



Universidad  
Nacional  
de Loja

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:**

**Estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de créditos en  
instituciones financieras**

**AUTOR:**

Adrián Alfonso Jiménez Pardo

**DIRECTORA:**

Eco. Michelle López

Loja - Ecuador

2024

## **Certificación de directora del trabajo de titulación**

Loja, 23 de agosto de 2024

Eco. Michelle López

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certifico:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Titulación denominado: Estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de créditos en instituciones financieras, como requisito en obtención al título académico de Máster en Economía y Dirección de Empresas, de la autoría del estudiante Adrián Alfonso Jiménez Pardo, con cédula de identidad Nro. 1105058141, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Eco. Michelle López

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## **Autoría**

Yo, Adrián Alfonso Jiménez Pardo, declaro que soy el autor del presente Trabajo de Titulación y exonero expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamaciones y/o acciones legales, por su contenido. De igual forma acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula: 1105058141

Fecha: 2024/08/23

Correo electrónico: [adrian.a.jimenez.p@unl.edu.ec](mailto:adrian.a.jimenez.p@unl.edu.ec)

Teléfono: 0985050290

## **Carta de autorización**

Yo, Adrián Alfonso Jiménez Pardo, declaro que soy el autor del Trabajo de Titulación denominado: Estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de créditos en instituciones financieras, como requisito en obtención al título académico de Máster en Economía y Dirección de Empresas, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para, que con fines académicos, disponga la producción intelectual de la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios consulten el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad. La Universidad Nacional de Loja, no es responsable por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que pueda realizar un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 26 días del mes de julio del dos mil veinticuatro.

Firma:

Autor: Adrián Alfonso Jimenez pardo

Cédula: 1105058141

Dirección: El Rosal, Miguel de Unamuno y Jose Martínez Ruiz

Correo electrónico: [adrian.a.jimenez.p@unl.edu.ec](mailto:adrian.a.jimenez.p@unl.edu.ec)

Teléfono: 0985050290

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Titulación: Eco. Michelle López

## **Dedicatoria**

Con profunda gratitud y humildad, dedico esta tesis a Dios y nuestra Virgen del Cisne, quienes son fuente de toda sabiduría y fortaleza; gracias por las bendiciones derramadas sobre mi vida, por la claridad en momentos de incertidumbre y por ser mis guías desde niño. Cada paso en mi camino ha sido siempre bajo su providencia y es a ustedes a quien ofrezco los frutos de mi esfuerzo.

A ti, mi amada esposa Katerine, que con tu paciencia, comprensión y amor incondicional has sido un pilar fundamental; gracias por apoyarme en cada momento, por tus palabras de aliento y motivación. Eres mi inspiración constante, esta tesis es tanto tuya como mía, porque juntos hemos superado el reto y compartido cada pequeño triunfo. Te amo y te dedico este trabajo con todo mi amor y gratitud.

A mis hijos Dereck Gustavo y Salome, quienes llenan mis días de alegría y esperanza. Sus rostros y sonrisas me han recordado siempre la razón de mi esfuerzo. Anhele que este trabajo sea fuente de inspiración para ellos, y que comprendan que con dedicación y perseverancia todo es posible.

A mi madre Ruth Elizabeth y a mis abuelos Mercedes y Gonzalo, quienes con su sabiduría y cariño han sido una guía constante en mi vida. Este logro es un homenaje a todo el esfuerzo y dedicación que han brindado para salir adelante.

Finalmente dedico este trabajo a mí mismo, como un recordatorio de lo que se puede lograr con determinación, esfuerzo y de que no existen metas inalcanzables; es un logro que no solo representa un documento académico, sino un testimonio de crecimiento profesional y personal. Este es un momento importante para valorar mi propio camino, reconocer mi progreso y celebrar esta etapa tan importante en mi vida.

Adrian Jimenez Pardo

## **Agradecimientos**

Al culminar esta tesis, me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que me han apoyado y acompañado en este largo camino.

En primer lugar, agradezco al Economista Jose Vicente Ordoñez y a la Economista Michelle López por su invaluable orientación, paciencia y apoyo a lo largo de todo este proceso. Su conocimiento y apoyo han sido fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

A mis profesores y colegas, gracias por compartir sus conocimientos y por el excelente ambiente de aprendizaje que fomentaron, lo que me ha permitido crecer tanto académicamente como personalmente.

Quiero agradecer también a mi familia, amigos y compañeros por estar a mi lado, por los momentos compartidos y por todas esas palabras de aliento. Ustedes han hecho que este proceso sea más llevadero.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento.

## Índice de contenidos

	Pág.
Certificación de directora del trabajo de titulación .....	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimientos.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de figuras .....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de anexos .....	viii
1. Título .....	1
2. Resumen .....	2
3. Introducción.....	4
4. Marco teórico.....	7
4.1. Antecedentes.....	7
4.2. Evidencia empírica .....	13
5. Metodología.....	16
5.1. Área de estudio .....	16
5.2. Estrategia metodológica por objetivo específico .....	17
5.2.1. Objetivo específico 1.....	17
5.2.2. Objetivo específico 2.....	19
6. Resultados.....	21
6.1. Objetivo específico 1 .....	21
6.1.1. Propuestas de estrategias a implementar en el sector financiero de Loja .....	26
6.2. Objetivo específico 2 .....	31
7. Discusión .....	35
7.1. Objetivo específico 1 .....	35
7.2. Objetivo específico 2 .....	36
8. Conclusiones.....	37
9. Recomendaciones .....	38
10. Bibliografía.....	39
11. Anexos.....	43

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> Localización geográfica de la ciudad la Loja. ....	16
<b>Figura 2</b> Conocimiento de los funcionarios sobre el término estrategias .....	21
<b>Figura 3</b> Conocimiento de los funcionarios sobre la implementación de estrategias .....	22
<b>Figura 4</b> Estrategias implementadas en las instituciones financieras.....	23
<b>Figura 5</b> Valoración del impacto de las estrategias en el crecimiento y la eficiencia de su institución financiera .....	23

<b>Figura 6</b> Valoración del impacto de las estrategias en la rentabilidad y la calidad de los créditos para cada institución financiera. ....	24
<b>Figura 7</b> Elementos de la estrategia 1.....	26
<b>Figura 8</b> Elementos de la estrategia 2.....	27
<b>Figura 9</b> Elementos de la estrategia 3.....	28
<b>Figura 10</b> Elementos de la estrategia 4.....	29
<b>Figura 11</b> Elementos de la estrategia 5.....	30

### Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Instituciones financieras de la ciudad de Loja.....	18
<b>Tabla 2</b> Razones financieras más representativas .....	20
<b>Tabla 3</b> Estadísticas de fiabilidad .....	21
<b>Tabla 4</b> Razones financieras en los ejercicios 2021, 2022 y 2023 .....	32
<b>Tabla 5</b> Crecimientos en la situación financiera de las instituciones .....	33
<b>Tabla 6</b> Triangulación de resultados.....	34

### Índice de anexos

	Pág.
Anexo 1. Certificación de la traducción del resumen .....	43
Anexo 2. Árbol de Problemas .....	44
Anexo 3. Encuesta a funcionarios de instituciones financieras.....	45



## **1.Título**

Estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de créditos en instituciones financieras.

## 2. Resumen

La innovación financiera es vital para impulsar el crecimiento económico, facilitar la inversión y ampliar la inclusión financiera. En este contexto las estrategias innovadoras son fundamentales para la expansión de la cartera de créditos en instituciones financieras. Estas estrategias permiten adaptarse a las necesidades cambiantes de los consumidores y mejorar la eficacia en la gestión del riesgo. Atendiendo a esta necesidad, en la investigación se persiguió analizar las estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de crédito utilizadas en las instituciones financieras de la ciudad de Loja, a través de análisis descriptivo y estadístico, con el propósito de mejorar el crecimiento y la eficiencia de las instituciones financieras en el mercado financiero. Para ello, se desarrolló un estudio con enfoque mixto, tomando como muestra diez instituciones financieras de la ciudad la Loja. Se diseñó una encuesta con ocho preguntas y se analizó la situación financiera de las instituciones financieras en los ejercicios contables 2021, 2022 y 2023. Como principal resultado se obtuvo que existe un 46,67 % de implementación de las posibles estrategias innovadores en la muestra seleccionada, así como una tendencia al incremento de las razones financieras entre los años 2021 y 2023, lo que evidencia una buena salud financiera en el sector. Se pudo comprobar, que efectivamente las instituciones financieras donde el porcentaje de aplicación de las estrategias es mayor, se experimentaron las mayores variaciones como promedio en ambos ciclos de comparación de las razones financieras, lo que demuestra que el impacto de la implementación de las estrategias es positivo, al favorecer el incremento de la salud financiera de estas instituciones. Se deberá profundizar en las acciones particulares implementadas en cada estrategia por cada institución, para identificar particularmente la influencia de estas acciones de forma directa en la salud financiera de la institución.

**Palabras clave:** Cartera de créditos, Estrategias, Expansión, Innovación, Instituciones financieras.

## **Abstract**

Financial innovation is vital to boost economic growth, facilitate investment and expand financial inclusion. In this context, innovative strategies are essential for expanding the credit portfolio in financial institutions. These strategies allow them to adapt to the changing needs of consumers and improve the effectiveness of risk management. In response to this need, the research sought to analyze the innovative strategies for expanding the credit portfolio used in financial institutions in the city of Loja, through descriptive and statistical analysis, with the purpose of improving the growth and efficiency of financial institutions in the financial market. To this end, a study with a mixed approach was developed, taking as a sample ten financial institutions in the city of Loja. A survey with eight questions was designed and the financial situation of financial institutions was analyzed in the 2021, 2022 and 2023 financial years. The main result was that there was a 46.67% implementation of the possible innovative strategies in the selected sample, as well as a tendency to increase the financial ratios between the years 2021 and 2023, which shows good financial health in the sector. It was found that, in fact, the financial institutions where the percentage of application of the strategies is higher, experienced the greatest variations on average in both cycles of comparison of the financial ratios, which shows that the impact of the implementation of the strategies is positive, by favoring the increase in the financial health of these institutions. The particular actions implemented in each strategy by each institution must be further investigated, in order to particularly identify the influence of these actions directly on the financial health of the institution.

**Keywords:** Credit portfolio, Strategies, Expansion, Innovation, Financial institutions.

### **3. Introducción**

La expansión de la cartera de créditos es un desafío crucial para las instituciones financieras, ya que a medida que el mercado financiero evoluciona y las necesidades de los clientes cambian, es esencial que se implementen estrategias innovadoras para expandir la cartera de créditos de manera efectiva y sostenible. En la actualidad, las instituciones financieras enfrentan diversos desafíos en la expansión de su cartera de créditos (Murillo-Robles y Palacios-Cedeño, 2022).

Por un lado, los avances tecnológicos abren nuevas oportunidades para llegar a públicos amplios y ofrecer productos financieros personalizados; de igual manera las demandas y expectativas de los clientes evolucionan con rapidez, lo que requiere que las entidades financieras encuentren tácticas innovadoras para satisfacer las necesidades de los clientes (Muñoz-Pedrerros et al., 2007). En este contexto la insuficiente inversión en tecnología y la adopción de herramientas digitales, pueden dificultar la intención de llevar a cabo estrategias innovadoras.

Chorlins (2022) fundamenta que las instituciones financieras deben estar dispuestas a invertir en tecnología y automatización de procesos para mejorar la eficiencia y brindar una mejor experiencia al cliente; otro aspecto importante es la dificultad que enfrentan al obtener préstamos o líneas de crédito de otras instituciones financieras debido a la falta de historial crediticio sólido o a la percepción de riesgo.

En el mercado financiero competitivo, las instituciones financieras deben buscar formas de diferenciarse y destacar entre los competidores, esto puede repercutir en la creación de productos financieros únicos, la personalización de servicios o la adopción de tecnologías innovadoras para mejorar la experiencia del cliente; si no logran distinguirse, pueden presentar dificultades para expandir su cartera de créditos y limitar su crecimiento (Méndez y Sánchez-Moral, 2023).

Existen diversos estudios científicos que respaldan la importancia de desarrollar dichas estrategias innovadoras para lograr este objetivo. El aumento de la cartera de crédito en los diferentes bancos públicos de Ecuador contribuye al incremento del riesgo crediticio; las deficiencias en los procesos de cobro, debido a la falta de herramientas que garanticen la recuperación, generan una debilidad en el control oportuno de los índices de este tipo de riesgo,

lo que resulta en un aumento negativo de la morosidad en la cartera de crédito, viéndose con ello en la necesidad de buscar estrategias financieras innovadoras que cambien ese panorama (García, 2018). Aunque se poseen antecedentes científicos, aún falta mucho campo por investigar en cuanto a las estrategias innovadoras específicas que las instituciones financieras emplean para expandir la cartera de créditos de manera efectiva (Galaz y Ruiz, 2018).

Con base a los antecedentes científicos y el vacío del conocimiento identificado para las mejores opciones crediticias en las diferentes entidades financieras se aplicó la técnica Árbol del problema (Anexo 2), resultando los objetivos específicos siguientes: 1) Identificar las estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de crédito más utilizadas por las instituciones financieras de la ciudad de Loja, mediante un análisis descriptivo, para proponer mecanismos que permitan maximizar sus beneficios; y, 2) Evaluar el impacto de las estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de crédito en el crecimiento y la eficiencia de las instituciones financieras de la ciudad de Loja, aplicando un análisis estadístico, con el fin de impulsar el desarrollo financiero de dichas instituciones.

