

5
9
3

Digital Publisher

CEIT
ISSN 2588-0705

Revista digital de investigación
Edición especial

Volumen 5
Número 2 4-1
Año 2020 (agosto)
ISSN 2588-0705



Ecuador | Agosto

**Auditoría de la responsabilidad social
corporativa en el sector financiero popular
y solidario**

**Audit of corporate social responsibility in
the popular and solidarity financial sector**

Ana Gabriela Torres-Flores

Universidad Católica de Cuenca - Ecuador
atorresf@ucacue.edu.ec

Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

Universidad Católica de Cuenca - Ecuador
inarvaez@ucacue.edu.ec

Juan Carlos Erazo-Álvarez

Universidad Católica de Cuenca - Ecuador
jcerazo@ucacue.edu.ec

Mireya Magdalena Torres-Palacios

Universidad Católica de Cuenca - Ecuador
mireya.torres@ucacue.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2020.4-1.282

RESUMEN

En actualidad la responsabilidad social empresarial (RSE) tiene importancia a nivel mundial y está relacionada a las acciones que efectúan las organizaciones que tienen repercusiones sobre la sociedad; este tipo de responsabilidad está ligada con la productividad, la reducción de costos y la obtención de beneficios tratando de no afectar el medio ambiente. Bajo lo expuesto, la auditoría a la responsabilidad social corporativa es considerada como un control posterior en una organización; es decir, es una herramienta para evaluar las actividades, procesos e impactos en la sociedad y en el medio ambiente. En la ciudad de Cuenca-Ecuador se ha determinado que más del 80% de las instituciones del sector financiero de economía popular y solidaria no realizan auditorías de responsabilidad social, por esta razón el objetivo de la presente investigación consiste en diseñar una guía de procedimiento de auditoría de responsabilidad social para las cooperativas de ahorro y crédito de este sector. La metodología utilizada fue de tipo no experimental con un enfoque mixto, el método cuantitativo se aplicó para el análisis estadístico de los datos recopilados a través de la encuesta, mientras que, el método cualitativo se aplicó para el análisis de la literatura especializada, además se utilizaron los métodos inductivo – deductivo, analítico – sintético. Entre los principales resultados se determinó que todas las cooperativas de ahorro y crédito tienen que evaluar el cumplimiento de los proyectos de responsabilidad social mediante el grupo auditor, quienes analizarán la eficiencia y eficacia de dichos proyectos, finalmente, se concluye la importancia de aplicar la guía de procedimientos de auditoría propuesta para obtener información relevante sobre la responsabilidad social de este sector económico y sobre todo el seguimiento de las falencias encontradas en los programas de responsabilidad social.

Palabras clave: auditoría, responsabilidad social, procedimientos, control, programas

ABSTRACT

Currently corporate social responsibility (CSR) is important worldwide and is related to the actions carried out by organizations that have repercussions on society; This type of responsibility is linked to productivity, cost reduction and profit making while trying not to affect the environment. Under the foregoing, the audit of corporate social responsibility is considered as a subsequent control in an organization; that is, it is a tool to evaluate activities, processes and impacts on society and the environment. In the city of Cuenca-Ecuador it has been determined that more than 80% of the institutions of the financial sector of the popular and solidarity economy do not carry out social responsibility audits, for this reason the objective of this research is to design a procedure guide for social responsibility audit for credit unions in this sector. The methodology used was of a non-experimental type with a mixed approach, the quantitative method was applied for the statistical analysis of the data collected through the survey, while the qualitative method was applied for the analysis of the specialized literature. Applied the inductive - deductive, analytical - synthetic methods. Among the main results, it was determined that all savings and credit cooperatives have to evaluate compliance with social responsibility projects through the audit group, who will analyze the efficiency and effectiveness of said projects. Finally, the importance of applying the guide is concluded. of proposed audit procedures to obtain relevant information on the social responsibility of this economic sector and, above all, the monitoring of the shortcomings found in the social responsibility programs.

Key words: audit, social responsibility, procedures, control, programs

Cómo citar este artículo:

APA:

Torres, A. (2020). Auditoría de la responsabilidad social corporativa en el sector financiero popular y solidario . 593 Digital Publisher CEIT, 5(4-1), 70-86. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.4-1.282>

Descargar para Mendeley y Zotero

Introducción

La responsabilidad social es un eje fundamental sobre el cual está sustentada la actividad de las Cooperativas, las mismas que son entidades constituidas como autónomas y conformadas por un grupo de personas que de forma voluntaria buscan atender necesidades sociales y económicas en común, generando empresas con visión cooperativista, en donde se canalizan los flujos financieros mediante la correcta inversión de los recursos, siempre conservando el equilibrio entre gestión social y económica, respetando los principios cooperativos sobre los cuales fueron creadas. (García, Sánchez, Elizalde y Fernández, 2017).

En este contexto, la aplicación de patrones de responsabilidad social corporativa se convierte en un componente relevante para la competitividad y productividad de las instituciones financieras. El procedimiento de auditoría para la evaluación de la conformidad de estos patrones de responsabilidad social corporativa, tanto interna como en su cadena de valor, es fundamental para dar continuidad a los resultados de toda institución financiera. La responsabilidad social permite la colaboración de las empresas desde diversos lugares del mundo que ofrecen bienes y servicios para una sociedad mejor, siendo esta el origen de la creatividad que apoyada por el beneficiario financiero permite el mejoramiento de la sociedad. Por lo expuesto, surge la problemática de ¿Cómo medir el desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito frente a los objetivos sociales y su alineación a la misión, principios y conducta de negocios?, en consecuencia, el presente artículo tiene como objetivo diseñar una guía de procedimientos de auditoría de responsabilidad social para las cooperativas de ahorro y crédito del sector financiero popular y solidario de la Ciudad de Cuenca, como instrumento de medición de su desempeño en relación a los objetivos sociales, misión, principios y conducta de negocios.

