



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Mushuc Runa oficina matriz período 2023

**Trabajo de titulación para optar al Título de Licenciada en Contabilidad
y Auditoría**

Autora

Yugcha Toapanta, Erika Geomaira

Tutor

Ing Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs.

Riobamba, Ecuador. 2025

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, **Erika Geomaira Yugcha Toapanta**, con cédula de ciudadanía **185065529-9**, autora del trabajo de investigación titulado: **“EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA OFICINA MATRIZ PERÍODO 2023”**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 7 días del mes de Noviembre del 2025.



Erika Geomaira Yugcha Toapanta
C.I.: 185065529-9

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs. catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA OFICINA MATRIZ PERÍODO 2023, bajo la autoría de ERIKA GEOMAIRA YUGCHA TOAPANTA; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación. Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 05 días del mes de Noviembre del 2025.



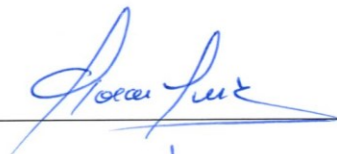
Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs.
C.I: 060276886-3

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA OFICINA MATRIZ PERÍODO 2023** por **ERIKA GEOMAIRA YUGCHA TOAPANTA**, con cédula de identidad número **185065529-9**, bajo la tutoría de la Ing. Gema Viviana Paula Alarcón; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 7 de Noviembre del 2025.

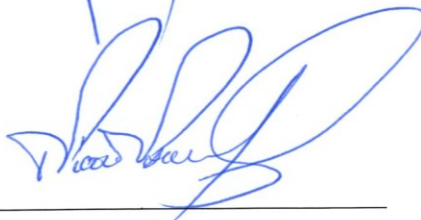
Mgs. Norma Patricia Jiménez Vargas
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Marco Antonio Moreno Castro
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Victor Hugo Vásquez Samaniego
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **YUGCHA TOAPANTA ERIKA GEOMAIRA** con CC: **185065529-9**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA OFICINA MATRIZ PERIODO 2023**", cumple con el 6 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 23 de Octubre del 2025

Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs.
TUTORA

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico mi proyecto de investigación a Dios por haber sido una fuente de inspiración muy importante en mi vida, por haberme dado salud, confianza, esperanza, en todo este proceso.

Por consiguiente, dedico mi tesis a mis padres Manuel Héctor Yugcha y María Tarjelia Toapanta por todo el apoyo brindado, el amor y la humildad que se me ha inculcado desde muy pequeña, ya que sin ellos no podría haber logrado estar en la recta final de mi carrera.

Por otro lado, quiero dedicar mi tesis a mis hermanas Gloria Noemi Yugcha y Mónica Alexandra Yugcha por sus concejos, y por todo el apoyo brindado, ya que en momentos difíciles no supieron soltarme, al contrario, supieron ayudarme conjuntamente para poder lograr esta meta más en mi vida.

De igual forma a mis hermanos, Jhony Javier Yugcha, Cristian Paul Yugcha, Alex Darío Yugcha, Héctor Manuel Yugcha, Brayan Daniel Yugcha, por haberme apoyado en todo este proceso, ya que, con sus concejos, sus enseñanzas y su vibra positiva supieron guiarme por el camino correcto.

Al momento de comenzar mis estudios universitarios, hubo tropiezos, hubo lágrimas, y al mismo tiempo hubo sonrisas, en el trayecto de la misma aprendí muchas cosas, tanto profesionalmente como personal, en todo este trayecto me acompañó una persona muy importante en mi vida, que es mi hijo Thiago Gael Haro Yugcha quien con sus sonrisas, su carisma, me apoyo en mi carrera, hubo desvelos, hubo madrugadas que él tuvo que lidiar sin mí, por mis estudios, por la cual tuve la fuerza y la satisfacción de cumplir mi meta establecida de acabar mi carrera por él, por su gran esfuerzo que ha hecho desde muy pequeño.

Por último, dedico mi tesis, al padre de mi hijo Cristhian Alexander Haro ya que en vida supo apoyarme, aconsejarme y motivarme a acabar mi carrera universitaria, por la cual siempre estará en mi corazón, y lo recordare toda una vida, un día sin avisarnos partió de este mundo, y ahora es un angelito que nos cuida, hoy quiero hacer mención que cumplí una promesa realizada de acabar mis estudios y lo he logrado.

Con mucho Amor
Erika Yugcha

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme vida, salud, y esperanza, y por demostrarme que si uno quiere salir adelante hay que luchar y nunca rendirse, y ser empático en la vida, ya que todos estamos de paso en este mundo.

Agradezco a mi familia por todo el apoyo brindado en todo momento, por la educación que me han brindado y los valores positivos que me han inculcado desde muy pequeña, ya que sin ellos no hubiera logrado cumplir uno de los sueños propuestos que tuve desde niña, de ser una Gran Contadora y Auditora.

Una de las formas de llegar al éxito es la empatía y amistad que sostuve durante mucho tiempo con mis amigos de universidad, quiero agradecer por su amistad y acogida durante los años de estudio que mantuvimos todos.

Agradezco a mis Docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo de la Facultad de ciencias políticas y administrativas de la carrera de Contabilidad y Auditoría por haberme abierto las puertas de la institución para cumplir mis objetivos de estudio.

Por otro lado, agradezco a mi Docente Tutora la Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs, por haberme apoyado y trabajado conjuntamente en la realización de mi tesis, gracias a sus conocimientos pude terminar favorablemente mi proyecto de investigación.

En consiguiente agradezco al Abogado Luis Alfonso Chango Gerente General de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa, por haberme abierto las puertas de su empresa, para poder realizar mi proyecto de investigación, en sí, agradezco a cada uno de su personal de trabajo, por su apoyo, su dedicación, al ayudarme en todo mi proceso de titulación.

Erika Geomaira Yugcha Toapanta

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Pregunta de investigación	18
1.3. Justificación	18
1.4. Objetivos	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Estado de arte	20
2.2. Marco referencial	22
2.2.1 Auditoría	22
2.2.2 Examen especial	23
2.2.3 Objetivo del examen especial	24
2.2.4 Fases del examen especial	24
2.2.5 Tipos de examen especial	24
2.2.6. Control interno	25
2.2.7. Cooperativa de ahorro y crédito	26
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	27
3.1. Enfoques de la investigación	27
3.1.1. Enfoque cualitativo	27
3.2. Tipo de investigación	27
3.2.1. Investigación documental	27
3.4. Nivel de investigación	28
3.4.1. Nivel descriptivo	28
3.5. Diseño de la investigación	28
3.5.1 Diseño no experimental	28

3.6. Determinación de la población y muestra	29
3.6.1. Población	29
3.6.2. Muestra	29
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.7.1. Técnicas de recolección de datos	30
3.7.1.1. Observación	30
3.7.1.2. Entrevista	30
3.7.2. Instrumentos de recolección de datos.....	30
3.7.2.1. Guía de observación	30
3.7.2.2. Guía de entrevista.....	30
3.7.2.3. Cuestionario	31
3.8. Técnicas de procesamientos e interpretación de datos.....	31
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	33
4.1. Fase I: Planificación.....	33
4.1.1. Fase I: Planificación preliminar.....	33
4.1.2. Fase I: Planificación específica	45
4.2. Fase II: Ejecución	57
4.3. Fase III: Comunicación de Resultados	76
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
5.1. Conclusiones.....	87
5.2. Recomendaciones	88
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis horizontal a la cuenta cartera de crédito en la COAC Mushuc Runa	17
Tabla 2. Fases del examen especial	24
Tabla 3. Componentes de control interno	26
Tabla 4. Población de la COAC Mushu Runa.....	29
Tabla 5. Población documental de la COAC Mushu Runa.....	29
Tabla 6: Programa Fase I – Planificacion Preliminar	33
Tabla 7: Productos y servicios.....	42
Tabla 8: Principales autoridades de la cooperativa.....	43
Tabla 9: Equipo de trabajo	43
Tabla 10: Recursos economicos	44
Tabla 11: Programa Fase I – Planificacion Específica	45
Tabla 12: Cuestionario de control interno.....	46
Tabla 13: Matriz de calificación.....	49
Tabla 14: Matriz de riesgo	50
Tabla 15: Tiempo utilizado	55
Tabla 16: Programa Fase I – Planificacion Específica	56
Tabla 17: Programa Fase II – Ejecución.....	57
Tabla 18: Cédula sumaria.....	58
Tabla 19: Cédula analítica cumplimiento de requisitos	59
Tabla 20: Cédula analítica verificacion gestion de cobranza	62
Tabla 21: Cédula analítica calculo de provisiones	64
Tabla 22: Cédula analítica indice de morosidad.....	66
Tabla 23: Cédula analítica verificacion de saldos.	68
Tabla 24: Hoja de ajustes	72
Tabla 25: Programa cumplimiento de las disposiciones legales	73

Tabla 26: Cumplimiento de las disposiciones legales	74
Tabla 27: Hoja de Hallazgos	75
Tabla 28: Programa Fase III – Comunicación de Resultados	76
Tabla 29: Hoja de índices.....	93
Tabla 30: Hoja de marcas.....	94
Tabla 31. Manual de procesos	106
Tabla 32. Informe mensual.....	106
Tabla 33. Procedimiento establecido	107
Tabla 34. Decisiones de aprobación	108
Tabla 35. Monitoreo de cartera de crédito	109
Tabla 36. Distribución de tareas	109
Tabla 37. Formación y habilidades.....	110
Tabla 38. Programas de capacitación.....	111
Tabla 39. Comunicación efectiva	112
Tabla 40. Indicadores	112
Tabla 41: Guía de observación.....	114

RESUMEN

Se presenta el análisis especial sobre la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Oficina Matriz, correspondiente al año 2023, la investigación fue llevada a cabo mediante un estudio minucioso y profundo de la cartera de créditos con el objetivo de evaluar su estado, gestión y cumplimiento normativo, así como identificar fortalezas, debilidades y oportunidades para mejorar la administración del crédito en la Cooperativa. A lo largo del examen, se llevaron a cabo las etapas necesarias del análisis especial, lo que permitió recopilar información precisa sobre el desarrollo de la cartera, la tasa de morosidad y los riesgos relacionados, también se verificó si se cumplían las leyes, reglamentos y normas pertinentes, garantizando que la gestión crediticia estuviera alineada con la normativa vigente, como conclusiones se obtuvo que realizar el examen especial ayudó a fortalecer el control interno y asegurar el cumplimiento normativo, lo que garantiza una gestión efectiva y responsable de la cartera de créditos. Para sostener estos niveles, se sugiere seguir capacitando al personal, actualizar las políticas internas de manera constante y realizar auditorías regulares para identificar y corregir posibles desviaciones, finalmente este documento es una herramienta importante para la toma de decisiones estratégicas que apoyen el crecimiento sostenible y la estabilidad financiera de la Cooperativa Mushuc Runa.

Palabras claves: Cartera de crédito, Examen especial, Cumplimiento normativo

Abstract

The special analysis of the head office loan portfolio of *Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa* is presented for the year 2023. The research was conducted through a thorough and in-depth examination of the credit portfolio to evaluate its status, management, and regulatory compliance, as well as to identify strengths, weaknesses, and opportunities for improving credit management within the Cooperative. Throughout the review, the necessary stages of the special analysis were completed, which enabled the gathering of accurate information on the development of the portfolio, the delinquency rate, and related risks. It was also verified whether the relevant laws, regulations, and standards were complied with, ensuring that credit management was aligned with current regulations. In conclusion, it was found that conducting a special review helped strengthen internal control and ensure regulatory compliance, which ensures effective and responsible management of the loan portfolio. To sustain these levels, it is recommended to continue training personnel, update internal policies regularly, and conduct ongoing audits to identify and correct any potential deviations. Eventually, this document serves as a crucial tool for making informed strategic decisions that support the sustainable growth and financial stability of *Cooperativa Mushuc Runa*.

Keywords: Loan portfolio, Special examination, Regulatory compliance.



Reviewed by:
Jenny Alexandra Freire Rivera, M.Ed.
ENGLISH PROFESSOR
ID No.: 0604235036

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa en la oficina matriz, la investigación fue llevada a cabo mediante un estudio minucioso y profundo de la cartera de créditos, la cooperativa ofrece una variedad de servicios financieros, los que incluyen productos de ahorro, de crédito, etc. En este escenario, es fundamental revisar la cartera de créditos, ya que esto ayuda a detectar problemas en el control interno, garantizar el cumplimiento de las leyes y normas actuales, y asegurar que la información sobre los préstamos otorgados sea de buena calidad y confiable. Por lo tanto, este examen especial se centrará en una evaluación completa de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, oficina matriz, para el año 2023, con el fin de mejorar su gestión administrativa y apoyar una toma de decisiones más adecuada por parte de la alta dirección.

El presente proyecto de investigación cuenta con los siguientes capítulos, en donde:

CAPÍTULO I: se describe una breve introducción del tema de estudio, el planteamiento del problema, se plantea la pregunta de investigación, la justificación y los objetivos general y específicos.

CAPÍTULO II: en este capítulo se presenta el estado del arte junto con el marco metodológico, partiendo desde una revisión de las diferentes fuentes bibliografías que hablen acerca del tema de investigación.

CAPÍTULO III: se describe la metodología, el enfoque que abarca la investigación, el tipo, método, nivel, diseño, población, las técnicas y los respectivos instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos.

CAPÍTULO IV: en este capítulo se establecen ya los resultados de la aplicación de las tres fases del examen especial (planificación, ejecución y comunicación de resultados) y se conoce los hallazgos con su evidencia.

CAPÍTULO V: Finalmente en este capítulo se presentan las conclusiones del desarrollo del trabajo que van en relación con cada uno de los objetivos y sus respectivas recomendaciones también que van dirigidas al gerente general de la cooperativa.

1.1. Planteamiento del problema

Las cooperativas de ahorro y crédito (COACs) son entidades financieras que ofrecen servicios de captación de ahorros y otorgamiento de créditos a sus socios. Su

crecimiento en distintos países ha permitido ampliar el acceso a productos financieros, especialmente en zonas donde la banca tradicional tiene baja presencia (León, 2021). Sin embargo, la gestión de la cartera de crédito en estas instituciones presenta riesgos que, de no ser controlados, pueden afectar su estabilidad operativa.

“El examen especial a la cartera de crédito permite evaluar la calidad de los activos crediticios, identificar prácticas inadecuadas en la concesión de préstamos y proponer correctivos para mejorar los procesos internos” (Yanzapanta, 2022, p. 12). Para ello se realiza un análisis de la situación de las cooperativas desde un enfoque global, regional (América Latina) y nacional (Ecuador), basado en estudios recientes.

A nivel mundial las COACs, han crecido de manera significativa como respuesta a la necesidad de mecanismos financieros alternativos más accesibles y solidarios. Según Curiazi y Dorigatti (2024) más de mil millones de personas forman parte de cooperativas en todo el mundo, de las cuales una porción importante participa en cooperativas financieras. Estas organizaciones no solo facilitan el acceso a servicios bancarios, sino que también promueven la equidad social y el desarrollo económico.

Sin embargo, el crecimiento acelerado ha expuesto debilidades en la gestión del riesgo crediticio. Como señala Rivera (2024), mientras que las cooperativas tienen estructuras democráticas que potencian la participación de los socios, esta misma característica puede limitar la implementación de sistemas de control interno rigurosos. A su vez, Caba y Díaz, (2020) defiende que las cooperativas tienen un modelo más resiliente que la banca tradicional, pero advierte que la falta de profesionalización puede conducir a la toma de decisiones financieras basadas más en relaciones personales que en criterios técnicos.

El Mejía (2022) advierte que, a nivel mundial, las microfinanzas y las cooperativas financieras enfrentan mayores riesgos de morosidad que los bancos comerciales, especialmente en tiempos de crisis económicas globales como la pandemia de COVID-19. De hecho, Vallejo (2021) “reporta un aumento global del 7% en las tasas de mora en instituciones financieras alternativas durante 2020-2021” (p. 15).

Frente a esta realidad, Gualán (2023) sostienen que los exámenes especiales a la cartera de crédito se convierten en instrumentos cruciales para garantizar la transparencia, evaluar los procedimientos de otorgamiento de créditos y asegurar la solvencia de estas instituciones, minimizando así su vulnerabilidad sistémica.

En América Latina, las COACs han sido reconocidas como motores clave de inclusión financiera. Según González y Vega (2021) “las cooperativas en la región

cumplen una función social fundamental al ofrecer productos de crédito a segmentos de la población ignorados por la banca comercial” (p. 44).

No obstante, múltiples estudios revelan que los problemas de gobernanza, gestión de riesgos y morosidad son recurrentes en las cooperativas latinoamericanas. Ortiz y Márquez (2020) explican que el crecimiento desordenado de las COACs en América Latina ha ido acompañado de una deficiencia en la evaluación del riesgo crediticio, lo que eleva el porcentaje de cartera vencida en varias entidades.

Por su parte, Pérez y Rodríguez (2019) identifican que muchas cooperativas latinoamericanas tienen estructuras de control interno débil y escasa independencia en sus órganos de supervisión. Esta situación se agrava en entornos socioeconómicos vulnerables, donde las presiones sociales llevan a aprobar créditos de manera flexible, aumentando así el riesgo de incobrabilidad.

Sánchez y López (2022) sostienen que la regulación en la región, aunque ha avanzado con la adopción de modelos basados en estándares de Basilea, aún presenta vacíos que permiten prácticas inadecuadas de gestión crediticia. En este sentido, los exámenes especiales a las carteras de crédito no solo resultan deseables, sino imperativos para garantizar la estabilidad del sistema cooperativo.

Mendoza y Paredes (2021) discuten el impacto del crecimiento no controlado de las cooperativas en algunos países como Bolivia y Perú, donde las tasas de morosidad en el sector cooperativo superaron en determinados períodos el 10%, afectando la confianza del público en el sector solidario.

En el Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito forman una de las principales columnas del sistema financiero popular y solidario. Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2023), el país cuenta con aproximadamente 600 cooperativas financieras, que administran el 15% de los activos financieros nacionales.

Sin embargo, el informe anual de la SEPS revela que, aunque la mayoría de cooperativas mantiene indicadores aceptables de solvencia, persisten riesgos asociados a la calidad de la cartera de crédito. Castillo y Vázquez (2022) argumentan que una gran parte de “las COACs ecuatorianas presenta deficiencias en la evaluación de la capacidad de pago de sus socios, lo cual se traduce en una creciente concentración de créditos en sectores informales, caracterizados por su alta volatilidad económica” (p. 25).

Además, autores como Mora y Jiménez (2021) señalan que la falta de capacitación técnica en análisis financiero por parte de los oficiales de crédito constituye una de las principales debilidades del sector. Esta situación ha derivado en una necesidad imperiosa

de fortalecer los procesos de auditoría interna y en la realización de exámenes especiales a las carteras de crédito, en busca de identificar riesgos antes de que se materialicen en pérdidas significativas.

Este es el caso de la COAC Mushuc Runa, oficina matriz ubicada en la ciudad de Ambato. A través de una investigación de campo, se identificó que la cooperativa enfrenta ciertos desafíos en el control y seguimiento de su cartera de crédito. El constante crecimiento en el número de socios y en las operaciones de crédito ha aumentado la dificultad para gestionar de manera eficiente toda su actividad financiera.

Actualmente, la cooperativa atiende a más de 276.700 socios y clientes, y ha otorgado cerca de 400 millones en créditos. Aunque este crecimiento refleja el posicionamiento y la confianza en la institución, también ha generado algunas dificultades. Una de ellas es el aumento de la morosidad, ya que factores como el desempleo y la baja de ingresos en los clientes han afectado su capacidad de pago, lo que a su vez ha impactado en la calidad de los activos de la cooperativa y, en consecuencia, en su rentabilidad y liquidez.

Otro aspecto que se pudo observar es que, aunque existen procesos para evaluar el riesgo al otorgar créditos, en algunos casos estos no se aplican de manera completa, debido a la falta de tecnología actualizada y de capacitación constante al personal. Además, se ha visto la necesidad de reforzar el seguimiento que se realiza a los socios una vez que se entrega el crédito, para asegurar que el comportamiento de pago se mantenga dentro de lo esperado.

Al revisar los estados financieros, mediante un análisis horizontal de la cuenta cartera de crédito, se pudo ver un aumento del 18,13%, pasando de 4.045,23 USD en 2022 a 4.941,09 USD en 2023. Este incremento, aunque positivo en términos de crecimiento, también muestra la importancia de llevar un control más detallado para evitar problemas de pago que puedan afectar la estabilidad de la cooperativa en el futuro.

Tabla 1. *Análisis horizontal de la COAC Mushuc Runa*

ACTIVOS	2022	2023	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
CARTERA DE CRÉDITO	4.045,23 USD	4.941,09 USD	895,86 USD	18,13%

Nota: Estados Financieros de la COAC Mushuc Runa Oficina

1.2. Pregunta de investigación

Desde el contexto planteado, la investigación se enfoca en dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿El examen especial a la cartera de crédito de la COAC Mushuc Runa, oficina matriz, permitirá identificar las principales debilidades en la gestión y los riesgos asociados a la morosidad, durante el período 2023?

1.3. Justificación

La COAC Mushuc Runa, Oficina Matriz, presenta en el período 2023 un crecimiento significativo en su cartera de crédito, registrando un aumento respecto al año anterior. Dado que la cartera representa una fuente esencial para la generación de ingresos y estabilidad financiera, resulta necesario examinar su comportamiento y gestión para asegurar la sostenibilidad de las operaciones y la protección de los recursos aportados por los socios.

Analizar el manejo de los créditos no solo permite conocer el estado actual de la cooperativa, sino también identificar prácticas que puedan poner en riesgo su liquidez, su capacidad de recuperación y su cumplimiento frente a las normativas establecidas por los organismos de control, como la SEPS. La revisión se vuelve indispensable frente al incremento observado, ya que, sin un control adecuado, un mayor volumen de créditos puede derivar en niveles de morosidad que afecten la solvencia y confianza institucional.

1.3.1. Justificación teórica

El trabajo se enfoca en evaluar los procedimientos aplicados para la aprobación, seguimiento y recuperación de los créditos concedidos. Se analiza los registros contables, los mecanismos de control interno, las políticas de riesgo y las acciones de cobranza, utilizando métodos de verificación documental y entrevistas a los responsables de las áreas involucradas. A través de este proceso se busca identificar fortalezas y debilidades que permitan una valoración objetiva de la situación.

1.3.2. Justificación práctica

La finalidad de este análisis es proporcionar a la cooperativa una base sólida para la toma de decisiones que conduzcan a la optimización de sus procesos, a la mejora en la recuperación de los créditos otorgados y a la consolidación de una cultura de control y transparencia en la gestión de sus recursos. Asimismo, se pretende contribuir al

fortalecimiento de su estructura financiera, reduciendo riesgos que puedan afectar su operatividad futura.