La investigación que se presenta constituye una importante contribución al sector financiero de la ciudad de Loja, ya que aporta la identificación de las principales estrategias utilizadas en el sector financiero de Loja para expandir su cartera de créditos, lo que permite conocer el estado actual del sector. En esta temática se proponen las principales estrategias innovadoras en las que deben enfocarse en el sector financiero de la ciudad de Loja, por lo que se aprecian las bases para un desarrollo del sector a mediano y largo plazo; así como a mantener un equilibrio entre expandir la cartera y gestionar adecuadamente el riesgo crediticio. Por último, con el diagnóstico a la salud financiera de las instituciones financieras del objeto de estudio, se presenta una panorámica de su estado actual financiero lo que contribuye a la toma de decisiones del sector y propicia un análisis interno de las instituciones financieras para identificar áreas críticas y oportunidades de mejora, lo que puede incluir la evaluación de procesos internos, líneas de crédito otorgadas y la eficacia de los oficiales de crédito.

El informe de la investigación se estructuró en once secciones: la sección 1), 2) y 3) corresponden al título, resumen e introducción, respectivamente; la sección 4) presenta el marco teórico, donde se revisan las principales teorías y estudios empíricos relacionados al problema de investigación; la sección 5) corresponde a la metodología, donde se señalan las fuentes de información y el proceso metodológico aplicado en el estudio; la sección 6) de resultados,

muestra el cumplimiento individual de cada objetivo específico mediante tablas y figuras; particularmente en el objetivo específico 1, se proponen estrategias innovadoras en las que las instituciones deberían centrarse, se continua con la sección 7) de discusión interpretación y comparación de los resultados por objetivo específico, con los estudios empíricos antecedentes. En la sección 8) de conclusiones se sintetizan los principales hallazgos de la investigación que se complementan en la sección 9) de recomendaciones. La sección 10) de bibliografía muestra las referencias citadas en el informe y finalmente la sección 11) de anexos complementa los análisis realizados.

## 4. Marco teórico

### 4.1. Antecedentes

La expansión de la cartera de créditos en instituciones financieras es un tema relevante y complejo. En este marco teórico, se pueden considerar varias teorías relevantes como antecedentes teóricos. Algunas de las más relevantes son las siguientes.

La Teoría del agenciamiento (Ross, 1973) especifica las relaciones entre principal (agencia reguladora) o accionistas (inversionistas y dueños de la institución financiera) e intermediarios (finanzas institucionales, bankers etc.). Esta relación puede afectar la selección de proyectos estratégicos en relación a expansión de la cartera de créditos y su rentabilidad. Esta teoría busca comprender cómo estas relaciones pueden generar conflictos de interés y qué mecanismos pueden implementarse para alinear los intereses de ambas partes.

Ross (1973) plantea que el conflicto de intereses, radica en la divergencia entre los objetivos e incentivos del principal y el agente que puede llevar a conflictos en las decisiones y acciones adoptadas por la entidad financiera; esto puede ocurrir debido a la información discrepante o la interpretación selectiva que cada uno tiene. En contraposición, puede ocurrir la alineación de intereses, en la que se da reducción del riesgo de derivas en la institución bancaria, ambas partes tienen que ser tomados como parte importante de una estrategia de alianza y compromiso. La teoría de autor aboga por establecer mecanismos tales como opciones sobre acciones, bonús variables atado a performance, y otros instrumentos alineadores para evitar abuso y desviaciones no deseadas y garantizar la protección de intereses de la empresa.

Igualmente Ross (1973) plantea los principios de gobernanza corporativa, donde se considera como el rol fundamental de las estructuras de gobierno corporativo como un medio efectivo para garantizar el cumplimiento de las misiones y valores organizacionales exigibles. También, busca fomentar la transparencia de gestiones y responsabilidad social corporativa para construir relaciones positivas con accionistas y clientes. En este sentido es imprescindible la *moralhazard* (Asimetría Informacional), la que es un término que describe la situación donde una parte tiene incentivos para asumir riesgos debido a que no soportará todas las consecuencias negativas si esos riesgos resultan mal.

En este sentido, la teoría de Ross (1973) insiste en la importancia de tener controles internos sólidos a través de métodos de trazabilidad, de revisión constante e información

sistemática y transparente para reducir posibles casos de deshonestidades fraudulentas o errores intencionados. Por último, el autor propone el rol del agente racional, que son los personales ejecutivos y subordinados experimentados y con un cierto grado de desarrollo profesional siempre y por supuesto en función de sus actitudes y capacidades superiores; esto incluye tanto el diseño de carreras promisorias basadas en méritos y la posibilidad de poder participar en beneficios generales de corto plazo y mediano. En resumen, la teoría sugiere que todas situaciones donde se encuentre divergencias de riesgo e incitativos requieren un sistema claro de supervisión y alineamiento que permita al principal y al agente manejar sus respectivos intereses en forma armónica, sostenible y consistente.

En este sentido, la Teoría económica-financiera de información asimétrica y selección adversa (Diamond, 1984), ayuda a entender la importancia de la calidad de la información financiera que debe recopilar sobre el cliente antes de la concesión de un crédito; esta información es crucial para minimizar las pérdidas por impago y para tomar decisiones evaluando la capacidad de pago del cliente. Se centra en el estudio de las situaciones donde una parte involucrada en una transacción posee más información que la otra, lo cual puede generar desequilibrios e impactar negativamente los resultados. Se plantea que la información asimétrica ocurre cuando una parte tiene mayor acceso a la información relevante para tomar decisiones financieras o crediticias.

En este contexto, Diamond (1984) plantea que quien carece de dicha información enfrentará incertidumbre y riesgos adicionales al realizar transacciones; por otro lado, la selección adversa y riesgo moral, es un fenómeno que señala que la parte más informada sobre los riesgos tiene ventajas para tomar mejores decisiones y obtener beneficios mayores. Esto puede llevar a la incertidumbre respecto a la calidad de información disponible y generar dudas respecto a decisiones tomadas por parte del contratista. Otro concepto que se maneja es el de incentivos para revelar información, este concepto señala que existen incentivos poderosos para reducir la posible selección de agentes no idóneos o portadores de malas noticias por parte de entidades financieras y clientes.

La teoría de Diamond (1984) insiste en sobre la importancia de desarrollar medidas como la compilación evaluativa objetiva, la creación sistemática de bases de datos confiables y transparencia activa del proceso de evaluación y concesión de créditos; las regulaciones gubernamentales, realzan la ineptitud del mercado para solucionar esta problemática compleja,



y que serían necesarias intervenciones regulatorias desde la autoridad competente para mantener saneados los pactos suscritos entre intermediarios financieros y clientes finales. Esto incluye medidas como controles de riesgo más rigurosos a través de pautas sólidas y transparentes por supuesto. En resumen, la teoría aboga por el fortalecimiento de la calidad y la veracidad de la información suministrada y recopilada racionalmente para garantizar la consistencia, fiabilidad y credibilidad del dato empleando estrategias más sólidas y medias tecnológicas avanzadas.

Por otro lado, la Teoría financiera moderna (Merton y Mason, 1991) se enfoca en conceptos como Valor Presente Neto (VPN), Tasa Interna de Retorno (TIR) y riesgo-retorno para evaluar proyectos e inversiones relacionados con el crecimiento crediticio; defiende un enfoque basado en la valoración de activos y toma de decisiones financieras fundamentadas. Esta teoría se centra en varios conceptos clave, entre ellos:

1) Valor Presente Neto (VPN): La teoría financiera moderna sostiene que las decisiones de inversión deben evaluarse considerando el valor actualizado de los flujos futuros esperados generados por dichas inversiones. 2) Tasa Interna de Retorno (TIR): Este concepto se utiliza para determinar la rentabilidad de una inversión o proyecto. Es la tasa de descuento que deben tener los flujos esperados futuros para igualar el valor presente de inversión con el costo de la inversión. 3) Riesgo-Retorno: Esta es una idea fundamental dentro de la teoría. Señala que el retorno es proporcional al riesgo y que las inversiones se seleccionan basándose en niveles de riesgo moderadamente aceptables para el inversionista (Merton y Mason, 1991).

4) Diversificación y portafolios eficientes y efectivos: Insiste sobre la importancia de distribuir el invertir los activos en varias clases de activos y para optimizar el rendimiento y suavizar derivaciones del riesgo asociada a cada uno. 5) Coste Capital Promedio Ponderado (WACC): Este concepto refleja el desarrollo de la combinatoria óptima entre fuentes de fondo propio y ajeno para financiar proyectos de negocio. El WACC representa al coste total de captación de recursos para una empresa, y se usa como medida para evaluar la inviabilidad de las decisiones evaluando las rentabilidades esperadas contra este medidor (Merton y Mason, 1991). En resumen, esta teoría busca proporcionar herramientas y modelos teóricos sólidos para maximizar la rentabilidad minimizando el riesgo durante las decisiones específicas financieras o empresariales.

Las teorías sobre gestión integral del riesgo crediticio (Altman y Saunders, 1997; Jarrow y Turnbull, 2000), incluyen modelos estadístico-matemáticos utilizados ampliamente dentro sector financiero, como Value at Risk (VAR), Credit Scoring Model (CSM) y Expected Loss (EL). Estas herramientas permiten una mejor evaluación, cuantificación, y control tanto individualmente como colectivamente todos aquellos eventos adversos o asociados a riesgos inherentes a la actividad crediticia. Estas teorías buscan proporcionar herramientas y modelos para identificar, medir y gestionar eficientemente los diferentes tipos de riesgos que pueden surgir en una cartera de créditos.

El VaR es una medida estadística utilizada para estimar la pérdida máxima probable dentro de un período determinado con cierto nivel de confianza. El VaR permite evaluar el impacto potencial del riesgo sobre la rentabilidad esperada. El CSM utiliza técnicas matemáticas y estadísticas para evaluar la capacidad de pago de un cliente o prestatario. Utiliza información disponible como historial crediticio, puntaje de crédito, income del deudor y otros factores relevantes para clasificar y evaluar el riesgo crediticio del solicitante (Altman y Saunders, 1997).

EL es una métrica que representa la pérdida potencial esperada debido al incumplimiento de repago en una cartera crediticia. Esta métrica considera el probable impago sobre los préstamos otorgados, la frecuencia e impacto probable de las pérdidas si ocurren, y las medidas adoptadas por la entidad financiera para controlar ese posible escenario. También, se incluye el Portfolio Credit Risk, este concepto señala que los peligros relacionados con la portafolio de crédito y su distribución entre distintos tipos de cuentas y clientes deben ser identificados y monitoreados constantemente para minimizar los sobre presupuestos y prevención de insolvencias masivas. Igualmente, el Riesgo diversificado y sistemático considera que existen diferentes fuentes de riesgos no específicamente derivadas de la actividad crediticia, sino que hay factores externos a tener en cuenta como políticas monetarias, cambios macroeconómicos o eventos extraordinarios que deberían ser monitoreados para tener una visión más holística (Jarrow y Turnbull, 2000). En resumen, estas teorías de gestión integral del riesgo crediticio ofrecen herramientas teóricas e instrumentales importantes y efectivos para manejar los peligros generalmente aceptables dentro del sistema de operación de la institución bancaria.

Existen varios tipos de riesgos de crédito (Dičevska, 2012): 1) Riesgo de impago: Es el más común y se refiere a la posibilidad de que el prestatario no cumpla con sus obligaciones contractuales en la fecha acordada. 2) Riesgo de concentración: Se relaciona con la exposición excesiva de una institución financiera a un solo prestatario o sector económico. Si ese prestatario o sector enfrenta dificultades financieras, la institución podría sufrir pérdidas significativas. 3) Riesgo de exposición: Implica incertidumbre sobre los futuros pagos que se deben. Puede estar asociado al comportamiento del deudor o a la evolución de variables del mercado. 4) Riesgo colateral: Depende de las garantías de deuda existentes y varía según haya o no garantías o colateral en la operación. Es por esto, que se se considera que las instituciones financieras deben equilibrar la expansión de la cartera con la calidad de los préstamos, un crecimiento excesivo puede aumentar el riesgo de préstamos incobrables.

La teoría del ciclo crediticio (Minsky, 2010) examina los ciclos económicos y cómo afectan el acceso al crédito y las condiciones crediticias. Ayuda a comprender cómo adaptarse a diferentes fases del ciclo para expandir adecuadamente la cartera de créditos. Es una corriente de pensamiento dentro de la economía que se enfoca en estudiar los ciclos económicos y su relación con el crédito.

Esta teoría de Minsky (2010) sostiene que las condiciones crediticias, es decir, la disponibilidad y coste del crédito, tienen un impacto significativo en la actividad económica a lo largo del tiempo. Según esta teoría, durante fases expansivas de la economía (auge), cuando hay mayor confianza y optimismo entre los agentes económicos, aumenta la demanda por préstamos para invertir o consumir. En este contexto, las instituciones financieras tienden a relajar sus estándares de otorgamiento de créditos al percibir menor riesgo debido al buen desempeño generalizado.

Por otro lado, Minsky (2010) plantea que en periodos recesivos (depresión), la percepción de incertidumbre y peligro hace que la institución financiera se vuelva más cautelosa sobre conceder créditos a clientes potenciales. Esto puede llevar a restricciones en la cartera de crédito y una contracción de actividad crediticia. En resumen, la característica principal de esta teoría recae en su énfasis en la relación bidireccional entre condiciones del mercado de capital y el desarrollo económico general. La variación cíclica de estos elementos tiene gran impacto en las decisiones y estrategias adoptadas por inversionistas, bancos, y otros agentes económicos en el mundo financiero.