Auditoría de informes de responsabilidad social

Se considera que la auditoría desde sus orígenes, en la edad antigua, se basaba en la revisión ordenada, sistemática y precisa con fines contables, sin embargo, las empresas han ido evolucionado y junto con ellas los procesos, esto ha permitido que la auditoría aborde otras áreas, tales como la operativa y la de calidad (Yáñez y Yáñez, 2012).

Para tener una idea clara del aporte que brinda la auditoría en las organizaciones, se ha tomado el criterio de los siguientes autores: Para Sandoval (2012) la auditoría verifica como ocurrieron los hechos, fenómenos y operaciones, analiza el cumplimiento de las políticas y procedimientos planteados y permite aprovechar al máximo los recursos organizacionales. En la actualidad, la auditoría es considerada como un instrumento de verificación de saldos contables y financieros.

Según el objetivo que persigan las auditorías pueden ser de gestión o rendimiento, financiera o de estados financieros, forense, de cumplimiento, fiscal, de tecnologías de la información y las comunicaciones, ambiental, especial y de responsabilidad social, siendo la de cumplimiento la que orienta esta investigación.

Auditoría de cumplimiento: es el tipo de auditoría orientada a la comprobación, evaluación y examen que se realiza, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que estén relacionados a la actividad sujeta a revisión, buscando la eficacia de la norma, objetivos y metas de la entidad (Ojeda, 2013).

Por su parte, Franklin (2007) señala que la auditoría es la técnica que tiene como objeto revisar, supervisar, y evaluar la administración de una institución. Por lo que se puede mencionar que la auditoría es el acto de hacer una revisión profunda del proceso administrativo de la empresa, con el fin de corregir o reforzar sus operaciones para lograr su ventaja competitiva.

Los objetivos principales de la auditoría se basan en el control de la productividad, en

la organización, en el servicio, en la calidad, y toma de decisiones.

Fases o pasos de la auditoría:

1. Planificación: esta fase comienza con la decisión de hacer una auditoría, esta comprende todos los elementos desde la selección de equipo, análisis institucional, y obtención de la información preliminar sobre la situación actual de la institución, este proceso permite al auditor analizar áreas importantes y examinar los problemas, además de evaluar los niveles de riesgos. El auditor programa de forma eficaz y eficiente para lograr datos necesarios e informar acerca de la gestión de la entidad, su naturaleza y el alcance que tiene dicha programación, esta puede variar según la dimensión de la institución, el volumen de sus operaciones, la experiencia del auditor y el nivel organizacional.

2. Ejecución: La ejecución de las auditorías se da mediante la recolección de información, se analizan los estándares y promociones de control de calidad establecidos, el auditor después recopila y analiza la información recolectada por el equipo auditor y evalúa si los criterios del plan de auditoría se están cumpliendo con eficacia, para ello deberá elaborar papeles de trabajo los mismos que ayudarán a la recopilación de documentación y así tener de manera sistemática el trabajo realizado por el auditor, las técnicas, procedimientos que ha seguido y los resultados logrados, con la finalidad de facilitar la revisión y supervisión de la auditoría. Estos papeles de trabajos tienen naturaleza reservada por lo que por ninguna circunstancia el auditor debe revelar el contenido. Los papeles de trabajo deben obtener las marcas de auditoría que son símbolos que identifican y explican los procesos de auditoría, como por ejemplo los cuestionarios de control interno son documentos donde el auditor investiga con todos los empleados de la institución, la situación actual y da prioridad a las áreas que presenten falencias en la auditoría, estos contienen preguntas específicas para lograr una información exacta y veras (Pacheco, Narváez, y Erazo, 2019), posterior a

la realización de papeles de trabajo y aplicación de las técnicas de auditoría se obtendrán las evidencias de auditoría, que son el elemento de juicio del auditor, las mismas que tienen como característica ser suficientes (cantidad), competentes (irrefutable) o relevantes (materialidad); a continuación se realizará la preparación de las hojas de hallazgos y comentarios en el que se tratará los aspectos significativos hallados en la auditoría, descritos en forma jerárquica, los mismos que son la base de las conclusiones y recomendaciones de la auditoría, éstos tienen atributos como: condición (situación encontrada) criterio (normas, lo que debe ser) causa (¿por qué sucedió?) efecto (consecuencia) (Atehortúa, 2005), los mismos se encuentran identificados en la figura 1.



Figura 1. Clasificación de evidencia y atributos del hallazgo. Adaptado de: (Atehortúa, 2005).

3. Informe: el objetivo principal de la auditoría es divulgar los resultados que se ha obtenido, en esta fase se elabora el informe de la auditoría. Un informe de auditoría es la opinión profesional del auditor, se obtiene como resultado del proceso de auditoría. Este evalúa el control interno, el cumplimiento, las normas y procedimientos de la institución y otros aspectos relacionados con la gestión. Estas opiniones se basan en los hallazgos, la calidad de los mismos y recomendaciones que permite evaluar a la institución (Castillo, Erazo, Narváez, y Torres, 2019), es decir, las conclusiones del equipo auditor se traducen a un producto tangible, incluyendo la reunión final con los recientes auditados y la publicación de informe formal de la auditoría, se debe aclarar que el informe

final de auditoría es un documento en el que consta como se ha realizado la auditoría y las no conformidades o desviaciones detectadas, el cual se entrega al auditado para su aceptación (Arter, 2004).

4. Seguimiento y monitoreo: esta fase se refiere a todas las acciones que son resultado del informe y la documentación de todo el esfuerzo del auditor. Hay que recalcar que la auditoría termina en el momento que se entrega el informe final, sin embargo, es posible que se requiera emplear una auditoría de seguimiento o monitoreo, que se realizará después de un tiempo de la finalización de la auditoría, su objetivo consiste en verificar y evaluar las acciones de mejora de las instituciones en los aspectos que han existido algunos problemas o inconformidades que se revelaron en el informe final.

