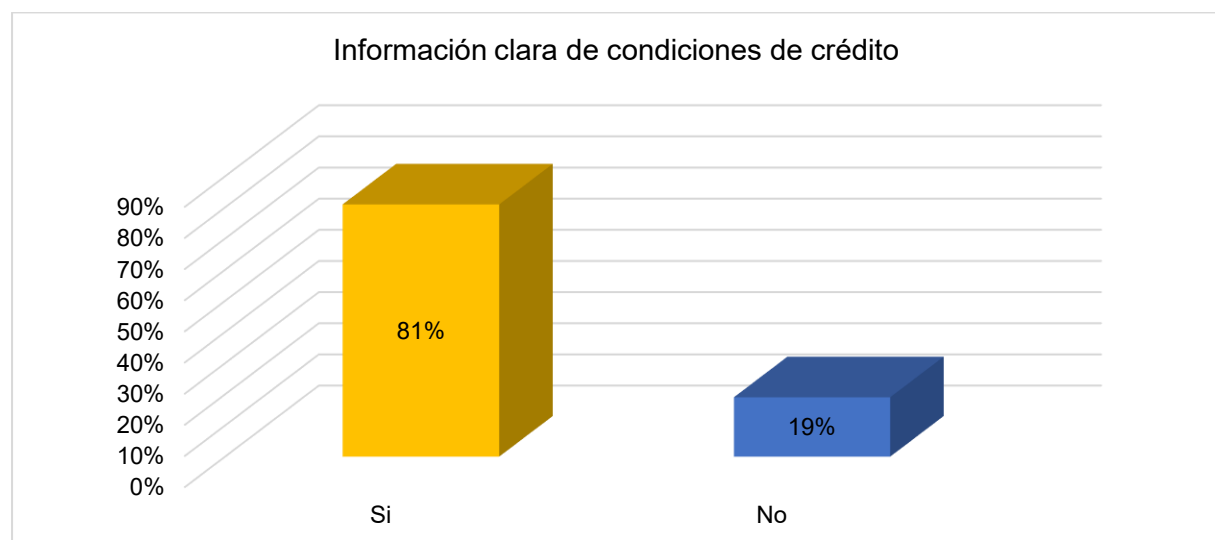
Tabla 6 Información clara de condiciones de crédito

Variables	Frecuencia	%
Si	51	81%
No	12	19%
Total	63	100%

Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Gráfico 1 Información clara de condiciones de crédito



Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Interpretación: La gran parte de los usuarios del Banco Pacífico manifestaron evidenciar que los datos claros basados en las condiciones del crédito antes de firmar el contrato fueron comunicados, esto determina una adecuada gestión comunicacional basada en una entidad financiera, no obstante, existe un grupo de usuarios que no percibe certeza en los datos brindados, esta situación indica el requerimiento de reforzar los procesos de datos para asegurar la comprensión total por medio de todos los usuarios.

2. ¿El crédito recibido contribuyó a mejorar su situación financiera o apoyar su actividad económica?

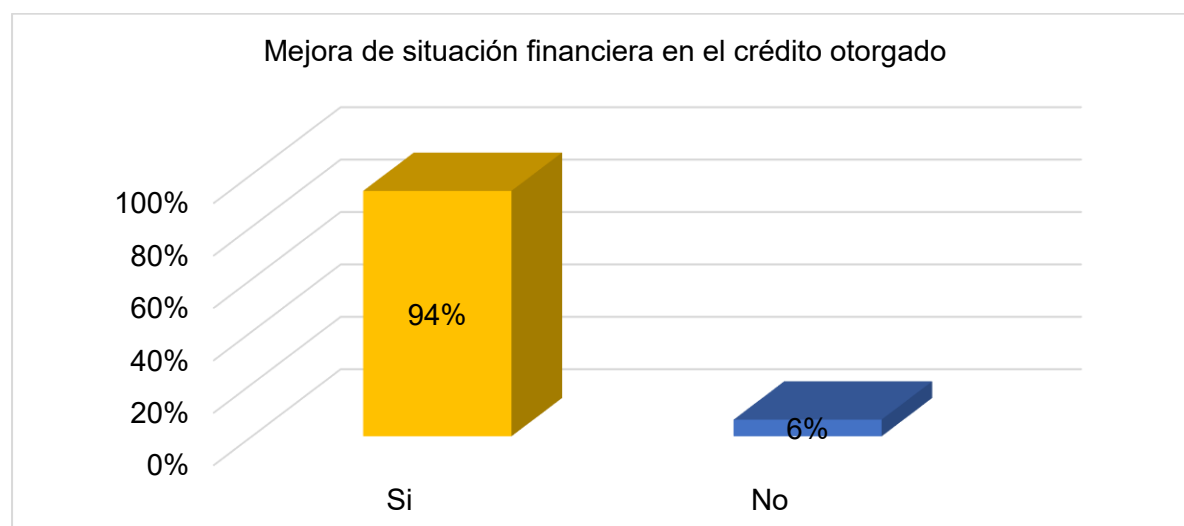
Tabla 7 Mejora de situación financiera en el crédito otorgado

Variables	Frecuencia	%
Si	59	94%
No	4	6%
Total	63	100%

Fuente: Clientes del Banco Pacífico(2025)

Elaborado por: Freire (2025)

Gráfico 2 Mejora de situación financiera en el crédito otorgado



Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Interpretación: La gran parte de los usuarios considera que el crédito percibido tuvo un impacto positivo en la situación financiera o desarrollo económico, esto determina que el financiamiento otorgado por el Banco del Pacífico ha cumplido con el rol de apoyo económico, sin embargo, una mínima parte de los clientes no percibe mejor lo que invita a poder revisar estos casos individuales para poder identificar cuáles serían los factores limitantes.

3. ¿Considera que la tasa de interés aplicada a su crédito fue justa?

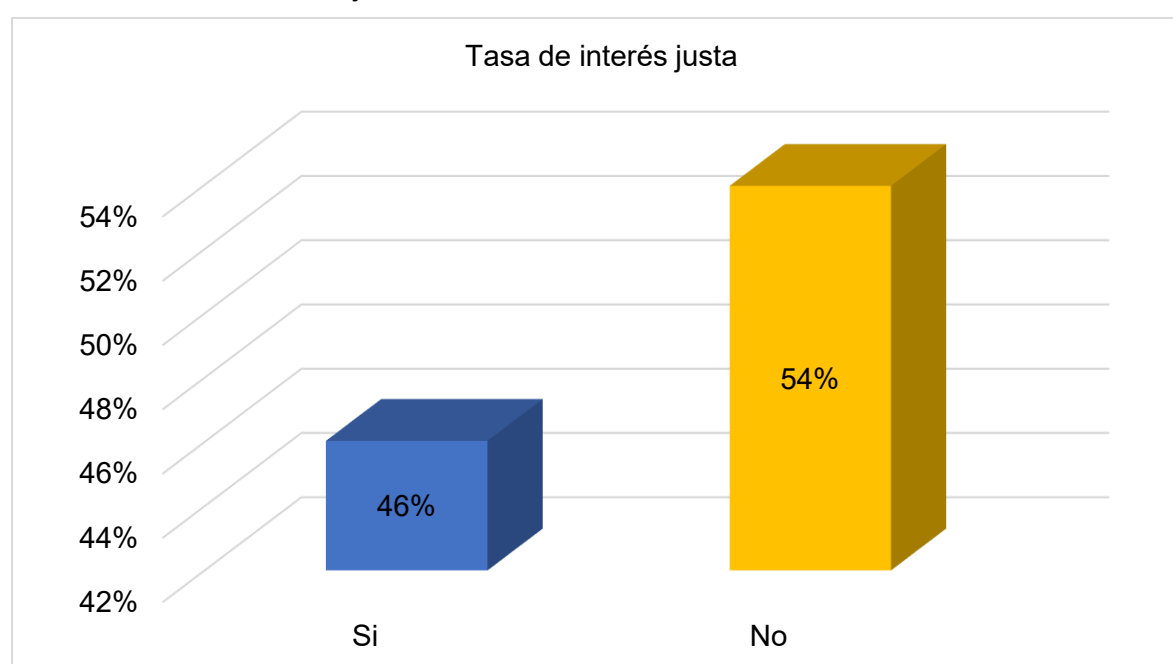
Tabla 8 Tasa de interés justa

Variables	Frecuencia	%
Si	29	46%
No	34	54%
Total	63	100%

Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Gráfico 3 Tasa de interés justa



Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Interpretación: Una gran parte de los usuarios no consideran justa la tasa de interés que se aplica por parte del banco en su crédito porque evidencia una precisión de forma negativa en cuanto al aspecto del servicio, esta situación puede incluir en la satisfacción del usuario y en la confianza hacia la institución, es importante que el banco pueda revisar este tipo de normas de intereses y tasas que puedan reforzar las transparencias en su explicación.