En cuanto a la Teoría del comportamiento bancario (Smith, 2016), esta analiza factores psicológicos y sociológicos que influyen en las decisiones tomadas por los clientes respecto al uso o solicitud de productos financieros, lo cual puede ayudar a diseñar estrategias más efectivas para capturar nuevos segmentos o retener clientes existentes. Esta teoría busca comprender cómo las características individuales, la percepción del riesgo, la confianza y otros aspectos emocionales afectan el comportamiento financiero.

Algunas ideas clave defendidas por esta teoría de Smith (2016) son que la conducta financiera puede estar influenciada por normas sociales, expectativas culturales e interacciones con otras personas dentro de una red social determinada. La percepción del riesgo puede tener un impacto significativo en las decisiones financieras y de crédito. La teoría del comportamiento bancario reconoce que estas percepciones pueden ser subjetivas y llevar a mayor disposición a la persona a aceptar o incluso renunciar a ciertos tipos de cuentas o créditos.

La teoría de Smith (2016) considera que factores tales como experiencias pasadas sobre instituciones bancarias, predisposiciones mentales y emociones pueden afectar la elección de productos financieros o estrategias de búsqueda de crédito. Señala además, que los gastos relacionados con cambio de entidad crediticia, traspasar activos a otra institución, etc. puede ser un obstáculo para que los cambios se produzcan. Esto implica que las personas tienden a mantener sus relaciones existentes y evitar los cambios excesivamente costosos. En resumen, busca explorar y explicar cómo las variables psicológicas, sociológicas e interacciones sociales pueden influir no solamente en las preferencias pero en la manera de abordar y tomar decisiones en el mundo financiero.

En el contexto donde se implementan estas teorías, las instituciones financieras deben diversificar sus carteras de créditos y las formas en que los clientes acceden a ellos (Dávalos Quiroz, 2018). El crecimiento de la cartera de crédito puede ser un reflejo de la dinámica económica y las cambiantes necesidades de los consumidores. Para lograr una expansión efectiva, las instituciones financieras deben considerar estrategias innovadoras. Dávalos Quiroz (2018) menciona algunas áreas claves para esto: 1. Gestión de liquidez: sostener suficiente liquidez para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo sin comprometer la estrategia a largo plazo, 2. Diversificación: una cartera de crédito bien diversificada incluye una combinación de deudas a corto y largo plazo, así como instrumentos de tasa fija y flotante y 3.

Evaluación de riesgos: se deben considerar la probabilidad de incumplimiento y la tasa potencial de recuperación.

Un elemento vertebral en la expansión de la cartera de créditos es la innovación, ya que es esencial para garantizar un acceso responsable al crédito y una gestión eficiente de sus riesgos (Dávalos Quiroz, 2018). En este orden de pensamiento, Bennouna y Tkiouat (2019), sostienen que la expansión de la cartera de crédito desempeña un papel crucial en el crecimiento y la eficiencia de las instituciones financieras. Al respecto, mencionan puntos clave que con esta expansión se logran: 1. Eficiencia operativa: mejora la eficiencia operativa, a medida que aumenta el volumen de préstamos, las instituciones pueden aprovechar economías de escala y optimizar procesos, 2. Acceso al crédito: permite atender a más clientes y satisfacer sus necesidades de financiamiento, esto contribuye al desarrollo económico y al bienestar de la sociedad, 3. Crecimiento de ingresos: generan más ingresos por intereses y comisiones, lo que contribuye al crecimiento general de la institución y 4. Diversificación de riesgos: se reduce la exposición a riesgos específicos, ya que al ofrecer diferentes tipos de créditos, las instituciones mitigan riesgos y se protegen contra pérdidas.

#### **4.2. Evidencia empírica**

Con el objetivo de profundizar en los resultados empíricos mostrados en la literatura científica, se consultaron investigaciones que se consideraron relevantes en el campo de estudio. Inicialmente, Chen et al. (2013), construyeron una nueva medición de la concentración sectorial de las carteras de crédito: el índice de hundimiento de los sectores ajustado por riesgo. Para esto tomaron en consideración el riesgo sistemático de los diferentes sectores ponderándolos con sus betas. Los autores observaron que la concentración sectorial está asociada con un mayor riesgo, y la nueva medición funciona bien para capturar el cambio del riesgo sistemático de los sectores y las exposiciones a los sectores al mismo tiempo.

Existen diversos estudios científicos que respaldan la importancia de desarrollar estrategias innovadoras para diversificar la cartera de créditos. El aumento de la cartera de crédito en los diferentes bancos públicos de Ecuador contribuye al incremento del riesgo crediticio; las deficiencias en los procesos de cobro, debido a la falta de herramientas que garanticen la recuperación, generan una debilidad en el control oportuno de los índices de este tipo de riesgo, lo que resulta en un aumento negativo de la morosidad en la cartera de crédito,

viéndose con ello en la necesidad de buscar estrategias financieras innovadoras que cambien ese panorama (García, 2018).

El uso de tecnologías experimenta una amplia expansión, y va más allá de evaluar únicamente el riesgo crediticio; de esta manera, la tecnología evalúa la rentabilidad basada en el riesgo y el comportamiento, y brinda apoyo a actividades relacionadas con préstamos, como la detección de fraudes, la intervención contra la delincuencia y la mitigación de pérdidas. Aunque se poseen antecedentes científicos, aún falta mucho campo por investigar en cuanto a las estrategias innovadoras específicas que las instituciones financieras emplean para expandir la cartera de créditos de manera efectiva (Galaz y Ruiz, 2018).

Los avances tecnológicos están transformando la forma en que las instituciones financieras evalúan el riesgo crediticio y amplían el acceso al crédito. En este sentido Salazar Vergara (2021) proporciona evidencia robusta de que los modelos de inteligencia artificial (IA) superan consistentemente a los métodos tradicionales. Según Cuesta (2022), debido a la incorporación de tecnología avanzada en el sector financiero, se ha desencadenado una revolución significativa, que ha llevado a los bancos a buscar mejorar su reputación al enfrentar nuevos desafíos de la era digital; en este escenario, las consecuencias incluyen la necesidad de importantes inversiones y enfrentar a nuevos competidores con propuestas de valor diferentes y modernizadas.

Esto permite a las entidades expandir sus carteras con mayor confianza y seguridad al determinar con mayor precisión qué solicitantes son más propensos a cumplir con sus obligaciones. En esta línea, Picón Montero y Vásquez Silva (2023) analizaron cómo las *fintech* han utilizado datos alternativos y algoritmos de aprendizaje automático para democratizar el acceso al crédito, incrementando notablemente los préstamos a PYMES y consumidores de bajos ingresos.

Otro estudio relevante es el desarrollado por Nieto Cuadrado (2021), quien demostró empíricamente la efectividad del marketing personalizado en la industria bancaria, logrando un aumento del 25% en la tasa de aceptación de créditos y una reducción del 10 % en la morosidad. Esto se logró gracias a la creación de propuestas adaptadas a las circunstancias particulares de cada cliente mediante técnicas de minería de datos y análisis del comportamiento. Complementando estas estrategias, Munafo (2019) examinó cómo el análisis de *big data* mejora la evaluación del riesgo crediticio, permitiendo a una *fintech* ampliar su base de clientes al otorgar préstamos a personas que habrían sido rechazadas por métodos tradicionales.

En este orden de pensamiento Rodríguez (2023) estudió los beneficios de la automatización de procesos en la gestión de carteras de crédito en bancos mexicanos, observando una disminución del 40% en los tiempos operativos y una reducción del 18 % en los préstamos impagos. Esto demuestra su efectividad tanto en la eficiencia operativa como en la calidad de la cartera crediticia y la gestión temprana del riesgo de incumplimiento. Análisis que complementaron Machado et al. (2022) al analizar los factores que influyen en el acceso al crédito de las pequeñas y medianas empresas, utilizando datos de Alemania. Encontraron que las PYMES con mayores garantías y relaciones más sólidas con los bancos tienen un mejor acceso al crédito, especialmente durante períodos de restricción crediticia.

Resultados relevantes en esta área del conocimiento mostraron Ioannidou et al. (2019) quienes examinaron el papel de las *fintech* en el aumento del acceso al crédito, particularmente para prestatarios más riesgosos y subatendidos, al utilizar técnicas de evaluación de crédito basadas en grandes datos y aprendizaje automático. Cuyos resultados complementaron Jiménez-Carreón et al. (2020), los que investigaron el impacto de las regulaciones macroprudenciales en el de los bancos. Utilizando datos de España, encontraron que las regulaciones macroprudenciales más estrictas pueden reducir el riesgo de crédito y frenar el crecimiento excesivo del crédito.

Un estudio relevante presentan Espinosa Jaramillo et al. (2021), quienes se centran en la aplicación de un procedimiento para la auditoría integral como evaluación preventiva permite validar los sistemas administrativos, financiero, de cumplimiento y de gestión, que permitió el despliegue de procedimientos y las recomendaciones surgidas para contribuir a la mejora continua de la entidad financiera, en favor de garantizar un mejor servicio de créditos al cliente.

De igual forma, el estudio desarrollado por Demirgüç-Kunt et al. (2022), que analizaron los factores que influyen en el acceso al crédito formal en una muestra global de países, descubrieron que factores como la profundidad del crédito, la protección de los derechos de los prestamistas y el uso de tecnologías digitales están positivamente asociados con un mayor acceso al crédito formal. Finalmente, Becker et al. (2022) analizaron el impacto de las expectativas de los prestatarios en el ciclo de crédito. Utilizando datos de encuestas, encontraron que las expectativas optimistas de los prestatarios sobre las condiciones económicas futuras conducen a un mayor crecimiento del crédito y un mayor riesgo de incumplimiento.

## 5. Metodología

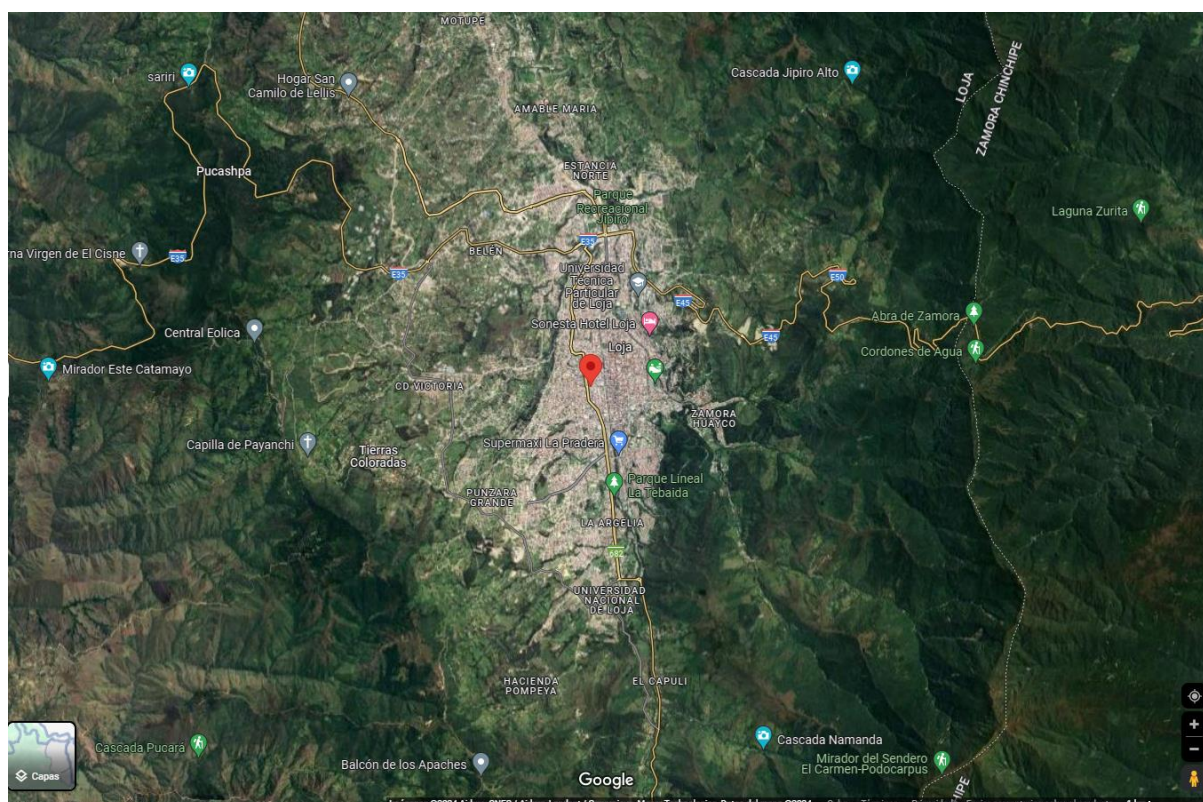
En esta sección se describen el área de estudio, el procedimiento y análisis de los datos desarrollado en la investigación.

### 5.1. Área de estudio

Loja, es una ciudad ecuatoriana, cabecera cantonal y capital de la provincia de Loja; es considerada la ciudad de mayor dimensión y densidad población de la provincia. La atraviesan los ríos Zamora, Malacatos y Jipiro, al sur de la Región interandina del Ecuador, en la hoya del río Zamora, con una altitud de 2060 m s. n. m. y un clima templado andino de 16,6 °C en promedio, según estadísticas promedio anuales (véase Figura 1).

#### Figura 1

*Localización geográfica de la ciudad de Loja.*



*Nota.* Captura de pantalla tomada de GoogleMaps (2024).