Guía de procedimientos de auditoría

Para realizar una auditoría se cuenta con los manuales de procedimientos los cuales poseen la documentación e información básica basada en el funcionamiento de las unidades administrativas; logrando que el capital humano colabore en el cumplimiento de los objetivos y el mejoramiento de cada área y sus funciones (Pérez y Lanza, 2014).

El manual de procedimientos es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información e instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una institución, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo (Duhart, 2008).

En este contexto, una guía de responsabilidad social empresarial trae consigo una serie de objetivos y beneficios para la compañía, tales como la optimización de las competencias laborales, la lealtad de los empleados, clientes, socios y proveedores, el posicionamiento de la compañía, mayor rentabilidad, el fortalecimiento de la cultura y el mejoramiento del clima organizacional.

Los principales objetivos de una guía de procedimientos están direccionados hacia la mejora institucional, procurando ser parte de la coordinación, dirección y control administrativo; los procedimientos permiten una relación apropiada entre las distintas unidades administrativas, por ello, es indispensable definir sus actividades ya que las mismas contribuyen con la ejecución de las labores por parte del personal, evitando la duplicidad y negligencia de funciones.

es un instrumento de orientación e integración para el personal nuevo, permite la asociación de las unidades administrativas de forma armónica y ordenada, proporciona información actualizada a las unidades administrativas, brindando directrices de reducción de tiempo en las actividades u operaciones que permitan la retroalimentación al proceso (Maldonado, 2011).

Entre las ventajas de contar con una guía de procedimientos están las siguientes: permite un enfoque específico de todo lo que se lleva a cabo dentro de una institución o unidad administrativa; considera como base de los procedimientos el marco jurídico – administrativo; aporta en la agrupación de criterios; ayuda a la estandarización de actividades; permite la preparación de las actividades de manera eficiente; contribuye a conocer la ubicación de los documentos de la institución en general (lugar físico); especifica las funciones y responsabilidades del personal ya que los documentos son de consulta permanente para una mejora continua de las actividades; evita consultas seguidas a las áreas correspondientes ocasionando pérdidas de tiempo y recursos; es considerada como una herramienta de capacitación al personal nuevo y por último ayuda a aclarar las dudas relacionadas al trabajo dando como resultado una reducción de tiempos y por consiguiente, de costos.

La guía de procedimientos busca crear una estructura sistémica y ordenada de los reglamentos, instrucciones y procedimientos, que norman las diferentes actividades a

desarrollar en una organización; permitiendo una orientación rápida y revisión acertada de las disposiciones, y la similitud de las funciones asignadas a las áreas que integran la organización.

La elaboración de una guía de procedimientos está sujeta al perfeccionamiento de varias técnicas en los ámbitos estratégico, administrativo, operativo y de control. Al ser los procedimientos considerados como instrumentos de orientación moderna existen diferentes formas de elaborarlos, en la figura 2 se presentan los elementos más relevantes.

La responsabilidad social empresarial



Figura 2. Manual de porcedimientos.

El desarrollo de la responsabilidad social empresarial se destaca ya que es un factor clave en la evolución del concepto de auditoría social, la figura 4 que se presenta a continuación indica cómo a partir de los años 50 ya se encontraba presente el término de responsabilidad social y cómo al pasar de los años se ha ido delimitando y estructurando, permitiendo así la definición de áreas en las cuales las empresas deben responder de manera social (Moneva y Ortas, 2009).

La responsabilidad social empresarial es una decisión voluntaria que la institución analiza si asumir o no. Si esta decide aplicar debe basarse en respuesta a su filosofía institucional, de esta forma respetará valores éticos tanto de

los socios, comunidades, medio ambiente, y logrando así el bien común (Aguilera y Puerto, 2012).

NietoyFernández(2004) consideran importante el concepto que la Unión Europea le da a la Responsabilidad Social Corporativa donde la define como la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus partes interesadas (stakeholders); incorpora los aspectos económico-financieros.

De acuerdo con Amay, Narváez, y Erazo (2020) la responsabilidad social corporativa garantiza competitividad, credibilidad y confianza en la institución, los beneficios a más de ser internos y externos con el transcurso del tiempo se convertirán en una fuente de ventajas positivas que impulsarán el desarrollo de la institución. Los clientes no solo anhelan satisfacer sus necesidades básicas, exigen instituciones comprometidas con la sociedad, los trabajadores y el ambiente, la RS es la gestión social responsable de la actividad por parte de las empresas y se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, socios, empleados, accionista, comunidades locales, medioambientales y sobre la sociedad en general. Estas se clasifican en:

1. Responsabilidad social individual o personal: se consideran las acciones de las personas, estas pueden influir de manera objetiva o perjudicial; las mismas que, se adquieren del entorno familiar; es decir, es la concientización u obligación que debe poseer un individuo para tratar de compensar el daño que causo por una acción a la sociedad, algunos ejemplos de responsabilidad social individual es el pago de impuestos que permitirá al estado garantizar la salud, la educación a las personas vulnerables, el mantenimiento de los vehículos lograra la reducción de gases lo cual ayudara a disminuir la contaminación ambiental (Argandoña, 2012).

2. Responsabilidad social pública o gubernamental: forman parte de este tipo de responsabilidad las instituciones o entidades gubernamentales responsables de diseñar y ejecutar políticas públicas enfocadas a las personas vulnerables, mediante la emisión de leyes, decretos, normas, reglamentos y resoluciones que favorezcan a la sociedad y su entorno natural.

3. Responsabilidad social empresarial: hace referencia a las acciones que emprenden las organizaciones en general para reparar los daños que provocan a la sociedad. Esta responsabilidad está ligada a la productividad, disminución de costos y consecución de beneficios sin perjudicar al medio ambiente. Por sus características, está considerada como el objeto de estudio de la presente investigación.