Los principales beneficiarios son los directivos, al contar con información precisa que les permita corregir o mejorar procedimientos internos; los socios, quienes verán protegidos sus aportes mediante una administración responsable; y la propia institución, que consolidará su posición en el mercado cooperativo al demostrar un manejo eficiente y confiable de su cartera crediticia.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Oficina Matriz periodo 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- Aplicar las fases del examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables en relación a la cuenta cartera de crédito sujeta a este estudio.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Estado de arte

Los resultados de la revisión documental de estudios relacionados con el examen especial a la cartera de crédito en las COACs.

El presente estudio del autor Quinatoa (2023), titulado "Examen Especial de Auditoría a los Procesos de Créditos de la COAC Indígena SAC Ltda., de la Agencia Ibarra, en el año 2021" (p. 1). Tuvo como objetivo evaluar los procesos de crédito para proponer mejoras en su gestión. Se empleó una metodología de enfoque cuali-cuantitativo, utilizando métodos analítico-sintético e histórico-lógico, además de investigaciones de tipo de campo, bibliográfica y explicativa, apoyadas en instrumentos como entrevistas dirigidas al Jefe de Agencia y a los Oficiales de Crédito. A través del análisis FODA y la aplicación del cuestionario de control interno, se identificaron aspectos positivos y negativos en los procesos, así como los niveles de confianza y riesgo en el control interno. Los resultados evidenciaron falencias en el seguimiento y verificación de la finalidad del crédito, lo cual afecta la recuperación de cartera, incrementando la cartera vencida y la provisión para incobrables. En conclusión, se determinó la necesidad de fortalecer los controles y procedimientos internos para optimizar la gestión crediticia de la cooperativa.

Según el estudio de Gutiérrez y Narváez (2020), con el tema "Examen especial a la cartera de crédito de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., en la agencia de Guaranda, durante el periodo 2021" (p. 1). El objetivo principal consistió en realizar un examen exhaustivo de la cartera de crédito para determinar el nivel de cumplimiento de las obligaciones de los socios con la institución. Para lograr esto, se utilizó una metodología que combinó un enfoque cualitativo y cuantitativo, mediante observación directa, entrevistas al Jefe de Agencia y un cuestionario dirigido a los empleados del área de crédito y cobranza. Como resultado, se detectaron deficiencias en el registro de la cartera de crédito, específicamente en el proceso de clasificación de los créditos y en el seguimiento de la cartera vencida. En consecuencia, se concluyó que era necesario implementar un plan de mitigación de riesgos y realizar capacitaciones periódicas al personal, con el fin de mejorar la gestión de la cartera de crédito y reducir el riesgo de morosidad.

En la investigación del autor Campos (2024) titulada "Examen Especial al Componente Cartera de Crédito de la COAC 'Credi Ya' Ltda., Ciudad de Ambato,

Periodo 2021-2022" (p. 1). Tuvo como objetivo desarrollar un examen especial a la cartera de crédito de la cooperativa, identificando los problemas que afectan este componente y proponiendo soluciones. Para ello, se utilizó una metodología de enfoque cualitativo-cuantitativo, aplicando métodos analíticos, descriptivo y de investigación bibliográfica, de campo y explicativa, organizada en cinco capítulos que abordan desde la definición del problema, los objetivos y el marco teórico, hasta el análisis de resultados y la formulación de conclusiones y recomendaciones. Los resultados obtenidos mediante diversos instrumentos revelaron deficiencias en la gestión de la cartera de crédito, afectando la liquidez y el riesgo financiero de la institución. En conclusión, se plantearon recomendaciones prácticas orientadas a fortalecer los procesos de evaluación y seguimiento de créditos, contribuyendo así a una mejor gestión financiera en beneficio de la Cooperativa "Credi Ya" Ltda.

Así mismo el estudio de Gutiérrez, et al. (2020), titulada "El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales" (p. 1). Tuvo como objetivo aplicar un examen especial al rubro de cartera de crédito de la empresa Comercial Ayala Vélez Cía. Ltda., como mecanismo para determinar la antigüedad de saldos al 31 de diciembre de 2018. Para lograrlo, se empleó una metodología con un enfoque mixto y un alcance descriptivo-explicativo, utilizando técnicas como encuestas, entrevistas y revisión documental para la recolección de datos. Los resultados del examen especial revelaron un deficiente registro de la cartera de crédito, la falta de consideración del proceso de maduración para su adecuada clasificación, un escaso seguimiento a la cartera vencida y la ausencia de evaluación de los resultados económicos. En conclusión, se evidenció la necesidad de mejorar los controles internos y fortalecer los procesos de gestión de la cartera de crédito para optimizar la situación financiera de la empresa.

Según el autor Yáñez (2024), en el estudio "Examen Especial a la Cartera de Crédito de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., en la agencia de Guaranda, provincia de Bolívar, durante el período 2021". tuvo como objetivo realizar un examen detallado a la cartera de crédito mediante la aplicación de las distintas fases del proceso de auditoría, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de las obligaciones de los socios con la institución. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando técnicas como la observación directa, entrevistas al Jefe de Agencia y la aplicación de un cuestionario a los empleados del área de crédito y cobranza de la cooperativa, lo que facilitó la recolección pertinente de la información y permitió identificar los puntos críticos del departamento. En cuanto a los resultados, se utilizaron diversos

procedimientos de auditoría que permitieron detectar deficiencias, tales como la medición del porcentaje de morosidad de la cartera y la evaluación del servicio financiero ofrecido por la institución. Como conclusión, se evidenció que la COAC no cuenta con un plan de mitigación de riesgos crediticios y que no se han realizado capacitaciones periódicas al personal del área de crédito, lo que impide una adecuada evaluación de los riesgos de morosidad.

En el estudio de Castillo (2024) en su estudio “El examen especial a la cartera de créditos de la COAC El Calvario Ltda. durante el año 2023”. El objetivo principal de la investigación fue analizar detalladamente la gestión de la cartera de créditos mediante la aplicación de diversas técnicas de recolección de información, como la observación, entrevista y encuesta, con un enfoque en la evaluación del control interno utilizando el marco COSO III y sus principios de evaluación de riesgos, actividades de control, comunicación y monitoreo. La metodología aplicada consistió en la realización de un examen de cumplimiento, obteniendo una matriz de riesgo y confianza moderado, lo que permitió generar un programa de auditoría. Los resultados revelaron un incumplimiento parcial de las políticas internas, errores en el cálculo de provisiones y un incremento en los índices de morosidad. En conclusión, se evidenció la necesidad urgente de corregir los cálculos, mejorar la gestión de cobranza de los créditos en cartera castigada y revisar las políticas internas para asegurar el cumplimiento de las normativas y optimizar el control de la cartera de créditos.

2.2. Marco referencial

2.2.1 Auditoría

Una auditoría implica examinar los procedimientos operativos, especialmente en áreas contables y laborales, para corroborar el cumplimiento de ciertos recaudos. Dependiendo de quién la realice, puede ser clasificada como interna si es llevada a cabo por la propia empresa, o externa si es realizada por una entidad ajena a ella (Chilán, Zambrano, y Bravo, 2020).

En el contexto económico y empresarial, las auditorías desempeñan un papel fundamental al proporcionar una evaluación minuciosa de las sociedades u organizaciones. Estas evaluaciones no solo tienen como objetivo conocer las características específicas de la empresa, sino también identificar sus fortalezas y debilidades.

Según Macías et al. (2022), a través de métodos de auditoría, que incluyen análisis exhaustivos y mediciones precisas: Se examinan diversos aspectos operativos y

financieros para proporcionar una visión general de la salud y el desenvolvimiento de la firma. Desde la verificación de los estados financieros hasta la evaluación de los procesos internos y el cumplimiento normativo, las auditorías ofrecen una perspectiva bastante crítica que direccionan a las organizaciones a ejercer decisiones totalmente informadas y apegadas al rendimiento del mercado.

Las auditorías también juegan un papel clave en el conocimiento de oportunidades de mejoría y en la optimización de la eficiencia empresarial. Al buscar elementos interrelacionados a la rentabilidad y la eficiencia en diferentes áreas de la compañía, como producción, operaciones, recursos humanos y finanzas, las auditorías proporcionan información valiosa que puede conducir a la implementación de cambios significativos.

Según Paula y Gallegos (2020) cuando se identifican y se evalúan áreas de rendimiento diminuto o ineficiente, las organizaciones tienen la capacidad de mejorar sus acciones comerciales, incrementar su estatus competitivo y asegurar una óptima utilización de los recursos que se encuentran disponibles. En última instancia, las auditorías son herramientas poderosas para asegurar la transparencia, compromiso y sostenibilidad duradera de las empresas en un entorno empresarial en constante evolución.

2.2.2 Examen especial

Es un proceso que se encarga de observar, analizar y examinar procesos concretos, enfocados a la gestión financiera de una empresa. Este se elabora luego de la ejecución de los sucesos y suele concluirse con un informe detallado que contenga sugerencias, conclusiones y aspectos por mejorar.

Por su parte, Pucha, et al. (2020), describen que el examen especial tiende a ser una evaluación profesionalizada de un componente de los estados financieros, que surge al instante que los organismos demandan una verificación de los bienes públicos. En concreto, quiere conocer el manejo acertado de determinadas partidas, las cuales pueden generar desconfianza a la hora de trabajarlas; o simplemente, estén expuestas a denuncias particulares.

El examen especial implica analizar y valorar una porción específica de las tareas relacionadas con la gestión administrativa-financiera, operativa y ecológica después de su inserción. Se emplean elementos de auditoría y conocimientos especializados pertinentes al área examinada. El informe resultante del examen especial debe incluir

observaciones detalladas, conclusiones extraídas y sugerencias para mejorar la gestión en el área evaluada.

2.2.3 Objetivo del examen especial

El principal objetivo de un examen especial es observar el desempeño de las normativas vigentes de la administración pública, corroborar el grado confiabilidad de los datos financieros, conocer la concreción de los objetivos planeados, y promover la transparencia de los recursos aprobados (Vélez et al., 2020).

2.2.4 Fases del examen especial

Según Gutiérrez y Narváez (2020), el examen especial fusiona metas financieras, operativas o de desempeño, limitándose a un solo objetivo dentro de un ámbito o tarea particular, independientemente que sea en el ámbito financiero, administrativo o en términos de conformidad con aspectos medioambientales u operativos.

Tabla 2. *Fases del examen especial*

Fases	Concepto
Planificación	Es la fase inicial del proceso, donde el auditor organiza el trabajo que se va a realizar. Consiste en identificar los objetivos, definir el alcance, evaluar riesgos, establecer los procedimientos a seguir y programar los recursos necesarios.
Ejecución	Se trata de una etapa que ejerce los programas planificados con antelación, tomando en consideración elementos, métodos y procedimientos escogidos por el profesional, esto con la finalidad de construir papeles de trabajo y así conseguir hallazgos valederos para la investigación.
Comunicación de resultados	Es una fase que se sustenta en la finalización de trabajo de auditoría, por lo que el informe es creado por el auditor amparado en normativas globalmente aceptadas, consolidando así un alcance que ha sido gestionado en el trabajo.

Nota: Elaboración en base al autor (Gutiérrez et al., 2020).

2.2.5 Tipos de examen especial

De acuerdo con el autor Pujota (2023), existen dos clases de exámenes especiales los cuales son:

- **Financiero:** Es un examen que se establece para la documentación financiera, la administrativa y la operativa; agregado a ello, los canales empleados para conocer, medir, organizar y dar a conocer la información.
- **Operacional:** Es realizado por un auditor en una entidad del ámbito público o privado, esto con el objeto de definir elementos particulares que ayuden al establecimiento de mejorías. Se debe tomar en consideración mejorías, las cuales surjan de sugerencias, conclusiones u algunas recomendaciones.

2.2.6. Control interno

Es un plan donde la organización implementa principios, metodologías y procedimientos que deben estar perfectamente sincronizados, logrando así el cuidado de los recursos adscritos a la entidad y la prevención de fraudes o errores durante los procesos empresariales (Parrales, Peña y Figueroa, 2022).

El control interno pretende modernizar la gerencia organizacional, promover la optimización de los recursos y salvaguardar los activos. Del mismo modo, un adecuado funcionamiento es vital para la concreción de objetivos, siendo aplicable para cualquier empresa o sector (Grajales et al., 2022).

2.2.6.1 Importancia del Control interno

Mediante el control interno una organización puede beneficiarse a grandes rasgos, ya que su instauración y fortalecimiento fomenta el empleo de estrategias que cumplan con los respectivos objetivos. De acuerdo con Parrales, Peña, y Figueroa (2022) es importante porque:

- La cultura de control ayuda al desenvolvimiento de las tareas institucionales y maximiza el rendimiento.

2.2.6.2 Objetivos del control interno.

Indica que Calle, Narvárez y Erazo (2020) los objetivos del control interno son:

- **Operativos:** se dirigen a la eficiencia con relación a las tareas organizativas, incluyendo rendimientos de tipo operacional y financiero.
- **Información:** se relacionan a documentos de índole financiero, ya sea de naturaleza interna o externa. Además, toma en cuenta elementos contables y asociados a la transparencia.
- **Cumplimiento:** tienen vinculación a las regulaciones y normativas que deben ser ejercidas por la empresa.

2.2.6.3 Componentes del control interno.

Comprende los procesos organizacionales y parte importante de las asignaciones de planificación, ejecución y control, por lo que es un instrumento estupendo para la nueva gerencia.

Tabla 3. *Componentes de control interno*

Componentes	Conceptos
Ambiente de control	Posiciona el elemento central de control en la empresa.
Evaluación del riesgo	Considera la identificación y análisis de riesgos que influyen en la obtención de los objetivos de control.
Actividades de control	Conjunto de políticas que garantizan al equipo gerencial el correcto cumplimiento de normativas que son instauradas a los trabajadores.
Información y comunicación	Se interrelaciona a informes o sistemas que ayudan al desempeño de responsabilidades por parte de la gerencia, sí como los procesos de comunicación de la entidad.
Monitoreo	Contempla la evaluación de la calidad de control interno en una empresa, partiendo de una temporalidad definida.

Nota: Elaboración en base al autor (Rivas, 2022).

2.2.7. Cooperativa de ahorro y crédito

Una COAC es una institución financiera que opera bajo el principio de la cooperación y la mutualidad. Su principal objetivo es proporcionar servicios financieros a sus socios, quienes son también los propietarios de la cooperativa.

Según Campoverde (2021), estas instituciones ofrecen una variedad de productos y servicios, incluyendo cuentas de ahorro, préstamos, tarjetas de crédito, entre otros, con el fin de satisfacer las necesidades financieras de sus socios y contribuir al desarrollo económico de la comunidad a la que sirven para trabajar en confianza; por un lado, los socios confían en la Institución al depositar su dinero y por otro lado la cooperativa confía en los socios con la entrega de créditos.

A diferencia de los bancos tradicionales, las COACs están dirigidas democráticamente por sus socios, quienes tienen voz y voto en las decisiones importantes de la institución. Además, suelen estar enfocadas en promover la educación financiera y el desarrollo comunitario.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Enfoques de la investigación

La investigación fue realizada con un enfoque cualitativo, a continuación, se explica el porqué de la utilización de este método:

3.1.1. Enfoque cualitativo

Se aplicó un enfoque cualitativo porque permitió analizar el cumplimiento de normas, políticas internas y procedimientos aplicados en la gestión crediticia. Este enfoque, permitió recoger evidencia mediante entrevistas, revisión documental, observación directa y un cuestionario de control interno, aportando una comprensión más completa del funcionamiento de la cartera de crédito, para llevar a cabo de forma práctica el examen especial.

Según el autor Yanzapanta (2022), este tipo de investigación busca explicar el “cómo” y el “por qué” de una situación, y es útil cuando se necesita explorar problemas complejos, evaluar procedimientos internos, o analizar el cumplimiento de normas, como en auditorías o exámenes especiales.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Investigación documental

La revisión documental implica “examinar, analizar e interpretar datos que se encuentran en documentos oficiales, registros financieros, archivos de crédito, normas de control, políticas institucionales y reportes económicos” (Campos, 2024, p. 22).

Bajo este antecedente, se utilizó una investigación documental con el propósito de sustentar teóricamente el tema de estudio e incrementar la comprensión del contexto operativo y normativo de la cooperativa, lo cual permitió identificar debilidades en la gestión de la cartera de crédito y respaldar los hallazgos obtenidos durante el examen especial.

3.2.2. Investigación de campo

Según los autores Reyna y Mendoza (2021), la investigación de campo se caracteriza por la recolección de datos directamente en el lugar donde se produce el fenómeno que se está estudiando, en lugar de depender de fuentes documentales o secundarias.

La investigación es de campo porque se acudió a la Oficina- Matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa., para obtener la información pertinente y dar cumplimiento a los objetivos establecidos anteriormente.

3.3. Método de investigación

3.3.1. Método deductivo

Según Mejía (2021), el método deductivo ofrece recursos para unir la teoría y la observación, además de que permite a los investigadores deducir a partir de la teoría los fenómenos que habrán de observarse. La presente investigación se realizó mediante el método deductivo ya que se necesita tomar cada uno de los aspectos generales del componente de cartera de crédito por los servicios prestados por la cooperativa hacia sus socios.

3.4. Nivel de investigación

3.4.1. Nivel descriptivo

De acuerdo con Campos (2024) la investigación descriptiva es un tipo de estudio inicial de segundo nivel, cuyo objetivo principal es reunir datos e información sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones en los procesos sociales.

En este contexto, el presente estudio fue de enfoque descriptivo, porque se reunió información relevante sobre la gestión del crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, en su oficina central durante el año 2023. La recopilación de datos permitió revisar elementos como el cumplimiento de las políticas de crédito, el estado de los préstamos, la morosidad y la documentación necesaria. Este análisis detallado facilitó la creación del examen especial, permitiendo así describir de manera precisa la situación actual del crédito otorgado.

3.5. Diseño de la investigación

3.5.1 Diseño no experimental

El diseño no experimental es aquel en el que “el investigador observa y analiza los hechos tal como ocurren en su contexto natural, sin intervenir, modificar o controlar las variables. Se enfoca en describir, analizar o interpretar situaciones existentes” (Guerra et al., 2020, p. 36). Es decir que se utilizó este diseño porque el objetivo del estudio fue examinar la realidad administrativa y operativa de la cartera de crédito de la cooperativa, a través de la revisión de documentos, entrevistas y cuestionarios, sin alterar los procesos ni condiciones internas.

3.6. Determinación de la población y muestra

3.6.1. Población

La población se entiende como “el conjunto de todos los elementos que poseen una determinada característica en común” (León, 2021, p.44). La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushu Runa, cuenta con un total de 8 empleados, los mismos que fueron objeto de estudio:

Tabla 4. *Población de la COAC Mushu Runa*

Cargo	Número de empleados
Gerente	1
Jefe de crédito	1
Asesores de crédito	6
Total	8

Nota: Datos tomados de la COAC Mushuc Runa Oficina

Tabla 5. *Población documental de la COAC Mushuc Runa*

Cargo	Número de empleados
Estado de situación financiera	1
Estado de resultados integrales	1
Total	2

Nota: Datos tomados de la COAC Mushuc Runa Oficina

3.6.2. Muestra

“Muestra es el grupo de la población que se estudia en profundidad. Generalmente, esta muestra se elige utilizando métodos como encuestas” (Quinatoa, 2023, p. 22). Debido a que la población total en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, en su oficina central, está compuesta por 8 empleados, el tamaño de la población es pequeño, se toma a toda la población como muestra, lo que asegura que todos los que participantes en el proceso de evaluación y gestión de los créditos se representarán totalmente durante el año 2023.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas de recolección de datos

3.7.1.1. Observación

Rivera (2024) mencionan que la observación directa es un método para recolectar datos que implica observar eventos, comportamientos o procesos en su entorno natural de manera sistemática y sin interferir.

En este estudio, se aplicó la observación directa para analizar el comportamiento de los empleados del área de crédito y cobranzas en su trabajo diario en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa. Por lo que permitió tener una visión clara y en tiempo real de las interacciones con los socios, la revisión de documentos crediticios y la gestión de préstamos.

3.7.1.2. Entrevista

Según Guerra et al. (2019), las entrevistas semi-estructuradas son una técnica que permite al investigador hacer preguntas con cierta flexibilidad, lo que facilita la exploración de temas importantes que pueden surgir durante la conversación.

En esta investigación, se realizaron entrevistas semiestructuradas con los ejecutivos de crédito y cobranzas de la cooperativa. Estas entrevistas permitieron profundizar en aspectos cualitativos la gestión de créditos, y que desafíos enfrentan los empleados, las políticas de cobranza y las estrategias que utilizan para evaluar la viabilidad de los créditos.

3.7.2. Instrumentos de recolección de datos

3.7.2.1. Guía de observación

La guía de observación es una herramienta que ayuda a organizar el proceso de observación directa. Como lo señalan Hernández et al. (2020), proporciona a los investigadores instrucciones claras sobre los elementos importantes que deben tenerse en cuenta y documentarse durante la investigación.

La guía de observación permitió observar los procedimientos dentro de la cooperativa relacionados con la gestión de la cartera de créditos. Permitiendo observar detalles como la forma en que los empleados interactúan con los miembros, la eficacia de la revisión de los documentos de crédito y las prácticas de cobro.

3.7.2.2. Guía de entrevista

Según Gualán (2023), “la guía de entrevista se describe como una herramienta que incluye un conjunto de preguntas que orientan la discusión en una entrevista” (p. 74).

Para este estudio se elaboró una guía de entrevistas para el personal que labora en crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa. Las preguntas de la guía tuvieron como objetivo recopilar información sobre la gestión de la cartera crediticia, las políticas implementadas, los desafíos enfrentados en el proceso de cobranza y las opiniones de los empleados sobre las mejores prácticas para reducir la morosidad.

3.7.2.3. Cuestionario

Vallejo (2021) señala que un cuestionario es una herramienta de recolección de datos compuesta por una serie de preguntas estructuradas y predefinidas destinadas a que los participantes respondan por escrito, ya sea en papel o en formato digital.

Se utilizó un cuestionario de control interno porque permitió obtener información directa y concreta del personal del área de crédito y cobranza sobre cómo se gestiona la cartera de crédito. Esta herramienta facilitó recolectar datos específicos sobre evaluaciones, riesgos y morosidad, necesarios para el examen especial. Además, al tener preguntas cerradas, se aseguró uniformidad en las respuestas y facilidad en el análisis de resultados, lo que permitió identificar el nivel de confianza y nivel de riesgo, para proceder a establecer los procesos a llevarse a cabo en la ejecución del examen especial.

3.8. Técnicas de procesamientos e interpretación de datos

Para llevar a cabo la interpretación y el procesamiento de los datos recolectados de la investigación, se utilizaron técnicas propias de auditoría, específicamente en el contexto de la revisión especial de la cartera de créditos. Este procedimiento se llevó a cabo en cuatro etapas clave: planificación preliminar, planificación específica, ejecución y comunicación de resultados.