En esta ciudad, el sector financiero se caracteriza por llevar a cabo actividades como la colocación de créditos, inversiones y la gestión de la cartera de créditos; se plantea que en la actualidad estas instituciones han adoptado la banca virtual como una forma de agregar valor a sus operaciones, mejorar el servicio y optimizar los procesos. Esto muestra su disposición para



utilizar estos recursos y aprovechar las innovaciones en modelos de negocio que integren estas nuevas tecnologías.

## **5.2.Estrategia metodológica por objetivo específico**

### **5.2.1. Objetivo específico 1**

*Identificar las estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de crédito más utilizadas por las instituciones financieras de la ciudad de Loja, mediante un análisis descriptivo, para proponer mecanismos que permitan maximizar sus beneficios.*

Se utilizó un muestreo no probabilístico mixto, el que según Hernández - Sampieri (2020, p. 567) “implica un intercambio entre las posibilidades de generalización externa y transferencia. Normalmente la muestra pretende lograr un equilibrio entre la saturación de categorías y la representatividad”. Para esto se seleccionaron diez instituciones financieras localizadas en la ciudad la Loja que se encontraran activas.

Como criterios de inclusión se consideraron los siguientes en el orden inclusivo en que se mencionan:

- 1) Poseer localización en la ciudad la Loja.
- 2) Ser una institución financiera.
- 3) Encontrarse activa en los ejercicios contables 2021, 2022 y 2023.
- 4) Encontrarse disponible la información contable de los ejercicios contables 2021, 2022 y 2023.

Contrarios a los criterios de inclusión, los de exclusión fueron los siguientes:

- 1) No disposición por parte del directivo de participar en el estudio.
- 2) No encontrarse disponible la información contable de los ejercicios contables 2021, 2022 y 2023.

La presente investigación se realizó en la ciudad de Loja, enfocándose en las diez instituciones del sistema financiero. Se les aplicó la encuesta a los principales directivos de las instituciones financieras detalladas en la Tabla 1; esta encuesta permitió obtener datos específicos sobre las estrategias utilizadas, su efectividad y los resultados obtenidos en los segmentos de crédito de las instituciones financieras.

**Tabla 1***Instituciones financieras de la ciudad de Loja*

<b>Entidad financiera</b>	<b>Creación</b>	<b>Calificación de riesgo</b>
Banco de Guayaquil	22/12/1923	AAA-
Banco de Loja S.A.	01/07/1968	AAA
Banco de Machala	16/07/1962	AAA-
Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo	17/01/2003	Segmento 1
Cooperativa de ahorro y Crédito Crediamigo	28/07/2008	Segmento 1
Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo	01/02/1996	Segmento 1
Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy	08/01/1986	Segmento 1
Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julian Lorente	01/08/1966	Segmento 1
Fundación Faces Microfinanzas	01/04/1991	Segmento 2
Cooperativa financiera Juventud Ecuatoriana Progresista	13/12/1971	Segmento 1

*Nota.* Elaboración propia a partir de información de la Superintendencia de Bancos (2024).

La muestra se caracteriza por una fecha de creación promedio de 46 años, destacando el Banco de Guayaquil con 101 años como el más antiguo y la Cooperativa de ahorro y Crédito Crediamigo con 16 años como la de más pronta creación. Según la escala de calificación global de largo plazo de Moody's Ratings: de los tres bancos en la muestra, el Banco de Loja S.A. califica como AAA, por lo que presenta obligaciones de la más alta calidad, con un riesgo mínimo. Por otro lado, los dos restantes bancos, si bien presentan esta misma calificación, presentan deficiencias que incrementan sus riesgos financieros.

El 60 % pertenece al Segmento 1 de las instituciones financieras en Ecuador, por lo tanto, poseen un nivel de activos superior a USD 80 millones. Estas instituciones forman parte del Sector Financiero Popular y Solidario. Su función principal es captar recursos del público y otorgar préstamos. A pesar de los desafíos, como la paralización impulsada por los indígenas en 2022, el sector cooperativo ha mostrado mejoras en indicadores como la morosidad y la cobertura. Solo una (10%) pertenece al segmento 2 de las instituciones financieras en Ecuador con activos entre USD 20 y 80 millones.

Se diseñó una encuesta (Anexo 3) que incluyó preguntas sobre las estrategias innovadoras utilizadas, su implementación, resultados y posibles mejoras. Se colocó un total de ocho preguntas: tres abiertas y cinco cerradas. Dentro de las cerradas cuatro con escala dicotómica y una con escala politómica de selección múltiple. Para su aplicación se hizo uso de las tecnologías digitales y la internet. Esta encuesta fue validada por expertos antes de su aprobación para asegurar su validez de contenido, lo que garantizó la calidad y relevancia de la información recolectada.

### 5.2.2. Objetivo específico 2

*Evaluar el impacto de las estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de crédito en el crecimiento y la eficiencia de las instituciones financieras de la ciudad de Loja, aplicando un análisis estadístico, con el fin de impulsar el desarrollo financiero de dichas instituciones.*

Se generó un análisis de balances financieros anuales, desde las páginas oficiales de las instituciones financieras propuestas para investigación, para los años 2021, 2022 y 2023. Se verificó que los datos mostrados en los balances estuviesen completos, consistentes y comparables entre las diferentes instituciones. Los resultados fueron interpretados en el contexto del objetivo de la investigación, con lo que se identificaron los hallazgos más relevantes y se discutió su discrepancia para el desarrollo de las entidades financieras del análisis realizado.

Primeramente, se aplicaron las encuestas a los funcionarios seleccionados en cada institución financiera, para ello se utilizaron plataformas digitales cuando fue necesario, que permitieron generar la base de datos. Posteriormente, esta fue exportada a un paquete estadístico, en el que se verificó la fiabilidad mediante el cálculo del coeficiente de Alpha de Cronbach ( $\alpha$ ) (Sampieri et al., 2016) para evaluar la consistencia de la escala interna del instrumento (solo de las preguntas cerradas), según la ecuación (1).

$$\alpha = \left( \frac{n}{n-1} \right) \cdot \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right) \quad (1)$$

Donde n es el número de ítems,  $S_i$  es la desviación estándar del ítem i y S es la desviación estándar total de la escala. Se continuó con el graficado de los resultados del instrumento. Fue necesario el cálculo de las razones financieras más representativas de la salud financiera de las instituciones financieras objeto de estudio, como se muestra en la Tabla 2.

**Tabla 2**  
*Razones financieras más representativas*

	<b>Tipo de ratio</b>	<b>Fórmula</b>
Ratio de liquidez	Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$
	Capital de trabajo	$\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$
	Solvencia	$\frac{\text{Total activo}}{\text{Total pasivo}}$
Ratio de endeudamiento	Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio y pasivo total}}$
	Razón Pasivo-Capital	$\frac{\text{Pasivo a largo plazo}}{\text{Patrimonio}}$
Ratio de rentabilidad	Rentabilidad del activo	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total activos}} \cdot 100$
	Rentabilidad del patrimonio	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \cdot 100$

*Nota.* Elaboración propia a partir de Castro (2017).

Posteriormente, se compararon los resultados de estas razones financieras con los niveles de referencia estándares y los del sector. Con la finalidad de comprobar el comportamiento de estas razones en el tiempo, se les calculó su variación en dos ciclos comparativos: 2021-2022 y 2022-2023. Para ello se utilizó la ecuación (2).

$$\Delta Valor = \frac{Valor_{i+1} - Valor_i}{Valor_i} \cdot 100 \quad (2)$$

Donde  $\Delta Valor$  representa el incremento de Valor,  $Valor_i$  es la cuantía de Valor en el período base y  $Valor_{i+1}$  la cuantía de Valor en el período siguiente al base.

Por último, se comparan los porcentajes de estrategias implementadas de las posibles, contra el promedio de las variaciones porcentuales por ejercicio contable en los dos ciclos de comparación establecidos. Esto con el objetivo de verificar la correspondencia entre los porcentajes de implementación y las variaciones incrementales en las razones financieras.

## 6. Resultados

### 6.1. Objetivo específico 1

*Identificar las estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de crédito más utilizadas por las instituciones financieras de la ciudad de Loja, mediante un análisis descriptivo, para proponer mecanismos que permitan maximizar sus beneficios.*

Para presentar los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios de las instituciones financieras. Primeramente, se evaluó la fiabilidad del instrumento, para ello se determinó el Alfa de Cronbach, que es una medida utilizada para evaluar la confiabilidad y la consistencia interna de los ítems de una escala o test, en este caso de las preguntas cerradas. El resultado mostró un valor superior a 0.7, por lo que se asumió como suficiente consistencia interna en la escala para la investigación, como se muestra en la Tabla 3.

**Tabla 3**

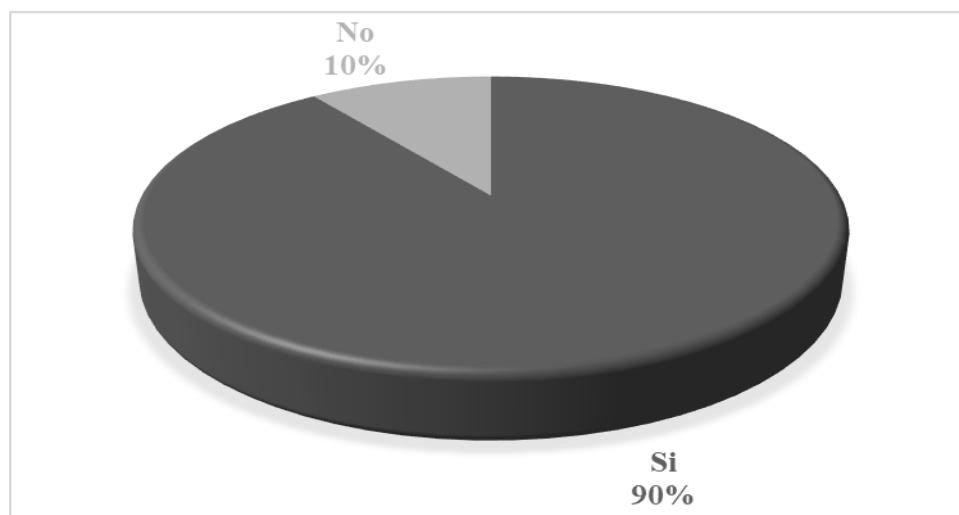
*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,769	4

En cuanto al conocimiento de los encuestados sobre el término estrategia para la expansión de la cartera de créditos en instituciones financieras, como se observa en la Figura 2, una mayoría (90 %) confirma conocerlo y saber de qué se trata su utilización en la expansión de la cartera de créditos en instituciones financieras.

**Figura 2**

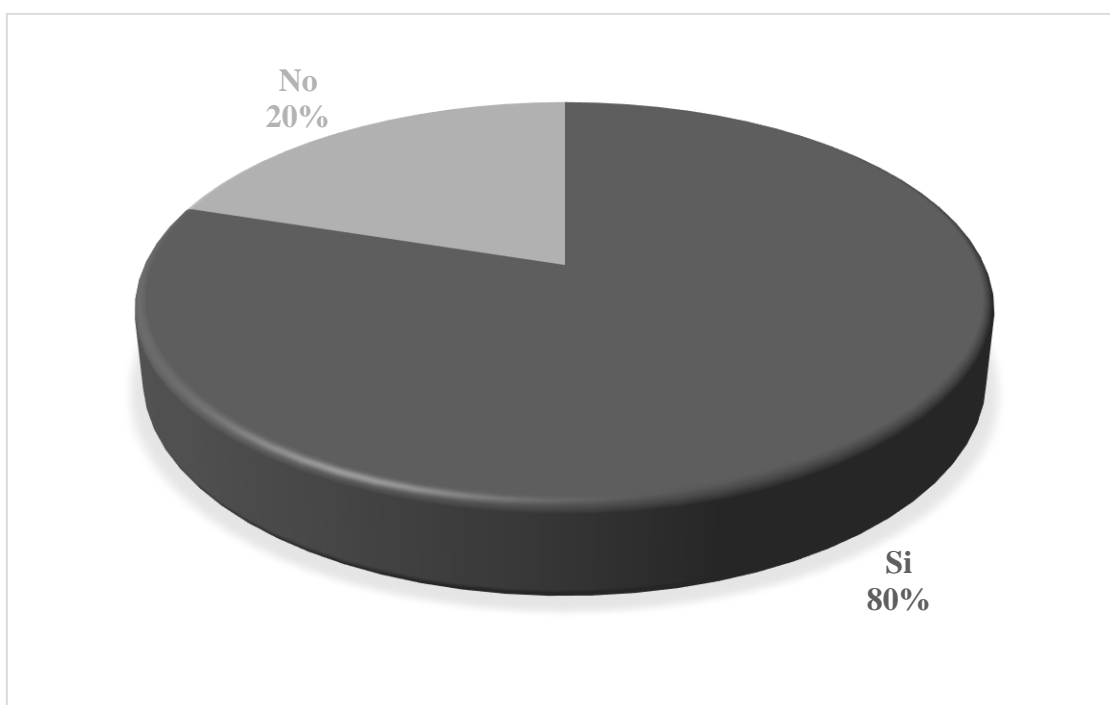
*Conocimiento de los funcionarios sobre el término estrategias*



En cuanto a que, si se tiene conocimiento de que en la institución financiera a la que pertenecen, se haya implementado alguna (s) estrategia (s) para expandir su cartera de créditos, el 80% afirmó que si (Figura 3), demostrándose un determinado nivel de aplicabilidad de este tipo de estrategias en el sector.

