



## Auditoría de gestión en la responsabilidad social corporativa en las cooperativas de ahorro y crédito

### Management audit of corporate social responsibility in savings and credit cooperatives

Jennifer Charlotte Paz-Loayza  
jeniffer.paz.33@est.ucacue.edu.ec  
**Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay, Ecuador**  
<https://orcid.org/0009-0006-6590-3819>

Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña  
lenyn.vasconez@ucacue.edu.ec  
**Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay, Ecuador**  
<https://orcid.org/0000-0001-9258-3255>

#### RESUMEN

La investigación tiene por el objetivo consiste en desarrollar un instrumento de evaluación para determinar el cumplimiento de los principios de la RSC en las COAC del Ecuador. Se trabajó con una metodología descriptiva con diseño no experimental. El instrumento de auditoría de gestión desarrollado para evaluar el cumplimiento de los principios de RSC en la COAC San José proporciona información valiosa sobre la implementación de prácticas éticas y socialmente responsables en la cooperativa. Las COAC desempeñan un papel vital en la inclusión financiera y el desarrollo económico local, y su compromiso con la RSC no solo fortalece su relación con los socios y la comunidad, sino que también mejora su competitividad, su capacidad para enfrentar los desafíos del entorno empresarial. La auditoría de gestión emerge como una herramienta esencial para garantizar la alineación de las prácticas de las COAC con los principios de RSC y promover su crecimiento sostenible.

**Descriptor:** empresa; cambio organizacional; instituciones financieras. (Fuente: Tesoro UNESCO).

#### ABSTRACT

The objective of the research is to develop an evaluation instrument to determine compliance with the principles of CSR in the COACs of Ecuador. A descriptive methodology with a non-experimental design was used. The management audit instrument developed to assess compliance with CSR principles in the COAC San José provides valuable information on the implementation of ethical and socially responsible practices in the cooperative. COACs play a vital role in financial inclusion and local economic development, and their commitment to CSR not only strengthens their relationship with members and the community, but also enhances their competitiveness, their capacity to face the challenges of the business environment. Performance auditing emerges as an essential tool to ensure the alignment of COACs' practices with CSR principles and to promote their sustainable growth.

**Descriptors:** enterprises; organizational change; financial institutions. (Source: UNESCO Thesaurus).

Recibido: 16/03/2024. Revisado: 19/03/2024. Aprobado: 24/04/2024. Publicado: 02/05/2024.

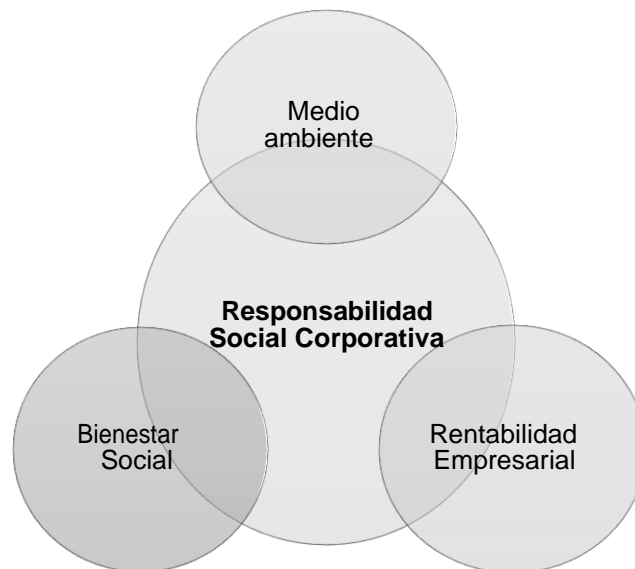
**Sección artículos de investigación**

## INTRODUCCIÓN

Entre los productos financieros más destacados que las cooperativas de ahorro y crédito (COAC), promueven se encuentran los créditos de consumo, los créditos de vivienda, los créditos productivos y los microcréditos. Los créditos de consumo son utilizados por las familias para la adquisición de bienes inmuebles, mientras que los microcréditos son utilizados por las pequeñas y medianas empresas para llevar a cabo sus actividades comerciales y ofrecer servicios (Torres et al. 2020).