Planificación Preliminar

En esta fase, se recopiló información general acerca de la estructura organizativa de la cooperativa, sus procesos de concesión de créditos, así como sus políticas de otorgamiento y recuperación. Además, se realizó un análisis de riesgos preliminar para identificar áreas críticas que podrían necesitar una revisión más exhaustiva durante la realización del examen especial.

Planificación Específica

Se elaboró la estrategia para el examen especial, determinando los procedimientos analíticos y sustantivos que se implementarían, tales como la revisión de documentos de créditos, entrevistas con el personal encargado y la observación directa de los procesos en operación. Las muestras documentales que se analizaron, se definieron los

cronogramas y se determinaron los criterios técnicos y normativos necesarios para evaluar los hallazgos.

Ejecución

Se pusieron en práctica las técnicas de auditoría que se habían definido anteriormente, revisando los documentos que respaldan los créditos concedidos, se verificó el cumplimiento de las políticas internas y normativas legales, y se examinaron indicadores cuantitativos como la morosidad, las tasas de recuperación y las provisiones. Igualmente, se procesaron los datos obtenidos de las entrevistas y observaciones, integrándolos con los resultados documentales para crear un diagnóstico completo.

Comunicación de resultados


Se organizaron, sistematizaron e interpretaron los hallazgos en función de su repercusión en la administración de la cartera. Al finalizarse se elaboró un informe técnico que contenía los resultados hallados, junto con recomendaciones específicas para rectificar las deficiencias identificadas y mejorar los controles internos. Esta fase concluyó con la presentación de los resultados a los directivos de la cooperativa para facilitar la toma de decisiones.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Fase I: Planificación

En la fase inicial del examen especial a la cartera de crédito de la COAC Mushuc Runa, se llevó a cabo visitas técnicas preliminares, con el fin de conocer de manera detallada las actividades principales del área crediticia, identificar las funciones del personal involucrado y recopilar información relevante que sirva de base para el desarrollo de esta etapa.

4.1.1. Fase I: Planificación preliminar

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	PP 1/1
---	---	-------------------

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Componente: Cartera de Crédito

Objetivos:


- Obtener información detallada sobre la Cooperativa
- Elaborar un informe correspondiente a la fase de planificación del examen especial.

Tabla 6: Programa Fase I – Planificación Preliminar

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Redacte el contrato para la prestación de servicios profesionales	CSP	EGYT	02/03/2025
2	Emita de notificación al Gerente sobre el inicio de la auditoría	NIA		04/03/2025
3	Solicite la información general de la cooperativa.	IGI		06/03/2025
4	Elabore y aplique la entrevista dirigida al Gerente.	EG		09/03/2025
5	Elabore la guía de observación	GO		10/03/2025
7	Tabule los resultados de la encuesta preliminar	TEVP		11/03/2025
8	Redacte el informe correspondiente a la visita preliminar	IVP		15/03/2025
9	Elabore el memorando de planificación	MMPPP		17/03/2025

Nota: La tabla 6 representa los procedimientos realizados en la Fase I-Planificación Preliminar.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	02/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	02/03/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	IVP 1/5
---	---	--------------------

INFORME DE VISITA PRELIMINAR

Abg. Luis Alfonso Chango

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA


Conforme a los procedimientos establecidos en la planificación preliminar, se presentaron los resultados obtenidos en la primera fase de la auditoría realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Oficina Matriz, ubicada en la ciudad de Ambato. Este informe detalla los hallazgos más relevantes, derivados de la aplicación de herramientas metodológicas, como encuestas y entrevistas a los responsables del área de crédito, jefe de crédito y Gerencia General.

Durante la primera fase del examen especial al Departamento de Crédito, se aplicó una encuesta compuesta por 10 preguntas dirigidas al personal encargado del área de crédito. Adicionalmente, se realizó una entrevista al gerente general y al jefe de créditos de la cooperativa, lo cual permitió obtener una visión integral del funcionamiento de la institución. A continuación, se presentan los resultados más destacados de la encuesta y entrevista:

Entrevista

- La estructura jerárquica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. está claramente definida, comenzando con la Asamblea General de Socios como máxima autoridad, seguida por el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, la Gerencia General y los departamentos encargados de las áreas administrativas y operativas. Esta estructura organizacional permite una toma de decisiones ágil, con controles internos eficientes.
- La cooperativa ha adoptado una serie de estrategias orientadas a fortalecer su cartera de crédito y minimizar la morosidad. Estas incluyen un análisis detallado del historial crediticio de los socios, monitoreo continuo mediante alertas anticipadas, visitas domiciliarias, así como alternativas de refinanciamiento en casos de dificultad. Adicionalmente, se promueve la capacitación financiera de los socios, contribuyendo a una mayor conciencia sobre el uso responsable del crédito.


- Se cuenta con reportes mensuales detallados que permiten un monitoreo constante del comportamiento de la cartera, considerando parámetros como impagos, recuperación de créditos, reservas técnicas, tipo de producto y ubicación geográfica del crédito. Esta información facilita la toma de decisiones y permite mantener indicadores saludables, en línea con los informes emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- Las políticas de crédito se actualizan anualmente, adaptándose a la normativa vigente y a las condiciones del mercado. Su cumplimiento es estricto, respaldado por un manual detallado que regula la concesión y aprobación de créditos. El sistema financiero integral con el que cuenta la cooperativa facilita el seguimiento, la transparencia y el control de todas las operaciones contables y financieras.
- La cartera de crédito se concentra principalmente en los microcréditos, que representan más del 90%, dirigidos especialmente a emprendedores, agricultores, ganaderos y comerciantes. Estos productos están diseñados para impulsar la economía popular y solidaria en zonas rurales y urbano-marginales.
- En cuanto a fuentes de financiamiento, la cooperativa se apoya en los depósitos de sus socios y en instituciones financieras como CONAFIPS, el Banco de Desarrollo y FINANCOOP. Estas alianzas permiten fortalecer su liquidez y capacidad operativa.
- Se llevan a cabo auditorías periódicas internas y externas que garantizan el cumplimiento de las normativas y políticas crediticias. La gestión de la cobranza y la asesoría jurídica contribuyen al sostenimiento de una cartera sana.
- La capacitación del personal de crédito y cobranza es prioritaria. Se ejecutan planes anuales que incluyen actualización de técnicas de cobranza, metodologías de venta y conocimientos normativos, asegurando un equipo competente y actualizado.
- Desde la perspectiva del jefe de crédito, la evaluación del riesgo crediticio se realiza considerando variables financieras, socioculturales y reputacionales. Se reconoce la diversidad de los socios como una oportunidad para implementar criterios más humanizados en la calificación del riesgo.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	IVP 3/5
---	---	--------------------

- La inclusión financiera es un eje central de la estrategia institucional. Para ello, se ofrecen productos con requisitos flexibles y se impulsan campañas educativas, promoviendo el acceso equitativo al crédito.
- La transparencia en los términos crediticios es garantizada mediante una comunicación clara, asesoramiento personalizado y documentación comprensible.
- La innovación y la expansión son parte del horizonte estratégico de Mushuc Runa. Se proyecta el desarrollo de productos orientados a energías renovables, tecnología y créditos verdes, además de la ampliación territorial hacia nuevas comunidades.

Encuesta

- El 100% de los encuestados afirmaron que la Cooperativa cuenta con un manual de funciones y un reglamento interno, lo cual denota una adecuada organización y normativa interna en la gestión del área de crédito.
- El 71% de los encuestados consideraron que el personal del área está adecuadamente capacitado para llevar a cabo las actividades pertinentes en su labor diaria, mientras que un 29% expresó que no.
- En cuanto a la gestión de la cartera de crédito, el 100% de los colaboradores del área de crédito manifestaron que se realizan y presentan informes detallados sobre la cartera de crédito en mora. Además, afirmaron que existe un procedimiento formal para comunicar a los socios sobre los atrasos en sus pagos y un seguimiento riguroso de los créditos.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	IVP 5/5
---	---	--------------------

Guía de observación


- Ausencia de un manual de funciones: No se cuenta con un manual actualizado que defina claramente las responsabilidades de cada miembro del personal.
- Ausencia de un proceso formal para gestionar quejas laborales: No se ha implementado un proceso estandarizado para la recepción y gestión de quejas laborales dentro de la cooperativa.

Atentamente,

Erika Geomaira Yugcha Toapanta

AUDITORA

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	15/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	15/03/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	MMPP 1/7
---	---	---------------------------

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

1. ANTECEDENTES

A lo largo del año 2023, la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, no fue objeto de un examen especial centrado en la cuenta de la Cartera de Crédito, a pesar de que esta cuenta es la más principal en la gestión financiera de la institución. Por lo tanto, para asegurarse de que se siguen los procedimientos establecidos y las normas legales, reglamentarias y reglamentarias correspondientes, se ha decidido llevar a cabo un examen especial de esta cuenta, que abarcará desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023.

2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

El examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., correspondiente al período 2023, se realizó con el propósito de evaluar la calidad de los créditos otorgados, identificar riesgos asociados y verificar el cumplimiento de las políticas internas y normativas externas. Este análisis es fundamental para garantizar la sostenibilidad financiera de la cooperativa y la protección de los intereses de sus socios. La auditoría se lleva a cabo conforme a las directrices establecidas en el contrato de servicios profesionales, como parte del proyecto de investigación aprobado por la comisión académica de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Nacional de Chimborazo.


3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Objetivo general

Realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Oficina Matriz periodo 2023.

Objetivos específicos

- Aplicar las fases del examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables en relación a la cuenta cartera de crédito sujeta a este estudio.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	MMPP 2/7
---	---	---------------------------

4. ALCANCE

El examen especial a la Cooperativa de Ahorro Crédito “Mushuc Runa” Ltda. del cantón Ambato, cubrirá el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2025.

5. INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Datos generales

Ruc: 1890141877001

Razón Social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA

Representante legal: CHANGO PACHA LUIS ALFONSO

Actividad económica: Actividades de recepción de depósitos y/o similares cercanos de depósitos y la concesión de créditos o préstamos de fondos. La concesión de crédito puede adoptar diversas formas, como préstamos, hipotecas, transacciones con tarjetas de crédito, etc. Esas actividades son realizadas en general por instituciones monetarias diferentes de los bancos centrales, como: cooperativas de crédito y actividades de giro postal.

Dirección: Montalvo 06-36 y Cevallos

Teléfono: (03)2994600

Base Legal

El Examen Especial aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Se realizará tomando en consideración las normas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Misión

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, con personal comprometido, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, promoviendo el sumak kawsay de nuestros socios y clientes, protegiendo la pacha mama.

Visión

Ser una institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo la identidad y los valores culturales.

Objetivos institucionales

- Promover el desarrollo socioeconómico: Busca mejorar las condiciones de vida de sus asociados y de la comunidad mediante la prestación de servicios financieros y complementarios, enmarcados en las normativas legales vigentes.
- Fomentar el ahorro comunitario: Incentiva la cultura del ahorro entre sus miembros y la comunidad en general, como base para la estabilidad financiera y el acceso a créditos.
- Impulsar principios de autoayuda y autogestión: Promueve la autoayuda, autogestión y autocontrol como pilares fundamentales para el funcionamiento y desarrollo sostenible de la cooperativa.
- Establecer relaciones de cooperación: Busca integrarse y mantener convenios de cooperación con otras entidades nacionales e internacionales para fortalecer la institución y el sistema cooperativo en general.
- Obtener fuentes de financiamiento: Gestiona fuentes de financiamiento internas y externas necesarias para el desarrollo institucional y de sus asociados.
- Ofrecer servicios no financieros: Proporciona servicios adicionales que contribuyan al mejoramiento social y económico de sus miembros, dentro de las limitaciones legales establecidas.
- Ampliar la membresía: Promueve la incorporación de nuevos socios y terceros a la cooperativa, con el objetivo de consolidar y desarrollar la institución.

Valores institucionales

- Honestidad e integridad
- Transparencia
- Respeto
- Confianza
- Compromiso
- Desarrollo Integral del ser humano
- Inclusivos
- Equidad de Genero
- Identidad Cultural

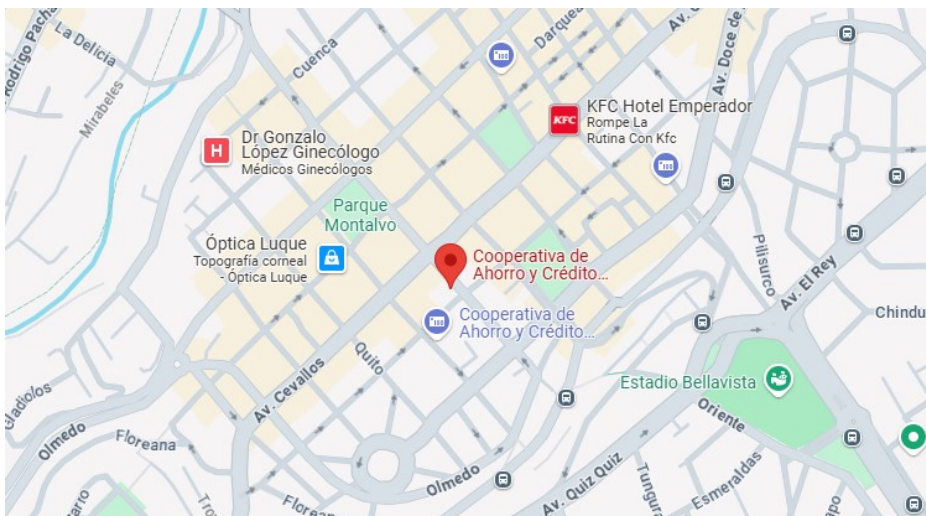
Horario de atención

La oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa en Ambato atiende al público de lunes a viernes desde las 7:30 hasta las 18:30, y los fines de semana, tanto sábado como domingo, de 8:00 a 14:00.

Ubicación

Se encuentra ubicada en la calle Montalvo 06-36 y Cevallos

Ilustración 1. Ubicación




Nota: La ilustración 1 representa la ubicación de la Cooperativa.

Productos/servicios

Tabla 7: Productos y servicios

Categoría	Producto/Servicio	Descripción
Cuentas de Ahorro	Ahorros a la vista	Depósitos y retiros en cualquier momento para personas naturales y jurídicas.
	Ahorro Estudiantil	Ahorro dirigido a estudiantes.
	Cuenta Básica	Servicios esenciales de ahorro.
	Ahorro Décimos	Acumulación de décimos tercero y cuarto sueldos.
	Certificados de Aportación	Representan la participación del socio en la cooperativa.
Créditos	Microcrédito	Hasta \$50,000 con tasa del 13.99% para emprendedores y pequeños negocios.
	Crédito de Consumo	Para educación, salud o adquisición de bienes personales.
	Crédito Inmobiliario	De \$91,372 a \$450,000, plazos de 12 a 240 meses para compra o mejora de vivienda.
	Crédito Productivo PYMES	De \$40,000 a \$500,000, para empresas con ventas anuales entre \$100k y \$1M.
Servicios Virtuales	Mushuc Pay	Plataforma de pagos digitales.
	Mushuc Virtual	Banca en línea.
	Cash Management	Gestión de flujos de efectivo.
	Chatbot ARI	Asistente virtual.
	Oficina Móvil	Servicio en comunidades alejadas.
Tarjetas	Tarjeta de Débito	Compras y retiros.
	Tarjeta de Crédito	Compras con opción de diferido.
Inversiones	Inversiones a Plazo Fijo	Tasas de interés de hasta el 10% para hacer crecer el capital.

Nota: La tabla 7 representa información relevante de la Cooperativa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	MMPP 6/7
---	---	---------------------

PRINCIPALES AUTORIDADES

Tabla 8: Principales autoridades de la cooperativa

Nombre	Cargo
Luis Alfonso Chango Pacha	Gerente General y Representante Legal
José Feliciano Llambo Chalán	Presidente del Consejo de Administración
Segundo Alberto Pomaquiza Agualongo	Vicepresidente del Consejo de Administración
Byron Daniel Masaquiza Masaquiza	Secretario del Consejo de Administración
Jessica Abigail Velasteguí Chasi	Vocal del Consejo de Administración
Mónica Paola Sagñay Guashpa	Vocal del Consejo de Administración
Segundo Francisco Mungabusi Masabanda	Presidente del Consejo de Vigilancia
Luz María Tiupul Urquizo	Vicepresidenta del Consejo de Vigilancia
Marcelo Steven Masaquiza Sailema	Secretario del Consejo de Vigilancia


Nota: La tabla 8 representa las principales autoridades de la cooperativa.

EQUIPO DE TRABAJO PARA EL EXAMEN ESPECIAL

Tabla 9: Equipo de trabajo

CARGO	NOMBRES	SIGLAS
Auditora	ERIKA GEOMAIRA YUGCHA TOAPANTA	EGYT
Supervisora	ING. GEMA VIVIANA PAULA ALARCÓN	GVPA

Nota: La tabla 9 representa el equipo de trabajo del examen especial.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	MMPP 7/7
---	---	---------------------------

RECURSOS ECONÓMICOS

Tabla 10: *Recursos económicos*

Cargo	N.º de días	Alimentación	Movilización	Total
Auditor	32	30	25	55

Nota: La tabla 10 representa los recursos económicos.

PRODUCTO A OBTENER

Como resultados del examen, se emitirá los siguientes documentos:

- Fase I: Memorando de Planificación Preliminar
- Fase II: Hoja de Hallazgo
- Fase III: Dictamen e Informe

Atentamente,

Erika Geomaira Yugcha Toapanta

CI: 185065529-9

AUDITORA


Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs.

CI: 060276886-3

SUPERVISORA

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	17/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	17/03/2025

4.1.2. Fase I: Planificación específica

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	PPE 1/1
---	---	--------------------------

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Componente: Cartera de Crédito

Objetivos:


- Evaluar el control interno de la COAC Mushuc Runa.
- Emitir el informe de planificación específica.

Tabla 11: Programa Fase I – Planificación Específica

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Analice el sistema de control interno de la cartera de crédito	CCI	EGYT	18/03/2025
2	Califique y determine el nivel de confianza y el nivel de riesgo.	NCR		20/03/2025
3	Elabore el informe de control interno.	ICI		20/03/2025
4	Realice la matriz de riesgos.	MR		20/03/2023
5	Realice el memorando de planificación específica.	MPE		20/03/2023
6	Elabore el programa específico del examen especial.	PEEE		20/03/2023

Nota: La tabla 11 representa los procedimientos realizados en la Fase I-Planificación Específica.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	02/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	02/03/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	CCI 1/3
---	---	--------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Componente: Cartera de Crédito

Objetivos:

- Asegurar la confiabilidad, integridad y puntualidad de la información de área de crédito.

Tabla 12: *Cuestionario de control interno.*

N.º	Pregunta	Respuestas		Calificación		Observación
		SI	NO	PT	CT	
1	¿Existe un comité de crédito formalmente designado y en funciones?	X		1	1	
2	¿La cooperativa dispone de un manual de crédito debidamente aprobado?	X		1	1	
3	¿Están formalmente documentadas las funciones y responsabilidades del personal asignado al área de crédito?	X		1	1	
4	¿Se consulta el historial crediticio del solicitante en el Buró de Crédito antes de aprobar el préstamo?	X		1	1	
5	¿Se verifica la autenticidad de la información entregada por el solicitante?	X		1	1	
6	¿Se recopila la documentación legal correspondiente de los socios solicitantes?	X		1	1	
7	¿Se exige la presentación de garantías antes de aprobar los créditos?		X	1	0	*No se exige en microcréditos sin garantía real.
8	¿Se revisa la validez de las firmas en todos los documentos vinculados a los préstamos?	X		1	1	
9	¿Se bloquean los depósitos que respaldan los préstamos otorgados?		X	1	0	*No se ejecuta el bloqueo en algunos productos prendarios.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	02/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	02/04/2025

N	Pregunta	Respuestas		Calificación		Observación
		SI	NO	PT	CT	
10	¿Se custodian los pagarés y escrituras hipotecarias en un lugar seguro y con control adecuado?	X		1	1	
11	¿Las garantías crediticias han sido debidamente registradas en el Registro de la Propiedad?		X	1	0	* Algunos casos presentan demoras en el registro.
12	¿Se firma un pagaré por cada operación de crédito realizada?	X		1	1	
13	¿Se llenan completamente todos los campos en los pagarés?		X	1	0	* Se han detectado campos incompletos en algunos expedientes.
14	¿Se incorporan croquis y fotografías de las propiedades dadas como garantía en los avalúos?	X		1	1	
15	¿El área jurídica o un asesor legal revisa los documentos legales de las garantías?	X		1	1	
16	¿Todos los documentos cuentan con las firmas de responsabilidad: elaborado, revisado y aprobado?		X	1	0	* Se han encontrado expedientes sin firma de revisión.
17	¿Se entrega al socio una copia de la liquidación del préstamo aprobado?	X		1	1	
18	¿Se actualiza la información del cliente luego de otorgado el crédito?	X		1	1	
19	¿Se gestionan reestructuraciones de deuda como parte del proceso de cobranza?	X		1	1	
20	¿Se informa mensualmente a los socios sobre los saldos de sus cuotas pendientes?	X		1	1	

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	02/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	02/04/2025

N	Preguntas	Repuestas		Calificación		Observaciones
		SI	NO	PT	CT	
21	¿Existen procedimientos para notificar a los socios y garantes sobre el vencimiento de las obligaciones?	X		1	1	
22	¿Se generan informes periódicos relacionados con la recuperación de los créditos?	X		1	1	
23	¿Se registran las provisiones por incobrabilidad conforme a la normativa de la SEPS?	X		1	1	
24	¿Se verifica que los saldos de cartera registrados en los estados financieros sean reales y correspondan a la contabilidad?	X		1	1	
25	¿Se elabora reportes específicos sobre la cartera vencida?		X	1	0	*No se presenta reportes por mora y tipo de producto.
26	¿Se realiza seguimiento a los créditos en proceso judicial, registrándolos de forma independiente?		X	1	0	*No todos los créditos en juicio están segregados contablemente.
TOTAL				Σ 26	Σ 19	


Nota: La tabla 12 representa el cuestionario de control interno aplicado a la cooperativa.

Marcas:

* Observación

Σ Sumatoria

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	02/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	02/04/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	MRC 1/1
---	---	--------------------------

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$$

$$NC = \frac{19}{26} \times 100$$

$$NC = 73.08\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = \text{Ponderación Total} - \text{Nivel de Confianza}$$

$$NR = 100\% - 73.08\%$$

$$NR = 26.92\%$$


Tabla 13: *Matriz de calificación*

NIVEL DE CONFIANZA					
BAJO		MODERADO		ALTO	
15%	50%	51%	75%	76%	95%
ALTO		MODERADO		BAJO	
85%	50%	49%	25%	24%	5%
NIVEL DE RIESGO					

Nota: La tabla 13 representa la matriz de calificación.