### **Figura 3**

*Conocimiento de los funcionarios sobre la implementación de estrategias*



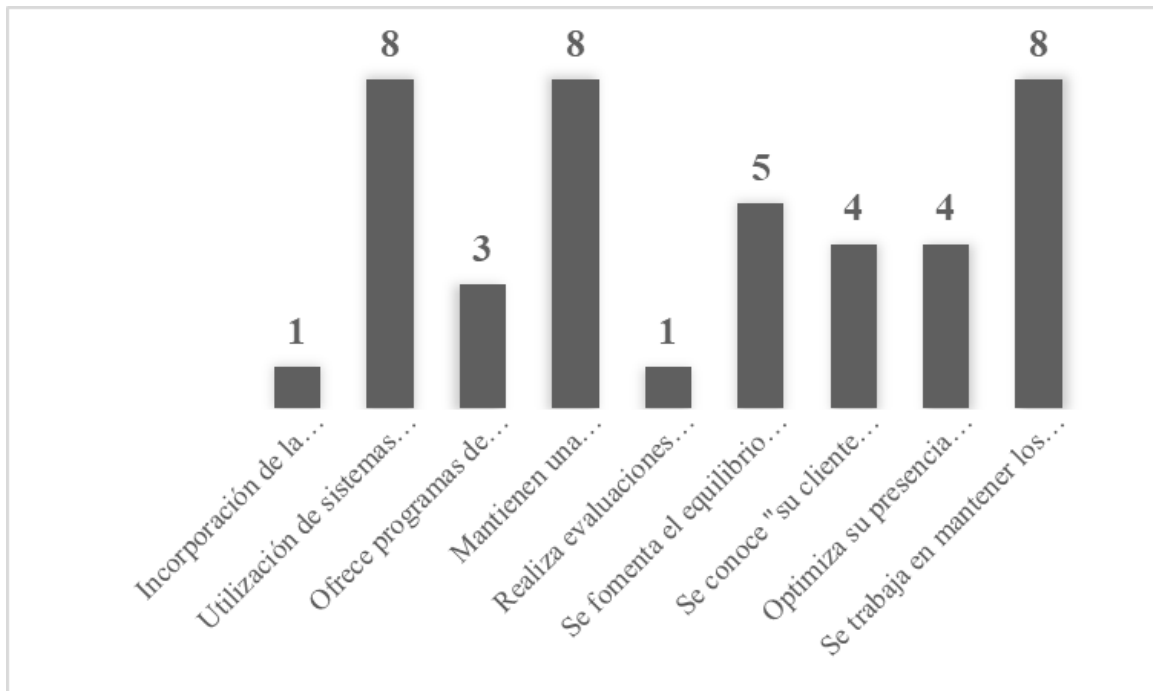
Como se muestra en la Figura 4, según los encuestados, destacan por su aplicación en el 80% de las instituciones financieras las estrategias siguientes:

- 1) Utilización de sistemas automatizados para agilizar procesos.
- 2) Mantienen una comunicación proactiva con los deudores.
- 3) Se trabaja en mantener los clientes actuales.

Y por su implementación en el 50% de la muestra: Se fomenta el equilibrio entre expansión y gestión de riesgos en la cartera.

**Figura 4**

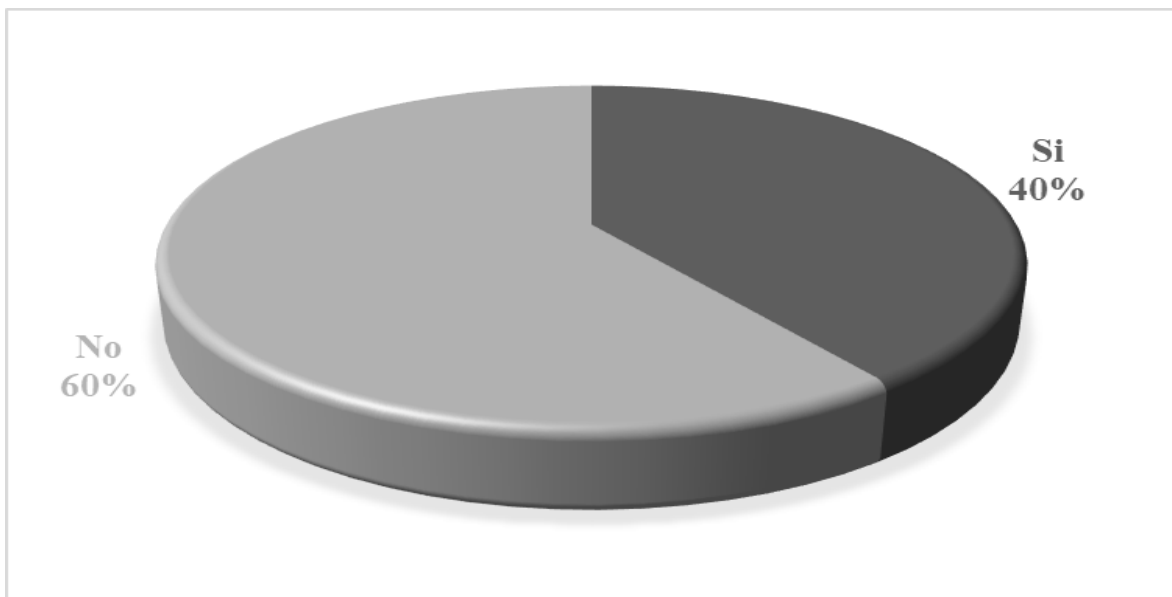
*Estrategias implementadas en las instituciones financieras*



Al preguntarles, si consideran que han existido impactos de estas estrategias en el crecimiento y la eficiencia de su institución financiera, solo un 40 % afirma que sí, mientras el resto niega percibir algún impacto notable (Figura 5).

**Figura 5**

*Valoración del impacto de las estrategias en el crecimiento y la eficiencia de su institución financiera*



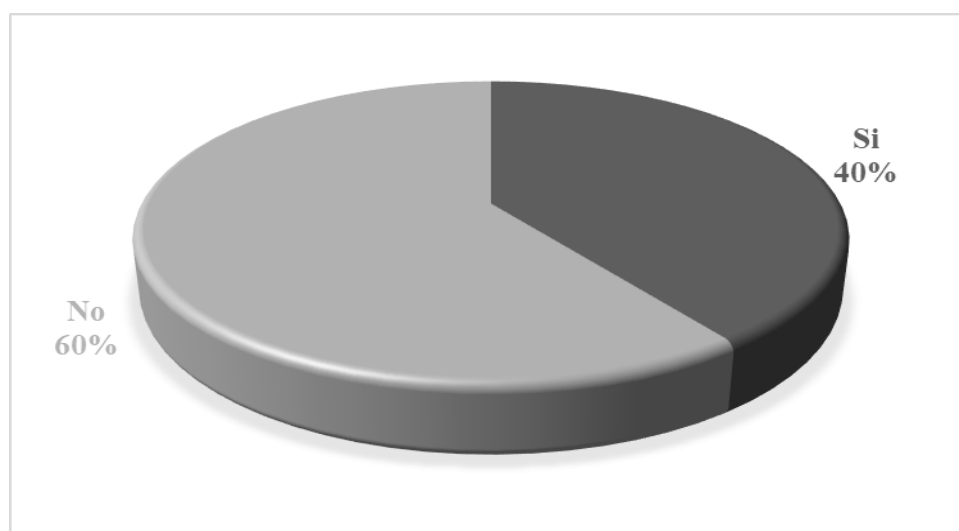
Asociado a la expansión de la cartera de créditos, la implementación de estrategias puede tener varios impactos en el crecimiento y la eficiencia de la institución financiera. A partir de los criterios emitidos por los encuestados, se mencionan los más citados:

- ✓ Crecimiento de los ingresos: aumentan los niveles de ingresos mediante los intereses y comisiones generados por los préstamos otorgados.
- ✓ Incremento del riesgo y la rentabilidad: expandir la cartera de créditos implica un mayor riesgo, ya que se otorgan préstamos a nuevos segmentos o mercados, por lo que, se equilibra la búsqueda de mayores ingresos con la gestión adecuada del riesgo crediticio.
- ✓ Aumento de la eficiencia operativa: se mejora la eficiencia operativa ya que se gestionan adecuadamente los procesos de originación, seguimiento y cobranza.
- ✓ Logro de la diversificación: se diversifica la cartera, reduciendo la exposición a riesgos específicos de un solo segmento o industria.
- ✓ Incremento de los costos: se demandan costos adicionales, como recursos para evaluar y administrar los nuevos préstamos.

Por otro lado, como se observa en la Figura 6, solo un 40 % considera que las estrategias implementadas impactaron en la rentabilidad y la calidad de los créditos para cada institución financiera, restando por percibir estos impactos más de la mitad de la muestra encuestada (60 %).

### **Figura 6**

*Valoración del impacto de las estrategias en la rentabilidad y la calidad de los créditos para cada institución financiera.*





Si bien las estrategias de expansión de la cartera de créditos pueden tener varios impactos en la rentabilidad y calidad de los créditos para las instituciones financieras. En función de las respuestas de los encuestados, se presentan a continuación los más frecuentes:

- ✓ Crecimiento de la cartera de créditos: cuando se expande la cartera de créditos, aumenta el volumen de préstamos otorgados. Esto genera mayores ingresos por intereses y comisiones.
- ✓ Incremento de la calidad de la cartera: ya que al referirse la calidad de la cartera a la proporción de préstamos vencidos o en mora, la expansión propicia la disminución de estos con respecto al total.
- ✓ Crecimiento de las provisiones y cobertura: se reservan más provisiones para cubrir posibles pérdidas por incumplimiento de los prestatarios. La cobertura (relación entre provisiones y cartera vencida) deberá mantenerse saludable para proteger contra pérdidas.
- ✓ Incremento de la rentabilidad: se aumentan los ingresos, pero también los costos operativos, al ser la rentabilidad la diferencia entre ambos. Como los nuevos préstamos generan más ingresos que los costos adicionales, la rentabilidad mejora.

Los encuestados consideran que, atendiendo a la demanda de créditos y la competencia en el sector, las instituciones financieras deberían enfocarse en implementar las estrategias siguientes:

- 1) Ofrecer programas de educación financiera a sus clientes.
- 2) Realizar evaluaciones periódicas de la cartera para identificar áreas de mejora y ajustar sus estrategias según las condiciones del mercado.
- 3) Creación del perfil de “su cliente ideal”, para enfocar sus ofertas a esa cuota del mercado.
- 4) Optimización de su presencia online, para expandir la cartera.

En función de los resultados, se proponen un conjunto de estrategias innovadoras, donde el sector financiero deberá centrarse.

### 6.1.1. Propuestas de estrategias a implementar en el sector financiero de Loja

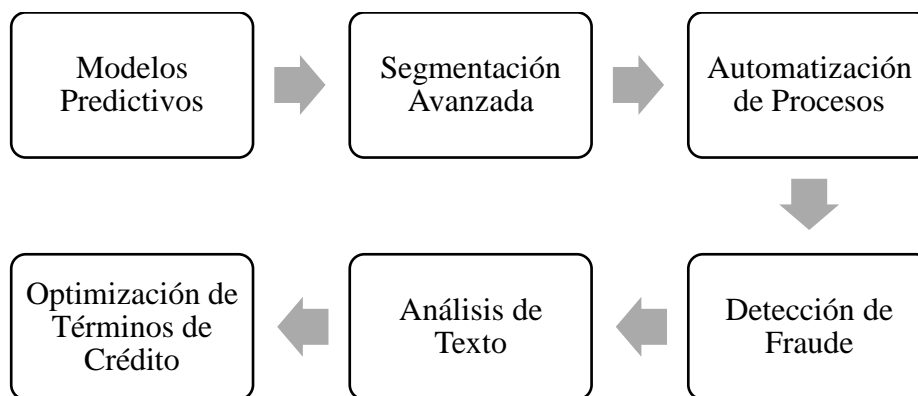
La expansión de la cartera de créditos en instituciones financieras es crucial para su crecimiento y sostenibilidad. Como resultado de la investigación, a continuación, se proponen las principales estrategias innovadoras en las que se debería centrar el sector financiero en la Loja:

**Estrategia 1. La incorporación de la tecnología de Inteligencia Artificial (IA) puede ser un paso estratégico para mejorar el análisis de la cartera de créditos.**

En su implementación se deberán considerar algunos elementos clave (Figura 7).

**Figura 7**

*Elementos de la estrategia 1.*



**Modelos predictivos:** se utilizan algoritmos de aprendizaje automático (como regresión logística, árboles de decisión o redes neuronales) para predecir el riesgo crediticio. Estos modelos pueden evaluar patrones históricos y variables relevantes para estimar la probabilidad de impago.

**Segmentación avanzada:** la IA puede ayudar a identificar segmentos de clientes con mayor precisión.

**Automatización de procesos:** se implementan procesos automatizados para la aprobación de créditos. La IA puede analizar solicitudes, verificar documentos y calcular la capacidad de pago de manera más rápida y precisa.

**Detección de fraude:** se utilizan algoritmos de IA para detectar posibles fraudes en las solicitudes de crédito. Estos modelos pueden identificar patrones sospechosos y alertarte sobre transacciones riesgosas.

Análisis de texto: se analizan documentos no estructurados, como informes de crédito o correos electrónicos, para extraer información relevante. Esto facilita la toma de decisiones.