La integración social promovida por las COAC ha generado la creación de capital social a través de las acciones colectivas de los socios, lo que ha permitido la formación de diversos recursos financieros destinados a fomentar el desarrollo comunitario, así como a fortalecer el tejido social (Nova-González et al. 2018). Las cooperativas de ahorro y crédito, al funcionar como entidades colectivas, no escapan a la obligación de aplicar los principios de la responsabilidad social corporativa (RSC). Haciendo alusión a lo que evoca este concepto, se presenta la definición de (Zambrano-Rodríguez et al. 2021), quienes establecen que es la integración voluntaria por parte de las empresas a una forma de dirección más responsable con la sociedad y el ambiente, así como la conservación de la ética empresarial y el respeto hacia los trabajadores y la competencia. En teoría, bajo la adaptación de la RSC, las empresas se comprometen a trabajar para lograr una mejor sociedad. La figura 1 resume las vertientes de la RSC.

Al analizar la temática de la auditoría de gestión como eje del cumplimiento de la RSC por parte de las cooperativas de ahorro y crédito, se hace elocuencia a examinar las políticas internas de las COAC y las acciones que han desarrollado a beneficio de las vertientes exhibidas en la figura 1.



**Figura 1. Enfoques de la Responsabilidad Social Corporativa**

Fuente: Información tomada de Zambrano-Rodríguez et al. (2021).

La RSC es la integración voluntaria de las empresas hacia una dirección más responsable con la sociedad y el medio ambiente, así como la conservación de la ética empresarial y el respeto hacia los trabajadores y la competencia. Su relevancia ha aumentado con la globalización y la



necesidad de asumir la responsabilidad del impacto de sus acciones operativas en el exterior (Toala-Mendoza et al. 2024).

La RSC se refiere a un conjunto de acciones destinadas a promover el civismo responsable en el contexto empresarial. En la era de la globalización, se ha vuelto fundamental aplicar prácticas éticas y responsables, considerando el impacto de las empresas en la sociedad. Esto implica el respeto de las normas nacionales e internacionales y el desarrollo de actividades sociales para mejorar la calidad de vida en el entorno (Piedra-Méndez et al. 2019). La RSC también implica la toma de decisiones éticas, la reducción del impacto ambiental, la mejora del bienestar de los empleados y clientes, la generación de confianza, el aumento de la clientela, la fidelización de empleados y consumidores, y la atracción de nuevos accionistas (Mayorga-Díaz et al. 2018).

La evaluación de la RSC es fundamental por diversas razones. En primer lugar, permite a las empresas ser transparentes sobre sus prácticas y acciones en este ámbito, lo que contribuye a la confianza de los stakeholders y a una mayor rendición de cuentas. Por consiguiente, la evaluación de la RSC ayuda a identificar áreas de mejora en las prácticas y políticas empresariales, lo que facilita la implementación de cambios positivos y significativos. Asimismo, contribuye a la gestión de riesgos al identificar y abordar los riesgos relacionados con cuestiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Por otro lado, una sólida evaluación de la RSC puede mejorar la reputación y la competitividad de las empresas al hacerlas más atractivas para consumidores, inversores y empleados (Torres et al. 2020).

La evaluación de la RSC a través de la auditoría de gestión es importante, puesto que proporciona un marco estructurado y sistemático para evaluar el desempeño de una empresa en materia de RSC. Al utilizar este enfoque, se pueden identificar áreas específicas donde la empresa está cumpliendo con sus objetivos de RSC y áreas donde se necesitan mejoras (Capuz-Velasco & Peñaloza-López, 2023). En consideración, la auditoría de gestión permite una evaluación objetiva e imparcial de las prácticas y políticas de RSC de una empresa. Esto es concluyente para garantizar que la información sobre la RSC sea precisa y confiable, lo que a su vez aumenta la transparencia y la credibilidad de la empresa ante sus stakeholders (Azüero-Rodríguez et al. 2022).

Otra razón importante para evaluar la RSC con la auditoría de gestión es que ayuda a las empresas a identificar y gestionar los riesgos relacionados con cuestiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Al evaluar estos riesgos de manera sistemática, las empresas pueden implementar medidas preventivas y correctivas para mitigarlos y evitar posibles consecuencias negativas (Albuja & Ordoñez, 2024). En este orden de ideas, la auditoría de gestión es la realización de un examen sistematizado hacia las empresas para la valoración de aspectos como su desempeño y el cumplimiento de criterios como la efectividad y la eficiencia, con el compromiso de tomar decisiones que permitan corregir falencias en la administración corporativa.