Análisis: La evaluación del sistema de control interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Oficina Matriz, período 2023, evidenció un nivel de confianza del 73,08% y un nivel de riesgo del 26,92%, lo que indica la existencia de controles parcialmente efectivos con debilidades que comprometen la gestión integral de la cartera. Aunque se identifican prácticas positivas, como la existencia de manuales y la consulta al Buró de Crédito, persisten deficiencias en la custodia documental, ausencia de registros completos en pagarés, falta de garantías en ciertos productos, y carencia de control sobre créditos en proceso judicial. También se observa el incumplimiento en el registro de garantías en el Registro de la Propiedad y la falta de firmas de revisión en documentación clave. Estas falencias debilitan la transparencia, limitan la trazabilidad del proceso crediticio y aumentan la exposición al riesgo financiero e institucional. Frente a estos hallazgos, resulta urgente reforzar los procedimientos de control, actualizar protocolos operativos y exigir mayor rigurosidad en el cumplimiento documental para mejorar la seguridad jurídica y contable del portafolio crediticio.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	18/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	18/04/2025


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	MR 1/1
---	---	-------------------------

MATRIZ DE RIESGO

Tabla 14: Matriz de riesgo

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACIÓN	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
CARTERA DE CRÉDITO	La Cooperativa no exige la presentación de garantías antes de aprobar los créditos	Establecer la obligación de presentar garantías documentadas antes de toda aprobación crediticia.	Verificar, mediante un checklist, el cumplimiento de requisitos según el Manual de Créditos.	Revisar si las provisiones aplicadas corresponden a los créditos sin respaldo.
	La Cooperativa no realiza el bloqueo de depósitos que respaldan los préstamos otorgados.	Aplicar bloqueos automáticos de los depósitos al momento del desembolso del crédito.	Verificar si en los expedientes de crédito consta la retención o inmovilización de los depósitos.	
	Las garantías crediticias no han sido debidamente registradas en el Registro de la Propiedad.	Establecer como requisito obligatorio el registro de garantías hipotecarias antes del desembolso.	Revisar una muestra de expedientes para constatar la existencia de certificados de inscripción registral.	
	Los pagarés no están debidamente completados en todos sus campos.	Implementar un control de revisión obligatoria previo a la firma del pagaré.	Verificar que todos los campos de los pagarés estén debidamente llenos según muestra de expedientes.	
	No todos los documentos crediticios cuentan con las firmas de responsabilidad (elaborado, revisado y aprobado).	Incluir la validación de firmas como parte del flujo de aprobación de créditos.	Verificar que en todos los documentos del expediente consten las firmas respectivas.	Revisar si los créditos sin documentación firmada presentan inconsistencias contables o provisionales.
	La Cooperativa no elabora reportes específicos sobre la cartera vencida	Diseñar y emitir mensualmente reportes desagregados de cartera vencida.		Calcular el indicador de morosidad por tramos de vencimiento.
	No se realiza un seguimiento específico a los créditos en proceso judicial ni se registran de forma independiente,	Implementar un sistema de seguimiento individualizado para procesos judiciales.		Analizar los saldos y provisiones de la cartera judicializada para evaluar su impacto financiero.

Nota: La tabla 14 representa la matriz de riesgo.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	ICI 1/1
---	---	--------------------

INFORME DE CONTROL INTERNO

Abg. Luis Alfonso Chango Pacha

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MUSHUC RUNA LTDA.**

Presente. -

De mi consideración:

De acuerdo al examen especial realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., se efectúa la evaluación del control interno en el área de crédito mediante un cuestionario. El objetivo fue medir la eficacia de los controles implementados y detectar debilidades que puedan afectar la gestión y recuperación de la cartera crediticia. Los resultados muestran un nivel de confianza moderado 73,08% y un nivel de riesgo del 26,92%, lo que evidencia un sistema con controles mayormente adecuados, aunque con aspectos críticos que requieren atención inmediata para garantizar la seguridad y transparencia en los procesos crediticios.

Se detallan las principales observaciones detectadas en el cuestionario:

- 1. No se exige la presentación de garantías en algunos microcréditos sin respaldo real.**

Dirigido a: Área de Créditos

Recomendación: Evaluar políticas diferenciadas para microcréditos, pero establecer mecanismos alternativos de mitigación de riesgo para estas operaciones.

- 2. No se bloquean los depósitos que respaldan algunos productos prendarios.**

Dirigido a: Área Administrativa y de Créditos

Recomendación: Implementar procedimientos para bloquear automáticamente depósitos o fondos que garantizan préstamos, evitando posibles desbalances o fraudes.

3. Algunos registros de garantías no están debidamente inscritos en el Registro de la Propiedad.

Dirigido a: Área Jurídica

Recomendación: Priorizar el registro oportuno de todas las garantías reales para asegurar respaldo legal y evitar vulnerabilidades en la recuperación.

4. Se detectan pagarés con campos incompletos en algunos expedientes.

Dirigido a: Área de Crédito y Archivo

Recomendación: Fortalecer controles de revisión documental para asegurar que todos los documentos estén completos y correctamente llenados antes del archivo.

5. No todos los documentos cuentan con firmas de responsabilidad en las etapas de elaboración, revisión y aprobación.

Dirigido a: Gerencia, Control Interno y Área Jurídica

Recomendación: Establecer la obligatoriedad de firmas en todas las fases para garantizar responsabilidad y trazabilidad en la gestión documental.

6. No se elaboran reportes específicos sobre la cartera vencida segmentados por mora y tipo de producto.

Dirigido a: Área de Créditos y Contabilidad


Recomendación: Diseñar informes periódicos detallados sobre la cartera vencida que permitan un seguimiento más efectivo y la toma de decisiones oportunas.

7. No se realiza un seguimiento contable independiente a los créditos en proceso judicial.

Dirigido a: Área Jurídica y Contabilidad

Recomendación: Registrar y controlar de forma segregada los créditos judicializados para facilitar su administración y evaluación de riesgos.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	20/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	20/04/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	ICI 1/1
---	---	--------------------------

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

REFERENCIA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

El 14 de marzo de 2025 se emitió el memorando de planificación preliminar para el desarrollo del examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Oficina Matriz, correspondiente al período 2023. Este documento estableció el enfoque inicial del examen, definiendo los criterios técnicos para la evaluación del área crediticia.

OBJETIVOS DEL COMPONENTE EVALUADO


Analizar la eficiencia, cumplimiento y confiabilidad de los procedimientos relacionados con la concesión, seguimiento y recuperación de créditos. Los objetivos específicos constan en el programa técnico correspondiente, y se orientan a verificar el cumplimiento de las políticas internas, la normativa vigente emitida por la SEPS, y la adecuada aplicación de controles para garantizar la transparencia del proceso crediticio.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Durante la evaluación del sistema de control interno en el área de crédito, se identificaron varias deficiencias relevantes que serán notificadas a la administración de la entidad auditada. Entre las principales observaciones constan:

- No se exige la presentación de garantías en todos los casos, especialmente en productos de microcrédito.
- No se ejecuta el bloqueo de depósitos que respaldan los préstamos otorgados en determinadas líneas crediticias.
- Algunos registros de garantías presentan demoras en su inscripción en el Registro de la Propiedad.
- Se detectaron pagarés con campos incompletos en ciertos expedientes.
-

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	02/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	02/03/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	ICI 1/1
---	---	--------------------------

- La documentación de crédito no siempre incluye firmas de responsabilidad en su elaboración, revisión y aprobación.
- No se elaboran reportes detallados sobre la cartera vencida por tipo de producto o segmento.
- El seguimiento contable a los créditos en proceso judicial resulta deficiente, sin segregación adecuada en los registros.

PROGRAMA DEL EXAMEN ESPECIAL

El programa técnico del examen especial aplicado a la cartera de crédito se encuentra detallado en el papel de trabajo identificado como programa específico del examen especial, donde se establecen los procedimientos, criterios y herramientas aplicadas durante la ejecución del trabajo.


ESTRATEGIAS

Como parte de la estrategia metodológica, se efectuó una revisión exhaustiva de los documentos fuente vinculados al otorgamiento y control de los créditos, con el fin de verificar la autenticidad, oportunidad y cumplimiento de los registros y procedimientos aplicados por el personal responsable.

ACCIONES

Se realizaron visitas a las instalaciones de la Cooperativa, incluyendo inspecciones a las áreas de Gerencia, Crédito y Contabilidad. Se aplicaron entrevistas estructuradas, una guía de observación, y un cuestionario de control interno dirigido al personal involucrado en la gestión de la cartera crediticia. Estas acciones permitieron obtener información directa y validar los hallazgos detectados durante la revisión documental.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	02/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	02/03/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	ICI 1/1
---	---	--------------------------

COMPONENTE PARA EXAMINAR

Código	Cuenta	Valor
14	Cartera de créditos	\$ 407.770.284,77

TIEMPO UTILIZADO EN LA ELABORACIÓN DEL EXAMEN ESPECIAL

Tabla 15: Tiempo utilizado

N°.	FASES	TIEMPO (DÍAS)
1	Fase I: Planificación	20
2	Fase II: Ejecución	38
3	Fase III: Comunicación de resultados	4
TOTAL		60

Nota: La tabla 15 representa el tiempo utilizado en la elaboración del examen especial.

TRABAJO PARA REALIZAR LA FASE DE EJECUCIÓN

- Estructurar los papeles de trabajo correspondientes al componente evaluado, tales como la cédula sumaria, descriptiva, analítica, narrativa, y el análisis comparativo mediante conciliación de saldos crediticios.
- Redactar la hoja de hallazgos con base en las inconsistencias identificadas durante la ejecución del examen especial.

Erika Geomaira Yugcha Toapanta

CI: 185065529-9


AUDITORA

Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs

CI: 060276886-3

SUPERVISORA

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	02/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	02/03/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	PEEE 1/1
---	---	---------------------------

PROGRAMA ESPECÍFICO DEL EXAMEN ESPECIAL

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Componente: Cartera de Crédito

Objetivos:

- Ejecutar los procedimientos necesarios para obtener evidencia suficiente sobre la cartera de crédito.

Tabla 16: Programa Fase I – Planificación Específica


N°	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha	
Procedimientos de cumplimiento					
6	Seleccione una muestra representativa para verificar, mediante un checklist, el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Créditos.	RCC	EGYT	25/03/2025	
7	Verifique a través de una muestra, si la gestión de cobranza se efectúa conforme a lo estipulado en el Manual de Créditos.	VGC		29/03/2025	
Procedimientos sustantivos					
8	Verifique que las provisiones aplicadas correspondan a los porcentajes establecidos en la normativa vigente de la SEPS	RP		EGYT	02/04/2025
9	Calcule el indicador de morosidad segmentado por tramos dentro de la cartera vencida.	IM			09/04/2025
10	Analice los saldos de la cartera de microcrédito por vencer.	CSCM			15/04/2025
3	Elabore cédula sumaria.	CS			20/04/2025
4	Elabore cédulas analíticas	CA			20/04/2025
5	Elabore cédulas subanalíticas	CSA			20/04/2025
	Plantee asientos de ajustes o reclasificación	AJ/AR			20/04/2025
	Redacte la hoja de hallazgos	HH	20/04/2025		

Nota: La tabla 16 representa los procedimientos realizados en la fase de ejecución.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	20/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	20/03/2025

4.2. Fase II: Ejecución

En esta etapa se ejecutó los procedimientos definidos en el programa específico del examen especial, lo que permitió identificar los hallazgos más significativos en las áreas y componentes críticos evaluados.

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023</p>	<p align="center">PE 1/1</p>
---	---	---

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Componente: Cartera de Crédito

Objetivos:


- Constatar que el saldo de la cuenta cartera de crédito sea razonable.

Tabla 17: Programa Fase II – Ejecución

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha	
Procedimientos de cumplimiento					
6	Seleccione una muestra representativa para verificar, mediante un checklist, el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Créditos.	RCC	EGYT	25/03/2025	
7	Verifique a través de una muestra, si la gestión de cobranza se efectúa conforme a lo estipulado en el Manual de Créditos.	VGC		29/03/2025	
Procedimientos sustantivos					
8	Verifique que las provisiones aplicadas correspondan a los porcentajes establecidos en la normativa vigente de la SEPS	RP		02/04/2025	
9	Calcule el indicador de morosidad segmentado por tramos dentro de la cartera vencida.	IM		09/04/2025	
10	Analice los saldos de la cartera de microcrédito por vencer.	CSCM		15/04/2025	
1	Elabore de la cédula sumaria de la cuenta cartera de crédito	CS		20/04/2025	
2	Elabore de la cédula analítica de la cuenta cartera de crédito.	CA		20/04/2025	
3	Elabore cédulas subanalíticas	CSB		20/04/2025	
5	Verifique el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables de la cuenta sujeto a estudio.	CLRN		22/04/2025	
	Redacte la hoja de hallazgos	HH	23/04/2025		

Nota: La tabla 17 representa los procedimientos realizados en la Fase II – Ejecución.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	02/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	02/04/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	CS 1/1
---	---	-------------------

CÉDULA SUMARIA

Componente: Cartera de Crédito

Tabla 18: Cédula sumaria

CÓDIGO	CUENTA CONTABLES	SALDO 31 DE DICIEMBRE 2023	RECLASIFICACIÓN		AJUSTES		SALDO AL 31 DE DICIEMBRE SEGÚN AUDITORIA 2023
			DEBE	HABER	DEBE	HABER	
14	Cartera de Crédito	\$ 407.770.284,77					\$389.519.995,09
	TOTAL	Σ\$407.770.284,77				\$ 573.202,13	Σ\$389.519.995,09

Nota: La tabla 18 representa la cedula sumaria de la cuenta cartera de créditos información que fue obtenida de los estados financieros del año 2023.

Marcas:

® Referencia a PT. **HA**

√ Verificado

Σ Sumatoria

© Valor cotejado con el saldo presentado en el Estado de Situación Financiera

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	02/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	02/03/2025

CÉDULA ANALÍTICA ESTUDIO DE LOS MICROCRÉDITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS


Componente: Cartera de Crédito

Procedimiento: Verificación del cumplimiento en los requisitos para el proceso de concesión de créditos mediante checklist.

Tabla 19: Cédula analítica cumplimiento de requisitos

N°	Tipo de Crédito	Socio (Anónimo)	Fecha de a .probación	Monto (USD)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Microcrédito	XXXXX	5 01 2023	2.700,00	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	N/A	N/A
2	Microcrédito	XXXXX	6 01 2023	5.000,00	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	N/A	N/A
3	Microcrédito	XXXXX	2 02 2023	5.000,00	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	N/A
4	Microcrédito	XXXXX	22 02 2023	24.860,00	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	N/A	N/A
5	Microcrédito	XXXXX	18 03 2023	15.000,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
6	Microcrédito	XXXXX	1 04 2023	10.000,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
7	Microcrédito	XXXXX	4 05 2023	15.000,00	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	N/A	N/A
8	Microcrédito	XXXXX	10 06 2023	5.000,00	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	N/A	N/A
9	Microcrédito	XXXXX	30 06 2023	15.000,00	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
10	Microcrédito	XXXXX	13 07 2023	3.000,00	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
11	Microcrédito	XXXXX	14 07 2023	3.000,00	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
12	Microcrédito	XXXXX	2 08 2023	10.000,00	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
13	Microcrédito	XXXXX	2 08 2023	3.500,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
14	Microcrédito	XXXXX	7 09 2023	15.000,00	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	N/A	N/A
15	Microcrédito	XXXXX	7 09 2023	4.000,00	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	N/A	N/A
16	Microcrédito	XXXXX	7 09 2023	10.000,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
17	Consumo	XXXXX	26 10 2023	7.900,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	N/A
18	Microcrédito	XXXXX	8 11 2023	1.100,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	N/A	N/A
19	Microcrédito	XXXXX	6 12 2023	1.500,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
20	Microcrédito	XXXXX	7 12 2023	15.640,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
			TOTAL		18	15	17	17	17	19	15	18	19	6	0
Porcentaje de cumplimiento					90,00%	75,00%	85,00%	85,00%	85,00%	95,00%	75,00%	90,00%	95,00%	30,00%	0,00%
Porcentaje de incumplimiento					10,00%	25,00%	15,00%	15,00%	15,00%	5,00%	25,00%	10,00%	5,00%	0,00%	0,00%

Nota: La tabla muestra el cumplimiento de requisitos en la concesión de créditos, evaluado mediante checklist.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	CA - RCC 2/3
---	---	-------------------------

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Tabla 20: *Cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de créditos*

CONTROL DE REQUISITOS	
N.º	Requisito a Evaluar
1	Foto tamaño carnet
2	Solicitud de crédito debidamente llenado y firmado
3	Croquis del domicilio deudor y garante
4	Copia a color de la cédula de identidad y papeleta de votación actualizada
5	Factura o planilla de pago de uno de los servicios básicos (agua, luz o teléfono)
6	Información del buró de crédito
7	Copia del último pago del impuesto predial (en caso de tenerlo)
8	Copia de escritura (en caso de tenerlo)
9	Certificado de desgravamen del deudor o garante (en caso de tenerlo)
10	Copia de matrícula de vehículo o garante (en caso de tenerlo)
11	Disolución conyugal (en caso de socios separados)

Nota: Se detallan los requisitos solicitados para el proceso de otorgamiento de créditos, los cuales son verificados mediante control documental individual por cada solicitante.

Marcas:


✗ Incumplimiento

✓ Cumplimiento

Análisis: El análisis efectuado mediante el Check List de verificación reveló un cumplimiento parcial de los requisitos exigidos en el proceso de otorgamiento de créditos dentro de la Cooperativa Mushuc Runa. A pesar de que ciertos aspectos muestran niveles aceptables, persisten falencias que comprometen la calidad del proceso, y cuya atención inmediata recae sobre el área de crédito y cobranza.

Se identificó que el 10% de los expedientes carecen de la fotografía tipo carnet (Requisito 1), mientras que el 25% no incluye las solicitudes firmadas por el deudor y el garante, lo que expone a la institución a riesgos operativos y legales. También se observó que el 15% no contiene el croquis del domicilio, lo que entorpece la localización de los clientes, y en la misma proporción, varios expedientes no presentan copias legibles de cédulas de identidad a color. En relación con el Requisito 5, sobre comprobantes de pago de servicios básicos, el 15% no los adjunta, dificultando la evaluación de estabilidad financiera.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	25/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	25/03/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA Fase II – Ejecución EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	CA - RCC 3/3
---	--	-------------------------------

Respecto al Requisito 6, se evidenció que un 5% no incorpora el reporte del buró de crédito, limitando la valoración del riesgo. Del mismo modo, el 25% no presenta el comprobante del último pago del impuesto predial y el 10% omite la copia de la escritura del bien inmueble. El 5% no adjunta el certificado de desgravamen, documento clave en la protección del crédito frente a eventualidades. El Requisito 10 alcanza apenas un 30% de cumplimiento, y el Requisito 11 no se ha cumplido en ningún expediente, lo que constituye una falla estructural del proceso.

Estas omisiones reflejan el incumplimiento al Artículo 1 del reglamento de Crédito y Cobranza, el cual exige la estricta observancia de los procedimientos establecidos. La raíz del problema parece estar vinculada a la falta de personal con formación técnica y profesional adecuada en las fases de evaluación y otorgamiento crediticio. **HHI**

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	25/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	25/03/2025

CÉDULA ANALÍTICA

Componente: Cartera de Crédito

Procedimiento: Verificación de la gestión de cobranza

Tabla 21: Cédula analítica verificación gestión de cobranza

Nº	Nombre del socio	Fecha del crédito	Monto otorgado (USD)	Saldo al 31/12/2023 (USD)	C1 Verificación requisitos	C2 Análisis crediticio	C3 Aprobación niveles	C4 Contrato firmado	C5 Seguimiento
1	Socio 1	15 06 2020	5.000,00	2.400,00	✓	✓	✓	✓	✓
2	Socio 2	22 08 2021	4.200,00	1.700,00	✓	✓	✓	✓	X
3	Socio 3	3 11 2020	6.800,00	3.100,00	X	X	✓	X	X
4	Socio 4	10 09 2022	2.500,00	2.000,00	✓	✓	✓	✓	✓
5	Socio 5	29 07 2021	3.600,00	2.800,00	✓	✓	✓	✓	X
6	Socio 6	5 04 2022	7.500,00	6.400,00	X	✓	✓	X	X
7	Socio 7	12 12 2021	4.000,00	3.500,00	✓	✓	✓	✓	✓
8	Socio 8	18 03 2020	8.000,00	3.900,00	✓	X	✓	✓	X
9	Socio 9	21 06 2021	6.300,00	4.200,00	✓	✓	✓	✓	✓
10	Socio 10	8 10 2020	2.900,00	1.500,00	X	X	X	X	X
11	Socio 11	30 05 2022	5.500,00	4.100,00	✓	✓	✓	✓	✓
12	Socio 12	17 11 2020	7.000,00	5.800,00	✓	✓	✓	✓	✓
13	Socio 13	24 02 2021	3.300,00	2.400,00	X	✓	✓	X	X
14	Socio 14	4 03 2022	4.700,00	3.300,00	✓	✓	✓	✓	✓
15	Socio 15	13 07 2020	6.600,00	2.200,00	✓	X	✓	✓	X
16	Socio 16	9 09 2022	2.200,00	1.900,00	✓	✓	✓	✓	✓
17	Socio 17	25 08 2021	4.500,00	3.300,00	X	✓	X	X	X
18	Socio 18	6 06 2020	9.000,00	5.700,00	✓	✓	✓	✓	✓
19	Socio 19	2 10 2021	5.100,00	3.800,00	✓	✓	✓	✓	✓
20	Socio 20	14 05 2022	3.900,00	3.100,00	✓	✓	✓	✓	✓
TOTAL					15	16	18	15	11
Porcentaje de cumplimiento					75,00%	80,00%	90,00%	75,00%	55,00%
Porcentaje de incumplimiento					25,00%	20,00%	10,00%	25,00%	45,00%

Nota: La tabla detalla el cumplimiento de los procedimientos clave en la gestión de cobranza de créditos, evaluando a cada socio en cinco criterios específicos.


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	CA - VGC 2/2
---	---	-------------------------

Tabla 22: *Controles para la evaluación de la gestión de cobranza*

N.º	Controles a Evaluar
1	Aplicar la gestión de cobranza para una efectiva recuperación de la cartera y disminución del riesgo crediticio.
2	Realizar un seguimiento continuo con un plan de recuperación para aquellas letras en vencimiento.
3	Para la gestión de campo, utilizar la hoja de ruta de cobranza para dejar constancia de la gestión realizada.
4	Cumplir con los niveles de gestión: gestión extrajudicial, gestión judicial, gestión de cobranza externa.
5	Supervisar y controlar los compromisos de pagos del socio.