4. ¿El proceso de aprobación y desembolso del crédito fue eficiente y sin demoras innecesarias?

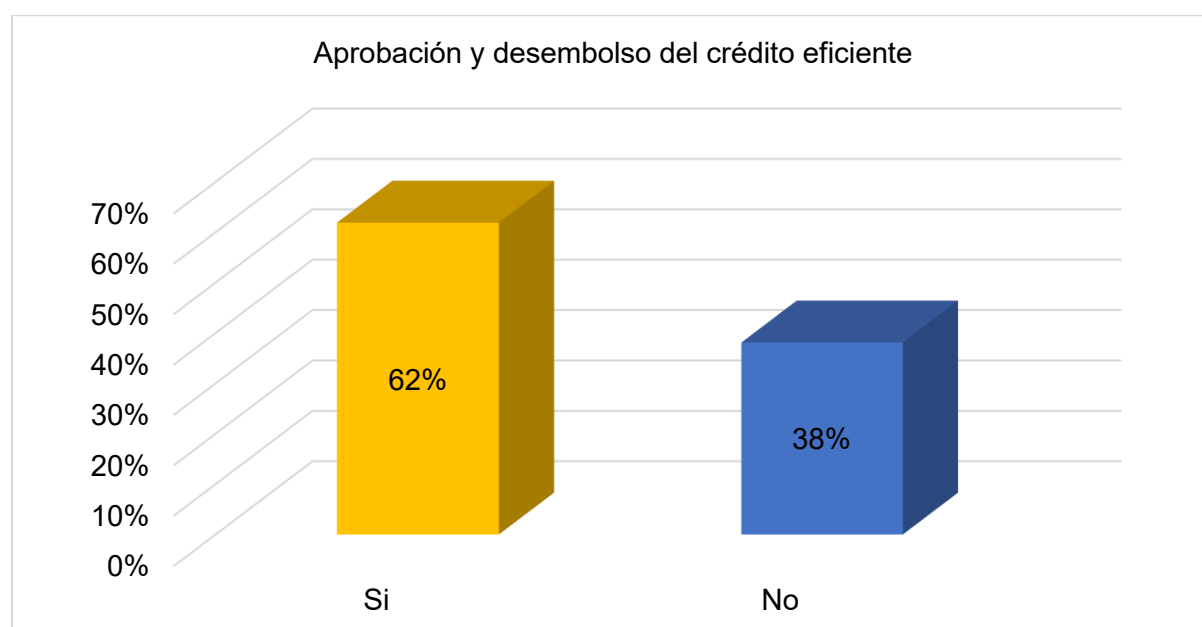
Tabla 9 Aprobación y desembolso del crédito eficiente

Variables	Frecuencia	%
Si	39	62%
No	24	38%
Total	63	100%

Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Gráfico 4 Aprobación y desembolso del crédito eficiente



Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Interpretación: La gran parte de los usuarios percibe que el proceso de aprobación de crédito fue eficiente lo cual determina una gestión operativa favorable por parte del banco, no obstante, un número significativo de usuario experimenta la demora lo que determina como oportunidades de mejora en la agilización de este tipo de trámite para mejorar los tiempos elevando así la confianza y satisfacción del usuario.

5. ¿Los pagos mensuales establecidos se ajustaron adecuadamente a su capacidad de pago?

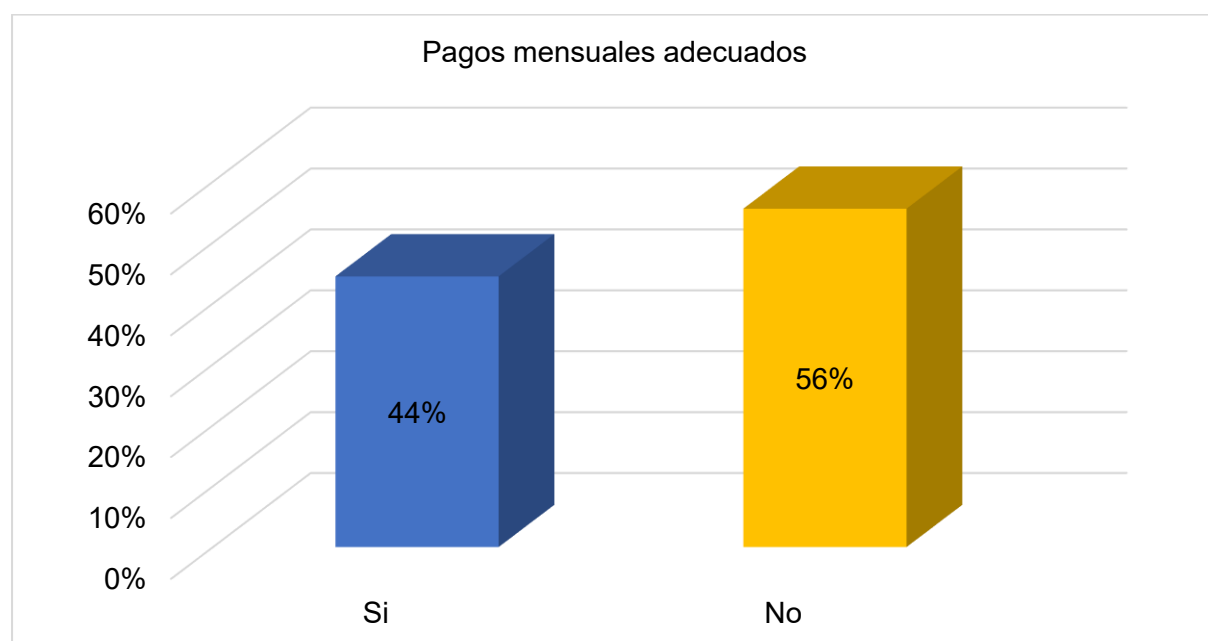
Tabla 10 Pagos mensuales adecuados

Variables	Frecuencia	%
Si	28	44%
No	35	56%
Total	63	100%

Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Gráfico 5 Pagos mensuales adecuados



Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Interpretación: La gran parte de los usuarios determinan que los pagos mensuales no se ajustan de forma adecuada a la capacidad de pago, este tipo de protección refleja las deficiencias en el análisis crediticio y la personalización en base a las condiciones que se otorgaron en el préstamo, es importante que el banco pueda realizar este tipo de criterio para poder reducir los riesgos en la estabilidad económica del cliente.

6. ¿Pudo cumplir con los pagos en las fechas acordadas sin mayores inconvenientes?

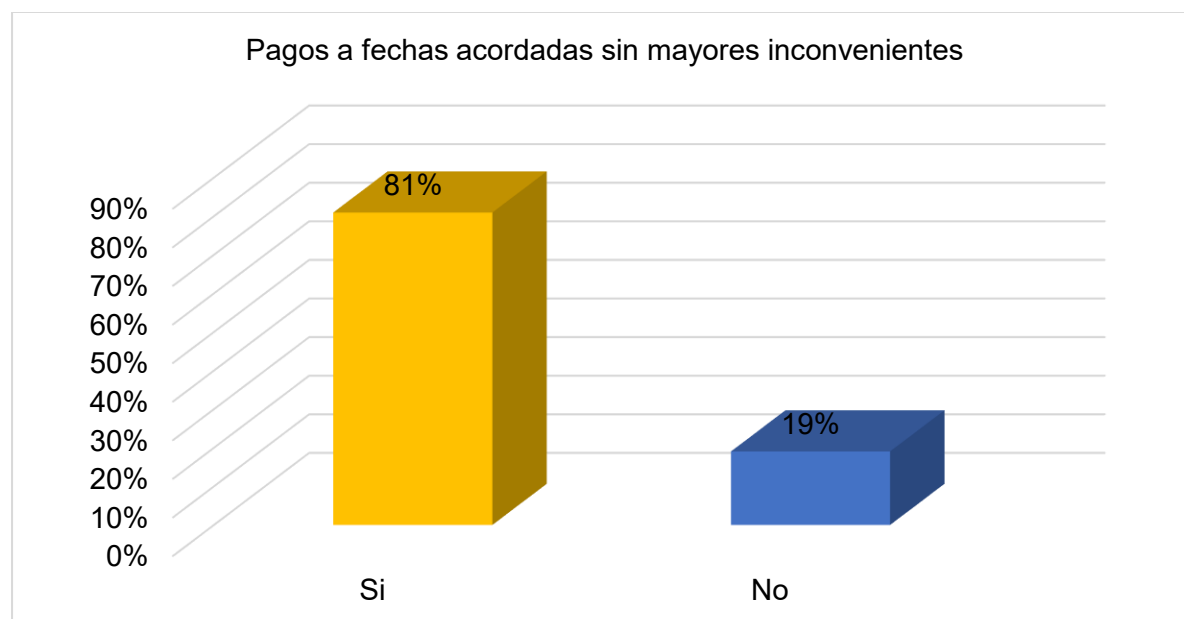
Tabla 11 Pagos a fechas acordadas sin mayores inconvenientes

Variables	Frecuencia	%
Si	51	81%
No	12	19%
Total	63	100%

Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Gráfico 6 Pagos a fechas acordadas sin mayores inconvenientes



Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Interpretación: La mayoría de los usuarios determina que logró realizar todos los pagos en las fechas acordada sin mayores inconvenientes lo que determina, así como un cumplimiento adecuado en las obligaciones crediticias, esto determina que existe un compromiso por parte del cliente como una posible eficiencia en la estructura del programa de pago aun así es importante entender diferentes casos que se presentaron dificultad debido a los atrasos.