Tabla 1
Estándares y lineamientos sobre la Responsabilidad social empresarial. (RSE)

Nombre	Organización emisora	Objetivo
ISO 26000	ISO-International organization for Standardization	Áreas empresariales integren la responsabilidad social, en sus procesos. Concientización de la dimensión de ser responsable social. Este estándar no brinda parámetros para la realización y presentación de un informe de RSE.
MARCO GRI	GRI (Global Reporting Initiative)	Guía para empresas que deseen declararse socialmente responsables bajo este marco, basados en informe el cual revela los indicadores establecidos por la organización GRI.
SA 8000	SAI (Social Accountability International)	Define los requisitos que debe cumplir una empresa en relación a sus empleados y su lugar de trabajo. Esta norma se basa en las normas internacionales de Derechos Humanos y los convenios de la OIT.
AA1000 AA1000APS AA1000 SES	Account Ability	Proporcionar principios a las empresas para que puedan gestionar y mejorar su estrategia de la sostenibilidad. Evalúa y comunica su compromiso con sus stakeholders.

Adaptado de: ISO 26000 (2010), Marco GRI, SA 8000, AA1000, AA1000APS, AA1000SES

Por ello, la responsabilidad social es la norma que permite a los interesados de una institución, definir políticas basadas en criterios sociales y ambientales que garanticen el desarrollo de sus actividades en busca del bienestar organizacional. Al respecto, la

norma internacional ISO 26000, en la guía de responsabilidad social, aporta lineamientos a todo tipo de organizaciones sin importar el tamaño, ubicación, o el área en la que se desarrolle, detallando conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social; antecedentes, tendencias y características, los principios y prácticas, las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social; también permite identificar e involucrar a las partes interesadas de las instituciones con sus compromisos y el desempeño orientado a cumplir con la responsabilidad social (Rozas, 2009). A continuación, se enumeran algunas acciones que recomienda la ISO 26000, para fomentar la responsabilidad social a nivel institucional: Promover destrezas y objetivos, crear un compromiso en la sociedad, concientizar e incentivar una cultura de responsabilidad social; implementar estímulos para alcanzar un rendimiento favorable; y así, lograr una reducción de costos y uso adecuado de los recursos, permitiendo que los grupos vulnerables puedan superarse y alcanzar puestos de liderazgo, promover la participación del personal de una institución en actividades de mejora o ayuda a la sociedad (ISO 26000, 2010).

Además, según la guía de RS toda institución debe considerar los principios esenciales que dan lugar a la responsabilidad social; entre ellos están: análisis de hechos, conductas éticas, transparencia, compromisos con la sociedad, legalidad y respeto a los derechos humanos. Los administradores de una organización están relacionados directamente con el comité de auditoría; en tal sentido, participan como una parte interesada en el marco de la responsabilidad social y en el cumplimiento de los principios esenciales.

Auditoría de responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito

La responsabilidad social para el ámbito de instituciones financieras del sector popular y solidario ayuda a determinar y analizar algunas dimensiones para la redacción del informe de auditoría y son las siguientes: en lo financiero

una mejor rentabilidad para la institución por lo que esto se traduce a un aumento del valor para los socios, generando de esta manera riqueza y fomentando el crecimiento de empleo en la sociedad. En lo corporativo la adaptación de las políticas del gobierno y la transparencia de la información de las actividades que realiza la institución en todos sus ámbitos que sin duda ayudará a la eliminación de prácticas de corrupción, los recursos humanos se desempeñan en un buen ambiente y se organiza el capital humano de la institución, fortaleciendo la formación del personal para de esa manera estimular el compromiso de cada uno de los empleados y así mismo, lograr que ellos aporten un valor añadido a la institución. En relación al medio ambiente por necesidad social de respeto al medio ambiente, en la actualidad las instituciones tienen que aportar con el buen uso de los recursos naturales que dispone la sociedad, y por último en lo social se debe realizar inversiones destinadas a proyectos de acción social y repartir parte de los beneficios que las instituciones consiguen a la sociedad. (Price, 2012).

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades que tiene como objetivo satisfacer las necesidades financieras de los socios y de terceros mediante el ejercicio de sus actividades propias de las instituciones. Las cooperativas surgen de la propia comunidad para satisfacer las necesidades del socio (González y Arias, 2012).

Es así que, el sector cooperativismo en el Ecuador, está regido la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), y supervisado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), adaptándose a sus valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas del buen gobierno corporativo.

En el año 2000 las cooperativas eran controladas por la Superintendencia de Bancos no contaban con una clasificación. En el año 2005 se realizó una reorganización de acuerdo a la participación de los activos y se establecieron algunos intervalos determinados de la siguiente manera: las cooperativas grandes con más del

5,91% de participación en activos, las medianas entre el 3% y el 5,90%, las pequeñas entre el 1% y el 2,99%, y las muy pequeñas con activos menores al 0,99%.

Con el transcurso del tiempo y por las consecuencias suscitadas en el año 2010 se realizaron cambios en los porcentajes de participación de activos, se consideró como cooperativas medianas las que tenían del 3% al 5.99% y las grandes mayor de 6.0% de participación en activos, surge una segunda clasificación en los años 2011-2013 en base a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), en cuanto a su clasificación se realizó por segmentos con el fin de emitir políticas y regularizaciones específicas. Desde el año 2012 hasta la actualidad la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) ejerce como funciones la supervisión y control de las organizaciones de economía popular y solidaria, bajo una administración autónoma, en busca de que del sector económico popular y solidario tenga estabilidad, solidez y un correcto funcionamiento en correspondencia con la confianza de la sociedad.

En este sentido, se debe precisar en relación a la responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito, que a nivel internacional se proyectan varias metodologías para la elaboración del balance social las cuales han sido desarrolladas por universidades e instituciones privadas y públicas, con el propósito de medir el impacto social que ha generado la actividad económica, estas metodologías son implementadas a cada tipo de institución y país según sus necesidades y realidades. Entre las metodologías utilizadas en Ecuador está la metodología emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador (González, Narváez, y Erazo, 2020).

A partir de lo expuesto, se realta las ventajas que logran las instituciones financieras con la incorporación de la responsabilidad social en sus modelos de gestión:

Mejora la capacidad de contratación. Las cooperativas que valoran a sus empleados

gozan de mayor popularidad, es un aliciente mayúsculo y un elemento motivador para conseguir la permanencia de los trabajadores.