Nota: Los siguientes controles permiten verificar la correcta aplicación de la gestión de cobranza, asegurando procesos estructurados, seguimiento efectivo y reducción del riesgo crediticio.


Marcas:

✗ Incumplimiento

✓ Cumplimiento

Análisis: Del análisis realizado a 20 expedientes crediticios otorgados por la Cooperativa Mushuc Runa hasta el 31 de diciembre de 2023, se evidencian debilidades en varios controles del proceso de entrega de créditos. El control sobre la verificación de requisitos presenta un 25% de incumplimiento, reflejando falencias en la documentación previa. El análisis crediticio también mostró deficiencias en algunos casos, con un 20% sin evaluación adecuada. A pesar de que la aprobación de créditos fue cumplida en un 90%, el 25% de los expedientes carece de contrato firmado, lo que debilita el respaldo legal. Además, el seguimiento posterior al crédito es la actividad más descuidada, con un 45% de incumplimiento. Estas fallas evidencian la necesidad de fortalecer el control interno y asegurar el cumplimiento riguroso del proceso crediticio para minimizar riesgos financieros y operacionales. **H.H.2**

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	29/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	29/03/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA Fase II – Ejecución EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	CA - RP 1/2
---	---	-----------------------

CÉDULA ANALÍTICA

Componente: Cartera de Crédito

Procedimiento: Recalculo de provisiones

Tabla 23: Cédula analítica cálculo de provisiones

REF	Provisión año 2023				
ESF	\$33.709.822,13				
Calificación	Tipo de Crédito	Días de Morosidad	Valor (\$)	% Máx. Provisión (SEPS)	Requerido (\$)
A1	Microcrédito Consumo	De 0 hasta 5	900.000,00	2,18%	19.620,00
A2	Microcrédito Consumo	De 6 hasta 30	600.000,00	6,00%	36.000,00
A3	Consumo	De 31 hasta 60	300.000,00	12,00%	36.000,00
B1	Consumo	De 61 hasta 75	150.000,00	20,00%	30.000,00
B2	—	—	100.000,00	60,00%	60.000,00
C1	—	—	80.000,00	100,00%	80.000,00
C2	—	—	50.000,00	100,00%	50.000,00
D	—	—	25.000,00	100,00%	25.000,00
E	Consumo Microcrédito Productivo Inmobiliario	Mayor a 180 Mayor a 180 Mayor a 360 Mayor a 450	32.800.000,00	100,00%	32.800.000,00
SEGÚN AUDITORÍA					Σ33.136.620,00
SEGÚN CONTABILIDAD					33.709.822,13
DIFERENCIA					-573.202,13 ©

Nota: La tabla presenta el recálculo de provisiones para el año 2023, clasificando los créditos según su calificación, tipo y días de morosidad, con base en los porcentajes máximos establecidos por la SEPS.


Marcas:

Σ Sumatoria

© Diferencia en saldos

Análisis: En el ejercicio 2023, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. registró una provisión por créditos incobrables de \$33.709.822,13; sin embargo, el recalculo técnico basado en los porcentajes máximos establecidos por la SEPS arrojó un requerimiento de \$33.136.620,00, revelando una sobreestimación de \$573.202,13. Esta diferencia obedece a una ejecución imprecisa del procedimiento contable, lo que sugiere debilidades en los controles internos y en la validación técnica de los registros. Tal exceso afecta a los estados financieros y refleja la urgencia de fortalecer la coordinación entre las áreas de contabilidad y riesgos para asegurar que las provisiones se ajusten estrictamente a la normativa vigente. **H.H.3.**

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	02/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	02/04/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA Fase II – Ejecución EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	CA - IM 1/3
---	---	------------------------------

CÉDULA ANALÍTICA

Componente: Cartera de Crédito

Procedimiento: Medir el índice de morosidad año 2023

1. CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES

Código	Cuenta	Valor
1426	Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	\$ 5.413.196,80
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 16.212.042,54
TOTAL		Σ \$21.625.239,34

2. CARTERA VENCIDA

Código	Cuenta	Valor
1449	Cartera de crédito productivo vencida	\$ 32.347,83
1450	Cartera de crédito de consumo vencida	\$ 994.165,79
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$ 11.325,65
1452	Cartera de microcrédito vencida	\$ 3.990.189,53
TOTAL		Σ \$ 5.028.028,80

3. CARTERA IMPRODUCTIVA: Cartera vencida + Cartera que no devenga intereses

Código	Cuenta	Valor
	Total de cartera vencida	\$ 5.028.028,80
	Total de cartera que no devenga intereses	\$ 21.625.239,34
TOTAL		Σ \$ 26.653.268,14

4. CARTERA BRUTA

Código	Cuenta	Valor
14	Cartera de crédito	\$407.770.284,77
1499	(Provisión para créditos incobrables)	\$ -33.709.822,13
TOTAL		Σ \$374.060.462,64



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA
Fase II – Ejecución
EXAMEN ESPECIAL
PERÍODO 2023

CA - IM
2/3

Indicador

Clase: Cuantitativo - Eficiencia

Objetivo: Determinar el índice de morosidad ampliada con las que cuenta la COAC Mushuc Runa del período 2023


Tabla 24: Cédula analítica índice de morosidad

Formulación del índice	Factores críticos de éxito	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula del indicador	Interpretación	Brecha
Porcentaje de morosidad ampliada de la cartera de crédito.	créditos vencidos con más de 60 días por lo cual afecta al índice de la cartera	% de morosidad ampliada	Mensual	1%	$MA = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera total bruta}}$ $MA = \frac{26.653.268,14}{374.060.462,64}$ $MA = 7.13\%$	$\text{Índice} = \frac{\text{Indicador}}{\text{Estandar}} * 100\%$ $1\% = 100\%$ $\text{Índice} = \frac{7.13\%}{1\%} * 100\%$ $\text{Índice} = 712.54\%$	Brecha = Índice – Estandar Brecha = 712.54% – 100% Brecha = 612.54% ©

Nota: La tabla 22 representa la cedula analítica de la cuenta cartera de créditos, indicador índice de morosidad.

SEMAFORIZACIÓN

Nivel de cumplimiento	Interpretación	Resultado
Del 90% al 100%	Satisfactorio	
Del 101% al 200%	Poco satisfactorio	
Del 201% en adelante	Deficiente	612.54%

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA Fase II – Ejecución EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	CA - IM 3/3
---	---	------------------------------


Marcas:

- Σ Sumatoria
- © Deficiencia

Análisis: Una vez efectuado el análisis del índice de morosidad ampliada en la cartera de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., se identificó un valor del 712,54%, una cifra extraordinariamente superior al límite técnico del 100% (que representa el estándar de riesgo aceptable según la normativa vigente). Esta diferencia de 612,54 puntos porcentuales refleja un descontrol significativo en los procesos de evaluación, aprobación y seguimiento de los créditos otorgados. La magnitud de este índice sugiere que no se están aplicando de manera efectiva las políticas institucionales ni los procedimientos de gestión del riesgo crediticio, lo cual compromete seriamente la eficiencia operativa, la recuperación de cartera y, en consecuencia, la sostenibilidad financiera de la entidad. Este resultado también podría evidenciar la presencia de una cartera inflada no depurada, con créditos incobrables no castigados o mal clasificados, por lo que se recomienda una depuración técnica inmediata y una revisión profunda de las provisiones constituidas

H.H.4.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	09/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	09/04/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA Fase II – Ejecución EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	CSCM 1/1
---	--	---------------------

CÉDULA ANALÍTICA

Componente: Cartera de Crédito

Procedimiento: Verificar los saldos de la cartera de microcrédito por vencer

Tabla 25: Cédula analítica verificación de saldos.

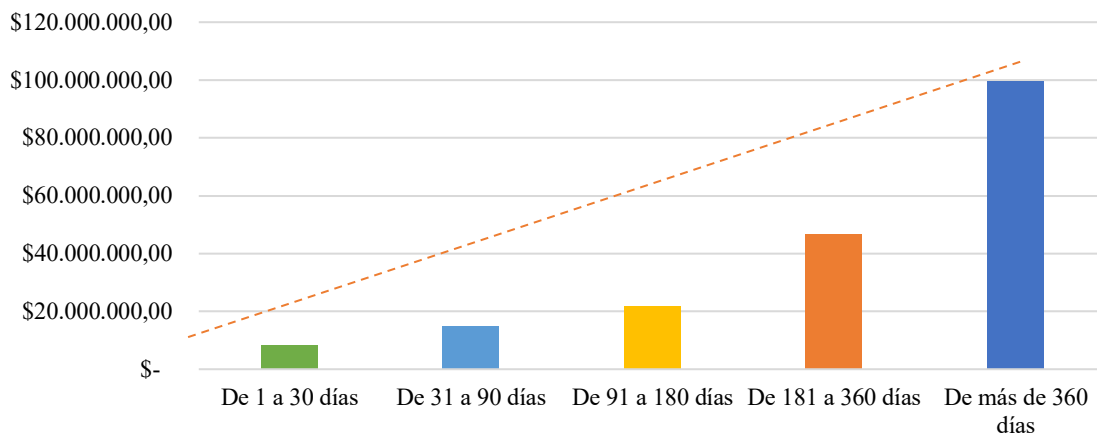
Cuenta	Días Plazo	Saldo	Marca
140405	De 1 a 30 días	8.372.694,75	✓
140410	De 31 a 90 días	14.885.935,49	✓
140415	De 91 a 180 días	21.936.267,11	✓
140420	De 181 a 360 días	46.779.856,92	✓
140425	De más de 360 días	99.697.195,05	✓
Σ TOTAL		191.671.949,32	✓

Nota: La tabla 23 representa la cedula analítica de la cuenta cartera de créditos, cartera de crédito.

Marca:

✓ Saldo verificado

Ilustración 2. Cartera de crédito



Nota: La ilustración 2 representa la cartera de crédito de la cooperativa.

Comentario: La estructura de la cuenta 1404 – Microcrédito por vencer, correspondiente al saldo total de \$191.671.949,32, revela una cartera altamente concentrada en plazos superiores a 360 días, que representan \$99.697.195,05, es decir, el 52% del total. Esta distribución sugiere una estrategia orientada a financiamientos de largo plazo, lo cual puede generar estabilidad en los flujos de ingresos futuros, aunque conlleva una

exposición prolongada al riesgo crediticio. Por otro lado, los microcréditos con vencimiento entre 181 y 360 días concentran \$46.779.856,92, lo que complementa una cartera enfocada mayoritariamente en el mediano y largo plazo. Las obligaciones a corto plazo (hasta 180 días) representan apenas el 25% del total, lo que podría limitar la liquidez inmediata derivada de recuperaciones. En términos generales, la composición refleja una política institucional de apoyo a ciclos productivos extendidos, con una gestión que deberá mantenerse vigilante frente a posibles deterioros en los tramos de mayor madurez.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	15/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	15/04/2025

CÉDULA SUBANÁLITICA



REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
(INFORMACIÓN EN DOLARES)

CÓDIGO	CUENTA	DIC-23
11	Fondos disponibles	84.824.521,60
1101	Caja	5.022.935,37
1103	Bancos y otras instituciones financieras	60.809.205,42
1104	Efectos de cobro inmediato	1.278.554,66
13	Inversiones	76.858.140,89
1303	Disponibles sector privado	73.396.882,89
1304	Disponibles sectores públicos	-
14	Cartera de créditos	407.770.284,77
1401	Comercial prioritario por vencer	5.475.576,13
1402	Consumo prioritario por vencer	154.509.992,55
1403	Inmobiliario por vencer	44.017.542,77
1404	Microcrédito por vencer	191.671.949,32
1426	Consumo prioritario sin interés	5.413.196,80
1427	Inmobiliario sin interés	328.286,18
1428	Microempresa sin interés	16.212.042,54
1449	Comercial prioritario vencida	32.347,83
1450	Consumo prioritario vencida	994.165,79
1451	Inmobiliario vencida	11.325,65
1452	Microempresa vencida	3.990.189,53
1499	(Provisión créditos incobrables)	(33.709.822,13)
16	Cuentas por cobrar	9.998.826,85
1602	Intereses por cobrar inversiones	903.146,00
1603	Intereses por cobrar cartera de créditos	8.050.048,62
1614	Pagos por cuenta de clientes	795.751,57
1690	Cuentas varias	1.369.250,86
1699	(Provisión cuentas por cobrar)	(2.322.891,88)
18	Propiedades y equipo	21.249.972,41
1801	Terrenos	7.818.558,61
1802	Edificios	37.434.918,27
1805	Muebles y equipos oficina	2.230.562,43
1806	Equipos de computación	2.910.270,60
1807	Unidades de transporte	1.682.540,02
1890	Otros	246.224,38
1899	(Depreciación acumulada)	(31.073.101,90)
19	Otros activos	29.689.288,48
1901	Inversiones acciones y participaciones	794.998,60
1904	Gastos y pagos anticipados	690.827,63
1905	Gastos diferidos	2.313.834,26
1906	Materiales e insumos	385.514,71

1990	Otros	2.844.906,24
1999	(Provisión activos irrecuperables)	(57.553,98)
	TOTAL ACTIVO	630.432.709,14
	PASIVO	
21	Obligaciones con el público	523.757.751,47
2101	Depósitos a la vista	83.295.306,34
2103	Depósitos a plazo	434.083.043,95
2105	Depósitos restringidos	6.379.401,18
25	Cuentas por pagar	14.916.473,08
2501	Intereses por pagar	10.266.717,90
2503	Obligaciones patronales	1.775.117,06
2504	Retenciones	558.208,29
2505	Impuestos y contribuciones	310.447,72
2590	Cuentas varias por pagar	1.616.068,11
26	Obligaciones financieras	9.438.350,41
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país	1,766,834.18
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	
2607	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	
29	Otros pasivos	37.699,06
	TOTAL PASIVOS	548.150.274,02
	PATRIMONIO	
31	Capital social	16.949.407,89
3103	Aporte de socios	16.949.407,89
33	Reservas	56.191.059,25
3301	Legales	33.760.724,99
3303	Especiales	16.028.711,14
34	Otros aportes patrimoniales	4.952,18
3402	Donaciones	
3490	Otros	
35	Superávit por valuaciones	2.491.339,69
3501	Superávit por valuación de propiedad, planta y equipo	2.491.339,69
	TOTAL PATRIMONIO	69.432.825,56
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	1.364.869,79

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	HA 1/1
---	---	-------------------

HOJA DE AJUSTES

Tabla 26: *Hoja de ajustes*

REF. PT	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
		-1-		
CA-RP 2/2	4402	Gasto cartera de créditos	\$ 573.202,13	
	1499	(Provisiones para créditos incobrables)		\$ 573.202,13
	TOTAL		\$ 573.202,13	\$ 573.202,13

CS

Nota: La tabla muestra la hoja de ajustes contables realizada para registrar la provisión adicional de \$573,202.13 en la cuenta de gasto por cartera de créditos, y su correspondiente reconocimiento en la cuenta de provisiones para créditos incobrables, asegurando el balance correcto de las cuentas.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	20/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	20/04/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	PG 1/1
---	---	-------------------

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Componente: Cartera de Crédito

Objetivos:


- Verificar la existencia y el cumplimiento efectivo de los procedimientos establecidos, así como de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normativas vigentes que rigen la gestión y el manejo de la cuenta Cartera de créditos.

Tabla 27: Programa cumplimiento de las disposiciones legales

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Verifique el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normativas vigentes que rigen el tratamiento contable y operativo de la cuenta objeto de análisis.	CDL	EGYT	21/04/2025

Nota: La tabla presenta el programa para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes relacionadas con el tratamiento contable y operativo del análisis realizado, indicando responsables y fechas de seguimiento.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	02/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	02/04/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	CLRN 1/1
---	---	---------------------

**CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES, REGLAMENTARIAS
Y DEMÁS NORMAS APLICABLES**

Tabla 28: *Cumplimiento de las disposiciones legales*

PROCEDIMIENTOS	CUMPLI MIENTO	OBSERVACIONES
Cuentan con un reglamento interno de crédito aprobado y actualizado.	√	
Existe un manual de políticas de crédito debidamente socializado al personal.	√	
Aplican un análisis de riesgo crediticio según lo establecido por la normativa SEPS.	√	
La evaluación crediticia incluye verificación de capacidad de pago y endeudamiento.	√	
Mantienen expedientes de crédito completos y actualizados.	√	
La cooperativa aplica seguimiento a la cartera vencida conforme la normativa de recuperación.	√	
Clasifican la cartera conforme los parámetros de deterioro definidos por la SEPS.	√	
Cuentan con provisiones para incobrables conforme las normas técnicas.	X	No se evidencia revisión periódica ni ajuste técnico por parte del área contable sobre las provisiones calculadas automáticamente.

Nota: La tabla muestra el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables al manejo de la cartera de créditos, destacando áreas cumplidas y una observación crítica sobre la falta de revisión periódica de las provisiones para incobrables.

Marcas:

√ Cumple

X No Cumple

Comentario: En cuanto a la verificación del cumplimiento de disposiciones legales, se ha observado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, mantiene un grado aceptable de cumplimiento normativo respecto a la gestión de la cartera de crédito. La cooperativa dispone de un reglamento interno de crédito vigente, realiza análisis de riesgo conforme a la SEPS, evalúa la capacidad de pago y endeudamiento, mantiene expedientes actualizados, clasifica la cartera según deterioro y realiza seguimiento a créditos vencidos. Sin embargo, no se evidenció revisión técnica periódica de las provisiones para incobrables, lo que podría afectar la precisión financiera y la gestión del riesgo. **HH.5.**

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	22/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	22/04/2025

HOJA DE HALLAZGOS

Componente: Cartera de Crédito

Tabla 29: Hoja de Hallazgos


N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
1 RCC	Incumplimiento sistemático y generalizado en la aplicación de los requisitos para el otorgamiento de créditos.	Manual de Créditos COAC Mushuc Runa. Artículo 4: Requisitos para la evaluación y aprobación de créditos.	Insuficiente capacitación del personal en el correcto manejo y aplicación del manual.	Existencia de cartera vencida al cierre del ejercicio.
2 VGC	Falta de supervisión y control efectivo sobre los compromisos de pago de los socios.	Manual de Créditos COAC Mushuc Runa. Capítulo II, sección cobranza: “El jefe de agencia, asesores de crédito y abogado deben realizar gestión de cobranza conforme a la normativa.”	Deficiencia en la asignación de personal especializado para la gestión de cobranza.	Se registra cartera vencida por un monto de \$3.990.189,53 en la cuenta microcréditos.
3 RP	Omisión en el cálculo de provisiones conforme a los porcentajes establecidos por la normativa SEPS.	Resolución No. SEPS-2019-0025: Norma para la constitución de provisiones de activos de riesgo en cooperativas de ahorro y crédito. Artículo 1.	Falta de rigurosidad y negligencia en la ejecución de los cálculos de provisiones.	Se identificó una diferencia en provisiones calculadas por \$573.202,13.
4 IM	Índice de morosidad asignado por la gerencia supera el límite establecido del 1%.	Oficio Gerencial N° COAC-IG-2020-0078: Índice máximo de morosidad de 1% por sucursal y 10% para la cartera total, según normativa SEPS vigente.	Capacitación insuficiente del personal de riesgos para análisis y control de indicadores.	Incremento del índice de morosidad en un 612.54%.
5 CLRN	No se realiza revisión periódica ni ajuste técnico por parte del área contable sobre las provisiones calculadas automáticamente.	Norma Internacional de Información Financiera NIIF 9 – Instrumentos financieros, y normativa SEPS vigente (Circular No. SEPS/2019/0048), que establecen la obligación de realizar revisión y ajuste periódico de provisiones para reflejar el deterioro real de los activos financieros.	Deficiencias en controles internos y supervisión del área contable en la gestión de provisiones.	Incrementa el riesgo de presentar estados financieros poco confiables y una gestión deficiente del riesgo crediticio.

Nota: La tabla presenta los hallazgos clave, indicando incumplimientos, sus causas y los impactos en la gestión de créditos y finanzas de la cooperativa.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	23/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	23/04/2025

4.3. Fase III: Comunicación de Resultados

En esta etapa se procedió a la elaboración del informe final del examen especial, documento en el cual se exponen de manera detallada los hallazgos detectados durante el proceso. Asimismo, se comunicaron los resultados obtenidos a las autoridades correspondientes para su conocimiento y toma de decisiones.

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023</p>	<p align="center">PC 1/1</p>
---	---	---

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Componente: Cartera de Crédito

Objetivos:

- Comunicar los resultados del examen especial mediante un informe final.

Tabla 30: Programa Fase III – Comunicación de Resultados

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Emita la notificación para la lectura del borrador del informe.	CL	EGYT	24/04/2025
2	Elabore el acta de lectura del borrador del informe.	AL		27/04/2025
3	Elabore el informe final	IF		29/04/2025

Nota: La tabla detalla las actividades programadas para la fase de comunicación de resultados, incluyendo responsabilidades y fechas clave para la notificación, lectura y elaboración del informe final.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	02/04/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	02/04/2025



INFORME FINAL

EXAMEN ESPECIAL


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA

OFICINA MATRIZ

Examen especial a:

***LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO MUSHUC RUNA OFICINA MATRIZ PERÍODO 2023***

TIPO:	PERÍODO DESDE:	HASTA: 2
Examen Especial	01/03/2025	9/04/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	PE 1/1
---	---	-------------------

INFORME FINAL DEL EXAMEN ESPECIAL

Abg. Luis Alfonso Chango

Gerente de la Cooperativa

Hemos efectuado el examen especial a las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Oficina Matriz por el período comprendido entre el 1 de enero del 2023 al 31 de diciembre del 2023

Nuestra acción de control se efectuó de acuerdo con las NIA. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Srta. Erika Yugcha

C.I: 185065529-9

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL DEL ENTE AUDITADO

RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., fundada el 17 de diciembre de 1997 en Ambato, Ecuador, es la primera y más grande cooperativa indígena del país. Su creación fue impulsada por Luis Alfonso Chango Pacha, originario de la comunidad San Luis de Chibuleo, con el objetivo de brindar servicios financieros a sectores tradicionalmente excluidos, como las comunidades indígenas, campesinas y urbanas periféricas. Con más de 26 años de trayectoria, Mushuc Runa ha expandido su presencia a nivel nacional, contando con más de 32 oficinas en diversas ciudades del Ecuador. La cooperativa ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros, incluyendo microcréditos, créditos de consumo, créditos inmobiliarios, cuentas de ahorro, inversiones y servicios digitales como Mushuc Pay y Mushuc Virtual. Su enfoque inclusivo y compromiso con el desarrollo económico de sus socios la han posicionado como una institución sólida y confiable en el sistema financiero ecuatoriano.

BASE LEGAL

El Examen Especial aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Se realizará tomando en consideración las normas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

MISIÓN

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, con personal comprometido, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, promoviendo el sumak kawsay de nuestros socios y clientes, protegiendo la pacha mama.