7. ¿Ha notado beneficios económicos concretos como resultado del crédito recibido?

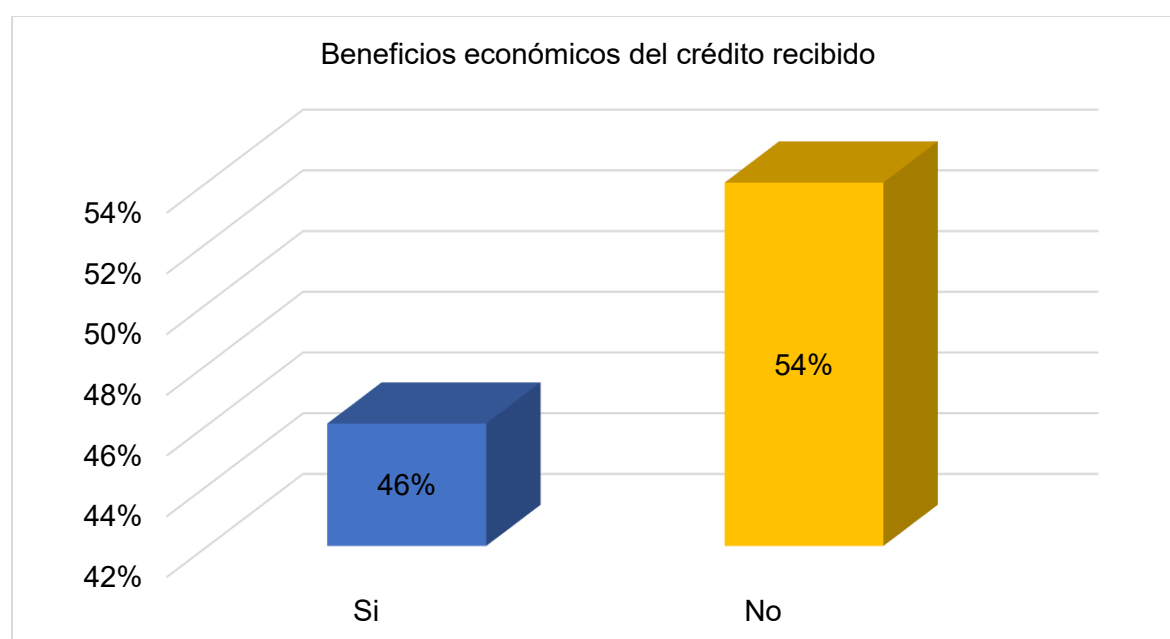
Tabla 12 Beneficios económicos del crédito recibido

Variables	Frecuencia	%
Si	29	46%
No	34	54%
Total	63	100%

Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Gráfico 7 Beneficios económicos del crédito recibido



Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Interpretación: Los usuarios no han logrado percibir los beneficios económicos de manera concreta en base a la obtención de créditos lo que plantea diferentes dudas en cuanto a la efectividad del financiamiento esto logra deberse a un nivel inadecuado de la planificación sobre la utilización del crédito, es importante que el banco pueda orientar un mejor acompañamiento y una asesoría para poder garantizar el positivo impacto en la economía del cliente.

8. ¿Recibió notificaciones o información oportuna sobre su crédito (como vencimientos o estados de cuenta)?

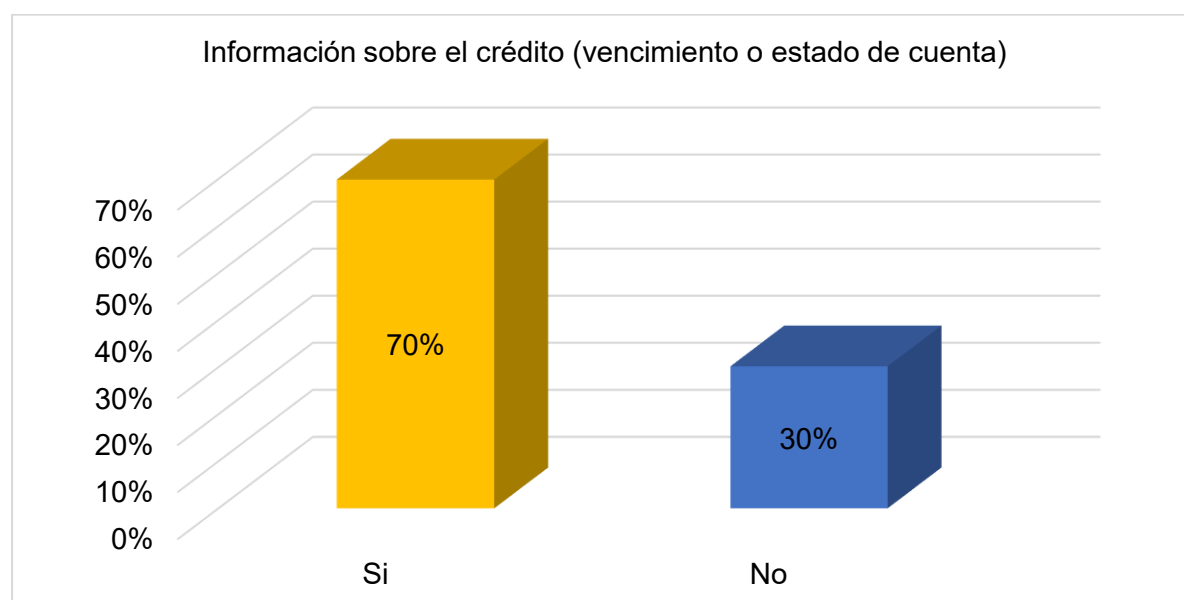
Tabla 13 Información sobre el crédito (vencimiento o estado de cuenta)

Variables	Frecuencia	%
Si	44	70%
No	19	30%
Total	63	100%

Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Gráfico 8 Información sobre el crédito (vencimiento o estado de cuenta)



Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Interpretación: La gran parte de los usuarios manifestó que recibieron notificaciones e informaciones de manera oportuna en base al crédito lo cual determina que existe una relativa comunicación de forma eficaz por parte de la institución, no obstante, existe una proporción considerable de clientes que no ha recibido dicha información por lo que se generan diferentes retrasos y confusiones al momento del pago, es importante que se fortalezca en este tipo de comunicación para asegurar una cobertura total sobre el pago de créditos.

9. ¿El banco le ofreció alternativas ante dificultades de pago, como refinanciamiento o reestructuración?

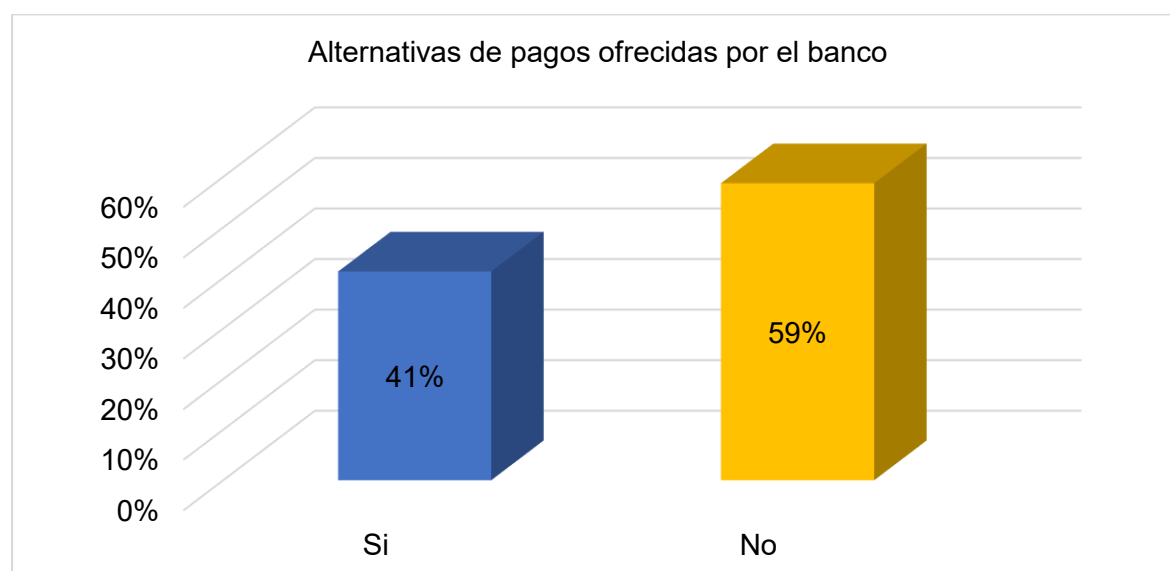
Tabla 14 Alternativas de pagos ofrecidas por el banco