La auditoría de gestión se divide en cuatro fases. En la primera fase, de planeación y estudio preliminar, se inicia con la recolección de información sobre el negocio, seguida de una revisión de los datos recopilados. En la segunda fase, de ejecución, se elabora el plan de auditoría y se agrupan las pruebas para sustentar las opiniones del auditor. La tercera fase implica la comunicación de los resultados del informe, donde se revisa el informe preparado y se convoca a una conferencia de prensa con los ejecutivos. Finalmente, en la cuarta fase de seguimiento, después de comunicar los resultados, se realiza un seguimiento para asegurar que la empresa aplique las recomendaciones del auditor y cumpla con las normas para evitar penalizaciones (Llumiguano-Poma et al. 2021).

La auditoría de gestión tiene la capacidad de analizar diversas áreas de la empresa, centrándose en su sistema de control interno. Se recomienda un período trimestral para su aplicación, a menos que se estén evaluando programas que requieran seguimiento a lo largo del tiempo, desde la planificación hasta la ejecución y el cierre de operaciones (Zárate et al. 2020). De manera particular, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la importancia de la auditoría de gestión en relación con la responsabilidad corporativa se extiende más allá de simplemente evaluar el cumplimiento de normas y regulaciones. Esta forma de auditoría



también implica evaluar el impacto social y ambiental de las operaciones de la cooperativa, así como su contribución al desarrollo sostenible de la comunidad en la que opera (Capuz-Velasco & Peñalosa-López, 2023).

En este sentido, la auditoría de gestión puede ayudar a las cooperativas a identificar áreas donde pueden mejorar su desempeño ambiental, como la reducción de su huella de carbono, el uso eficiente de los recursos naturales y la implementación de prácticas sostenibles en sus operaciones. Además, la auditoría de gestión puede ayudar a las cooperativas a evaluar su impacto social, como su contribución al empleo local, el apoyo a la educación y la capacitación, y la promoción de la inclusión financiera en comunidades desatendidas (Guallpa-Guamán & Urbina-Poveda, 2021).

Al evaluar y mejorar su desempeño en estas áreas, las cooperativas pueden fortalecer su reputación y su relación con sus socios, clientes y la comunidad en general. Esto puede traducirse en una mayor lealtad de los socios y clientes, así como en una mayor confianza por parte de los reguladores y otras partes interesadas. Además, al adoptar prácticas más responsables desde el punto de vista social y ambiental, las cooperativas pueden posicionarse mejor en un mercado cada vez más consciente de estas cuestiones, lo que puede traducirse en ventajas competitivas a largo plazo (Luque-González & Peñaherrera-Melo, 2021).

Bajo este contexto, el objetivo consiste en desarrollar un instrumento de evaluación para determinar el cumplimiento de los principios de la RSC en las COAC del Ecuador.

## MÉTODO

Se trabajó con una metodología descriptiva con diseño no experimental, por la intención de describir y caracterizar la responsabilidad social corporativa y la auditoría de gestión en las cooperativas de ahorro y crédito, sin intentar explicar o predecir fenómenos. Este alcance permitió obtener una imagen detallada y completa de la situación actual de las cooperativas en relación con la responsabilidad social corporativa.

La encuesta diseñada para medir el compromiso de la RSC se la aplicó al Abg. Pablo Suárez que consta como presidente del área administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Abordando sobre la relevancia de esta COAC, se enfatiza que su historia se remonta a 1964 cuando por iniciativa de 50 personas en la provincia de Bolívar se decide dar creación a la cooperativa, siendo controlada hasta el 2002 por la Superintendencia de Bancos y Seguros y en 2013 pasó a ser controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## RESULTADOS

En cumplimiento del objetivo de investigación, se presentan los resultados de la investigación:

### **Hacia una Auditoría Integral de Responsabilidad Social en Cooperativas Financieras: Estudio de Caso en COAC San José**

Con relación a este apartado, es pertinente hacer mención al argumento exhibido por (Llumiguano-Poma et al. 2021), quienes hacen elocuencia a que en la práctica de auditoría, no existen principios que sean aceptados universalmente, dado a que el proceso dependerá de aspectos subjetivos considerados por los evaluadores y ejecutantes de la práctica, no obstante, desde la exposición de cifras estadísticas se podrá apreciar el desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, así como exponer un marco referencial para la evaluación de las políticas internas de las cooperativas.