VISIÓN

Ser una institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo la identidad y los valores culturales.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Promover el desarrollo socioeconómico: Busca mejorar las condiciones de vida de sus asociados y de la comunidad mediante la prestación de servicios financieros y complementarios, enmarcados en las normativas legales vigentes.
- Fomentar el ahorro comunitario: Incentiva la cultura del ahorro entre sus miembros y la comunidad en general, como base para la estabilidad financiera y el acceso a créditos.
- Impulsar principios de autoayuda y autogestión: Promueve la autoayuda, autogestión y autocontrol como pilares fundamentales para el funcionamiento y desarrollo sostenible de la cooperativa.
- Establecer relaciones de cooperación: Busca integrarse y mantener convenios de cooperación con otras entidades nacionales e internacionales para fortalecer la institución y el sistema cooperativo en general.
- Obtener fuentes de financiamiento: Gestiona fuentes de financiamiento internas y externas necesarias para el desarrollo institucional y de sus asociados.
- Ofrecer servicios no financieros: Proporciona servicios adicionales que contribuyan al mejoramiento social y económico de sus miembros, dentro de las limitaciones legales establecidas.
- Ampliar la membrecía: Promueve la incorporación de nuevos socios y terceros a la cooperativa, con el objetivo de consolidar y desarrollar la institución

CAPÍTULO II: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

ANTECEDENTES

Durante el año 2023, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., oficina matriz, no fue objeto de un examen especial dirigido a la cuenta Cartera de Crédito, a pesar de que esta representa una de las áreas más críticas y sensibles dentro de la gestión financiera institucional. En atención a esta situación y con el propósito de evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables, se ha dispuesto la realización de un examen especial a la cuenta Cartera de Crédito, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

El examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., correspondiente al período 2023, se realiza con el propósito de evaluar la calidad de los créditos otorgados, identificar riesgos asociados y verificar el cumplimiento de las políticas internas y normativas externas. Este análisis es fundamental para garantizar la sostenibilidad financiera de la cooperativa y la protección de los intereses de sus socios. La auditoría se lleva a cabo conforme a las directrices establecidas en la Orden de Trabajo, como parte del proyecto de investigación aprobado por la comisión académica de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Nacional de Chimborazo.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Objetivo general

Realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Oficina Matriz periodo 2023.

Objetivos específicos

- Aplicar las fases del examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables en relación a la cuenta cartera de crédito sujeta a este estudio

ALCANCE

El Examen Especial a la Cooperativa de Ahorro Crédito “Mushuc Runa” Ltda. del cantón Ambato.

TIEMPO ESTIMADO

El tiempo para la realización del examen especial a la cuenta cartera de créditos es de 60 días.

CAPÍTULO III: RESULTADOS DEL EXAMEN ESPECIAL

Durante el desarrollo del examen especial a la cartera de crédito, se aplicaron diversas técnicas e instrumentos de auditoría tales como entrevistas al personal del área de crédito, cuestionarios de control interno y revisión documental, con el propósito de verificar el cumplimiento normativo, la eficiencia operativa y la razonabilidad de los saldos presentados.

HALLAZGO 1

INCUMPLIMIENTO EN LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Conclusión N°1

Se constató que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa no cumple de forma uniforme con los lineamientos establecidos en el Artículo 4 del Manual de Créditos, relacionados con la evaluación y aprobación de solicitudes crediticias. Esta omisión refleja una deficiente aplicación de controles internos y evidencia la falta de capacitación técnica del personal en la operatividad de dicho instrumento. Esta deficiencia ha contribuido al incremento de la cartera vencida al cierre del ejercicio económico, comprometiendo la solidez financiera de la entidad.

Recomendación N°1

Al gerente general y jefe del departamento de crédito:

- Implementar un programa de capacitación obligatoria y continua sobre el Manual de Créditos para todo el personal del área.
- Establecer procedimientos de verificación y control para asegurar que cada crédito otorgado cumpla con los requisitos normativos internos.
- Incluir auditorías internas periódicas centradas en la revisión de los expedientes crediticios antes de su aprobación.

HALLAZGO 2

DEFICIENCIAS EN LA SUPERVISIÓN DE LOS COMPROMISOS DE PAGO

Conclusión N°2

Durante la revisión, se evidenció que la Cooperativa no ejecuta un seguimiento riguroso de los compromisos de pago adquiridos por los socios, contraviniendo las directrices establecidas en el Capítulo II del Manual de Créditos. La ausencia de una gestión proactiva de cobranza se relaciona directamente con la falta de personal calificado y

designado para este fin. Como consecuencia, se registra una cartera vencida en la cuenta de microcréditos por un valor de \$3.990.189,53.

Recomendación N°2

Al gerente general y jefe de agencia:

- Incorporar personal exclusivo para las funciones de cobranza con perfil técnico en recuperación de cartera.
- Reestructurar la política de seguimiento post crédito estableciendo metas mensuales de recuperación.
- Diseñar un sistema de alertas tempranas que identifique los atrasos en pagos, para actuar con oportunidad.

HALLAZGO 3

OMISIÓN EN EL CÁLCULO DE PROVISIONES CONFORME A LA NORMATIVA VIGENTE

Conclusión N°3

La Cooperativa presenta inconsistencias en el cálculo de provisiones para créditos, al no aplicar los porcentajes establecidos en la Resolución SEPS-2019-0025, Artículo 1. Esta práctica obedece a errores técnicos y negligencia en el proceso contable. Se verificó una diferencia de \$573.202,13 en las provisiones estimadas, situación que altera la razonabilidad de los estados financieros.

Recomendación N°3

Al jefe de contabilidad y auditor interno:

- Revisar y ajustar el procedimiento de cálculo de provisiones, alineándolo a los parámetros técnicos dictados por la SEPS.
- Designar un responsable técnico que valide mensualmente el cumplimiento del cuadro normativo de provisiones.
- Realizar conciliaciones periódicas entre provisiones contables y provisiones calculadas conforme a la normativa.

HALLAZGO 4

ÍNDICE DE MOROSIDAD SUPERIOR AL LÍMITE ESTABLECIDO

Conclusión N°4

Se detectó que el índice de morosidad registrado en la Cooperativa sobrepasa en gran medida el 1% autorizado por sucursal, conforme al Oficio Gerencial N° COAC-IG-2020-0078. Se reporta un incremento del 612.54%, lo cual refleja fallas estructurales en el control del riesgo crediticio y debilidades en la formación del personal responsable de su gestión.

Recomendación N°4

Al comité de riesgos y al jefe de crédito:

- Fortalecer la capacitación del personal en análisis de indicadores de riesgo crediticio.
- Establecer políticas de alerta para corregir desviaciones del índice de morosidad en cada agencia.
- Presentar informes mensuales a la gerencia general con propuestas correctivas y preventivas.

HALLAZGO 5

FALTA DE REVISIÓN Y AJUSTE TÉCNICO EN LAS PROVISIONES AUTOMATIZADAS

Conclusión N°5

Se comprobó que el área contable de la Cooperativa no ejecuta revisiones técnicas periódicas ni ajustes sobre las provisiones que se calculan automáticamente en el sistema. Esta omisión transgrede lo dispuesto en la Norma Internacional de Información Financiera NIIF 9 y la Circular SEPS/2019/0048, que exigen revisar y reflejar adecuadamente el deterioro de los activos financieros. La falta de control contable pone en riesgo la transparencia y confiabilidad de los informes financieros.

Recomendación N°5

Al jefe financiero y jefe contable:

- Implementar una política de revisión técnica mensual de provisiones automatizadas.
- Establecer un comité técnico que audite periódicamente las provisiones generadas por el sistema.
- Incluir este procedimiento en el manual contable institucional como actividad obligatoria de cierre mensual.

Tabla 31: Cuadro comparativo de los hallazgos

N.	Hallazgo	Autor
1	Incumplimiento en la aplicación de los requisitos para el otorgamiento de créditos	En la revisión de los registros de la cooperativa, se notó que en múltiples casos no se siguieron los procedimientos para el análisis de riesgo definidos, esto coincide con lo que menciona Ramírez (2021), quien señala que no revisar el historial crediticio y la capacidad de pago aumenta el riesgo de impago. García y Torres (2022) también sostienen que este tipo de faltas perjudica la cartera, lo cual se puede observar en la situación actual de la entidad analizada.
2	Deficiencias en la supervisión de los compromisos de pago	El estudio mostró que no hay un monitoreo regular de los pagos después del desembolso, en relación con lo que indica Paredes (2021), quien resalta que no hacer esto afecta el control del riesgo crediticio. Sánchez (2021) apoya esta afirmación al mencionar que una supervisión constante mejora la recuperación de la cartera, un aspecto que en la cooperativa evaluada se encuentra claramente debilitado.
3	Omisión en el cálculo de provisiones conforme a la normativa vigente	En los informes que se revisaron, se encontró que las provisiones calculadas no reflejan el nivel de riesgo, de acuerdo con lo que dice Moreno (2021), quien advierte sobre las implicaciones legales y financieras de este error. La Superintendencia (SEPS) también respalda esta idea al exigir cálculos precisos, algo que no se está llevando a cabo de manera adecuada en la entidad en cuestión.
4	Índice de morosidad superior al límite establecido	Se observó que el índice de morosidad es superior al 6%, lo que está en línea con lo que menciona Ortiz (2020), quien considera que cifras superiores al 5% suponen un alto riesgo para el capital institucional. Vargas y Lema (2023) argumentan que este problema

	suele originarse por fallas en el análisis crediticio y la gestión de cobranzas, lo que coincide con la realidad de la cooperativa en evaluación.
5 Falta de revisión y ajuste técnico en las provisiones automatizadas	Se evidenció que los sistemas de provisiones no han sido revisados ni actualizados, lo que genera inconsistencias. Esta situación confirma lo que plantea López (2022), quien alerta sobre los riesgos de depender únicamente de la automatización. Además, Bravo (2021) sugiere auditorías regulares, que no se han implementado formalmente en la cooperativa.

Nota: La tabla compara los hallazgos identificados con opiniones y estudios de diversos autores, evidenciando cómo cada incumplimiento afecta la gestión crediticia y financiera según la literatura especializada.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Mediante la aplicación de las tres fases de la auditoría en el examen especial en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, en la oficina central, en el periodo 2023, lo mismo que fue realizado de manera tanto metodológica como rigurosa, facilitando así un análisis a fondo de los préstamos concedidos, detectando elementos esenciales como la correcta clasificación de la cartera, el monitoreo de los créditos y la valoración del riesgo crediticio, con esta ejecución, se obtuvo una visión clara y exacta de la situación de la cartera, lo que ayuda en la toma de decisiones oportunas para la mejora continua de la gestión de créditos, además, la aplicación de estas etapas fortaleció los métodos de control interno, garantizando una supervisión constante que reduce posibles desviaciones y mejora la recuperación de la cartera.

Se verificó que la Cooperativa Mushuc Runa cumplió durante el año 2023 con las normativas legales, reglamentarias y aplicables en lo referente a la cartera de crédito examinada mostró que la Cooperativa Mushuc Runa opera en concordancia con las regulaciones vigentes durante el año 2023, se verificó que las políticas internas están en línea con los marcos regulatorios, lo que asegura la transparencia y la seguridad en la gestión de los créditos. Sin embargo, esta revisión también permitió detectar áreas de mejora en ciertos procesos administrativos y fortalecer las políticas de control, con el objetivo de adaptarse a futuras modificaciones legales y abordar de manera efectiva los riesgos crediticios emergentes.

5.2.Recomendaciones

Desarrollar e implantar un protocolo para el control de documentos y validación de requisitos, que sea revisado por un segundo evaluador antes de la aprobación del crédito, de esta forma, se podrá disminuir el riesgo de colocaciones inadecuadas y mejorar la calidad de la cartera activa en el próximo semestre.

Agregar un módulo digital para el seguimiento después de la colocación dentro del sistema crediticio de la institución, este módulo generará alertas automáticas para clientes que tengan vencimientos cercanos y ofrecerá un seguimiento personalizado para cuentas con riesgo.

Realizar un análisis técnico del modelo actual de provisiones automatizadas, asegurándose de que esté en línea con las últimas resoluciones de los organismos reguladores. Además, se deberá validar su aplicación con pruebas de consistencia cada trimestre, asegurando una cobertura adecuada del riesgo crediticio y mejorará la transparencia financiera de la institución.

Crear un plan de recuperación segmentado por riesgo y antigüedad de las deudas, que incluya reestructuración de créditos, negociaciones flexibles y campañas de concienciación financiera para los socios, con ello se podrá reducir el índice de morosidad.

Finalmente establecer un cronograma de auditorías internas semestrales para el sistema de provisiones automáticas con el fin de detectar desviaciones en los parámetros contables y normativos, este control reforzará el sistema de gestión de riesgos, asegurando que los registros contables representen fielmente la exposición real de la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Polo del conocimiento*, 6(1).
- Campos, K. (2024). Examen especial al componente cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 'Credi Ya' Ltda., Ciudad de Ambato, Periodo 2021-2022 [Tesis, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12422/1/Campos%20Aldaz%2C%20K%282024%29%20Examen%20Especial%20Al%20Componente%20Cartera%20De%20Cr%2C%A9dito%20De%20La%20Cooperativa%20De%20Ahorro%20Y%20Cr%2C%A9dito%20Credi%20Ya%20Ltda.%20Ciudad%20De%20Ambato%2C%20>
- Campoverde, J. (2021). Evaluación de eficiencia de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: aplicación del modelo Análisis Envolvente de Datos DEA. *Scielo*. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1449>
- Castillo, D. I. (2024). Examen especial a la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda. [Tesis, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/668a7da6-3b22-43c2-b193-342e19e457b2>
- Chilán, M., Zambrano, R., & Bravo, E. (2020). La integralidad de la auditoría. *Polo del conocimiento*.
- Coba, E., & Díaz, J. F. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 26(2), 192–205. <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431016/html/>
- Curiazi, R., & Dorigatti, M. (2024). La integración, clave para el éxito de los actores de la economía popular y solidaria. *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Libro-VI-Jornadas_2017.pdf
- Figuerola, M., López, R., & Sánchez, A. (2019). El examen especial como proceso de control: fases y aplicación práctica en el sector público. *Redalyc*. https://www.researchgate.net/publication/336635555_El_examen_especial_como_proceso_de_control_fases_y_aplicacion_practica_en_el_sector_publico
- Grajales, M., Fernández, P., & López, S. (2022). Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privadas del Valle de Aburrá-Antioquia.


- Gualán, E. (2023). Examen especial a la cartera de crédito de la COAC Kullki Wasi Ltda. agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021 [Tesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/19728>
- Guerra, M., Pérez, L., & Torres, R. (2019). Examen especial a las operaciones administrativas y financieras de la cuenta transitoria viáticos, movilización y subsistencia del personal de la coordinación Provincial de pensiones del IESS-Loja en el periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.
- Guerra, M., Pérez, L., & Torres, R. (2020). Examen especial a las operaciones administrativas y financieras de la cuenta transitoria viáticos, movilización y subsistencia del personal de la coordinación Provincial de pensiones del IESS-Loja en el periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.
- Gutiérrez, A., Ramírez, J., & López, C. (2020a). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales.
- Gutiérrez, J. P. (2020b). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 127–166.
- Gutiérrez, J., & Narváez, C. (2020c). Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., en la agencia de Guaranda, durante el periodo 2021. *Dominio de las Ciencias*, 6(1).
- Hernández, R., Gómez, A., & Cruz, M. (2020). Examen especial: una necesidad permanente de las instituciones públicas no financieras. *Dominio de las Ciencias*.
- León, S. (2021). Análisis financiero: gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 242–271.
- Macías, R., Ortiz, F., & Pérez, A. (2022). Los procesos contables de la auditoría en una gestión empresarial. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1122/html>
- Mejía, L. F. (2022). Impacto del COVID-19 en los sistemas financieros de los países andinos: lecciones aprendidas y desafíos hacia adelante. *Banco Internacional de Desarrollo*. <https://www.bce.fin.ec/storage/2024/03/Impacto-del-COVID-19-en-los-sistemas-financieros-de-los-paises-andinos-lecciones-aprendidas-y-desafios-hacia-adelante.pdf>

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). Normativa del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas. Quito: Ministerio de Economía y Finanzas. <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/01/NORMATIVA-TE%CC%81CNICA-DEL-SINFIP.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). Instructivo de clases de registros contables Fase 5 Bienes e Inventarios por convergencia a NICSP. https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/01/Instructivo-clases-registros-contables-Fase-5-Bienes-e-Inventarios-NICSP_Actualizado_25_01-2023-1.pdf
- Parrales, J., Peña, D., & Figueroa, M. (2022). Sistemas de control administrativo en el entorno microempresarial. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3610/html#:~:text=El%20Control%20Interno%20puede%20definirse,procesos%20desarrollados%20en%20la%20empresa>
- Paula, G., & Gallegos, D. (2020). Metodología para la auditoría integral en la efectividad de la gestión de riesgos. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/931/1704>
- Pucha, M., Infante, J., & Vargas, L. (2020). Examen especial a las operaciones administrativas y financieras de la cuenta transitoria viáticos, movilización y subsistencia del personal de la coordinación Provincial de pensiones del IESS-Loja en el periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.
- Pujota, E. (2023). Examen especial a la cartera de crédito de la caja solidaria de ahorro y crédito "San Agustín" de la provincia de Imbabura, cantón Otavalo, parroquia Gonzales Suárez, período 2021 [Tesis, Universidad Técnica de Cotopaxi].
- Quinatoa, C. (2023). Examen especial de auditoría a los procesos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la Agencia Ibarra, en el año 2021 [Tesis, Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES"]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/16240/1/UI-CYAL-EXC-005-2023.pdf>
- Reyna, Y., & Mendoza, M. (2021). El control interno en la constatación física de existencias y bienes de larga duración del Gobierno Provincial de Manabí, año 2020. *Artículo de Investigación Científica y Tecnológica*, 4(1), 109–132. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.149>

- Rivas, A. (2022). Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador.
- Rivera, L. (2024). El principio de la democracia en el cooperativismo de ahorro y crédito ecuatoriano actual. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(2), 1915. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3739>
- Vallejo, J. B. (2021). Morosidad del sistema bancario producida por efectos de la pandemia. *ECA Sinergia*, 12(2), 17–24. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588569075002/html/>
- Yáñez, J. (2024). Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., en la agencia de Guaranda, provincia de Bolívar, período 2021 [Tesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/22002>
- Yanzapanta, R. M. (2022). Examen especial a la cartera de créditos de la COAC Indígenas Galápagos Ltda. [Tesis, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35933>

ANEXOS

Anexo 1: Hoja de índices y marcas del examen especial


	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023</p>	<p style="text-align: center;">HI 1/1</p>
---	--	---

HOJA DE ÍNDICES

Tabla 32: Hoja de índices

SIGNIFICADO	MARCA
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PPP
Redacte del contrato para la prestación de servicios profesionales	CSP
Emita de notificación al Gerente sobre el inicio de la auditoría	NIA
Solicite la información general de la cooperativa.	IG
Elabore y aplique la entrevista dirigida al Gerente.	EG
Elabore la guía de observación	GO
Aplique el instrumento de encuesta	EIE
Sistematice los resultados de la encuesta preliminar	TEVP
Redacte el informe correspondiente a la visita preliminar	IVP
Elabore el memorando de planificación	MPP
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	PPE
Evalué del sistema de control interno de la cartera de crédito	CCI
Califique y determine el nivel de confianza y el nivel de riesgo.	NCR
Elabore el informe de control interno.	ICI
Realice la matriz de riesgos.	MR
Realice el memorando de planificación específica.	MPE
Elabore el programa específico del examen especial.	PEEE
PROGRAMA DE EJECUCIÓN	PE
Elabore de la cédula sumaria de la cuenta cartera de crédito.	CS
Elabore de la cédula analítica de la cuenta cartera de crédito.	CA
Elabore de la cédula subanalítica	CSA
Elabore la hoja de ajustes/reclasificación	HA
Verifique el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables de la cuenta sujeto a estudio.	CLRN
Elabore de la hoja de hallazgos	HH
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	PC
Emita la notificación para la lectura del borrador del informe.	CL
Elabore el acta de lectura del borrador del informe.	AL
Elabore el informe final	IF
ERIKA GEOMAIRA YUGCHA TOAPANTA	EGYT
GEMA VIVIANA PAULA ALARCÓN	GVPA
Hoja de índice	HI
Hoja de marcas	HM

Nota: La tabla 29 representa la hoja de índices.

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023</p>	<p style="text-align: center;">HM 1/1</p>
---	--	--


HOJA DE MARCAS

Tabla 33: *Hoja de marcas*

IDENTIFICADOR	DESCRIPCIÓN
Σ	Sumatoria
@	Hallazgo
*	Deficiencia
√	Cumple
X	No cumple

Nota: La tabla 30 representa la hoja de marcas.

Anexo 2: Contrato de servicios profesionales

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	CSP 1/1
---	---	--------------------------

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

ESPECIALIZADOS DE AUDITORÍA

En la ciudad de Ambato, en la fecha 02 de Marzo del 2025, comparecen para la celebración del presente contrato, por una parte, el **Abg. Luis Alfonso Chango**, Gerente General de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.**, en adelante denominado "Contratante", y por otra parte, la **Lic. Erika Yugcha**. Egresada de la Universidad Nacional de Chimborazo, en la carrera de Contabilidad y Auditoría, en adelante denominada "AUDITOR", quienes acuerdan lo siguiente:

PRIMERA. - ANTECEDENTES:

De conformidad con las necesidades actuales de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.**, se ha resuelto contratar los servicios de auditoría especializados para realizar un examen profundo del componente de la cartera de crédito. El objetivo principal de dicha auditoría es emitir un informe detallado dirigido a la alta dirección de la cooperativa, el cual contendrá los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones en relación con las irregularidades o situaciones detectadas durante el proceso de auditoría, en el periodo 2023.

SEGUNDA. - OBJETO:

El presente contrato tiene como objeto la realización de un examen especial a la cartera de crédito de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.** durante el periodo 2023, con el propósito de evaluar el manejo de la información financiera y los procesos asociados a la gestión de dicha cartera. Esta auditoría busca determinar la transparencia, eficiencia y exactitud en los registros contables y en las decisiones crediticias.

TERCERA. - METODOLOGÍA DE TRABAJO:

El examen especial se llevará a cabo siguiendo las **Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA)** y se utilizarán herramientas selectivas para evaluar la información financiera. El proceso estará basado en un enfoque de **riesgo y materialidad**,

considerando el volumen de operaciones en la cartera de crédito. Además, se tomará en cuenta el juicio profesional del "AUDITOR", quien llevará a cabo el análisis de los componentes financieros clave, con especial atención a las irregularidades que puedan tener un impacto significativo en las finanzas de la cooperativa.