Variables	Frecuencia	%
Si	26	41%
No	37	59%
Total	63	100%

Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Gráfico 9 Alternativas de pagos ofrecidas por el banco



Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Interpretación: La gran parte de los usuarios señaló que no recibieron alternativas en base a las dificultades del pago que pueden presentar lo que reflejan la limitada flexibilidad en gestión de las situaciones adversas, esta falta de asistencia logra generar una afección negativa en cuanto al vínculo entre el cliente y el banco, es necesario que la institución implemente diferentes normas más accesibles en cuanto al refinanciamiento para optimizar la experiencia del cliente.

10. ¿Se sintió adecuadamente atendido por el personal del banco durante todo el proceso del crédito?

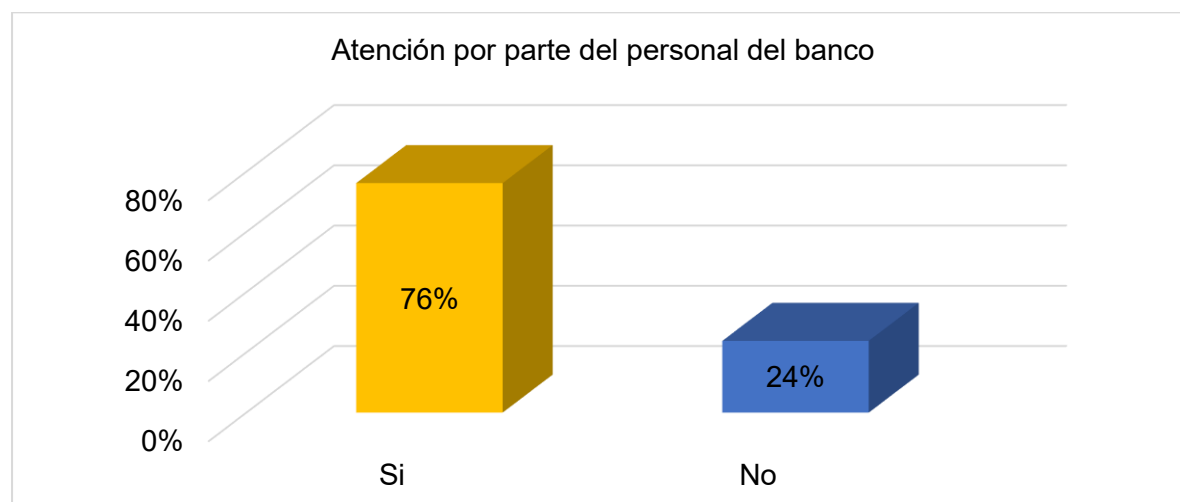
Tabla 15 Atención por parte del personal del banco

Variables	Frecuencia	%
Si	48	76%
No	15	24%
Total	63	100%

Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Gráfico 10 Atención por parte del personal del banco



Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Interpretación: La gran parte de los usuarios manifestaron a veces el sentido adecuado, en referencia a la atención por parte del personal del banco durante el proceso de crédito lo que determina que existe un buen nivel de servicio hacia el usuario, esta expresión positiva permite contribuir a las mejoras en la confianza y fidelización de los clientes es importante poder comprender otros casos que se reportan en cuanto a la atención deficiente para poder mejorar los estándares de calidad en cuanto a la institución financiera.

Respuestas de entrevistas realizadas a jefes de área de crédito y microcrédito del Banco Pacífico.

Tabla 16 Entrevistas realizadas a jefes de área de crédito y microcrédito

Pregunta	Jefe de agencia 1	Jefe de agencia 2	Jefe de agencia 3
¿Qué criterios financieros y de riesgo se priorizaron para aprobar las líneas de crédito durante el periodo 2022-2023?	Se prioriza de acuerdo con la capacidad de pago comprobado con los editoriales crediticios y el análisis sectorial para reducir la complicación.	El enfoque estuvo centrado en la estabilidad financiera del usuario donde se revisó el flujo de caja y la evaluación del comportamiento de anteriores créditos.	Se consideró el riesgo país calificación crediticia y también la diversificación del portafolio para poder equilibrar la posición del usuario.
¿Cómo evaluaría el comportamiento de pago de los clientes en este periodo, especialmente en los segmentos de microcrédito?	En general se cumplió y fue bueno a pesar de que hubo demora en diferentes sectores afectados por la pandemia.	Se evidenció un comportamiento estable con unos incrementos leves en cuanto a la morosidad de los clientes en el área de microcréditos.	La gran parte pudo cumplir de forma puntual a pesar de que en el área de microcrédito detectamos diferentes vulnerabilidades que se gestionaron con un seguimiento cercano al usuario.
¿Qué estrategias aplicó el banco para adaptar sus productos crediticios a las condiciones económicas de sus clientes tras la pandemia?	Analizar los diferentes periodos y tasas a pesar de ofrecer líneas esenciales para los sectores que presentaron procesos de vulneración.	Se introdujo la asesoría personalizada y los ajuste en cuanto a los cronogramas para poder facilitar el pago por parte de los clientes.	Simplemente implementaron diferentes promociones y programas de educación para optimizar la accesibilidad y actualización responsable del crédito.

¿Cuál fue el impacto financiero observado en la rentabilidad del área por las líneas de crédito colocadas en ese periodo?	La rentabilidad se pudo mantener estable con el desarrollo en diferentes carteras a pesar de los mayores riesgos que se evidenciaron.	Hubo un crecimiento de los ingresos basados en los intereses compensando así las pérdidas que se presentó por morosidad.	El microcrédito aportó de forma significativa el desarrollo a pesar de un control riguroso en cuanto a las complicaciones vinculadas por parte de los créditos.
¿Qué mejoras considera necesarias en los procesos de otorgamiento y seguimiento de créditos para optimizar su impacto financiero?	Optimizar la digitalización y la automatización para poder agilizar las aprobaciones de los créditos y efectuar un seguimiento oportuno.	Fortalecer el análisis preventivo e impulsar las capacitaciones de forma continua en el personal del área.	Incrementar la comunicación con los usuarios y los instrumentos predictivos para poder anticipar las complicaciones.

Fuente: Clientes del Banco Pacífico

Elaborado por: Freire (2025)

Interpretación: Se ha revelado que la producción de este tipo de línea de crédito se sustentó inicialmente en la capacidad de pago de manera comprobada este tipo de estabilidad financiera del usuario y la evaluación del riesgo sectorial y país, la conducta de pago fue mayormente estable a pesar de que se identificaron leves aumento de la tasa de morosidad esencialmente en el segmento de microcrédito lo cuáles fueron gestionados de manera pertinente mediante un seguimiento adecuado entre las estrategias después de la pandemia se destacó la flexibilidad de los plazos problemas de educación financiera y asesoría individual, este término de rentabilidad las carteras lograron poder tener un mayor aumento y estabilidad compensando las complicaciones sobre los intereses.

CONCLUSIONES

Se ha logrado desarrollar los fundamentos teóricos necesarios para sustentar el estudio donde se permitió comprender el rol de la línea de crédito en el sistema financiero en el Ecuador, así como los conceptos importantes sobre la percepción del cliente, la rentabilidad y morosidad los cuales son esenciales para el análisis integral en la gestión crediticia del banco.

Por ello se consideró a la teoría de Milton Friedman como la base de la presente investigación ya que permitió explicar la forma en que las políticas monetarias del Banco Central inciden en las condiciones y disponibilidad del crédito, esta teoría facilita comprender cómo la oferta monetaria y las tasas de interés influyen en la inversión y el comportamiento financiero de los bancos y los prestatarios.

Del análisis de la estructura y condiciones de las líneas de crédito se logró identificar los productos financieros que fueron acoplados a las particularidades del mercado aplicando así diferentes estrategias como la flexibilización de plazos y promociones, no obstante, persisten oportunidades para optimizar la adecuación de los pagos basado en la capacidad real de los clientes lo cual genera un impacto directo en la percepción de accesibilidad y equidad.