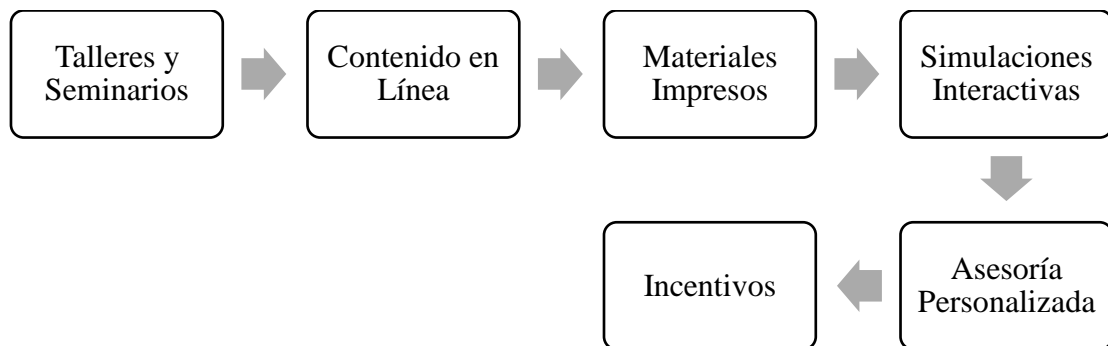
Optimización de términos de crédito: se encuentra la combinación óptima de plazos, tasas de interés y montos de préstamo para maximizar la rentabilidad y minimizar el riesgo.

**Estrategia 2. Ofrecer programas de educación financiera a los clientes para mejorar su capacidad de pago y reducir el riesgo de morosidad.**

En su implementación se deberán considerar algunos elementos clave (Figura 8).

**Figura 8**

*Elementos de la estrategia 2.*



Talleres y seminarios: se organizan talleres presenciales o *webinars* sobre temas financieros, como presupuesto, ahorro, inversión y manejo de deudas. Se invita a expertos o colabora con instituciones educativas.

Contenido en línea: se crea una sección en tu sitio web o una aplicación móvil con recursos educativos. Se publican artículos, videos y calculadoras financieras para que los clientes accedan a ellos en cualquier momento.

Materiales impresos: se proporcionan folletos, guías o infografías en las sucursales. Estos materiales pueden explicar conceptos financieros de manera sencilla y visual.

Simulaciones interactivas: se desarrollan herramientas interactivas que permitan a los clientes simular diferentes escenarios financieros.

Asesoría personalizada: se ofrecen sesiones individuales con asesores financieros. Esto permite abordar situaciones específicas y resolver dudas personalizadas.

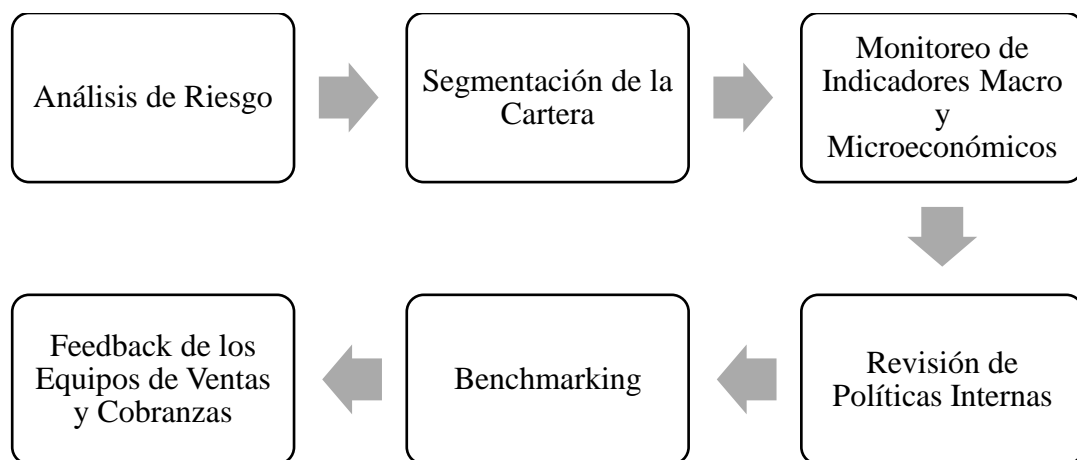
Incentivos: se motiva la participación en los programas de educación financiera. Se ofrecen descuentos en tasas de interés o beneficios adicionales a quienes completen los cursos.

**Estrategia 3. Evaluar periódicamente la cartera de créditos para adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado y mejorar continuamente.**

En su implementación se deberán considerar algunos elementos clave (Figura 9).

**Figura 9**

*Elementos de la estrategia 3.*



**Análisis de riesgo:** se examina el riesgo crediticio de cada préstamo en la cartera. ¿Hay clientes con mayor probabilidad de impago? ¿Cuáles son los sectores más riesgosos? Se utilizan métricas como la tasa de morosidad, la tasa de recuperación y el índice de cobertura.

**Segmentación de la cartera:** se divide la cartera en segmentos según características como el tipo de préstamo, el plazo, la tasa de interés o el perfil del cliente. Se evalúa el desempeño de cada segmento y ajustan las estrategias en consecuencia.

**Monitoreo de indicadores macro y microeconómicos:** se mantiene informado sobre la economía en general y los sectores específicos en los que se opera. ¿Hay cambios en las tasas de interés, el empleo o la inflación? Se ajustan las políticas de crédito según estas tendencias.

**Revisión de políticas internas:** se actualizan las políticas de aprobación, límites de crédito y condiciones según los resultados de las evaluaciones. Se considera la calidad de la cartera y la rentabilidad.

Benchmarking: se compara la cartera con la de otras instituciones financieras similares. ¿Estás por encima o por debajo del promedio en términos de calidad crediticia? Se aprende de las mejores prácticas del sector.

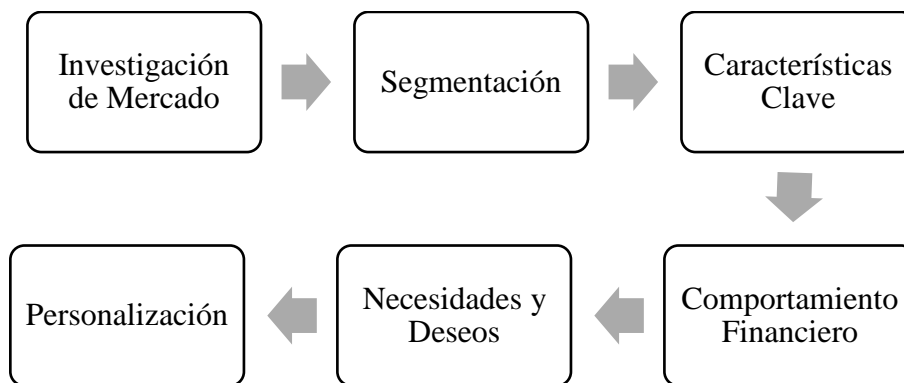
Feedback de los equipos de ventas y cobranzas: se escucha a los equipos de ventas y cobranzas. Ellos tienen información valiosa sobre los clientes y su comportamiento. Se ajustan las estrategias en función de las observaciones.

#### **Estrategia 4. Crear el perfil de tu “cliente ideal” para enfocar las ofertas de crédito de manera más efectiva.**

En su implementación se deberán considerar algunos elementos clave (Figura 10).

#### **Figura 10**

*Elementos de la estrategia 4.*



Investigación de mercado: se analizan datos demográficos, comportamientos y preferencias de tus clientes actuales. ¿Quiénes son los más rentables? ¿Qué características comparten?

Segmentación: se dividen los clientes en grupos según criterios relevantes, como ingresos, edad, ubicación geográfica o necesidades financieras. Se identifica el segmento que mejor se alinea con los objetivos comerciales.

Características clave: se definen las características ideales del cliente: ¿Es un emprendedor, un propietario de vivienda, un estudiante? Se consideran aspectos como nivel educativo, estabilidad laboral y estilo de vida.

Comportamiento financiero: se evalúa cómo interactúan los clientes con los servicios financieros. ¿Prefieren la banca en línea, ahorran regularmente o invierten? Se ajustan las ofertas en función de estos patrones.

Necesidades y deseos: se investigan las necesidades financieras no satisfechas en el mercado. ¿Hay oportunidades para ofrecer productos específicos? Se diseñan ofertas que resuelvan problemas reales para el cliente ideal.

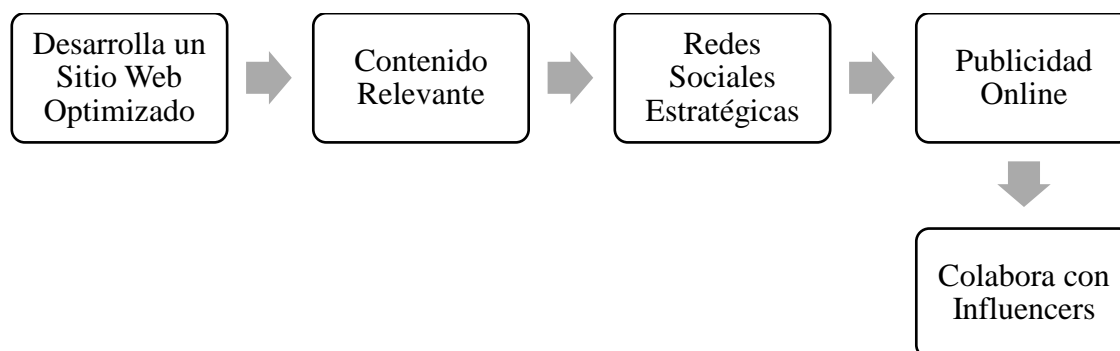
Personalización: se adaptan los mensajes de marketing y comunicaciones según el perfil del cliente. Se utiliza un tono y contenido relevante para ellos.

### **Estrategia 5. Optimizar la presencia en línea para expandir la cartera de clientes.**

En su implementación se deberán considerar algunos elementos clave (Figura 11).

**Figura 11**

*Elementos de la estrategia 5.*



Desarrolla un sitio web optimizado: se crea un sitio web profesional y fácil de navegar. Móvil-friendly y optimizado para motores de búsqueda (SEO).

Contenido relevante: se publica contenido útil y relevante en un sitio web y blog. Esto atrae a visitantes y mejora la visibilidad en línea.

Redes sociales estratégicas: se eligen las redes sociales adecuadas para el negocio. Se mantienen perfiles activos y se comparte contenido interesante para atraer a la audiencia.

Publicidad online: se consideran anuncios pagados en plataformas como Google Ads o redes sociales. Esto aumenta la visibilidad ante clientes potenciales.

Colaboración con influencers: se buscan influencers o líderes de opinión en el sector. Su respaldo puede ampliar el alcance.

## 6.2. Objetivo específico 2

*Evaluar el impacto de las estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de crédito en el crecimiento y la eficiencia de las instituciones financieras de la ciudad de Loja, aplicando un análisis estadístico, con el fin de impulsar el desarrollo financiero de dichas instituciones.*

Con la información contable de los balances generales de los ejercicios contables 2021, 2022 y 2023 de las diez instituciones financieras, se procedió a la determinación de las razones financieras que se muestran en la Tabla 4. Al comparar los resultados de las razones financieras, en los tres ejercicios contables estudiados, con sus valores de referencia y los establecidos por el sector, se percibió que todas las instituciones financieras gozan de una buena salud financiera, al superar estos niveles de referencia en sus resultados financieros.

Un análisis detallado de los ratios por tipos de ratios, mostró los resultados siguientes:

En cuanto a los ratios de liquidez, todas las instituciones contaron con el efectivo suficiente para hacer frente a sus deudas a corto y mediano plazo, así como un capital de trabajo positivo que les permitió realizar sus operaciones financieras, destacándose en este sentido las instituciones JUVENTUD, MACHALA, JULIAN LORENTE y MEGO.

Por otro lado, en los ratios de endeudamiento, mostraron un comportamiento favorable en el endeudamiento con un rango entre el 71 y el 93% demostrando hacer un buen uso del capital de terceros y en el ratio Razón Pasivo-Capital mostraron saldos positivos que evidenciaron un balance adecuado de los pasivos con respecto al capital, destacándose en este sentido las instituciones JUVENTUD, MACHALA y JULIAN LORENTE.

Por último, los ratios de rentabilidad, tanto del activo como del patrimonio mostraron resultados favorables, lo que hizo rentables las operaciones de las instituciones en los ejercicios analizados. Destacaron las instituciones CREDIAMIGO, JARDÍN AZUAYO y MEGO en este sentido.

Analizado esto, se procedió a la determinación de la variación porcentual (Ecuación 2) de las razones financieras de un año con respecto a otro, con el objetivo de valorar el comportamiento del ratio en el tiempo. De esta forma se obtuvo para cada razón financiera en cada institución financiera, las variaciones porcentuales entre el ejercicio contable 2022 con respecto al ejercicio contable 2021 y las variaciones porcentuales entre el ejercicio contable 2023 con respecto al ejercicio contable 2022. Los resultados se muestran en la Tabla 5.

**Tabla 4**

*Razones financieras en los ejercicios 2021, 2022 y 2023*

Tipo de ratio	Ratio	FACES			CHIBULEO			JUVENTUD (JEP)			BCO GUAYAQUIL			BCO MACHALA		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Ratios de liquidez	Prueba ácida	9.39	7.88	17.73	19.44	27.33	29.15	28.63	29.56	35.11	1.76	1.84	1.93	14.53	15.02	15.53
	Capital de trabajo	6771.0	6027.0	2291.0	8730.8	3342.2	4526.3	95412.6	100526.3	118072.0	591536.2	615945.5	685181.1	20204.6	21685.2	26267.6
	Solvencia	10.52	8.95	18.56	21.52	29.25	30.65	30.84	32.96	38.52	1.89	1.98	2.11	39.71	42.63	46.68
Ratios de endeudamiento	Endeudamiento	76.39	74.14	73.92	88.46	87.86	88.21	79.53	85.41	89.34	86.13	87.52	89.74	83.25	89.56	92.52
	Razón Pasivo-Capital	3.24	2.89	2.83	5.48	5.21	5.12	29.10	30.29	34.38	2.86	3.01	3.25	20.63	23.15	25.61
Ratios de rentabilidad	Rentabilidad del activo	2.37	3.65	2.05	0.30	0.24	0.43	0.24	0.26	0.30	1.42	1.53	1.64	0.46	0.49	0.56
	Rentabilidad del patrimonio	11.22	16.25	8.14	2.67	2.09	2.95	2.13	2.61	2.89	14.36	15.46	16.07	6.99	7.23	7.54

Tipo de ratio	Ratio	BCO LOJA			PADRE JULIAN LORENTE			MEGO			JARDÍN AZUAYO			CREDIAMIGO		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Ratios de liquidez	Prueba ácida	27.59	28.36	29.83	32.92	34.29	41.78	26.95	29.59	33.00	25.63	27.52	29.73	28.52	30.59	32.41
	Capital de trabajo	15623.5	19856.3	20391.2	109724.49	116610.51	140505.68	1005.8	1203.5	1372.52	989.5	1105.2	1236.5	999.7	1125.3	1347.79
	Solvencia	52.26	59.62	63.52	35.47	38.23	45.84	28.91	35.86	41.40	32.65	35.21	37.30	36.21	38.64	40.66
Ratios de endeudamiento	Endeudamiento	87.54	88.92	90.54	81.46	89.08	90.36	79.25	85.62	90.49	80.52	79.80	81.52	82.63	85.25	88.86
	Razón Pasivo-Capital	2.78	2.96	3.12	33.47	35.14	40.91	19.56	21.51	23.59	18.95	20.59	21.25	9.03	9.61	9.72
Ratios de rentabilidad	Rentabilidad del activo	0.86	1.02	1.11	0.28	0.30	0.36	4.06	4.96	5.77	3.92	4.21	5.20	4.91	5.16	5.67
	Rentabilidad del patrimonio	10.95	11.20	11.73	2.45	3.03	3.44	17.68	18.92	20.51	15.50	17.83	18.48	17.03	18.69	20.14



**Tabla 5***Crecimientos en la situación financiera de las instituciones*

Tipo de ratio	Ratio	FACES		CHIBULEO		JUVENTUD (JEP)		BCO GUAYAQUIL		BCO MACHALA	
		22-21	23-22	22-21	23-22	22-21	23-22	22-21	23-22	22-21	23-22
		Ratios de liquidez	Prueba ácida	-16.08	125.00	40.59	6.66	3.25	18.78	4.55	4.89
	Capital de trabajo	-10.99	-61.99	-61.72	35.43	5.36	17.45	4.13	11.24	7.33	21.13
	Solvencia	-14.92	107.37	35.92	4.79	6.87	16.87	4.76	6.57	7.35	9.50
Ratios de endeudamiento	Endeudamiento	-2.95	-0.30	-0.68	0.40	7.39	4.60	1.61	2.54	7.58	3.31
	Razón Pasivo-Capital	-10.80	-2.08	-4.93	-1.73	4.09	13.50	5.24	7.97	12.22	10.63
Ratios de rentabilidad	Rentabilidad del activo	54.01	-43.84	-20.00	79.17	8.33	15.38	7.75	7.19	6.52	14.29
	Rentabilidad del patrimonio	44.83	-49.91	-21.72	41.15	22.54	10.73	7.66	3.95	3.43	4.29

Tipo de ratio	Ratio	BCO LOJA		JULIAN LORENTE		MEGO		JARDÍN AZUAYO		CREDIAMIGO	
		22-21	23-22	22-21	23-22	22-21	23-22	22-21	23-22	22-21	23-22
		Ratios de liquidez	Prueba ácida	2.79	5.18	4.15	21.85	9.8	11.53	7.37	8.03
	Capital de trabajo	27.09	2.69	6.28	20.49	19.66	14.04	11.69	11.88	12.57	19.77
	Solvencia	14.08	6.54	7.8	19.89	24.04	15.46	7.84	5.94	6.71	5.22
Ratios de endeudamiento	Endeudamiento	1.58	1.82	9.35	1.44	8.04	5.68	-0.89	2.16	3.17	4.23
	Razón Pasivo-Capital	6.47	5.41	4.99	16.44	9.97	9.66	8.65	3.21	6.42	1.14
Ratios de rentabilidad	Rentabilidad del activo	18.6	8.82	9.28	18.37	22.17	16.37	7.4	23.52	5.09	9.84
	Rentabilidad del patrimonio	2.28	4.73	23.6	13.59	7.01	8.42	15.03	3.65	9.75	7.78

De forma general predominan las variaciones porcentuales positivas, lo que indica un crecimiento de la razón financiera de un ejercicio base al ejercicio siguiente. Esto solo se incumple en las instituciones: FACES y CHIBULEO, donde varias variaciones porcentuales son negativas, situación que denota un retroceso en la salud financiera de la institución.

Por otro lado, las restantes instituciones mejoran su salud financiera entre el ejercicio contable 2021 y el 2023. Destacan por los incrementos porcentuales en sus razones financieras las instituciones: JUVENTUD (JEP), MACHALA, JULIAN LORENTE y MEGO, por mostrar las variaciones positivas superiores a la media del sector. Dentro de estas, MEGO por presentar variaciones porcentuales superiores a la media del sector en ambos ciclos comparativos, siendo de esta forma la institución financiera mejor posicionada financieramente.

Con el objetivo de evaluar el impacto de las estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de crédito en el crecimiento y la eficiencia de las instituciones financieras de la ciudad de Loja, se evaluó la posible relación entre la implementación de estrategias innovadoras en las instituciones financieras y su posible impacto en la salud financiera de estas. Para ello, se comparó el porcentaje de estrategias implementadas contras el promedio de las variaciones porcentuales en los dos ciclos de comparación, como se muestra en la Tabla 6.

**Tabla 6**  
*Triangulación de resultados*

Institución	Porcentaje estrategias implementadas	Promedio Variaciones porcentuales	
		22-21	23-22
FACES	0.00	6.16	10.61
CHIBULEO	0.00	-4.65	23.69
JUVENTUD (JEP)	66.67	8.26	13.90
BCO GUAYAQUIL	44.44	5.10	6.33
BCO MACHALA	77.78	6.83	9.50
BCO LOJA	44.44	10.42	5.03
PADRE JULIAN LORENTE	66.67	9.35	16.01
MEGO	100.00	14.38	11.59
JARDÍN AZUAYO	33.33	8.16	8.34
CREDIAMIGO	33.33	7.28	7.70

En las comparaciones realizadas se pudo comprobar, que efectivamente las instituciones financieras donde el porcentaje de aplicación de las estrategias es mayor, se experimentaron las mayores variaciones como promedio en ambos ciclos de comparación de las razones financieras, lo que es muestra de que el impacto de la implementación de las estrategias es innegable y positivo, al favorecer el incremento de la salud financiera de estas instituciones.

## 7. Discusión

### 7.1. Objetivo específico 1

*Identificar las estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de crédito más utilizadas por las instituciones financieras de la ciudad de Loja, mediante un análisis descriptivo, para proponer mecanismos que permitan maximizar sus beneficios.*

En el estudio se presentó un 90 % de conocimiento sobre el término estrategias y saber de qué se trata su utilización en la expansión de la cartera de créditos en instituciones financieras, esto constituye un resultado favorable para la investigación pues garantiza la validez de las respuestas a las preguntas del instrumento aplicado.

Una particularidad de las organizaciones objeto de estudio es que muestran una buena salud financiera fruto a la expansión de sus carteras de créditos, en contraposición a lo planteado por García Lomas (2018), cuyo estudio si bien se desarrolló en otros ejercicios contables, aglomeró a grandes instituciones financieras ecuatorianas.

Al respecto, se coincide con Otiike et al. (2022) sobre la necesidad de impregnar la innovación en las estrategias a implementar en aras de alcanzar desarrollo y sostenibilidad en una institución. En este orden de pensamiento, Sunio y Mendejar (2022) sugieren que la lógica crediticia de muchas instituciones financieras está impulsada principalmente por consideraciones de cartera y solvencia crediticia del prestatario, y menos por motivaciones relacionadas con la transición a la sostenibilidad; condición que se demuestra en esta investigación donde las estrategias implementadas responden a esta lógica.

Rodríguez (2023) mostró los beneficios de la automatización de procesos en la gestión de carteras de crédito en bancos mexicanos, observando una disminución del 40 % en los tiempos operativos y una reducción del 18 % en los préstamos impagos. Esto demuestra su efectividad tanto en la eficiencia operativa como en la calidad de la cartera crediticia y la gestión temprana del riesgo de incumplimiento. Este resultado se encuentra en concordancia con el estudio que se presenta, donde el 80 % de las instituciones financieras utilizan esta estrategia para expandir su cartera de créditos con un impacto positivo similar.

## **7.2. Objetivo específico 2**

*Evaluar el impacto de las estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de crédito en el crecimiento y la eficiencia de las instituciones financieras de la ciudad de Loja, aplicando un análisis estadístico, con el fin de impulsar el desarrollo financiero de dichas instituciones.*

Al igual que el estudio que se presenta, Rocca Espinoza et al. (2018) recomiendan utilizar los ratios de liquidez y de endeudamiento para diagnosticar la salud financiera de instituciones financieras dada su naturaleza. Lo que resultó viable y favorable para el cumplimiento del objetivo.

En este orden de pensamiento, Nieto Cuadrado (2021) demostró empíricamente la efectividad del marketing personalizado en la industria bancaria, logrando un aumento del 25% en la tasa de aceptación de créditos y una reducción del 10 % en la morosidad, resultado que no se contradice con el 66,67 % de las estrategias implementadas en la muestra estudiada que utilizan elementos del marketing y muestran el impacto positivo en las instituciones estudiadas.

Un resultado compartido con Demirgüç-Kunt et al. (2022), está asociado a la influencia positiva en el acceso al crédito formal, destacando factores como la profundidad del crédito y el uso de tecnologías digitales.

Una propuesta novedosa es la de Wang et al. (2022), que presentan un algoritmo genético multiobjetivo para optimizar una cartera de crédito con el propósito de superar las limitaciones en el método analítico y mejorar la eficiencia de la optimización. No obstante, se considera una propuesta compleja para su aplicación en cualquier institución financiera, por lo que las estrategias propuestas se consideran más factibles para impactar e impulsar su desarrollo financiero.

## **8. Conclusiones**

Las estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de crédito más utilizadas por las instituciones financieras de la ciudad de Loja fueron: la utilización de sistemas automatizados para agilizar procesos, el mantenimiento de una comunicación proactiva con los deudores y el trabajo para mantener los clientes actuales, que se aplican en el 80 % de las instituciones objeto de estudio. Esto indica que, si bien se implementan estrategias su alcance es aún insuficiente para lograr impactos positivos permanentes en el sector financiero de la ciudad la Loja, es por lo que se deben implementar estrategias innovadoras perdurables y robustas que coadyuven al crecimiento financiero de estas instituciones.

A partir de los resultados de sus razones financieras en los ejercicios contables 2021, 2022 y 2023, se pudo observar que el sector financiero de la ciudad de Loja presenta una salud financiera positiva y en ascenso. Particularmente, las instituciones financieras con porcentaje de aplicación de las estrategias por encima del 66,67 %, experimentaron mayores variaciones positivas como promedio en ambos ciclos de comparación de las razones financieras, lo que muestra el impacto positivo de la implementación de las estrategias, en el favorecimiento del incremento de la salud financiera de estas instituciones.

Se demostró la relación causa-efecto positiva de la implementación de estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de crédito utilizadas en las instituciones financieras de la ciudad de Loja, en el mejoramiento del crecimiento y la eficiencia de estas instituciones. No obstante, constituyó una limitación del estudio no profundizar en las particularidades de las estrategias implementadas por carecer de información al respecto, así como su correspondiente correlación con las mejoras financieras mostradas en la salud financiera de las instituciones.

## **9. Recomendaciones**

Que se socialicen mediante talleres, videoconferencias o seminarios entre los directivos de las instituciones objeto de estudio los resultados de la investigación en el sector financiero de Loja, para que sirva de experiencia y precedente de estudios de esta naturaleza en el sector, de esta forma se podrán tomar las lecciones positivas y puedan ser generalizadas durante la implementación de las estrategias propuestas.

Que se realicen encuentros entre los representantes de las instituciones financieras y se transmitan experiencias en la implementación de las estrategias, con el objetivo de mejorar en la efectividad de las acciones y se traduzca en mejoras en la salud financiera de la institución.

Como complemento al análisis de las estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de crédito utilizadas en las instituciones financieras de la ciudad de Loja, se recomienda profundizar en las acciones particulares implementadas en cada estrategia por cada institución, a partir de un diagnóstico particularizado para identificar individualmente la influencia de estas acciones de forma directa en la salud financiera de la institución, dándole de esta forma continuidad a la investigación.