CUARTA. - OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

1. **El AUDITOR** se compromete a:
 - Cumplir de manera eficiente y oportuna con las actividades descritas en el objeto de este contrato.
 - Presentar los informes ante los órganos directivos de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.**, conforme a lo estipulado.
2. **El CONTRATANTE** se compromete a:
 - Proveer toda la documentación e información requerida por el **AUDITOR** para el cumplimiento del objetivo de este contrato, garantizando el acceso a los registros necesarios de la cartera de crédito y cualquier otra información relevante.

QUINTA. - DURACIÓN:

El plazo establecido para la entrega de los resultados de la auditoría será de **90 días laborables**, contados a partir de la firma del presente contrato.

SEXTA. - HONORARIOS:

No se establecerá un monto económico por los servicios prestados, dado que el examen especial se realiza como parte del proceso académico de la **Lic. Erika Yugcha**, quien se encuentra en su fase final de obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Nacional de Chimborazo. No obstante, la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.** proporcionará toda la colaboración necesaria para facilitar el acceso a la información requerida para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el contrato.

SÉPTIMA. - CONFIDENCIALIDAD:

Toda la información proporcionada por la cooperativa auditada será considerada estrictamente confidencial y de uso exclusivo para el desarrollo del examen de auditoría, quedando excluida solo la información de carácter público. El **AUDITOR** se compromete a no divulgar ni utilizar dicha información fuera del marco del presente contrato.

OCTAVA. - CONFIDENCIALIDAD:

La información proporcionada por la cooperativa auditada será considerada confidencial, con la excepción de aquellos datos que ya sean de conocimiento público. Esta información será utilizada exclusivamente para la realización del examen especial y el cumplimiento de los objetivos contractuales.

NOVENA. - GASTOS:

Los gastos derivados de la celebración del presente contrato serán asumidos por el **AUDITOR**, quien se compromete a gestionar los recursos necesarios para el desarrollo del trabajo de auditoría, sin que esto implique ningún tipo de gasto adicional para la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.**


DÉCIMA. - ACEPTACIÓN:

Ambas partes declaran haber leído, entendido y aceptado el contenido íntegro del presente contrato. En prueba de conformidad, las partes suscriben este documento en la ciudad de Ambato, a los **02 días** del mes de marzo de **2025**.

Srta. Erika Geomaira Yugcha Toapanta
C.I. 185065529-9
AUDITOR

Abg. Luis Alfonso Chango
C.I. 1802202414
GERENTE

Anexo 3: Notificación de inicio del examen especial

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	NIA 1/1
---	---	--------------------------

NOTIFICACIÓN DE INICIO DEL EXAMEN

Ambato, 04 de marzo de 2025

Abg.

Luis Alfonso Chango Pacha

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC
RUNA LTDA.**

Presente.-

Reciba un cordial saludo.

En atención al Contrato de Servicios Profesionales N.º 01, suscrito con fecha 02 de marzo del 2025, me permito comunicarle el inicio formal del examen especial a la cartera de crédito de la Oficina Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.

La intervención se fundamenta en la necesidad de verificar la razonabilidad de los registros contables, el cumplimiento normativo y la eficacia de los controles internos relacionados con los procesos crediticios. Para ello, se han establecido los siguientes objetivos específicos:

- Aplicar las fases del examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables en relación a la cuenta cartera de crédito sujeta a este estudio.


El equipo responsable de esta evaluación estará conformado por la Magíster. Gema Viviana Paula Alarcón, quien actuará como Supervisora Técnica, y la Señorita Erika Geomaira Yugcha Toapanta, quien asumirá el rol de Auditora Ejecutora. Solicito de manera atenta su colaboración y la del personal designado por su administración para facilitar el acceso a la documentación, sistemas y registros necesarios para el desarrollo del trabajo. En su comunicación de respuesta, sírvase detallar: nombres completos, dirección de domicilio y lugar de trabajo, números de contacto (domicilio, oficina y celular), función que desempeña en la institución y período de gestión vigente. Adicionalmente, se solicita adjuntar una copia legible de su cédula de identidad.

Sin otro particular, y agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo con consideración.

Atentamente,

Erika Geomaira Yugcha Toapanta
AUDITORA

Anexo 4: Información general de la institución

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	IGI 1/1
---	---	--------------------------

INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Ambato, 06 de marzo de 2025

Abg.

Luis Alfonso Chango Pacha

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC
RUNA LTDA.**

Presente. -

Reciba un atento y cordial saludo.

Quien suscribe, Erika Geomaira Yugcha Toapanta, auditora de la firma YUGCHA Y ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES, me permito dirigirme a usted en atención a la autorización concedida el 27 de febrero de 2025 para el desarrollo del trabajo de investigación titulado:

*“Examen especial a la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Mushuc Runa Ltda., Oficina Matriz, período 2023.”*

En tal virtud, solicito muy comedidamente disponer a las áreas competentes de la institución la entrega de la siguiente documentación, imprescindible para la ejecución técnica del examen:

Información institucional:

- Base legal de constitución de la cooperativa
- Misión institucional
- Visión institucional
- Objetivos

Información financiera y operativa:


- Estado de Situación Financiera correspondiente al ejercicio 2023
- Detalle del libro mayor de la cuenta cartera de crédito al 31 de diciembre de 2023
- Registro contable de provisiones para cartera vencida del mismo período
- Reportes de clasificación de cartera por riesgo
- Políticas y manual de crédito vigentes
- Informe de gestión crediticia 2023

Agradezco de antemano la atención que se sirva brindar a la presente solicitud, reiterando mi compromiso de cumplir con los principios éticos y técnicos en el manejo de la información proporcionada.

Atentamente,

Erika Geomaira Yugcha Toapanta
AUDITORA

Anexo 5: Entrevista al gerente general

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	EG 1/1
---	---	-------------------------

Entrevista con la Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Abg. Luis Alfonso Chango

1. ¿Cómo está estructurada la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.?

La Cooperativa está organizada de forma jerárquica comenzando con la Asamblea General de Socios, seguida por el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, la Gerencia General y los respectivos departamentos encargados de diversas funciones administrativas y operativas. Esta estructura permite una gestión ordenada y eficiente en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2. ¿Qué estrategias implementaron para mantener una cartera de crédito saludable y minimizar la morosidad?

Realizamos un análisis más detallado del historial crediticio de los socios, mejoramos los métodos de monitoreo y creamos alertas anticipadas para evitar la falta de pago. Además, llevamos a cabo iniciativas de capacitación financiera y brindamos alternativas para refinanciar las situaciones más difíciles. Estas medidas contribuyeron a que mantuviéramos una cartera de crédito sólida con bajos índices de impago.

3. ¿Qué tipo de análisis o reportes utilizan para monitorear el comportamiento de la cartera de crédito?

Examinamos los informes que se generan cada mes, los cuales tienen medidas importantes como impagos, recuperaciones y reservas. Asimismo, estudiamos cómo se comporta cada tipo de crédito y en qué zonas se encuentran. Estos documentos, junto a los proporcionados por la SEPS, nos ayudan a tomar decisiones rápidas para resguardar la calidad de nuestra cartera.

4. ¿Cuenta la cooperativa con políticas de crédito actualizadas y cómo se aplican?

Sí, las políticas de crédito son actualizadas anualmente para asegurar que respondan a las necesidades del mercado y a los cambios normativos. Estas políticas son rigurosamente

aplicadas y su cumplimiento es supervisado de manera constante, con un proceso de revisión y aprobación que se asegura de que los créditos sean otorgados de acuerdo con los lineamientos establecidos.

5. ¿La cooperativa utiliza un software contable?

Sí, contamos con un sistema financiero integral que no solo gestiona todas las operaciones de crédito e inversión, sino que también administra el área de talento humano y lleva el control contable de la cooperativa. Este software es fundamental para mantener la transparencia y eficiencia en las operaciones diarias.

6. ¿Se cumplen estrictamente los requisitos para la concesión y aprobación de créditos?

Sin lugar a dudas, somos estrictos en el cumplimiento de los procedimientos para la concesión y aprobación de créditos. Contamos con un manual detallado que establece las políticas a seguir y los requisitos que deben cumplirse para asegurar que los créditos sean otorgados de manera responsable y en línea con las mejores prácticas de gestión financiera.

7. ¿Qué tipos de créditos ofrece la cooperativa?

Nuestra oferta crediticia incluye productos de consumo y microcréditos. Sin embargo, nuestra especialidad se centra en los microcréditos, los cuales representan más del 90% de nuestra cartera. Estos créditos están destinados principalmente a emprendedores, agricultores, ganaderos y comerciantes. Ofrecemos cerca de 15 productos diferentes en esta categoría, diseñados para apoyar el desarrollo de pequeñas empresas y proyectos productivos.

8. ¿Cuáles son las principales fuentes de financiamiento de la cooperativa?

Las principales fuentes de financiamiento provienen de nuestros socios, quienes confían en nuestra institución mediante sus ahorros e inversiones a plazo fijo. Además, contamos con el respaldo de diversas entidades financieras que colaboran con cooperativas de ahorro y crédito, como el CONAFIPS, el Banco de Desarrollo y otras instituciones del sector público y privado que brindan recursos para fortalecer nuestras operaciones.

9. ¿La cooperativa ha sido auditada a lo largo de los años?


Sí, realizamos auditorías periódicas a todas nuestras operaciones, incluidas las de crédito. Para ello, contamos con un área dedicada al análisis interno y al seguimiento de los procedimientos, asegurando que los créditos sean gestionados correctamente y conforme a las políticas establecidas. Además, contamos con un gestor de cobranza y un asesor jurídico que velan por el buen estado de la cartera de crédito.

10. ¿Existen capacitaciones periódicas para el personal de crédito y cobranza?

Sí, el área de crédito es crucial para nuestra operación, por lo que realizamos un plan anual de capacitaciones dirigido a nuestro personal. Estas capacitaciones incluyen formación en técnicas de cobranza, metodologías de venta, y actualización de los procedimientos internos. La formación continua asegura que nuestro equipo esté bien preparado para enfrentar los retos del mercado y mantener una cartera sana.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	09/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	09/03/2025

Anexo 6: Entrevista al jefe de crédito

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	EG 1/1
---	---	-------------------------

Entrevista con el jefe de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa
Ltda. Ing. Segundo Pilamunga

1. ¿Cómo evalúa y gestiona el riesgo crediticio en la cooperativa, considerando la diversidad de sus socios?

Realizamos un análisis exhaustivo que incluye una evaluación financiera, consultas crediticias y visitas a los hogares. Dado que nuestros miembros provienen de diferentes entornos, también tomamos en cuenta aspectos socioculturales y su historial con la cooperativa, lo que nos ayuda a ajustar el nivel de riesgo y a tomar decisiones más informadas.

2. ¿Qué productos de crédito ofrece Mushuc Runa actualmente y cuáles son los más demandantes por los socios?

Ofrecemos créditos de consumo, microcréditos, créditos para producir, educativos y para la compra de vivienda. Los que más se piden son los microcréditos y los productivos, sobre todo en áreas rurales donde se centran en la agricultura y los negocios.

3. ¿Qué estrategias se implementan para mantener una baja tasa de morosidad y como se gestiona la recuperación de crédito?

Se realiza un seguimiento continuo, alertando sobre riesgos y haciendo visitas de campo. También trabajamos en la reestructuración o refinanciamiento cuando sea necesario. Para la recuperación, contamos con un equipo especializado que maneja la cobranza de manera directa y respetuosa, priorizando acuerdos voluntarios.

4. ¿Cómo contribuye el área de crédito al cumplimiento de la misión y los objetivos generales de Mushuc Runa?

El departamento de crédito es fundamental para promover el desarrollo económico de los socios, facilitando el acceso a financiamiento inclusivo y sostenible. Esto contribuye a cumplir nuestra meta de fortalecer la economía popular y solidaria, fomentando la equidad financiera.

5. ¿Cómo fomenta Mushu Runa la inclusión financiera a través de sus productos de crédito?

Disponemos de productos accesibles, adaptados a las realidades de nuestros socios, con requisitos comprensibles. También organizamos campañas educativas para empoderar financieramente a los socios y facilitar su integración en el sistema financiero formal.

6. ¿Cómo se asegura la transparencia en los términos y condiciones de los créditos ofrecidos a los socios?

Todos los términos se presentan de manera clara en el momento de la solicitud y se proporcionan documentos escritos. Asimismo, capacitamos a nuestros asesores para que ofrezcan información precisa y comprensible, asegurando que el socio entienda bien su compromiso.

7. ¿Qué planes futuros tiene la cooperativa en cuanto a la expansión o diversificación de sus productos de crédito?

Estamos considerando nuevos productos orientados a la tecnología, energías renovables y créditos ecológicos. También buscamos ampliar nuestra cobertura geográfica para alcanzar a más comunidades que aún tienen dificultades para acceder a financiamiento.

8. ¿Cómo se manejan las solicitudes de crédito de socios que quizás no cumplen con todos los requisitos tradicionales? ¿Existen alternativas o programas especiales?


Sí, disponemos de créditos flexibles y programas especiales que permiten incluir a socios con un historial limitado. Evaluamos otros factores como su reputación en la comunidad, ingresos no formales y el apoyo de grupos solidarios.

9. ¿Existen alianzas estratégicas con otras instituciones para ofrecer productos de crédito complementarios o para mitigar riesgos?

Sí, colaboramos con entidades de cooperación, compañías de seguros y fondos de garantía que nos ayudan a diversificar nuestros riesgos y a ofrecer productos más atractivos. Estas colaboraciones también mejoran nuestras habilidades técnicas.

10. ¿Cómo se comunica la cooperativa con los socios sobre nuevas oportunidades de crédito o cambios en las políticas existentes?

Empleamos medios como redes sociales, llamadas telefónicas, mensajes directos y visitas en el lugar. También organizamos charlas informativas y capacitaciones para asegurarnos de que nuestros socios estén al tanto de novedades y beneficios.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	TEVP 1/1
---	---	--------------------

TABULACIÓN DE DATOS DE ENCUESTA

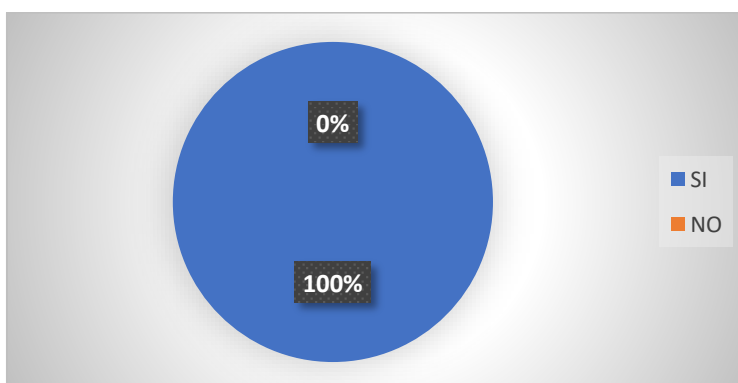
1. ¿El departamento de crédito y cobranza dispone de un manual de procesos y normativa interna que respalde el desarrollo de sus funciones?

Tabla 34. Manual de procesos

Respuesta	
SI	NO
6	0

Nota: Elaboración propia

Ilustración 3. Manual de procesos



Nota: Elaboración propia

Análisis

El 100% de los encuestados indicaron que el departamento de crédito y cobranza opera bajo normas claras y bien documentadas, por lo que asegura un orden y cumplimiento regulatorio, sin embargo, se recomienda verificar su aplicación y actualización constante.

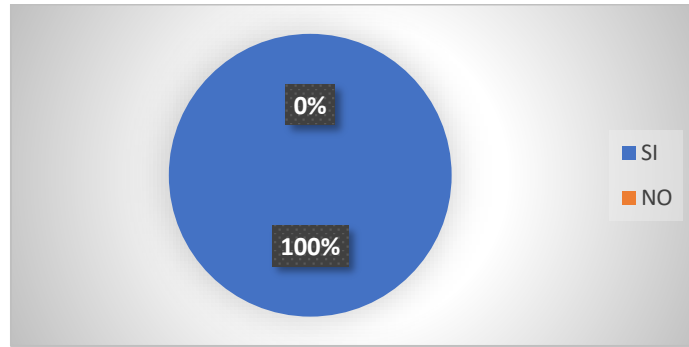
2. ¿Se elabora y presenta regularmente un informe mensual que detalle el estado de la cartera de créditos en mora?

Tabla 35. Informe mensual

Respuesta	
SI	NO
6	0

Nota: Elaboración propia

Ilustración 4. Informe mensual



Nota: Elaboración propia

Análisis

El 100% de las personas encuestadas afirmó que se crea y se presenta un informe mensual sobre los préstamos morosos, esto muestra una correcta administración y supervisión de las deudas, la elaboración regular de este informe facilita la toma de decisiones adecuadas y el control de los riesgos económicos y se recomienda evaluar la calidad del análisis en esos informes.

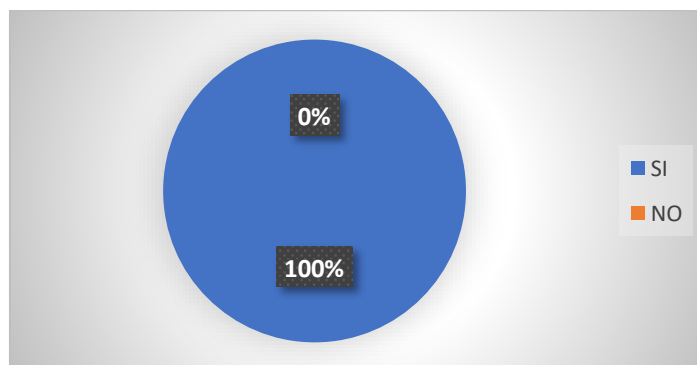
3. ¿El área de crédito cuenta con un procedimiento establecido para informar a los socios sobre atrasos en sus pagos?

Tabla 36. Procedimiento establecido

Respuesta	
SI	NO
6	0

Nota: Elaboración propia

Ilustración 5. Procedimiento establecido



Nota: Elaboración propia

Análisis

EL 100% de las personas encuestadas señalaron que el departamento de crédito tiene un método definido para notificar a los socios sobre los retrasos en sus pagos. Esto muestra que hay una buena comunicación y organización con los clientes, este método contribuye a minimizar el riesgo de que los pagos se demoren por mucho tiempo y se sugiere revisar su efectividad y grado de cumplimiento.

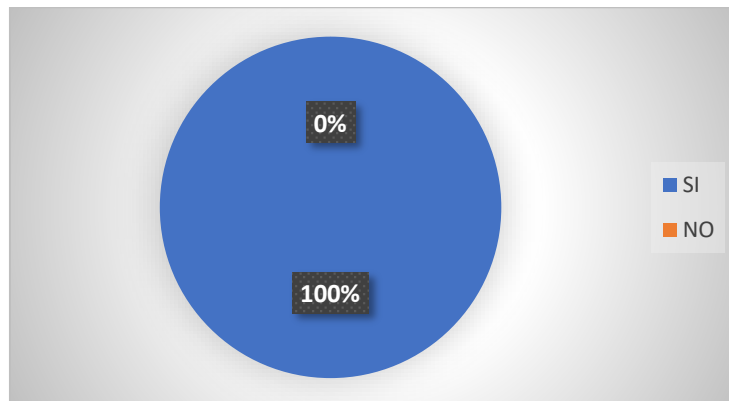
4. ¿El comité o área de crédito valida las decisiones de aprobación o rechazo de créditos conforme a las políticas internas y resoluciones institucionales?

Tabla 37. Decisiones de aprobación

Respuesta	
SI	NO
6	0

Nota: Elaboración propia

Ilustración 6. Decisiones de aprobación



Nota: Elaboración propia

Análisis

El 100% de encuestados afirmaron que el área o comité de crédito revisa las decisiones de aceptación o rechazo de préstamos de acuerdo con las políticas internas, esto evidencia un buen cumplimiento de las normas de la institución, la revisión garantiza que el proceso de crédito sea claro y consistente y se recomienda realizar auditorías regulares para asegurar que se aplique de manera adecuada.

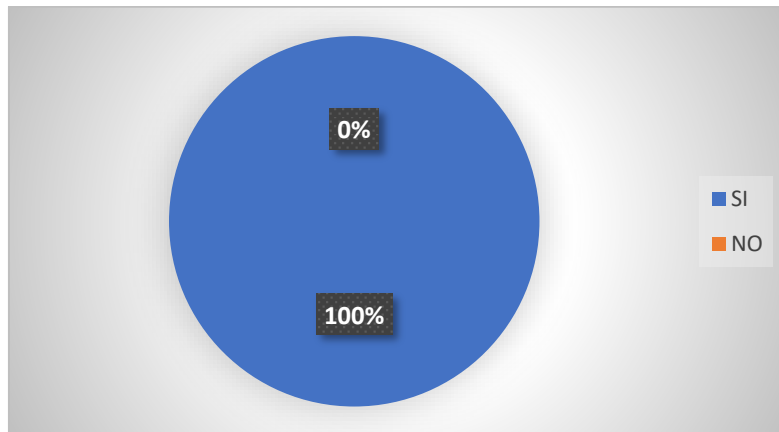
5. ¿Se lleva a cabo un monitoreo continuo sobre la evolución y estado de la cartera de crédito?

Tabla 38. Monitoreo de cartera de crédito

Respuesta	
SI	NO
6	0

Nota: Elaboración propia

Ilustración 7. Monitoreo de cartera de crédito



Nota: Elaboración propia

Análisis

El 100% de los participantes en la encuesta indicaron que hay un control permanente sobre el desarrollo y situación de la cartera de créditos, esto demuestra una administración activa y responsable del riesgo crediticio, la vigilancia continua hace posible identificar problemas a tiempo y realizar ajustes y se sugiere registrar los resultados y las acciones que resultan del control.

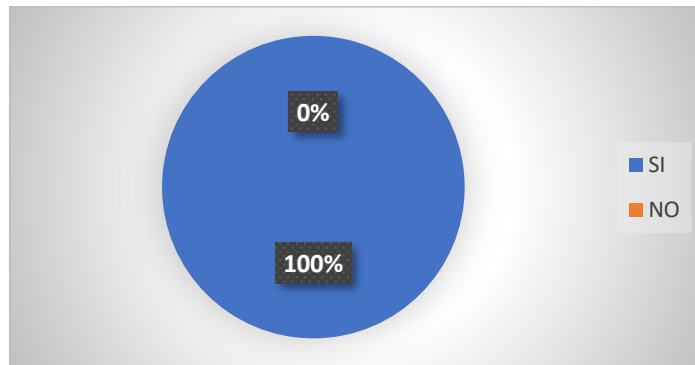
6. ¿Las tareas dentro del área de crédito están correctamente distribuidas, evitando la concentración de funciones en un solo colaborador?