Mejora de la reputación, aumenta el valor de las cooperativas arrojando una imagen positiva de la misma hacia el exterior.

Publicidad gratuita, muchas organizaciones bien posicionadas en la mente de los socios hablarán de la cooperativa. Esto tiene un gran valor empresarial.

Ventajas fiscales, es importante remarcar la importancia de la desgravación que pueden realizar gracias a una colaboración económica con una asociación benéfica.

Es una herramienta diferenciadora muy eficaz para dejar atrás a la competencia.

Atrae inversores, si la imagen corporativa es buena, los inversores estarán más interesados en colaborar con ella.

Reduce los costes, algunas acciones de RSE como el reciclaje o la mejora en la emisión de gases pueden repercutir de una manera positiva en el balance final de costos.

Genera lealtad de los socios.

Alcanza sostenibilidad a largo plazo, con las prácticas de RSE se reduce el riesgo de la cooperativa dado el necesario control.

Obtiene premios, en el mundo de los negocios, conseguir distinguirse es vital, más aún si la distinción es por una buena actuación en el campo de la RSE.

Método

La presente investigación se enmarcó en un diseño no experimental, su enfoque fue mixto, en cuanto a lo cuantitativo se aplicó una encuesta, con respecto a lo cualitativo se procedió a hacer un análisis de las normas generales de auditoría, las normas ISO 26000 y responsabilidad social, es decir, se decodificó y se categorizó la información para lograr

una investigación eficaz dentro del sector cooperativo. Su alcance fue descriptivo, el mismo que inició en la recopilación de datos e información de las variables de estudio, permitiendo validar la investigación, posterior a esto se aplicó el método de observación donde se registraron datos importantes relacionados con los procesos de control de auditoría de RS en las cooperativas de ahorro y crédito, además se aplicó el método inductivo, que según Behar (2008) permite crear leyes o propuestas generales a partir de la observación, es decir, la investigación se enfocó de lo específico a lo general, de modo que permitió conocer los hechos particulares para llegar a una conclusión universal, por tanto se analizaron conceptos de auditorías de responsabilidad social a nivel mundial y se contrastaron con la auditoría de RS en el Ecuador en particular en las cooperativas del sector financiero popular y solidario de la ciudad de Cuenca.

Otro método que se empleó fue el analítico – sintético, el mismo permitió el análisis crítico y profundo de las variables de estudio durante el desarrollo de la investigación y recopilación de información pues se ha tomado como referencia el proceso de auditorías y sus procedimientos, los cuales han permitido ir detallando las fases a seguir en una auditoría de responsabilidad social.

Con respecto a las técnicas e instrumentos de investigación se aplicaron la encuesta y entrevista al personal de las áreas administrativas y gerenciales de las cooperativas del sector financiero de economía popular y solidaria de la Ciudad de Cuenca, siendo esta la población beneficiada.

El universo de estudio se conformó por 28 cooperativas en la ciudad de Cuenca, a partir de ello, se estableció una muestra intencional, seleccionando 10 entidades del sector financiero de economía popular y solidaria, considerando los criterios de: capital, número de socios y cercanía geográfica.

En la tabla 2 se presenta las instituciones que participaron en el levantamiento de la información.

Tabla 2
Cooperativas de la ciudad de Cuenca del segmento 1 al segmento 3

Nro.	Razón Social	Segmento
1	Cooperativa de ahorro y crédito Erco Ltda.	Segmento 1
2	Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda.	Segmento 1
3	Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo Ltda.	Segmento 1
4	Cooperativa de ahorro y crédito Educadores Del Azuay Ltda.	Segmento 2
5	Cooperativa de ahorro y crédito La Merced Ltda.	Segmento 2
6	Cooperativa de ahorro y crédito Alfonso Jaramillo León Ccc	Segmento 2
7	Cooperativa de ahorro y crédito Coopac Austro Ltda.	Segmento 2
8	Cooperativa de ahorro y crédito Crea Ltda.	Segmento 2
9	Cooperativa de ahorro y crédito Promoción De Vida Asociada Ltda.	Segmento 2
10	Cooperativa de ahorro y crédito Multiempresarial	Segmento 3

Resultados

Actividades de responsabilidad social: el incremento cooperativo en los años pasados ha dado un giro en lo que se refiere a responsabilidad social, lo que hace que en la actualidad el 90% de las cooperativas de ahorro y crédito ejecuten actividades para incentivar la responsabilidad social, sus principales acciones están relacionadas con los principios cooperativos; visión a corto, medio y largo plazo; la ética en la mayoría de sus actuaciones; consideración del personal y del capital intelectual como el activo máspreciado.

Plan operativo anual: el POA es importante desde obtención de información, que ayuda a diagramar un cronograma de actividades, hasta la representación gráfica, utilizando cualquier método propuesto, como la participación y planificación de actividades que se ejecutarán durante el año, evitando pérdida de tiempo y de dinero en cambios, revisiones,

y adecuaciones. Se diagnosticó que un 70% de cooperativas de ahorro y crédito incluyen en el POA la responsabilidad social como parte fundamental.

Programa de responsabilidad social: busca que las cooperativas se encarguen de los problemas ambientales para enfrentarse al futuro por medio de procedimientos basados en la conservación del entorno. Entre estas se encuentran el cuidado de los recursos naturales y del hábitat, reducción del consumo del papel, creación de la cultura del reciclaje mediante campañas y políticas, y minimización de problemas de impacto ambiental. Se diagnosticó que de las cooperativas encuestadas un 30% mediante el programa de responsabilidad social se preocupa e interesa por la conservación del medio ambiente y un 60% lo hace a veces, es decir, la mayoría de cooperativas no cuentan con actividades encaminadas a mejorar las condiciones ambientales que en la actualidad se viven.