Dando seguimiento a la exposición de cifras referenciales sobre el compromiso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), el estudio realizado por (Torres et al. 2020) revelan que el 90% de estas instituciones han llevado a cabo actividades en beneficio de la RSC. Este dato refleja la importancia que las COAC otorgan a la ética como un factor primordial en sus principios corporativos.



El 70% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) han integrado acciones a favor de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en su sistema de planeación, específicamente en el Plan Operativo Anual (POA). El POA es un instrumento fundamental que permite la diagramación detallada de las actividades a realizar en un periodo generalmente de un año. Este plan facilita la planificación y programación de las distintas acciones, brindando un marco de referencia para el seguimiento y control de las actividades en el contexto de la RSC (Torres et al., 2020).

La aplicación de la encuesta desarrollada por (Torres et al. 2020) denotó que el 30% de las cooperativas han incorporado en su Programa de Responsabilidad Social las acciones conservadoras hacia el medio ambiente, mientras que el 60% ha manifestado que estas acciones las han desarrollado algunas veces, pero no son muy recurrentes. Al analizar los datos sobre el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, se observa que entre 2022 y 2023, el número de socios aumentó de 81,103 a 87,926, lo que representa un crecimiento porcentual del 8.41%.

**Tabla 1.** Temporalidad de los socios de la COAC San José Ltda.

Temporalidad	Total
Menos de 1 año	8.919
De 1 a 3 años	11.972
De 3 a 5 años	18.518
Mayor a 5 años	48.517
Total	87.926

Fuente: Información aportada por Cooperativa de Ahorro y Crédito San José (2024).

Dada la solidez de esta Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC), se destaca por mantener un alto porcentaje de clientes con más de 5 años de antigüedad, al mismo tiempo que sigue atrayendo a nuevos socios. En cuanto al desempeño económico, hasta marzo de 2024, los activos ascendieron a \$270,072,718.31, mientras que los pasivos alcanzaron los \$233,059,779.89. Esta diferencia resultó en un patrimonio de \$36,638,618.20. En cuanto al flujo de ingresos y egresos, los ingresos fueron de \$8,707,308.74 y los egresos de \$8,332,988.52, generando una utilidad de \$374,320.22. Este desempeño económico ha dado lugar a un Retorno sobre el Patrimonio (ROE) positivo del 2.39% en diciembre de 2023 (Información aportada por Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, 2024).

A partir de la recopilación de información relacionada con la evaluación de indicadores de RSC según la norma ISO 26000, se ha desarrollado un instrumento para evaluar el cumplimiento de la COAC San José con los principios de RSC y determinar la viabilidad de utilizar una encuesta para medir los niveles de cumplimiento de estos principios.

**Tabla 2.** Propuesta de Instrumento para la Auditoría de Gestión y medición de los indicadores de RSC en las COAC.

Dimensión 1: Integridad y valores éticos	Indicadores		Observaciones
	Sí	No	
Los detalles esenciales, como el nombre oficial, identificación, dirección de la sede y sucursales, régimen fiscal y responsabilidades tributarias, son divulgados.	X		Se observa un alto nivel de cumplimiento en la dimensión de valores éticos, así como compromiso por parte de los colaboradores.
Se determina la magnitud de la organización, incluyendo el número de empleados, activos, pasivos y capital.	X		
Compromiso laboral basado en principios y valores.	X		