Las líneas de créditos otorgadas mantuvieron niveles aceptables basados en el rendimiento esencialmente en el área de microcréditos a pesar de diferentes situaciones económicas adversas posteriores a la pandemia la rentabilidad no se comprometió de forma significativa. Esto refleja la efectividad de las estrategias de gestión de cartera implementadas por el banco y la resiliencia de sus productos crediticios frente a escenarios económicos desafiantes, se evidencia la capacidad del banco para mantener la confianza de los clientes y asegurar la continuidad de sus operaciones financieras.

En lo que respecta al análisis de la rentabilidad se logró determinar que la misma se mantuvo dentro de los parámetros establecidos para una institución financiera a pesar de que en el área de microcrédito se determinaron ciertos focos con un menor margen de ganancia, sin embargo, la generación de utilidades fue positivamente mayor

alcanzando un adecuado desempeño en referencia a la gestión de los recursos financieros no obstante sería conveniente mejorar las estrategias de diversificación y optimizar los productos crediticios con el propósito de garantizar la sostenibilidad del banco.

Del análisis de la percepción de los beneficiarios de los créditos otorgados por el Banco del Pacífico, se pudo evidenciar una valoración positiva basada en el servicio, reconociendo el esfuerzo de la institución por equilibrar la rentabilidad con la atención del usuario a pesar de que se podría mejorar en aspectos como la comunicación y acompañamiento a los usuarios esencialmente a los créditos de mayor riesgo para asegurar la gestión eficiente.

RECOMENDACIONES

Se recomienda establecer plazos de pagos de acuerdo con la capacidad real del usuario aplicando un análisis más detallado donde se incremente la equidad en accesibilidad del crédito y se disminuya el riesgo del incumplimiento de pago, esto permitirá mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la relación a largo plazo con la institución financiera.

Se sugiere mantener las estrategias de colocación de microcrédito y realizar una evaluación continua sobre el rendimiento de esta línea de crédito para que se asegure la recuperación aún en contextos económicos competitivos y adversos. Además, se recomienda implementar mecanismos de seguimiento personalizado a los clientes para reducir la morosidad y optimizar la eficiencia de la cartera crediticia.

Se requiere implementar programas de seguimiento post-crédito y de instrucción financiera para disminuir los posibles riesgos esto permitirá fortalecer la sostenibilidad de la cartera y reducir los niveles de morosidad. De igual manera, fomentará la educación financiera de los usuarios, mejorando su capacidad de gestión de recursos y cumplimiento de obligaciones.

Se recomienda fortalecer la transparencia y la comunicación con los clientes en cuanto a los requisitos que deben cumplir para acceder a todas las líneas de crédito disponibles para mejorar la confianza del usuario, además de establecer canales accesibles para una mejora constante en la información que recibe el cliente, se logrará una comunicación más efectiva y transparente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. (2022). Banco del Pacífico: entre una historia y una venta nada pacíficas. *Rebelión*, 2(1), 1-18. Obtenido de <https://rebelion.org/banco-del-pacifico-entre-una-historia-y-una-venta-nada-pacificas/>
- Argandoña, A. (2020). Milton Friedman y el monetarismo en la teoría y en la práctica. *Iberian Journal of the History of Economic Thought*, 7(1), 29-43. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/IJHE/article/view/65959>
- Arias, M., & Ramos, E. (2019). La banca y el desarrollo sostenible: una perspectiva cubana. Primera parte. *Revista Cofin Habana*, 13(2), 12-26. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612019000200017
- Arias, W., Arbañil, C., & Arciniegas, O. (2021). Análisis de la percepción de las políticas y principios para evitar un sobreendeudamiento en las instituciones financieras del cantón Ibarra, Ecuador. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE3). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2728>
- Audretsch, D. (2021). *Entrepreneurship and economic growth*. Oxford University Press. Obtenido de <https://global.oup.com/academic/product/entrepreneurship-and-economic-growth-9780197508136>
- Barreto, N. (2020). Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 129-134. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-129.pdf>
- Barriga, N. (2019). La concentración productiva como determinante de la oferta de crédito en América Latina. *Revista Uasb*, 7(5), 1-17. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1306/3512>
- BCE. (2024). Resoluciones de la junta de política y regulación monetaria. BCE. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/resoluciones-junta-de-politica-y-regulacion-monetaria#octubre-4>

- Callegari, B., & Nybakk, E. (2022). Schumpeterian theory and research on forestry innovation and entrepreneurship: The state of the art, issues and an agenda. *Política y economía forestal*, 138(1), 13-32. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1389934122000326>
- CFN. (2012). LEY ORGANICA DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO. Lexis, 1-86. Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Ley-Instituciones-Del-Sistema-Financieras.pdf>
- Código orgánico monetario y financiero. (2021). Código orgánico monetario y financiero. Libro II - Ley Mercado Valores, 1-53. Obtenido de <https://vlex.ec/vid/codigo-organico-monetario-financiero-671656421>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. *Revista Académica*, 1-16. Obtenido de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador - Régimen sistémico y financiero. *Revista Mesisic*, 1(1), 1-136. Recuperado el 09 de 12 de 2022, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Díaz, J., & Parra, A. (2022). Asimetría de información y racionamiento de crédito en pymes: una revisión desde la teoría de Stiglitz y Weiss. *Revista de Economía Institucional*, 24(47), 203-225. Obtenido de <https://doi.org/10.18601/01245996.v24n47.09>
- Duany, A. (2021). Metodología para la evaluación del riesgo de liquidez en el Banco de Crédito y Comercio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000100016
- Friedman, M., & Schwartz, A. (2021). *A Monetary History of the United States, 1867-1960*. Princeton University Press. Obtenido de <https://press.princeton.edu/books/paperback/9780691003542/a-monetary-history-of-the-united-states-1867-1960>

- Galarza, C., Borenstein, D., & Campoverde, J. (2019). Evaluación de eficiencia de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: aplicación del modelo Análisis Envolvente de Datos DEA. *Contaduría y Administración*, 64(1), 12-36. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422019000100011
- García, M., Ollague, J., & Capa, L. (2019). La realidad crediticia para las pequeñas y medianas Empresas Ecuatorianas. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 40-46. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200040
- Granda, B. (2021). Financial analysis: substantial factor for decision making in a business sector company. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 129-134. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300129
- Grupo Banco del Pacífico. (26 de Junio de 2025). Obtenido de Banco del Pacífico: <https://www.bancodelpacifico.com/grupo-bdp/grupo-banco-del-pacifico/menu/nuestra-historia>
- Guamán, J. (2022). Análisis comparativo de las cinco cooperativas de ahorro y crédito más grandes del Ecuador, entre 2019 y 2021, aplicando el método CAMEL. *Espacios*, 43(11). <https://www.revistaespacios.com/a22v43n11/a22v43n11p07.pdf>
- Hernández, N. (2021). Revisión Analítica de Investigaciones en Latinoamérica. *Revista Unilibre*, 1(1), 210-223. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/arista_critica/article/view/7422
- Huachillo, L., Ramos, E., & Pulache, J. (2020). Financial management and its incidence in the making of financial decisions. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 356-362. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200356

- Lazo, L. (2021). ¿Por qué el riesgo país debería considerarse en la evaluación financiera de un proyecto o una empresa? *Revista UASB*, 1(9), 255-266. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2586/3306>
- León, S., & Murillo, D. (2021). Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1. *Redalyc*, 2(1), 1-19. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967011/>
- Leyva, T., Muñoz, S., & Sánchez, L. (2023). Gestión del financiamiento a través de la aplicación del método de rentabilidades. *Revista Ciencias Holguin*, 29(1), 1-46. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181574471002/181574471002.pdf>
- López, P. (2021). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 17-24. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-076862004000100012
- Lozano, G. (2020). Inclusión financiera en Colombia. Análisis de su evolución en términos de eficiencia relativa*. *Javeriana*, 18(45). [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-45%20\(2017\)/151555055004/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-45%20(2017)/151555055004/)
- Manjarrez, W., Guerrero, K., & Peñafiel, F. (2022). Análisis financiero como una herramienta para la toma de decisiones en la pandemia del covid 19. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 6(5), 4581-4595. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3418>
- Mishkin, F. (2021). *The Economics of Money, Banking and Financial Markets* (12th ed.). Pearson. Obtenido de <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/the-economics-of-money-banking-and-financial-markets/P200000007573/9780136932751>
- Morán, E., Negrete, H., & Bonilla, P. (2021). Análisis del comportamiento de las líneas de crédito a través de la corporación financiera nacional y su aporte al desarrollo de las PYMES en Guayaquil 2011-2015. *RECIMUNDO: Revista*