Cumplimiento del POA: un 50% de cooperativas de ahorro y crédito dan cumplimiento en su totalidad con el plan operativo anual en el proceso de auditoría de responsabilidad social, es decir, estos son presentados anualmente para ser evaluados por los comités que integran la cooperativa en conjunto con cada jefe departamental para dar a conocer y participar con los trabajadores que la integran, el 50% afirman que sus planes operativos son evaluados de manera satisfactoria con el cumplimiento de los objetivos y propuestas que se dan al inicio de la realización del plan operativo, pues cada año se fijan las metas.

Ambiente laboral: el ambiente laboral de las cooperativas de ahorro y crédito se caracteriza por ser un 20% autoritario porque el que toma las decisiones es el que está en los niveles más altos de jerarquía o siempre en niveles superiores, el 20% de los encuestados consideran que el ambiente laboral es participativo porque en dichas cooperativas existe plena confianza en los empleados y la mayoría de decisiones se toman en consenso. Un 40% consideran que su ambiente de trabajo es consultivo debido

que existe confianza en los empleados, sin embargo, las decisiones las toman los niveles jerárquicos más altos.

Principios de responsabilidad social: lo primordial sería que las cooperativas se basen mínimo en los siguientes principios:

Rendición de cuentas continuas.

Transparencia financiera.

Comportamiento Ético.

Respeto a los derechos humanos de empleados, socios y proveedores.

En la ciudad de Cuenca las principales Cooperativas de Ahorro y Crédito aplican en un 90% el principio de transparencia financiera mediante prácticas contables adecuadas, un 40% se basa en redición de cuentas, un 60% en comportamiento ético.

Guía de procedimientos: hace referencia a ciertos beneficios para la institución pues optimizan las competencias laborales, la lealtad de los empleados, socios y proveedores, el posicionamiento de la cooperativa, mayor rentabilidad, el fortalecimiento de la cultura y el mejoramiento del clima organizacional. Según los resultados las cooperativas en un 80% no poseen una guía de procedimientos de auditoría de responsabilidad social.

Compromiso social: un 80% de cooperativas de ahorro y crédito cumplen con las expectativas orientadas al compromiso y buen servicio a la sociedad.

Mejoras para la sociedad: las cooperativas se interesan cada vez más en incluir la ayuda social en socios y clientes internos y externos, de interés en la gestión cooperativista, contribuyendo al desarrollo sostenible de carácter social. Se diagnosticó que las cooperativas de ahorro y crédito en un 50% se encuentran implementando mejoras constantes, con el fin de brindar servicios de calidad a la sociedad, las cooperativas al igual que la mayoría de empresas han encaminado

sus esfuerzos en la satisfacción de los socios, clientes y trabajadores.

Salud y seguridad de los trabajadores: los encuestados consideran en un 90% que las instituciones en las que laboran se interesan por la salud y seguridad de los trabajadores porque fomentan actividades físicas, entregan facilidades para una alimentación saludable, establecen horarios laborales dándoles tiempo libre a sus trabajadores para que puedan disfrutar con sus familias, además promueven la realización de exámenes anuales de salud.

Programas sociales para el talento humano: la política de RSE está encaminada a mejorar la calidad del talento humano e incrementar su rendimiento. Los empleados de cada institución son de vital importancia, por tanto, deben formar parte de los programas sociales para así generar su participación e incentivarles al logro de los objetivos. De acuerdo a la encuesta un 20% de trabajadores consideran que siempre las cooperativas involucran a sus trabajadores en programas sociales, un 30% casi siempre y un 50% a veces.

Propuesta

En base a los resultados obtenidos después de aplicar las encuestas y entrevistas surge la necesidad de diseñar una guía de procedimientos de auditoría de responsabilidad social para las cooperativas de ahorro y crédito del sector financiero económico popular y solidario de la ciudad de Cuenca, basada en cuatro etapas articuladas:

Planificación

Ejecución

Informe

Seguimiento

El objetivo de la guía de procedimientos de auditoría de responsabilidad social (ver figura 5) es evaluar y mejorar en todo sentido el quehacer institucional, ya que pretenden ser un

elemento básico para la coordinación, dirección y control administrativo de la institución.

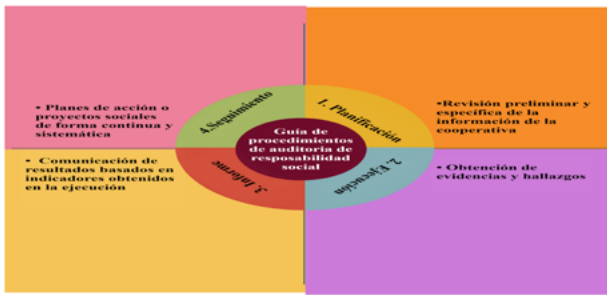


Figura 3. Guía de procedimientos de auditoría de responsabilidad social

Planificación:

En esta primera etapa (ver figura 6) el auditor con su equipo deberán tener un conocimiento general de la organización, obligaciones y gestión de la institución, el equipo de auditoría ejecutará una inspección de campo, es decir, una visita rápida a la cooperativa con la finalidad de determinar o reconocer si está cumpliendo con los parámetros de RS basados en la norma ISO 26000 los que se clasifican en la gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, practicas juntas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad, por lo tanto, el equipo de auditoría deberá realizar el siguiente proceso:

Analizar la información general disponible de la cooperativa.

Analizar los proyectos que se encuentren relacionados con la responsabilidad social.

Definir el marco regulatorio de responsabilidad social aplicable: leyes, reglamentos y procedimientos particulares de la institución con el objetivo de establecer puntos de control.

Identificar las funciones y personal responsable de la planificación, ejecución y control de los aspectos de la responsabilidad social, listar autoridades y funcionarios relacionados con dicha auditoría los mismos que deben ser informados.

Notificar a todo el personal de la cooperativa el inicio de la auditoría de responsabilidad social, para alcanzar una participación conjunta.

Emitir y difundir las políticas de responsabilidad social relacionadas con la acción de control.