Dimensión 2: Responsabilidad de Supervisión	SÍ	NO	Observaciones
¿Se llevan a cabo inspecciones de las actividades realizadas por los directivos?	X		Alto nivel de cumplimiento. En la COAC se exhibe un fuerte nivel de evaluación en los procesos desarrollados dentro de la COAC.
¿La cooperativa cuenta con un Plan Estratégico Empresarial?	X		
¿El jefe administrativo realiza evaluaciones del cumplimiento parcial de los objetivos, metas o procesos ejecutados?	X		
Dimensión 3: Gobierno	SÍ	NO	Observaciones
Se publican el calendario y las actas de las reuniones de la Asamblea.	X		Alto nivel de cumplimiento, en los informes expuestos por el presidente administrativo, se pudo conocer fechas y horarios de las asambleas desarrolladas como informes que avalan la no discriminación, como los resultados de procesos de auditoría anteriores.
Equidad de género en la asamblea y los consejos.	X		
Los informes de auditorías son publicados.	X		
Dimensión 4: Social	SÍ	NO	Observaciones
Capacitación y formación para los colaboradores.	X		En lo social, existió un nivel de cumplimiento regular dado a que, si bien se dan los ejercicios de capacitación hacia los colaboradores, no se exponen las remuneraciones de los cargos principales por motivos de confidencialidad.
Se hacen públicas las remuneraciones de los cargos principales.		X	
Dimensión 5: Comunidad	SÍ	NO	Observaciones
Apoyo a organizaciones que contribuyen al beneficio de la sociedad.	X		Se exhibe un alto compromiso de la COAC con relación a las organizaciones aledañas comprometidas al mejoramiento social.
Se brindan programas de capacitación	X		
Dimensión 6: Económica	SÍ	NO	Observaciones
Se divulgan las contribuciones realizadas a COSEDE como medida para proteger los ahorros de los socios en caso de insolvencia o liquidación de la cooperativa.	X		Alto nivel de cumplimiento en la dimensión económica, señalando la exposición de esta información en su portal web.
La calificación de riesgo es publicada.	X		
Se divulgan las captaciones por ahorro.	X		
Se hacen públicas las colocaciones en créditos.	X		
Dimensión 7: Ambiental	SÍ	NO	Observaciones
Promoción de inversiones para promover el reciclaje.	X		En el área ambiental se denota un fuerte compromiso, así como
Se proporciona información sobre las	X		



políticas y programas de protección ambiental llevados a cabo por la cooperativa.

actividades de campaña desarrolladas a favor de la preservación ambiental.

---

**Fuente:** Información aportada por Cooperativa de Ahorro y Crédito San José (2024).

El instrumento de auditoría de gestión desarrollado para evaluar el cumplimiento de los principios de RSC en la COAC San José proporciona información valiosa sobre la implementación de prácticas éticas y socialmente responsables en la cooperativa. A continuación, se analizan los resultados obtenidos en cada dimensión:

**Integridad y valores éticos:** se observa un alto nivel de cumplimiento en esta dimensión, con la divulgación adecuada de información esencial y un compromiso evidente por parte de los colaboradores.

**Responsabilidad de supervisión:** la COAC muestra un fuerte nivel de evaluación en los procesos desarrollados, con inspecciones regulares de las actividades realizadas por los directivos y la existencia de un Plan Estratégico Empresarial.

**Gobierno:** se destaca un alto nivel de cumplimiento en la publicación de actas y el calendario de reuniones de la Asamblea, así como la equidad de género en la asamblea y los consejos.

**Social:** aunque se realiza capacitación para los colaboradores, el nivel de cumplimiento en esta dimensión es regular, ya que no se exponen las remuneraciones de los cargos principales por motivos de confidencialidad.

**Comunidad:** la COAC muestra un alto compromiso con organizaciones que contribuyen al beneficio social, brindando programas de capacitación y apoyo a organizaciones aledañas comprometidas con el mejoramiento social.

**Económica:** se evidencia un alto nivel de cumplimiento en la divulgación de información financiera, con la publicación de contribuciones a COSEDE, la calificación de riesgo, captaciones por ahorro y colocaciones en créditos.

**Ambiental:** se denota un fuerte compromiso en esta dimensión, con promoción de inversiones para promover el reciclaje y la divulgación de políticas y programas de protección ambiental.

En general, la COAC San José muestra un alto compromiso con los principios de RSC según la norma ISO 26000. Sin embargo, se identifican áreas de mejora, como la divulgación de remuneraciones en la dimensión social y la exposición de las políticas ambientales en la dimensión ambiental. Estos resultados proporcionan una base sólida para continuar fortaleciendo las prácticas de RSC en la cooperativa.

Propuesta de una Guía de procedimientos de auditoría de responsabilidad social corporativa para cooperativas de ahorro y crédito.

La auditoría de responsabilidad social corporativa (RSC) es un proceso fundamental para evaluar el desempeño de una cooperativa de ahorro y crédito en términos de su impacto social, ambiental y económico. A continuación, se presenta una guía de procedimientos para llevar a cabo esta auditoría de manera efectiva:

#### 1. Planificación de la auditoría:

**Objetivos y alcance:** es fundamental establecer de manera clara los objetivos de la auditoría para garantizar que se aborden adecuadamente todas las áreas de la RSC relevantes para la cooperativa. El alcance debe ser amplio como para cubrir todas las actividades relevantes de la organización en términos de RSC.