- Científica de la Investigación y el Conocimiento, 1(4), 3-26.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732728>
- Moreno, Y., Zuluaga, W., & Guerrero, M. (2022). Gestión financiera y desempeño en MiPyMes Colombianas y Mexicanas. *Investigación administrativa*, 51(130).
<https://doi.org/10.35426/iav51n130.06>
- Nava, M. (2019). Análisis financiero: Una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48).
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2019). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Revista Autónoma del Perú*, 2(2). Obtenido de
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- Ordóñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Ordoñez, E., Narváez, I., & Erazo, C. (2021). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Redalyc*, 5(10), 195-216. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215008/576869215008.pdf>
- Ordóñez, M., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Redalyc*, 5(10), 195-225. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215008/html/>
- Paltan, L. (2024). Análisis financiero en el área de créditos de la Coop. de ahorro y crédito Los Andes en el 2022. Guayaquil: ULVR. Obtenido de
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/7397/1/T-ULVR-5602.pdf>
- Paredes, M. (2023). Riesgo de crédito de consumo e índice de morosidad en el segmento 1 de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Redalyc*, 14(2), 79-87. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588575261006/html/>

- Pérez, M., & González, D. (2021). Gestión del riesgo crediticio basada en la teoría de Markowitz: una aproximación desde la diversificación de carteras. *Revista Colombiana de Finanzas y Economía*, 13(1), 85-102. Obtenido de <https://doi.org/10.23850/24220582.3676>
- Puchaicela, T., Pasaca, V., González, V., Pasaca, D., & González, A. (2023). Cartera de crédito y su incidencia sobre la liquidez de las COACs del Segmento 2. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), Article 3. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6787
- Rodríguez, A., & Venegas, F. (2012). Racionamiento de crédito: perspectiva de la Nueva Economía Keynesiana. *Revista Latinoamericana de Economía*, 43(171), 31-54. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/118/11823951003.pdf>
- Rosillo, W., Vivanco, I., & Villavicencio, B. (2024). Factors that operationalize credit financing for microenterprises in Guayaquil, Ecuador. *Revista Espacios*, 3(1), 49-63. Obtenido de <https://ve.scielo.org/pdf/espacios/v45n3/0798-1015-espacios-45-03-49.pdf>
- Sampieri, R. (2022). Enfoque mixto: taxonomía en el hallazgo del conocimiento. *Revista digital de investigación LLALLIQ*, 2(1), 13-27. Obtenido de <http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/346776>
- Sarmiento, E., & Molina, E. (2023). Análisis financiero de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián y su impacto frente a la emergencia sanitaria en el año 2019-2020. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 8(1), 1-20. <https://doi.org/10.33262/rmc.v8i1.2808>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2020). Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado. Asamblea Nacional, 1-71. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Ley-Organica.pdf>

- Segura, M. (2019). Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. Hatrodt Perú S.A.C, 2016-2018. Revista UIDE, 4(3), 74-84. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1022>
- Superintendencia de Bancos. (2020). NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO. Superintendencia de Bancos. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codificacion-de-normas-de-la-sb-libro-uno-sistema-financiero/>
- Toala, F. (2023). Análisis financiero y su relevancia en la toma de decisiones gerenciales. Revista Científica Multidisciplina Unesum, 7(2), 166-176. Obtenido de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/671>
- Valarezo, J. (2023). Análisis financiero de las líneas de crédito del Banco del Pacífico y perspectivas futuras 2023-2027. UDLA, 1-65. Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/15610>
- Valarezo, J. (2023). Análisis financiero de las líneas de crédito del Banco del Pacífico y perspectivas futuras 2023-2027 [masterThesis, Universidad de las Américas]. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/15610>
- Wilches, W. (2023). Acceso al crédito e inclusión financiera en Colombia. En Seguridad humana y construcción de patria en defensa de la vida: Seguridad económica y alimentaria (pp. 125-143). Escuela Superior de Guerra. <https://doi.org/10.25062/9786287602588.05>
- Zabala, K., Zubia, M., & Mendizábal, A. (2019). El modelo de Markowitz en la gestión de carteras. Cuadernos de Gestión, 2(1), 33-46. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/277053090_El_modelo_de_Markowitz_en_la_gestion_de_carteras
- Zabala, K., Zubia, M., & Mendizábal, A. (2019). El modelo de Markowitz en la gestión de carteras. Cuadernos de Gestión, 2(1), 33-46. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/277053090_El_modelo_de_Markowitz_en_la_gestion_de_carteras

Zabala, K., Zubia, M., & Mendizábal, A. (2019). El modelo de Markowitz en la gestión de carteras. Cuadernos de Gestión, 2(1), 33-46. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/277053090_El_modelo_de_Markowitz_en_la_gestion_de_carteras

Zavala, C. (2023). Análisis financiero y su relevancia en la toma de decisiones gerenciales. UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v7.n2.2023.167-176>

ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO
CARRERA DE ECONOMÍA

Tema

Análisis financiero de las líneas de crédito del banco del pacífico en el periodo 2022-2023

Objetivo: Recopilar información sobre la percepción de los usuarios respecto a la gestión, condiciones y resultados financieros de las líneas de crédito otorgadas.

- ☐ Hombre
- ☐ Mujer

1. ¿Recibió información clara y comprensible sobre las condiciones del crédito antes de firmar el contrato?

- ☐ Sí
- ☐ No

2. ¿El crédito recibido contribuyó a mejorar su situación financiera o apoyar su actividad económica?

- ☐ Sí
- ☐ No

3. ¿Considera que la tasa de interés aplicada a su crédito fue justa?

- ☐ Sí
- ☐ No

4. **¿El proceso de aprobación y desembolso del crédito fue eficiente y sin demoras innecesarias?**
- ☐ Sí
- ☐ No
5. **¿Los pagos mensuales establecidos se ajustaron adecuadamente a su capacidad de pago?**
- ☐ Sí
- ☐ No
6. **¿Pudo cumplir con los pagos en las fechas acordadas sin mayores inconvenientes?**
- ☐ Sí
- ☐ No
7. **¿Ha notado beneficios económicos concretos como resultado del crédito recibido?**
- ☐ Sí
- ☐ No
8. **¿Recibió notificaciones o información oportuna sobre su crédito (como vencimientos o estados de cuenta)?**
- ☐ Sí
- ☐ No
9. **¿El banco le ofreció alternativas ante dificultades de pago, como refinanciamiento o reestructuración?**
- ☐ Sí
- ☐ No
10. **¿Se sintió adecuadamente atendido por el personal del banco durante todo el proceso del crédito?**
- ☐ Sí
- ☐ No

Anexo 2



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO
CARRERA DE ECONOMÍA**

Tema

Análisis financiero de las líneas de crédito del banco del pacífico en el periodo 2022-2023

Entrevista a jefes de área de crédito & microcrédito

- 1. ¿Qué criterios financieros y de riesgo se priorizaron para aprobar las líneas de crédito durante el periodo 2022-2023?**
- 2. ¿Cómo evaluaría el comportamiento de pago de los clientes en este periodo, especialmente en los segmentos de microcrédito?**
- 3. ¿Qué estrategias aplicó el banco para adaptar sus productos crediticios a las condiciones económicas de sus clientes tras la pandemia?**
- 4. ¿Cuál fue el impacto financiero observado en la rentabilidad del área por las líneas de crédito colocadas en ese periodo?**
- 5. ¿Qué mejoras considera necesarias en los procesos de otorgamiento y seguimiento de créditos para optimizar su impacto financiero?**

Anexo 3

Evidencia de la información sobre los estados financieros del BCP.