Buscar información para determinar los proyectos que se han de auditar.

Determinar los indicadores de responsabilidad social que serán evaluados.

Constar el POA con las evaluaciones de cumplimiento afines a la responsabilidad social basada en la acción de control.

Analizar los presupuestos globales y las ejecuciones presupuestarias que la cooperativa asigna a los proyectos de responsabilidad social.

Analizar el control interno de responsabilidad social basada en el modelo de control vigente.

Verificar el cumplimiento de proyecto de responsabilidad social.

Elaborar observaciones importantes que requieren atención inmediata por parte del equipo directivo de la cooperativa.

Con la obtención de los datos se procederá a elaborar la planificación de la auditoría de responsabilidad social basándose en el siguiente esquema:

Antecedentes: será una breve descripción de la institución y una explicación de los procesos y proyectos a ser auditados.

Objetivo de la auditoría de responsabilidad social: se expondrá los objetivos tanto generales como específicos de la auditoría de responsabilidad social en la búsqueda de obtener los siguientes propósitos:

Promover el cumplimiento de las normas de responsabilidad social bajo estándares internacionales en la cooperativa.

Analizar que los proyectos de responsabilidad social trabajen en conjunto con los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Verificar la existencia de un procedimiento que equilibre los aspectos antes mencionados.

Lograr el mejoramiento de la responsabilidad social en la cooperativa.

Crear compromisos y funciones de responsabilidad social en la cooperativa.



Figura 4. Etapa de planificación

Alcance: en este punto se determinará el periodo a ser auditado, entre ellos también están proyectos, actividades, unidades conexas con el proceso y selección y determinación de la muestra.

Disposiciones legales: analizar las disposiciones legales de la cooperativa tomando en cuenta los aspectos relacionados.

Evaluación de riesgos: con la aplicación del FODA se analizará a la cooperativa con el fin de determinar las dificultades dentro y fuera de la institución, este análisis evaluará los aspectos externos e internos, positivos y negativos relacionados con la responsabilidad social

(Figura 6.), para ello se aplicaran encuestas entrevistas al personal de la cooperativa y flujogramas a los proyectos de responsabilidad social.

Recursos: son las necesidades del equipo auditor pueden ser: humanos, materiales, monetarios y de tiempo. Es decir, se estructurará este plan en el cual se integren actividades para lograr los objetivos y metas de la auditoría con los recursos disponibles.

Programas de actividades y cronograma: el auditor detallará las actividades específicas y asignará el tiempo para los responsables de cada actividad, este se especificará mediante una representación gráfica el cual permitirá determinar las actividades a realizarse y los tiempos que corresponde a cada una de las actividades.

2. Ejecución:

Esta etapa de ejecución (ver figura 7) iniciará con una revisión y verificación de la documentación recopilada sobre los procesos de responsabilidad social en la cooperativa de ahorro y crédito, una vez revisada se determinará las evidencias, las mismas que deben ser oportunas, suficientes, competentes y pertinentes estas consisten en: fotografías, video, actas, diagramas de causa-efecto, documentos entregados por la cooperativa auditada, respuestas de entrevistas y encuestas. Una vez identificada la evidencia se dará paso a los hallazgos basados en los siguientes lineamientos:

Confirmar el nivel de cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y técnicas para responsabilidad social.

Estudiar y evaluar impactos de responsabilidad social a nivel nacional e internacional.



Figura 5. Pasos para la ejecución.

Se continuará con un muestreo estadístico apoyado en las base de datos después de determinar su validez y confiabilidad en los registros, con respecto al trabajo de campo se debe diseñar considerando el tiempo disponible para la ejecución y la preparación de los documentos, se iniciará esta actividad con una reunión con las autoridades y técnicos de la cooperativa auditada, donde se darán a conocer el alcance y objetivo de la auditoría, cronograma establecido, recursos y logística necesaria.

Aquí se verificará si los proyectos de responsabilidad social han sido ejecutados y han cumplido con el objetivo deseado. Se determinará si existe o no proyectos de responsabilidad social y en el caso de no existir qué proyectos se podrían implementar. Se estudiará los impactos y problemas que se han encontrado por la falta de proyectos de responsabilidad social.

Se analizará si la cooperativa establece acciones para proteger la salud de sus empleado, socios y de la sociedad. Para ello, se entrevistará y encuestará a los trabajadores de la cooperativa para evaluar el grado de protección.

Los proyectos de responsabilidad social deben ser evaluados para determinar la importancia, basándose en los siguientes aspectos:

- Analizar los factores sociales involucrados.
- Determinar causas efectos y consecuencia de los proyectos de responsabilidad social.

Planear acciones correctivas a corto mediano y largo plazo.

Identificar aspectos que necesitan acción inmediata.

Reconocer potenciales riesgos.

La manera de organizar los hallazgos debe facilitar el entendimiento de los resultados (ver figura 8). La jerarquización permite diferenciar los temas de alto impacto que requiere una acción inmediata. Con los hallazgos obtenidos el auditor emitirá comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Logo de la cooperativa	Hoja de Hallazgo	REF. P/T Hoja #1
Periodo examinado:		
Nombre del Hallazgo:		
Condición: falta de auditorias de responsabilidad social.		
Criterio: Norma en la se basa la responsabilidad social ISO 26000.		
Causa: Falta de conocimiento de responsabilidad social.		
Efecto: Ausencia de proyectos de responsabilidad social.		
Conclusión: Las cooperativas no aplican proyectos de responsabilidad social por lo que no realizan auditorias de responsabilidad social.		
Recomendación: aplicar programas de responsabilidad social y a su vez realizar auditoria de responsabilidad social.		

Figura 6. Hoja de Hallazgo.