**Indicadores clave de RSC:** la selección de indicadores clave de RSC garantiza que la auditoría se centre en áreas que son relevantes para medir el desempeño social, ambiental y económico de la cooperativa.



Equipo de auditoría: un equipo multidisciplinario con experiencia en RSC garantiza una evaluación integral y objetiva de las prácticas de la cooperativa.

Cronograma y plan de trabajo: un cronograma detallado y un plan de trabajo claro ayudan a garantizar que la auditoría se lleve a cabo de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos.

## 2. Recopilación de información:

Normativa vigente: la revisión de la normativa vigente asegura que la auditoría se realice conforme a los requisitos legales y regulatorios aplicables.

Políticas y programas de RSC: la recopilación de información sobre las políticas y programas de RSC de la cooperativa proporciona una base sólida para evaluar su desempeño en este ámbito.

Informes anteriores: la revisión de informes anteriores de auditorías de RSC ayuda a identificar tendencias y áreas de mejora continuas.

## 3. Evaluación de la Gestión de la RSC:

Implementación de políticas y programas: la evaluación de la implementación de políticas y programas de RSC permite determinar si se están aplicando efectivamente en la práctica.

Cumplimiento normativo: la verificación del cumplimiento de la normativa y estándares de RSC garantiza que la cooperativa esté operando de acuerdo con las mejores prácticas en este ámbito.

Gestión de riesgos: la evaluación de la gestión de riesgos relacionados con la RSC ayuda a identificar y mitigar posibles impactos negativos en la cooperativa y sus partes interesadas.

Evaluación del impacto social:

Impacto en la comunidad y socios: la evaluación del impacto de las actividades de la cooperativa en la comunidad y los socios ayuda a medir su contribución al bienestar social y económico de estas partes interesadas.

Prácticas laborales: la evaluación de las prácticas laborales de la cooperativa garantiza que se respeten los derechos de los empleados y se promueva un ambiente laboral justo y seguro.

Evaluación del impacto ambiental:

Prácticas de protección ambiental: la evaluación de las prácticas de protección ambiental de la cooperativa ayuda a identificar oportunidades de mejora en términos de sostenibilidad ambiental.

Gestión de recursos naturales y residuos: la evaluación de la gestión de recursos naturales y residuos ayuda a garantizar un uso eficiente de los recursos y una minimización de los impactos ambientales negativos.

Evaluación del impacto económico:

Contribución económica: la evaluación de la contribución económica de la cooperativa a la comunidad y el país ayuda a medir su impacto en el desarrollo económico local y nacional.

Transparencia financiera: la evaluación de la transparencia en la gestión financiera garantiza que la cooperativa informe de manera clara y precisa sobre sus actividades financieras y resultados.

Elaboración de informe y recomendaciones:

Presentación de hallazgos: la presentación clara y objetiva de los hallazgos de la auditoría ayuda a la cooperativa a comprender su desempeño en términos de RSC.





Identificación de Áreas de Mejora: La identificación de áreas de mejora permite a la cooperativa tomar acciones concretas para fortalecer su desempeño en RSC.

Acciones correctivas y preventivas: La formulación de recomendaciones específicas de acciones correctivas y preventivas ayuda a la cooperativa a implementar cambios positivos en su gestión de RSC.

Seguimiento y revisión:

Seguimiento de acciones: el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas garantiza que se implementen de manera efectiva y se logren los resultados esperados.

Revisión periódica: la revisión periódica del desempeño de la cooperativa en términos de RSC ayuda a garantizar que se mantengan altos estándares de responsabilidad social corporativa a lo largo del tiempo.

Matriz de evaluación de indicadores clave de RSC: de una cooperativa de ahorro y crédito

En la tabla 3 se presenta una matriz básica con algunos indicadores clave de RSC que podrían aplicarse a una cooperativa de ahorro y crédito. Esta matriz es solo un ejemplo y puede adaptarse según las necesidades específicas de la cooperativa y los estándares de RSC que desee seguir.

**Tabla 3.** Evaluación de indicadores clave de RSC

	Código de conducta	¿La cooperativa tiene un código de conducta que promueva la ética en todas sus operaciones?
	Políticas anticorrupción	¿La cooperativa cuenta con políticas claras y medidas para prevenir la corrupción?
Ética	Programas de ética y cumplimiento	¿La cooperativa tiene programas para fomentar la ética y el cumplimiento normativo?
	Evaluación de proveedores	¿La cooperativa evalúa a sus proveedores en términos de RSC antes de hacer negocios con ellos?
Supervisión	Auditorías internas y externas	¿La cooperativa realiza auditorías regulares para evaluar su desempeño en RSC?
	Divulgación de información financiera y de gobernanza	¿La cooperativa divulga información sobre su desempeño financiero y de gobernanza?
Gobierno	Mecanismos de participación de los socios	¿La cooperativa tiene mecanismos para que los socios participen en la toma de decisiones?
	Programas de apoyo a la comunidad	¿La cooperativa tiene programas para apoyar a la comunidad local?
	Inclusión financiera	¿La cooperativa promueve la inclusión financiera y el acceso a servicios financieros básicos?
Social	Impacto social de los productos y servicios	¿Los productos y servicios de la cooperativa tienen un impacto positivo en la sociedad?
	Voluntariado corporativo	¿La cooperativa fomenta la participación de sus empleados en actividades de voluntariado?
Comunidad	Desarrollo de la comunidad local	¿La cooperativa contribuye al desarrollo de la comunidad local a través de sus actividades?



---

---

	Transparencia en la fijación de precios	¿La cooperativa es transparente en la fijación de precios de sus productos y servicios?
Económica	Prácticas de contratación justas y equitativas	¿La cooperativa tiene prácticas de contratación justas y equitativas?
	Gestión de residuos	¿La cooperativa tiene políticas y programas para gestionar adecuadamente sus residuos?
	Eficiencia energética	¿La cooperativa implementa medidas para mejorar su eficiencia energética?
Ambiental	Conservación de recursos naturales	¿La cooperativa contribuye a la conservación de recursos naturales en sus operaciones?

---

---

Nota. Estos indicadores pueden ayudar a evaluar diferentes aspectos de la RSC de una cooperativa de ahorro y crédito y a identificar áreas de mejora para promover prácticas más sostenibles y socialmente responsables.

## DISCUSIÓN

Estos hallazgos se reflejan en la sección de resultados, donde se observa que la inversión de la Cooperativa San José en acciones de RSC ha contribuido a aumentar su patrimonio y niveles de ingresos, así como a mantener un crecimiento constante en el número de socios y contribuyentes, generando confianza entre sus clientes.

La revisión de la responsabilidad social debe considerarse como un proceso clave que apoye a las instituciones financieras del ámbito popular y solidario en la evaluación de su rendimiento con respecto a los objetivos sociales establecidos. Este proceso también busca optimizar la toma de decisiones y garantizar la transparencia en su misión, principios y conducta empresarial (Torres et al. 2020).

Para concluir esta sección, los hallazgos presentados por (Mayorga-Díaz et al. 2018), quien examinó la importancia de integrar la responsabilidad social en las cajas de ahorro de la provincia de Tungurahua, indicaron que la auditoría de gestión basada en indicadores de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) facilitó a los auditores externos emitir valoraciones que contribuyeron a mejorar los márgenes de rendimiento financiero de estas entidades. Esto se logró mediante acciones que promovieron la inversión social. Además, este análisis sistemático permitió evaluar los objetivos alcanzados por las cajas de ahorro en términos socioeconómicos.

## CONCLUSIÓN

Puntualizando el análisis de caso en la cooperativa San José, la encuesta elaborada como herramienta para evaluar indicadores de RSC en la cooperativa, permitió denotar su fuerte cumplimiento con estos principios, llevando a cabo acciones encaminadas a promover el desarrollo social tanto de forma interna como externa, es decir, la inversión en RSC que se constató mediante el proceso de auditoría y aplicación de encuesta corroboró como a la COAC San José, le ha resultado factible la promoción de actividades de interés social, reflejándose en un excelente desempeño financiero de la cooperativa.

Las COAC desempeñan un papel vital en la inclusión financiera y el desarrollo económico local, y su compromiso con la RSC no solo fortalece su relación con los socios y la comunidad, sino que también mejora su competitividad y su capacidad para enfrentar los desafíos del entorno empresarial actual. La auditoría de gestión emerge como una herramienta esencial para garantizar la alineación de las prácticas de las COAC con los principios de RSC y promover su crecimiento sostenible.