BALANCES CONSOLIDADO Y CONDENSADO

ACTIVO	DE DICIEMBRE DE 2022	DE DICIEMBRE DE 2023
FONDOS DISPONIBLES	1,302,834,270.30	945,594,381.82
Caja	210,334,046.92	224,941,573.28
Depósitos para Encaje	950,222,240.42	324,933,667.22
Bancos y Otras Instituciones Financieras	68,544,510.77	332,697,857.58
Efectos de Cobro Inmediato	16,050,705.89	17,307,560.58
Remesas en Transito	57,682,766.30	45,713,723.16
INVERSIONES	930,420,578.82	795,602,068.69
Disponibles para la Venta Entidades Sector Privado	324,752,325.29	168,363,212.64
Disponibles para la Venta Entidades Sector Publico	359,926,913.79	325,827,047.62
Mantenidas hasta Vencimiento Sector Publico	204,525,219.56	218,187,127.98
De Disponibilidad Restringida	44,074,517.71	86,082,926.73
(Provisión para Inversiones)	-2,858,397.53	-2,858,246.28
CARTERA DE CREDITOS	4,114,346,987.84	4,536,590,534.18
Cartera de Credito Comercial Prioritario por vencer	1,043,574,347.66	1,197,453,274.23
De 1 a 180 días	233,689,663.01	269,305,810.24
De 181 a 360 días	157,782,680.06	190,573,696.06
De más de 360 días	652,102,004.59	737,573,767.93
Cartera de Crédito de Consumo Prioritario por vencer	2,081,400,665.61	2,444,963,065.36
De 1 a 180 días	632,452,650.28	735,418,984.28
De 181 a 360 días	309,515,497.95	366,919,393.62
De mas de 360 días	1,139,432,517.38	1,342,624,687.46
Cartera de Créditos Inmobiliario por vencer	399,862,269.07	481,490,486.04
De 1 a 180 días	16,536,460.88	16,730,885.59
De 181 a 360 días	16,214,118.31	17,367,329.99
De más de 360 días	367,111,689.88	447,392,270.46
Cartera de Créditos Microempresa por vencer	2,306,656.81	801,810.54
Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Público por vencer	11,855,457.84	2,139,940.14
Cartera de Créditos Educativo por vencer	254,227,872.49	200,402,751.04
Cartera de Credito Educativo Refinanciada por vencer	412,532.99	435,425.93

Cartera de Créditos Educativo Reestructurada por Vencer	1,938,688.61	1,773,802.14
Cartera de Créditos comercial prioritario refinanciada por vencer	126,299,749.17	135,548,157.41
Cartera de Créditos consumo prioritario refinanciada por vencer	207,398.98	154,009.03
Cartera de Créditos inmobiliaria refinanciada por vencer	7,008,690.13	6,409,133.44
Cartera de Créditos microempresa refinanciada por vencer	126,767.33	25,287.55
Cartera de Créditos Viv.interes publico y viv interes social ref por vencer	207,123.18	0.00
Cartera de Créditos comercial prioritario reestructurada por vencer	89,496,712.78	73,403,768.04
Cartera de Créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	32,593,312.64	28,496,041.39
Cartera de Créditos de inmobiliario reestructurada por vencer	7,577,074.53	7,038,180.45
Cartera de Créditos para microempresa reestructurada por vencer	33,333.35	0.00
Cartera de Créditos Viv. De interes publico y Viv. interes social reestruc por	2,393,765.10	552,981.01
Cartera de Créditos comercial prioritario que no devenga interes	2,088,534.03	2,614,416.69
Cartera de Créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	45,967,749.37	76,876,230.00
Cartera de Créditos de inmobiliario que no devenga intereses	7,067,259.52	6,729,487.06
Cartera de Créditos microempresa que no devenga intereses	259,689.64	144,975.31
Cartera de Créditos vivienda de interés público que no devenga intereses	791,119.08	215,891.52
Cartera de Créditos educativo que no devenga intereses	4,940,730.44	7,161,509.73
Cartera de Créditos Educativo Reestructurada que no devenga interes	187,454.06	70,446.70
Cartera de Créditos comercial prioritario refinanciada. que no devenga inte	2,252,564.28	95,778.39
Cartera de Créditos consumo prioritario refinanciada que no devenga inter	40,264.76	39,001.44
Cartera de Créditos inmobiliario refinanciada que no devenga intereses	1,070,655.70	829,100.75
Cartera de Créditos Viv. Interes publico y viv. Interes social reest q no deve	0.00	60,238.59
Cartera de Créditos comercial prioritario reestruc. que no devenga interese	4,607,854.39	3,536,721.19
Cartera de Créditos de consumo prioritario reestr. que no devenga interese	13,556,957.11	18,062,778.07
Cartera de Créditos de inmobiliario reestr. que no devenga intereses	1,340,721.78	634,544.30
Cartera de Créditos Viv. Int. publico y viv. Int. social reest, que no devenga	321,636.72	210,833.89
Cartera de Créditos comercial prioritario vencida	6,044,950.52	4,992,192.78
Cartera de Créditos de consumo prioritario vencida	26,812,589.62	35,730,184.83
Cartera de Créditos de inmobiliario vencida	5,527,704.63	6,442,402.28
Cartera de Créditos de microempresa vencida	579,966.61	522,220.14
Cartera de Créditos de vivienda de interés público vencida	3,118,653.82	1,464,915.00
Cartera de Créditos educativo vencida	6,631,835.79	4,368,274.69
Cartera de Créditos educativo reestructurada vencida	26,012.44	40,177.53
Cartera de Créditos comercial prioritario refinanciada vencida	44,730.06	1,836,230.56
Cartera de Créditos consumo prioritario refinanciada vencida	25,582.58	30,807.02
Cartera de Créditos inmobiliario refinanciada vencida	524,685.27	688,796.76
Cartera de Microcredito Refinanciada vencida	1.00	1.00
Cartera de Credito Viv. Interes Publico y Viv. Interes social refin. Vencida	0.00	130.39
Cartera de Créditos comercial prioritario reestructurada vencida	6,350,904.86	8,952,820.22
Cartera de Créditos de consumo prioritario reestructurada vencida	1,550,317.97	1,601,593.93
Cartera de Créditos de inmobiliario reestructurada vencida	1,349,207.45	1,309,112.47
Cartera de Créditos microempresa reestructurada vencida	2.00	30,504.13
Cartera de Créditos Viv. Interes publico y viv. Interes social reest vencida	409,293.54	696,370.50
Cartera Refinanciada covid-19 por vencer	182,043,095.44	94,133,988.82
Cartera Refinanciada covid-19 que no devenga intereses	1,764,233.87	1,710,848.02
Cartera Refinanciada covid-19 vencida	3,512,337.92	2,747,380.88
Cartera Reestructurada covid-19 por vencer	2,217,165.26	1,500,097.45
Cartera Reestructurada covid-19 que no devenga intereses	202,033.27	201,082.06
Cartera Reestructurada covid-19 vencida	870,030.38	338,383.25
(PROVISION PARA CREDITOS INCOBRABLES)	-281,273,955.61	-331,118,047.90
DEUDORES POR ACEPTACION	200,000.00	5,323,581.98
CUENTAS POR COBRAR	149,395,069.98	105,091,760.98
BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS POR PAGO	7,644,759.54	6,916,344.89
PROPIEDADES Y EQUIPO	126,081,789.13	115,789,720.83
OTROS ACTIVOS	359,656,461.90	494,364,310.97

Anexo 4



BALANCES CONSOLIDADO Y CONDENSADO

ACTIVO	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022
FONDOS DISPONIBLES	945,594,381.82	1,380,850,588.27
Caja	224,941,573.28	232,686,573.87
Depósitos para Encaje	324,933,667.22	974,818,934.28
Bancos y Otras Instituciones Financieras	321,697,857.88	62,851,936.95
Efectos de Cobro Inmediato	17,387,568.58	11,882,143.97
Remesas en Tránsito	45,713,713.16	8.00
INVERSIONES	795,832,068.69	1,503,053,449.40
Disponibles para la Venta Entidades Sector Privado	168,363,212.64	371,848,143.38
Disponibles para la Venta Entidades Sector Público	325,827,647.62	814,849,373.49
Mantenido hasta Vencimiento Sector Público	218,187,127.98	275,824,438.19
De Disponibilidad Restringida	86,882,936.73	44,997,742.71
(Provisión para Inversiones)	-2,858,246.28	-2,858,246.28
CARTERA DE CREDITOS	4,536,590,534.18	5,113,677,385.95
Cartera de Crédito Comercial Prioritario por vencer	1,197,483,274.33	1,286,826,938.32
De 1 a 180 días	269,345,818.24	298,583,483.91
De 181 a 360 días	198,573,696.86	212,832,897.76
De más de 360 días	727,573,767.83	775,411,236.55
Cartera de Crédito de Consumo Prioritario por vencer	2,444,963,865.36	3,033,574,427.89
De 1 a 180 días	735,438,954.28	843,689,188.85
De 181 a 360 días	366,919,393.62	446,786,558.85
De más de 360 días	1,342,624,687.46	1,743,178,776.18
Cartera de Créditos Inmobiliario por vencer	481,498,486.84	451,663,972.35
De 1 a 180 días	16,738,885.59	15,323,718.46
De 181 a 360 días	17,367,329.99	15,389,819.88
De más de 360 días	447,392,271.26	420,951,234.01
Cartera de Créditos Microempresa por vencer	881,818.54	383,329.39
Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Público por vencer	2,139,948.14	2,085,717.96
Cartera de Créditos Educativo por vencer	288,482,753.84	156,319,173.96
Cartera de Crédito Educativo Refinanciada por vencer	435,425.43	383,867.38
Cartera de Créditos Educativo Reestructurada por Vencer	1,773,882.14	1,514,698.57
Cartera de Créditos comercial prioritario refinanciada por vencer	125,548,157.41	119,744,819.37
Cartera de Créditos consumo prioritario refinanciada por vencer	154,889.83	188,713.74
Cartera de Créditos Inmobiliaria refinanciada por vencer	6,489,133.44	5,378,311.87
Cartera de Créditos microempresa refinanciada por vencer	25,287.55	8.00
Cartera de Créditos Viv. Interés público y viv. Interés social ref por vencer	8.89	57,688.97
Cartera de Créditos comercial prioritario reestructurada por vencer	73,483,768.84	84,883,349.97
Cartera de Créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	28,496,841.39	58,478,743.35
Cartera de Créditos de Inmobiliario reestructurada por vencer	7,638,188.45	6,186,863.87
Cartera de Créditos para microempresa reestructurada por vencer	8.89	8.00
Cartera de Créditos Viv. De Interés público y Viv. Interés social reestruc por	552,983.81	569,876.23
Cartera de Créditos comercial prioritario que no devenga Interés	2,634,416.69	2,183,154.56
Cartera de Créditos de consumo prioritario que no devenga Intereses	76,876,238.89	76,173,488.28
Cartera de Créditos de Inmobiliario que no devenga Intereses	6,729,487.86	5,762,194.81
Cartera de Créditos microempresa que no devenga Intereses	144,975.31	56,882.94
Cartera de Créditos vivienda de interés público que no devenga Intereses	135,893.52	8.00
Cartera de Créditos educativo que no devenga Intereses	7,161,589.73	3,316,974.78
Cartera de Créditos educativo refinanciada que no devenga Interés	8.89	16,686.33
Cartera de Créditos Educativo Reestructurada que no devenga Interés	78,446.78	59,872.61
Cartera de Créditos comercial prioritario refinanciada, que no devenga inte	95,778.39	628,337.36
Cartera de Créditos consumo prioritario refinanciada que no devenga Interés	39,880.44	4,786.82
Cartera de Créditos Inmobiliario refinanciada que no devenga Intereses	829,188.75	347,285.54
Cartera de Créditos Viv. Interés público y viv. Interés social reestr q no deve	68,238.59	8.00
Cartera de Créditos comercial prioritario reestruc. que no devenga Intereses	3,536,713.19	7,192,121.68
Cartera de Créditos de consumo prioritario reestr. que no devenga Intereses	18,862,778.87	34,725,195.58
Cartera de Créditos de Inmobiliario reestr. que no devenga Intereses	634,544.38	443,688.18
Cartera de Créditos Viv. Int. público y viv. Int. social reestr. que no devenga	138,833.89	8.00
Cartera de Créditos comercial prioritario vencida	4,992,192.78	3,784,185.19
Cartera de Créditos de consumo prioritario vencida	35,738,184.83	38,831,818.26
Cartera de Créditos de Inmobiliario vencida	6,442,482.38	8,766,652.78
Cartera de Créditos de microempresa vencida	522,238.14	228,725.61
Cartera de Créditos de vivienda de interés público vencida	1,464,915.88	885,322.39
Cartera de Créditos educativo vencida	4,368,274.69	3,686,892.27
Cartera de Créditos educativo refinanciada vencida	8.89	36.51
Cartera de Créditos educativo reestructurada vencida	48,177.53	21,287.51
Cartera de Créditos comercial prioritario refinanciada vencida	1,836,238.56	89,113.71

Cartera de Créditos microempresa restructurada vencida	34,504.13	6,182.43
Cartera de Créditos Viv. Interés público y viv. Interés social reest vencida	696,370.59	794,759.11
Cartera Refinanciada covid-19 por vencer	94,133,988.82	54,344,185.19
Cartera Refinanciada covid-19 que no devenga intereses	1,716,848.02	1,249,881.18
Cartera Refinanciada covid-19 vencida	2,747,386.88	3,537,236.61
Cartera Restructurada covid-19 por vencer	1,586,897.45	938,933.66
Cartera Restructurada covid-19 que no devenga intereses	281,882.66	145,857.53
Cartera Restructurada covid-19 vencida	338,383.25	199,394.84
(PROVISION PARA CREDITOS INCOBRABLES)	-334,118,947.99	-342,388,468.89
DEUDORES POR ACEPTACION	5,333,581.98	2,215,273.81
CUENTAS POR COBRAR	185,891,760.98	134,128,896.99
BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS POR PAGO	6,916,344.89	8,846,786.65
PROPIEDADES Y EQUIPO	115,789,720.83	112,839,813.91
OTROS ACTIVOS	494,364,310.97	535,246,057.53
Inversiones en acciones y participaciones	33,739,371.13	33,885,192.48
Otras cuentas de "otros activos"	460,624,939.84	501,360,865.05
(Provisión para otros activos insuperables)	-4,193,286.09	-3,771,193.60
TOTAL GENERAL DEL ACTIVO	7,005,272,704.34	8,051,887,370.51

Anexo 5



BALANCES CONSOLIDADO Y CONDENSADO

PASIVO	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	5,479,847,003.70	6,834,761,405.06
Depósitos a la vista	2,784,891,088.12	3,184,887,056.49
Depósitos a plazo	2,231,451,379.69	3,236,153,658.56
De 1 a 30 días	459,494,287.89	828,792,497.63
De 31 a 90 días	761,941,275.64	911,557,094.81
De 91 a 180 días	854,839,748.45	756,622,622.99
De 181 a 360 días	413,589,163.18	629,783,444.59
De más de 361 días	41,975,912.33	189,477,499.53
Depósitos Restringidos	462,984,535.89	494,526,698.51
	0.00	0.00
OBLIGACIONES INMEDIATAS	24,067,129.93	35,289,893.86
ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	5,333,581.98	2,215,273.81
CUENTAS POR PAGAR	169,566,451.62	311,554,434.88
OBLIGACIONES FINANCIERAS	125,638,608.31	415,787,944.25
VALORES EN CIRCULACIÓN	0.00	0.00
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	0.00	0.00
OTROS PASIVOS	42,789,379.15	55,235,932.88
TOTAL DEL PASIVO	6,036,844,746.79	7,656,673,973.24
PATRIMONIO	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024
CAPITAL SOCIAL	611,024,936.00	611,024,936.00
Capital Pagado	611,024,936.00	611,024,936.00
RESERVAS	180,363,912.99	172,425,639.29
Legales	166,163,878.87	172,424,865.17
Especiales	834.12	834.12
SUPERAVIT POR VALUACIONES	60,983,218.43	64,548,995.85
Superavit por Valuación de Propied. Equip. Y Otros	51,541,365.98	54,233,704.98
Superavit por Valuación de Inversiones en Acciones	8,895,598.33	8,728,722.49
Valuación de Inversiones en Instrumentos Financieros	485,994.12	1,584,342.38
Préstamos Subordinados	0.00	0.00
RESULTADOS	115,805,850.22	384,354,619.13
Utilidades o excedentes acumulados	12,988,627.18	4,195,278.93
Utilidad del Ejercicio	122,617,263.04	380,159,340.20
TOTAL DEL PATRIMONIO	969,427,957.64	1,034,993,297.27
TOTAL GENERAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	7,006,272,704.44	8,691,667,270.51
CUENTAS CONTINGENTES		
ACREEDORAS		
Avales	4,887,458.46	4,518,344.11
Fianzas y Garantías	288,182,314.15	219,286,585.73
Cartera de Créditos	140,495,754.64	193,685,966.29
Créditos Aprobados no Desembolsados	2,829,646,966.66	3,083,888,969.88
Compromisos Futuros	0.00	0.00
Otras cuentas Contingentes Acreedoras	16,552.87	16,552.87
TOTAL CUENTAS CONTINGENTES	3,227,968,947.18	3,513,236,969.08
CUENTAS DE ORDEN		
DEUDORAS	4,354,481,669.30	5,334,091,593.86
Activos Castigados	1,591,189,526.99	1,832,667,268.64
Operaciones Activas con Empresas Vinculadas	1,584,219.24	1,289,293.87
Otras cuentas de Orden Deudoras	2,661,776,365.87	3,499,895,021.35
ACREEDORAS	11,327,007,909.61	12,389,520,195.60
Operaciones Pasivas con Empresas Vinculadas	0.00	0.00
Dépósitos y Otras Captaciones no cubiertas por el COSEDE	3,353,871,258.30	4,521,957,278.37
Otras Cuentas de Orden Acreedoras	7,973,136,651.31	7,866,895,649.23
TOTAL CUENTAS DE ORDEN	15,581,488,914.91	17,704,621,779.46