Tabla 39. Distribución de tareas

Respuesta	
SI	NO
6	0

Nota: Elaboración propia

Ilustración 8. Distribución de tareas



Nota: Elaboración propia

Análisis

El 100% de personas encuestadas indicó que las responsabilidades en el departamento de crédito están bien repartidas, previniendo la acumulación de tareas, esto contribuye a una mejor eficiencia en las operaciones y disminuye la posibilidad de errores o fraudes, una correcta separación de funciones fortalece el control interno y se recomienda hacer revisiones regulares de la asignación para asegurar un saldo en las cargas de trabajo.

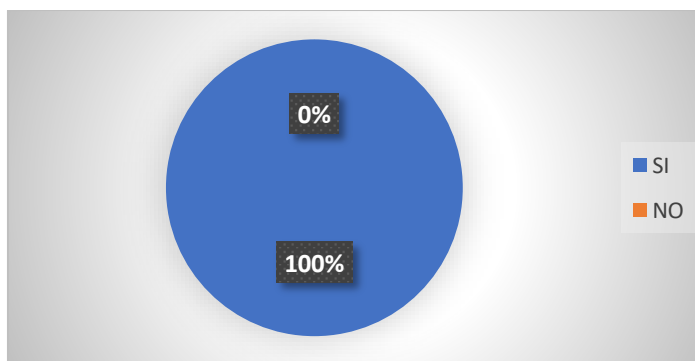
7. ¿El personal asignado al área de crédito posee la formación y habilidades necesarias para ejecutar sus responsabilidades con eficiencia y recibe programas de capacitación adecuadas para fortalecer sus competencias?

Tabla 40. Formación y habilidades

Respuesta	
SI	NO
6	0

Nota: Elaboración propia

Ilustración 9. Formación y habilidades



Nota: Elaboración propia

Análisis

El 100% de los encuestadas mencionaron que el equipo de crédito tiene la educación y las habilidades necesarias para realizar bien su trabajo, también, recibirá entrenamiento para mejorar sus capacidades, esto asegura que su rendimiento sea eficaz y esté al día y se sugiere seguir implementando programas de formación constante en función de las necesidades del área.

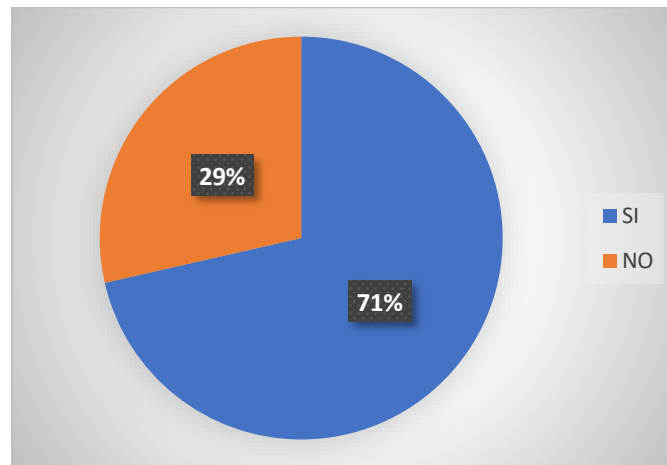
8. ¿Recibe capacitación periódica sobre políticas de crédito y gestión de cartera?

Tabla 41. Programas de capacitación

Respuesta	
SI	NO
5	1

Nota: Elaboración propia

Ilustración 10. Programas de capacitación



Nota: Elaboración propia

Análisis

Un total de cinco personas encuestadas confirmaron que hay programas de formación en el sector de crédito, mientras que una persona dijo lo opuesto, esto muestra un interés general en la capacitación del personal, aunque todavía se puede mejorar y se sugiere aumentar la cobertura y la regularidad de los programas para asegurar que todo el equipo pueda acceder a ellos.

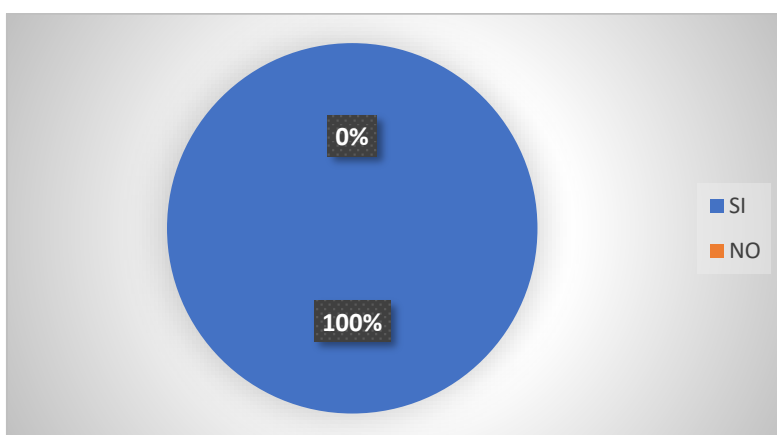
9. ¿Considera usted que existe una comunicación efectiva y fluida entre los departamentos de crédito, cobranza y servicio al cliente?

Tabla 42. Comunicación efectiva

Respuesta	
SI	NO
6	0

Nota: Elaboración propia

Ilustración 11. Comunicación efectiva



Nota: Elaboración propia

Análisis

Todos los participantes de la encuesta afirman que hay una buena y fluida comunicación entre los departamentos de crédito, cobranza y servicio al cliente. Esto hace que la coordinación sea más fácil y la atención al socio sea mejor, la claridad en la comunicación ayuda a solucionar problemas a tiempo y a mejorar los procesos, es aconsejable seguir manteniendo y reforzando estas vías de comunicación.

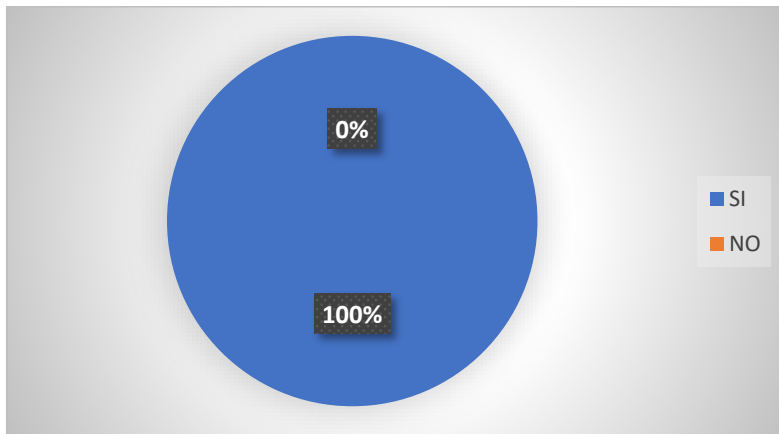
10. ¿Se utilizan indicadores financieros como herramienta para evaluar la situación de la cartera de crédito?

Tabla 43. Indicadores

Respuesta	
SI	NO
6	0

Nota: Elaboración propia

Ilustración 12. Indicadores




Nota: Elaboración propia

Análisis

Del 100% de los encuestados mencionaron que se emplean métricas financieras para analizar la condición de la cartera de préstamos, esto evidencia un método técnico y numérico en la evaluación crediticia, la utilización de estas métricas facilita un monitoreo correcto y la realización de decisiones bien fundamentadas, y se recomienda realizar actualizaciones y revisar de manera regular las métricas utilizadas.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	11/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	11/03/2025

Anexo 8: Guía de observación

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023</p>	<p align="center">GO 1/1</p>
---	---	---

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Nombre del observador: Erika Yugcha

Puesto: Auditor

Objetivo: Observar y evaluar el desempeño del personal vinculado al manejo de la cartera de crédito, así como también analizar la eficiencia de los procesos crediticios y la efectividad de los controles internos implementados

Tabla 44: Guía de observación

Nº	Criterios de Observación	Sí	No	Tal vez	Observaciones
1	¿El personal cumple puntualmente con los horarios establecidos por la cooperativa?	X			Se evidenció asistencia regular en las hojas de control de ingreso.
2	¿El personal utiliza la indumentaria institucional correspondiente a sus funciones?	X			El uniforme fue observado en todos los colaboradores durante las visitas.
3	¿Existe una distribución clara de funciones dentro del equipo encargado de la cartera de crédito?		X		No se cuenta con un manual de funciones actualizado para el área de crédito.
4	¿Se verifica la documentación de los socios antes de ingresarla al sistema?			X	En algunos casos se evidenció ingreso de datos sin verificación previa.
5	¿El sistema informático de gestión crediticia funciona adecuadamente antes de cada uso?	X			El sistema CORE fue funcional durante los períodos observados.
6	¿El personal planifica y organiza sus actividades diarias?		X		Las tareas son ejecutadas sin planificación documentada.
7	¿Existen controles internos adecuados para el desembolso y seguimiento de los créditos otorgados?	X			Se aplica revisión por parte del comité de crédito antes de desembolsar.
8	¿Se cumple con la normativa legal vigente relacionada con la gestión de la cartera de crédito?			X	Existen lineamientos, pero se identificaron falencias en su aplicación plena.

Nota: La tabla 38 representa la guía de observación aplicada en la cooperativa.

Elaborado por:	EGYT	Fecha:	10/03/2025
Revisado por:	GVPA	Fecha:	10/03/2025

Anexo 9: Estado de situación financiera



REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
(INFORMACIÓN EN DÓLARES)

CÓDIGO	CUENTA	DIC-23
11	Fondos disponibles	84.824.521,60
1101	Caja	5.022.935,37
1103	Bancos y otras instituciones financieras	60.809.205,42
1104	Efectos de cobro inmediato	1.278.554,66
13	Inversiones	76.858.140,89
1303	Disponibles sector privado	73.396.882,89
1304	Disponibles sectores públicos	-
14	Cartera de créditos	407.770.284,77
1401	Comercial prioritario por vencer	5.475.576,13
1402	Consumo prioritario por vencer	154.509.992,55
1403	Inmobiliario por vencer	44.017.542,77
1404	Microcrédito por vencer	191.671.949,32
1426	Consumo prioritario sin interés	5.413.196,80
1427	Inmobiliario sin interés	328.286,18
1428	Microempresa sin interés	16.212.042,54
1449	Comercial prioritario vencida	32.347,83
1450	Consumo prioritario vencida	994.165,79
1451	Inmobiliario vencida	11.325,65
1452	Microempresa vencida	3.990.189,53
1499	(Provisión créditos incobrables)	(33.709.822,13)
16	Cuentas por cobrar	9.998.826,85
1602	Intereses por cobrar inversiones	903.146,00
1603	Intereses por cobrar cartera de créditos	8.050.048,62
1614	Pagos por cuenta de clientes	795.751,57
1690	Cuentas varias	1.369.250,86
1699	(Provisión cuentas por cobrar)	(2.322.891,88)
18	Propiedades y equipo	21.249.972,41
1801	Terrenos	7.818.558,61
1802	Edificios	37.434.918,27
1805	Muebles y equipos oficina	2.230.562,43
1806	Equipos de computación	2.910.270,60
1807	Unidades de transporte	1.682.540,02
1890	Otros	246.224,38
1899	(Depreciación acumulada)	(31.073.101,90)
19	Otros activos	29.689.288,48
1901	Inversiones acciones y participaciones	794.998,60
1904	Gastos y pagos anticipados	690.827,63
1905	Gastos diferidos	2.313.834,26
1906	Materiales e insumos	385.514,71
1990	Otros	2.844.906,24
1999	(Provisión activos irre recuperables)	(57.553,98)
	TOTAL ACTIVO	630.432.709,14
	PASIVO	
21	Obligaciones con el público	523.757.751,47

2101	Depósitos a la vista	83.295.306,34
2103	Depósitos a plazo	434.083.043,95
2105	Depósitos restringidos	6.379.401,18
25	Cuentas por pagar	14.916.473,08
2501	Intereses por pagar	10.266.717,90
2503	Obligaciones patronales	1.775.117,06
2504	Retenciones	558.208,29
2505	Impuestos y contribuciones	310.447,72
2590	Cuentas varias por pagar	1.616.068,11
26	Obligaciones financieras	9.438.350,41
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país	1,766,834.18
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	
2607	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	
29	Otros pasivos	37.699,06
	TOTAL PASIVOS	548.150.274,02
	PATRIMONIO	
31	Capital social	16.949.407,89
3103	Aporte de socios	16.949.407,89
33	Reservas	56.191.059,25
3301	Legales	33.760.724,99
3303	Especiales	16.028.711,14
34	Otros aportes patrimoniales	4.952,18
3402	Donaciones	
3490	Otros	
35	Superávit por valuaciones	2.491.339,69
3501	Superávit por valuación de propiedad, planta y equipo	2.491.339,69
	TOTAL PATRIMONIO	69.432.825,56
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	1.364.869,79

Anexo 11: Hoja de ruta de cobranza

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	PT CA - VGC
---	---	------------------------



MUSHUC RUNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.
HOJA DE RUTA DE COBRANZA - GESTIÓN DE CAMPO

Fecha: 06/06/2023

Gestor de Cobranza: Ana María Chiluisa

Zona / Sector: Huahi Grande

Ruta N°: 03


N°	Nombre del Socio	Cédula	Dirección	Teléfono	Monto Adeudado	Gestión Realizada	Resultado Obtenido
1	Luis Eduardo Guamán Pilco	1801234567	Quillán Loma, Salcedo	0991234567	\$350,00	Visita domiciliaria	Se comprometió a pagar el 10/01
2	María Chicaiza Lema	1801456789	Tunguipamba, Salcedo	0987654321	\$280,00	Llamada telefónica	Sin respuesta, se dejará citación
3	Segundo Guato Llanga	1801789054	Centro de Cusubamba	0999988776	\$510,00	Visita, se dejó aviso	Acepta refinanciamiento
4	Carmen Lema Tipán	1801876543	Mulliquindil, Pelileo	0976543210	\$150,00	No se encontraba	Se reprograma visita
5	Vicente Nacato Quishpe	1801654321	San Rafael de Pishilata	0981122334	\$620,00	Visita presencial	No tiene recursos
6	Silvia Tipán Guamán	1801122334	Posaló Chico, Guano	0967766554	\$400,00	Visita y notificación verbal	Solicita prórroga hasta febrero
7	Ángel Cuichán Ajlla	1801223344	Santa Rosa, Ambato	0995566778	\$300,00	Entrevista en su negocio	Acuerda pago parcial
8	Dolores Pilco Chiluisa	1801987654	Quinchibana Alto	0994455667	\$100,00	Visita sin contacto	Se dejará aviso en siguiente ruta
9	Pablo Iza Caguana	1801345678	El Rosario, Cevallos	0978899000	\$250,00	Llamada con notificación	Confirma pago con retraso
10	Teresa Yupanqui Chiluisa	1801765432	Yanayacu Centro, Patate	0965443322	\$560,00	Visita con entrega de carta	No tiene recursos

Anexo 12: Consejo de administración

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	PT 1
---	---	-----------------

Consejo de Administración	
Directivos Principales	
Nombre	Cargo
LLAMBO CHALAN JOSE FELICIANO	Presidente
POMAQUIZA AGUALAONGO SEGUNDO ALBERTO	Vicepresidente
MASQUIZA MASQUIZA BYRON DANIEL	Secretario
VELASTEGUI CHASI JESSICA ABIGAIL	Vocal
SAGÑAY GUASHPA MONICA PAOLA	Vocal

Anexo 13: Manual de créditos

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	PT 2
---	---	-----------------



MANUAL DE CRÉDITO Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. - Matriz Ambato

I. OBJETIVO

Establecer políticas y procedimientos para el otorgamiento y control de créditos.

II. MARCO NORMATIVO

Ley de Economía Popular y Solidaria, normativas SEPS, reglamentos internos.

III. CLASIFICACIÓN DE CRÉDITOS

Tipos: Consumo, Microempresa, Productivo, Hipotecario, Emergente. Según monto y finalidad.

IV. PROCEDIMIENTO PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Recepción, análisis, aprobación, desembolso.

V. POLÍTICAS DE GARANTÍAS

Definidas según monto. Garantía solidaria, prendaria, hipotecaria.

VI. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Supervisión mensual, clasificación de cartera, reportes.

VII. RECUPERACIÓN Y COBRANZA

Cobranza escalonada, recuperación judicial, refinanciamiento.

VIII. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN



MANUAL DE CRÉDITO Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. - Matriz Ambato

Gerente, Comité, Oficiales de Crédito, Jurídico, Auditoría.

APROBACIÓN

Este Manual ha sido aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Administración, mediante Resolución No. 004-CADM-2023, el 15 de marzo de 2023.


Ing. José Llamba - Presidente del Consejo de Administración


Loda Rosario Chughilán - Secretaria

Eco. Jessica Velastegui - Vocal

Abg. Susana Cachimuel - Asesora Jurídica

Anexo 14: Buró de créditos


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	PT 3
---	---	-----------------



MUSHUC RUNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Tu score en Buró de Crédito es el siguiente:

527 / 760



Tu score es
Baja

Tu historial de créditos: 17

Tu calificación en Buró de Crédito es: **Baja**

La información de tus créditos refleja atrasos importantes en el pago de tus deudas. Si dejaste de pagar tus deudas es posible que algunas instituciones financieras desconfíen de tu capacidad de pago y se nieguen a otorgarte un nuevo crédito. No te preocupes, hay opciones que te pueden ayudar a obtener mejores condiciones crediticias y a mejorar tu historial.

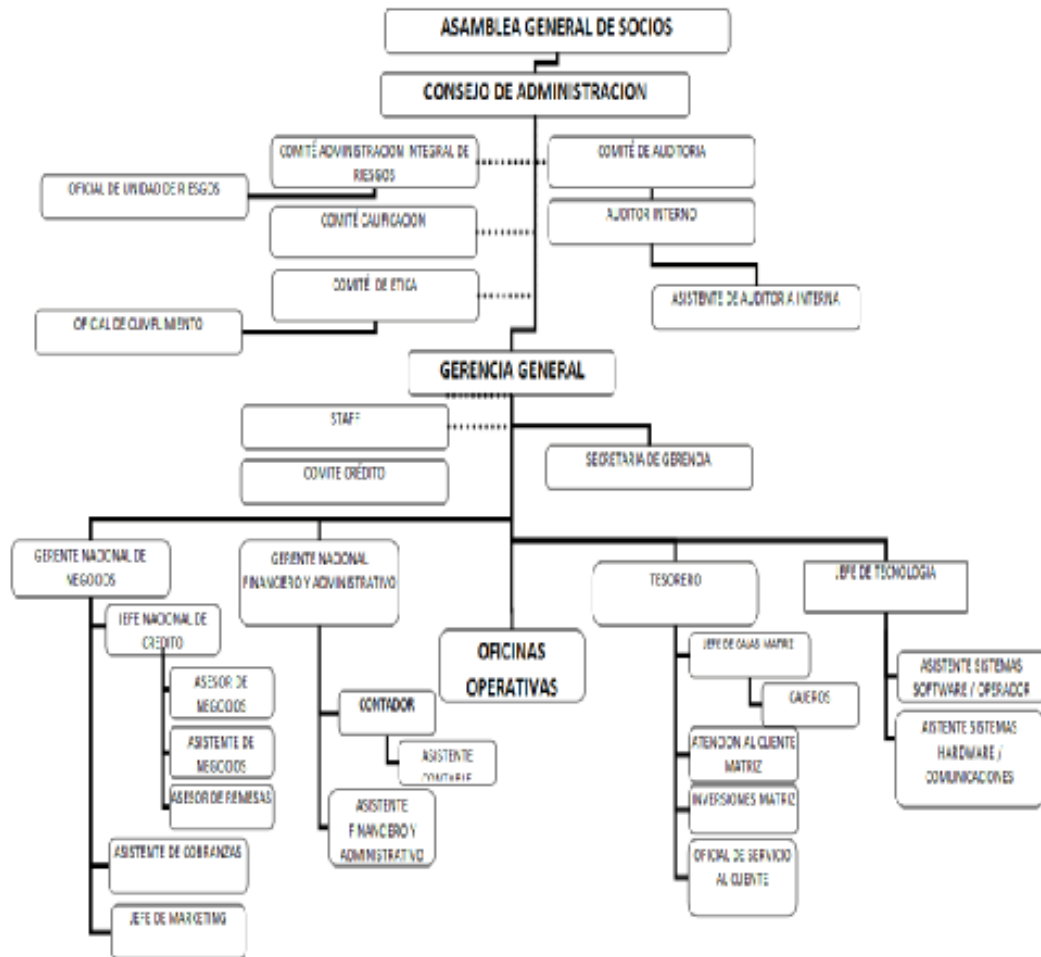
Tarjetas

Detalle de tarjetas


Línea de crédito			
Último pago realizado: 25/03/2023	Último monto aportado: \$940	Monto pagado: \$0	
Saldo a liquidar: \$940	Fecha de adquisición: 23/01/2023	Límite de crédito: \$940	
Estado: Pago con atraso			
Línea de crédito			
Último pago realizado: --	Último monto aportado: \$923	Monto pagado: \$0	
Saldo a liquidar: \$923	Fecha de adquisición: 08/05/2021	Límite de crédito: \$839	
Estado: Pago con atraso			
Línea de crédito			
Último pago realizado: 21/06/2021	Último monto aportado: \$6.670	Monto pagado: \$0	
Saldo a liquidar: \$6.670	Fecha de adquisición: 03/05/2021	Límite de crédito: \$0	
Estado: Pago con atraso			
Línea de crédito			
Último pago realizado: 23/05/2021	Último monto aportado: \$0	Monto pagado: \$0	
Saldo a liquidar: \$0	Fecha de adquisición: 16/11/2020	Límite de crédito: \$0	
Estado: Pago al día			
Pago de servicios			
Último pago realizado: 02/08/2021	Último monto aportado: \$0	Monto pagado: \$0	
Saldo a liquidar: \$0	Fecha de adquisición: 14/07/2020	Límite de crédito: \$0	
Estado: Pago al día			

Anexo 15: Organigrama estructural

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	PT 4
---	---	-----------------



Anexo 16: Pagaré

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2023	PT 5
---	---	-----------------



MUSHUC RUNA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA. PAGARÉ A LA ORDEN

Lugar y fecha: Ambato, 12 de julio de 2023

No. de Documento: 000457

Yo, Luis Tipán, mayor de edad, con cédula de ciudadanía No. 1804567890, domiciliado en el cantón Ambato, reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente a la orden de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., la cantidad de:

**TRES MIL DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA
USD \$3.200,00**

Valor recibido en calidad de crédito personal, a mi entera satisfacción. El plazo para la cancelación total de este pagaré será de 12 meses, contados desde la fecha de suscripción.

El pago se efectuará en las oficinas de la Cooperativa o donde esta lo determine. En caso de mora, me obligo a pagar los intereses legales, costos judiciales, honorarios profesionales y demás gastos que se generen para hacer efectivo el cobro.

Declaro conocer y aceptar las condiciones establecidas por la Cooperativa en su reglamento interno, incluyendo los mecanismos de cobranza extrajudicial.

Firma del deudor: Luis Tipán

Aprobado por: Ing. Darwin Velstegui