## FINANCIAMIENTO

No monetario



## CONFLICTO DE INTERÉS

No existe conflicto de interés con personas o instituciones ligadas a la investigación.

## AGRADECIMIENTOS

A la Unidad Académica de Posgrado por fomentar procesos de investigación en sus programas de Maestría.

## REFERENCIAS

- Albuja, F., & Ordóñez, Y. (2024). Auditoría de cumplimiento: tendencias y mejores prácticas contables [Compliance auditing: accounting trends and best practices]. *REMCA*, 7(S1), 112-125.
- Azuero-Rodríguez, Andrés R., García-Solarte, Mónica, & Garibello-García, David. (2022). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a los stakeholders en PYMEs del Valle del Cauca: literatura vs práctica [Stakeholder-oriented corporate social responsibility practices in SMEs in Valle del Cauca: literature vs. practice]. *Entramado*, 18(2), e204. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado2.8292>
- Capuz-Velasco, C. A., & Peñaloza-López, V. L. (2023). Auditoría de gestión para evaluar la responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito [Management audit to evaluate social responsibility in credit unions]. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(2), 766–778. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.649>
- Gualpa-Guamán, Andrea, & Urbina-Poveda, Myriam Alexandra. (2021). Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador [Determinants of the financial performance of the savings and credit cooperatives of Ecuador]. *Revista Economía y Política*, (34), 112-129.
- Llumiguano-Poma, María Elena, Gavilánez Cárdenas, Clarita Vanessa, & Chávez Chimbo, Galo Wenseslao. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas [Importance of management auditing as a tool for continuous improvement in companies]. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe3), 00042. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- Luque-González, A. & Peñaherrera-Melo, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas [Savings and credit cooperatives in Ecuador: the challenge of being cooperatives]. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138, e73870. <https://doi.org/10.5209/reve.73870>
- Mayorga-Díaz, Mónica Patricia, Ruso Armada, Frida, & Herrera Lemus, Katy Caridad. (2018). Estudio de la auditoría de gestión y la responsabilidad social en las cajas de ahorro.: Un análisis en la provincia Tungurahua, Ecuador [Study of Management Audit and Social Responsibility in Saving and Credit Banks. An analysis in Tungurahua Province, Ecuador]. *Cofin Habana*, 12(1), 321-339.
- Nova-González, A., Prego-Regalado, J. C., & Robaina-Echevarría, L. (2023). La Intercooperación entre Cooperativas Agrícolas [Inter-cooperation between Agricultural Cooperatives]. *Estudios Del Desarrollo Social: Cuba Y América Latina*, 6(3), 167-178.
- Piedra-Méndez, A. F., Hinojosa Cruz, A. V., Guevara Segarra, M. F., & Erazo Garzón, J. F. (2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web [Social responsibility in Ecuador's credit unions: a web-based measurement]. *Telos*, 21(3), 618-642. <https://doi.org/10.36390/telos213.07>
- Toala-Mendoza, S. T., Arredondo-Hidalgo, M. G. & Hernández-Sampieri, R. (2024). Responsabilidad social corporativa y sostenibilidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador [Corporate social responsibility and sustainability in credit unions in



Ecuador]. *Revista San Gregorio*, 1(57), 104–125.  
<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i57.2715>

- Torres, A., Narváez, C., Erazo, J., & Torres, M. (2020). Auditoría de la responsabilidad social corporativa en el sector financiero popular y solidario [Auditing corporate social responsibility in the popular and solidarity-based financial sector]. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(4-1), 70-86. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.4-1.282>
- Zambrano-Rodríguez, G. M., Álvarez Pincay, D. E., & Yoza Rodríguez, N. R. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas [The importance of performance auditing and administrative and technical processes, realities and perspectives]. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 127-140. <https://doi.org/10.47230/unesciencias.v5.n3.2021.568>
- Zárate, R., Beltrán, Y., & González, C. (2020). Relacionamiento con stakeholders en el marco de la responsabilidad social empresarial [Stakeholder relations in the framework of corporate social responsibility]. *Espacios*, 41(32), 211-226.

**Derechos de autor: 2024 Por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>