## 10. Bibliografía

- Altman, E. I., & Saunders, A. (1997). Credit risk measurement: Developments over the last 20 years. *Journal of Banking & Finance*, 21(11), 1721-1742.  
[https://doi.org/10.1016/S0378-4266\(97\)00036-8](https://doi.org/10.1016/S0378-4266(97)00036-8)
- Becker, K., Daske, H., Pelger, C., & Zeff, S. A. (2022). IFRS adoption in the United States: An analysis of the role of the SEC's Chairs. *Journal of Accounting and Public Policy*, 107-116. <https://doi.org/10.1016/j.jaccpubpol.2022.107016>
- Bennouna, G., & Tkiouat, M. (2019). Scoring in microfinance: credit risk management tool – Case of Morocco. *Procedia Computer Science*, 148, 522-531.  
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.01.025>
- Castro, L. F. (2017). *Razones financieras: liquidez, actividad y endeudamiento*. Rankia. Retrieved 25 de octubre from <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3598483-razones-financieras-liquidez-actividad-endeudamiento>
- Chen, Y., Wei, X., & Zhang, L. (2013). A New Measurement of Sectoral Concentration of Credit Portfolios. *Procedia Computer Science*, 17, 1231-1240.  
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2013.05.157>
- Chorlins, J. (2022). Panorama 2022: Los bancos adoptan la innovación a través de la IA y la banca digital. *Featured In Global Banking & Finance Review*(2).
- Cuesta, D. (2022). *Las estrategias de las entidades financieras tradicionales ante la inclusión en el mercado financiero de las grandes tecnológicas*
- Dávalos Quiroz, M. S. (2018). Análisis del financiamiento bancario para el sector pesquero en el Cantón Manta, Ecuador, 2016. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 34-43.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000500034&lang=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500034&lang=en)
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *The Global Findex Database 2021. Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19* (The World Bank, Issue).  
<https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/Report>
- Diamond, D. W. (1984). Financial intermediation and delegated monitoring. *The review of economic studies*, 51(3), 393-414.
- Dičevska, S. (2012). Credit Risk – Creating System of Credit Risk Management in Changing Economic Conditions in Macedonian Banks. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 44, 460-469. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.05.051>

- Espinosa Jaramillo, M. T., Mayorga Díaz, M. P., Carangui Velecela, P. A., & Salazar Olives, G. (2021). Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de créditos de la CACEC LTDA-Ecuador. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe3). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2718>
- Galaz, Y., & Ruiz, U. (2018). Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. *Deloitte*(2).
- García Lomas, V. A. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017) [Analysis of the loan portfolio of Ecuadorian public banks (2008-2017)]. *Revista Científica UISRAEL*, 5(3), 37-50. <https://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>
- García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Revista Científica UISRAEL*, 5(3). <https://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>
- Hernández - Sampieri, R. (2020). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ioannidou, D., Heeren, N., Sonnemann, G., & Habert, G. (2019). The future in and of criticality assessments. *J Ind Ecol.*, 23, 751–766. <https://doi.org/10.1111/jiec.12834>
- Jarrow, R. A., & Turnbull, S. M. (2000). The intersection of market and credit risk. *Journal of Banking & Finance*, 24(1), 271-299. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0378-4266\(99\)00060-6](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0378-4266(99)00060-6)
- Jiménez-Carreón, F., Ortiz, E., Sánchez-Lara, B., & Bautista Godínez, T. (2020). Resiliencia y gestión de riesgos en sistemas de ahorro-inversión para el retiro. *Economía financiera: teoría, modelos e investigación aplicada*, 233-253.
- Machado, V. N., Venturini, L. D. B., Carraro, W. B. W. H., & Behr, A. (2022). E agora, José? o covid chegou. a demanda aumentou. o controle atrasou. *Revista Mineira de Contabilidade*, 23(3), 88-101.
- Méndez, R., & Sánchez-Moral, S. (2023). Mercado de trabajo y pandemia en España: una geografía de los ERTes. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*(96).
- Merton, R. C., & Mason, S. (1991). Aplicaciones de la teoría de opciones para las finanzas de la empresa. *Análisis financiero*(54), 38-53.
- Minsky, H. P. (2010). La hipótesis de la inestabilidad financiera. *Revista de Economía crítica*, 9, 244-249.
- Munafó, F. (2019). La importancia de la gestión de datos y su impacto en el riesgo de crédito de instituciones financieras. *Revista de Investigación en Modelos Financieros*, II(8), 25-38. <https://ojs.econ.uba.ar/index.php/RIMF/article/view/1603/2274>



- Muñoz-Pedrerros, A., Rutherford, P., & Gil, C. (2007). Mapas de riesgo para Hantavirus en el Parque Nacional Conguillío, sur de Chile [Hantavirus risk maps for Conguillío National Park, southern Chile]. *Revista chilena de historia natural*, 80(3), 363-379. <https://doi.org/10.4067/S0716-078X2007000300009>
- Murillo-Robles, M. A., & Palacios-Cedeño, N. M. (2022). Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020. *Dominio de las Ciencias*, 8(2), 154-205.
- Nieto Cuadrado, F. X. (2021). Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador, previo a Emergencia Sanitaria [Microenterprises Credit operations in Ecuador, prior to the Sanitary Emergency]. *Podium*(39), 37-52. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.3>
- Otike, F., Barát, Á. H., & Kizsl, P. (2022). Innovation strategies in academic libraries using business entrepreneurial theories: Analysis of competing values framework and disruptive innovation theory. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(4), 102537. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102537>
- Picón Montero, P. A., & Vásquez Silva, D. K. (2023). Análisis de las principales variables fintech y su impacto en el sistema financiero tradicional colombiano.
- Rocca Espinoza, E., García Pérez de Lema, D., & Gómez Guillamón, A. D. (2018). Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las Mipymes [Determinants of credit supply to Micro, Small and Medium enterprises by financial institutions]. *Tec Empresarial*, 12(1), 19-30. <https://doi.org/10.18845/te.v12i1.3568>
- Rodríguez, Y. E. C. (2023). The Moderating Effect Of The Sovereign Credit Rating Between Gdp And Sovereign Debt. *Revista FAECO sapiens*, 6(1), 1-25.
- Ross, S. A. (1973). The Economic Theory of Agency. The Principal's Problem. *American Economic Review*, 63, 134-139.
- Salazar Vergara, J. G. (2021). Diseño de un modelo predictivo para otorgar créditos. *Semestre Económico*, 24(57), 320-347. <https://doi.org/10.22395/seec.v24n57a15>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. P. B. (2016). *Metodología de la investigación científica* (Sexta ed.). McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Smith, A. (2016). *Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*. Alianza editorial.
- Sunio, V., & Mendejar, J. (2022). Financing low-carbon transport transition in the Philippines: Mapping financing sources, gaps and directionality of innovation.

*Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 14, 100590.

<https://doi.org/10.1016/j.trip.2022.100590>

Wang, Z., Zhang, X., Zhang, Z., & Sheng, D. (2022). Credit portfolio optimization: A multi-objective genetic algorithm approach. *Borsa Istanbul Review*, 22(1), 69-76.

<https://doi.org/10.1016/j.bir.2021.01.004>

## 11. Anexos

### Anexo 1. Certificación de la traducción del resumen

Loja, 23 de agosto de 2024

Yo, **XXXXXXXX**, con numero de cédula **XXXXXXXX**, licenciado(a) en educación de idiomas extranjeras y nativa del idioma inglés.

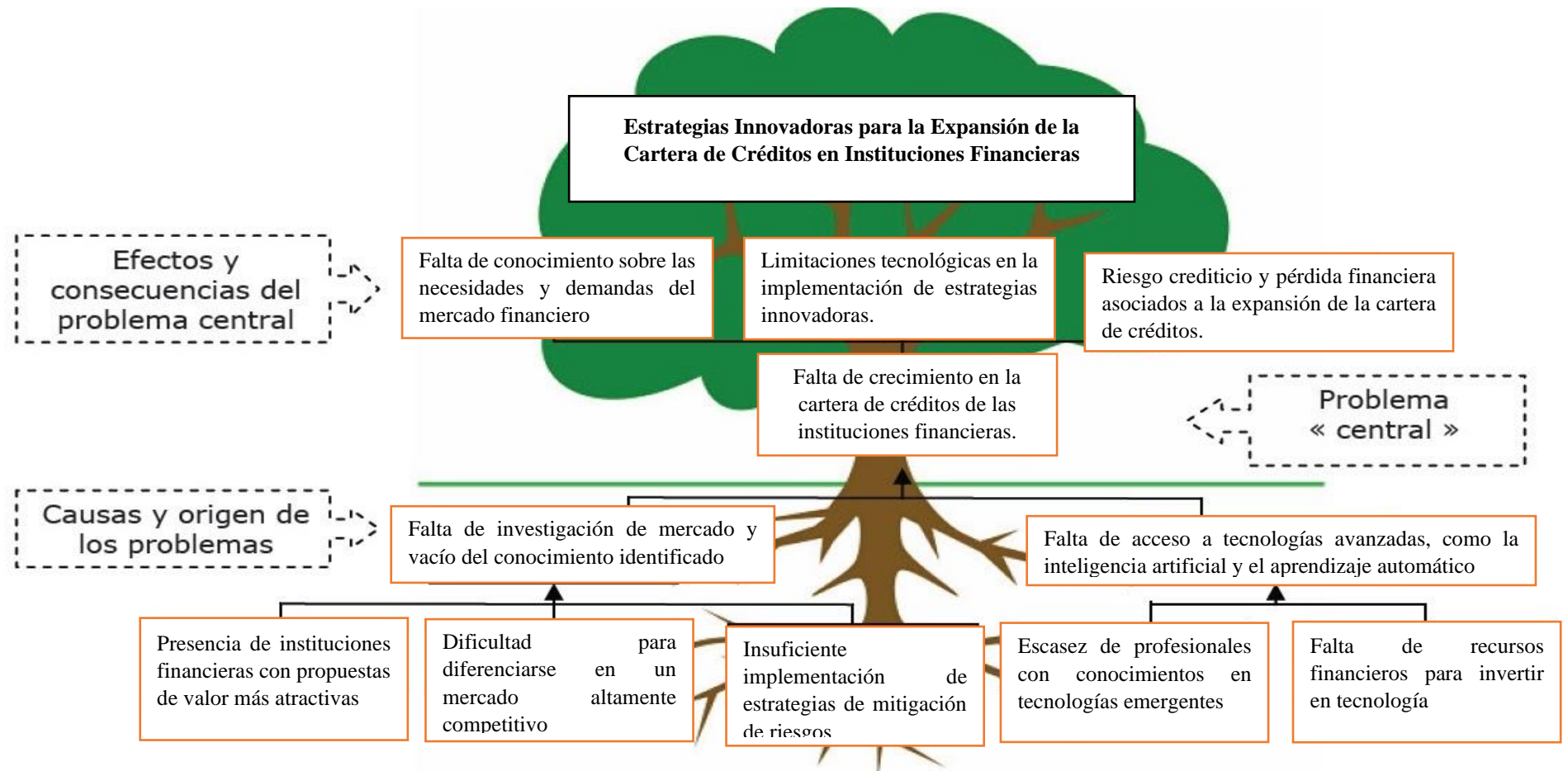
#### **CERTIFICO:**

Haber realizado la traducción textual del documento adjunto, correspondiente al trabajo de titulación denominado: **“Estrategias innovadoras para la expansión de la cartera de créditos en instituciones financieras”**, elaborado por **Adrián Alfonso Jiménez Pardo**, con numero de cédula 1105058141.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad, facultando al portador el presente documento para el trámite correspondiente.

Atentamente. –

Anexo 2. Árbol de Problemas



### Anexo 3. Encuesta a funcionarios de instituciones financieras

Estimado funcionario (a):

Nos encontramos realizando una investigación sobre qué estrategias innovadoras son determinantes para que las instituciones financieras de la Ciudad de Loja puedan expandir su cartera de créditos, con base a los requerimientos del mercado financiero, como la demanda de créditos y la competencia en el sector. Para esto necesitamos de su invaluable opinión a través de sus respuestas a las preguntas que se le formularán. Los resultados se utilizarán solo con fines académicos. De antemano se le agradece su colaboración.

Pregunta 1. ¿Conoce algunas estrategias para la expansión de la cartera de créditos en instituciones financieras?

- Si       No

Pregunta 2. ¿Tiene conocimiento que en la institución financiera a la que pertenece, se haya implementado alguna (s) estrategia (s) para expandir su cartera de créditos?

- Si       No

Pregunta 3. Seleccione si en la institución financiera a la que pertenece se han implementado algunas de estas estrategias:

- Incorporación de la tecnología de Inteligencia Artificial para un análisis más avanzado de la cartera.
- Utilización de sistemas automatizados para agilizar procesos.
- Ofrece programas de educación financiera a sus clientes.
- Mantienen una comunicación proactiva con los deudores.
- Realiza evaluaciones periódicas de la cartera para identificar áreas de mejora y ajustar sus estrategias según las condiciones del mercado.
- Se fomenta el equilibrio entre expansión y gestión de riesgos en la cartera.
- Se conoce "su cliente ideal" a partir de la creación de su perfil.
- Optimiza su presencia online para expandir la cartera.
- Se trabaja en mantener los clientes actuales.

Pregunta 4. ¿Considera que ha existido algún impacto de estas estrategias en el crecimiento y la eficiencia de su institución financiera?

Si       No

Pregunta 5. ¿Podría enunciar los principales impactos?

---

---

---

Pregunta 6. ¿Considera que ha existido algún impacto de estas estrategias en la rentabilidad y la calidad de los créditos para cada institución financiera?

Si       No

Pregunta 7. ¿Podría mencionar los principales impactos?

---

---

---

Pregunta 8. ¿Desde su experiencia y atendiendo la demanda de créditos y la competencia en el sector, qué estrategias propondría se implementarán?

---

---

---

¡¡¡Muchas gracias por su colaboración!!!