Informe:

En esta tercera etapa (ver figura 9) se dará a conocer a los gerentes y personal responsable de los procesos los hallazgos, obtenidos en los cuales se incluirá comentarios, conclusiones y recomendaciones referente a aspectos significativos detectados, se deberá describir todos los hallazgos en forma jerárquica y de esa manera determinar acciones con la finalidad de corregir los incumplimientos en cuanto a la responsabilidad social, también en el informe deberá constar los indicadores estos pueden ser internos como externos por ejemplo medio ambiente, participación de los colaboradores de la institución, comunicación utilizada por la institución tanto interna como externa, alcance

de los objetivos propuestos por la institución entre otros.

Logo de la cooperativa	Informe de auditoría de responsabilidad social Periodo de la auditoría:	Fecha de elaboración:
Fecha programada de la auditoría:		
Área / Actividades / proyectos auditados :		
Aspectos generales de la auditoría		
Objetivo:		
Objetivos específicos:		
Alcance:		
Metodología:		
Documentos de referencia:		
Antecedentes: (describir el motivo de la auditoría)		
Desarrollo de la auditoría de responsabilidad social		
Hallazgos:		
Conclusión:		
Recomendación:		

Fechas de aprobación:

Firma :
Nombre del Auditor

Figura 7. Esquema de informe de auditoría de responsabilidad social

Seguimiento:

En esta etapa se da el seguimiento a las recomendaciones y observaciones señaladas por el auditor en su correspondiente informe, el monitoreo constituye la retroalimentación del proceso para resolver las deficiencias detectadas, si la cooperativa posee una deficiente o nula responsabilidad social, implementar planes de responsabilidad social que beneficien a la institución, al desenvolvimiento de los empleados, que mejoren la calidad de servicios de los socios, y que ayuden a la sociedad mediante planes de acción o proyectos sociales, y que estos se ejecuten de forma continua y sistemática.

El mayor beneficio de los resultados del informe para la cooperativa auditada se logra cuando cumple con las recomendaciones emitidas por el equipo auditor.

Discusión

La responsabilidad social es una decisión de carácter voluntario, por lo que, las cooperativas de ahorro y crédito deben determinar de forma voluntaria si asumen el compromiso de plantear proyectos de responsabilidad social. Una vez decidido, estos deben estar relacionados con los principios cooperativos y con el cumplimiento integral de la visión que se ha establecido tanto a nivel interno como a nivel externo; considerando las expectativas de las partes, socios, empleados y gerentes, demostrando el respeto por los valores éticos, por la gente, por las comunidades, por el medio ambiente, y contribuyendo de esta manera, con la construcción del bien común.

Cabe recalcar que mediante este estudio un 80% de las principales cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Cuenca no elaboran proyectos o planes de responsabilidad social, por lo que se recomienda incluir en sus planes operativos anuales programas de responsabilidad social, para mejorar el actuar con la comunidad socios, empleados, entre otros.

El departamento u área de responsabilidad social de cada cooperativa debe plantear y fomentar proyectos sociales, tales como: el reciclaje, el uso mínimo de papel, actividades físicas, actividades emocionales para socios y empleados. La ejecución de estas actividades o programas debe ser evaluada para analizar el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollaron y el impacto de las mismas sobre la imagen institucional.

La auditoría a la responsabilidad social debe ser considerada como un proceso estratégico que ayude a las entidades financieras del sector popular y solidario a evaluar su desempeño frente a los objetivos sociales que se han establecido, a mejorar el proceso de toma de decisiones, su misión, principios rectores y conducta de negocios.

Referencias bibliográficas

- Aguilera y Puerto. (Marzo de 2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social.
- Amay, R., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). La contabilidad ambiental y su contribución en la responsabilidad social empresarial. *Ciencias económicas y empresariales*, 68-98. doi:https://doi.org/10.23857/pocaip
- Argandoña, A. (2012). ¿Qué es y que no es la responsabilidad social? IESE Business School .
- Arter, D. R. (2004). Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento. Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos, S.A .
- Atehortúa , F. (2005). Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. Shalom.
- Castillo, J., Erazo, J., Narváez, C., & Torres, M. (2019). Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial. *Visionario Digital*, 159-188. doi:https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1.551
- Duhart, M. (2008). Cómo elaborar un manual de control interno . Buenos Aires: La Luz.
- Franklin F, E. B. (2007). Auditoría Administrativa - Gestión Estratégica del Cambio. México: Pearson Educación de México, S.A.
- García, Sánchez, Elizalde y Fernández . (2017). La gestión social de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador. *COODES Cooperativismo y Desarrollo*, 5(1).
- González , J., Narváez, C., & Erazo , J. (2020). La gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 04-33. doi:http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1135
- González, L., & Arias, N. y. (2012). El balance social cooperativo: una herramienta necesaria para la gestión cooperativa. Rosario, Argentina: ACIAméricas.
- ISO 26000. (2010). Responsabilidad social. Ginebra: Organización Internacional de Estandarización.
- Maldonado, M. (2011). Auditoría de gestión. Quito: Abya Yala.
- Moneva, J., & Ortas, E. (2009). Desarrollo sostenible e información corporativa: Evolución y situación actual. *Economía Industrial*, 131-154.
- Nieto, M., & Fernández, R. (2004). Responsabilidad social corporativa: La última innovación en management. *Universia Business Review*, 28-39.
- Ojeda, C. (2013). La auditoría de gestión social en las empresas. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*.
- Pacheco, W., Narváez, C., & Erazo, J. (2019). Procedimiento metodológico de auditoría interna para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santiago Ltda., del cantón Loja. *Visionario Digital*, 309-337. doi:https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1.557
- Pérez, J., & Lanza, E. (2014). Manuales de Procedimientos y el Control Interno: Una Necesaria Interrelación. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* , 1-12.
- Price, R. (2012). ¿ Qué es una auditoría de responsabilidad social corporativa? *Global Community for Advancing Studies on Entrepreneurship*.

Rozas, A. (2009). La responsabilidad social de las empresas. Revista de la Facultad de Ciencias Contables, 123-136.

Sandoval, H. (2012). Introducción a la Auditoría. Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P. 54080, Estado de México.: Red Tercer Milenio.

Yáñez y Yáñez . (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias.