

**Artículo original**

**Procedimiento para diagnosticar el componente social en la auditoría de gestión de cajas de ahorro**  
**Procedure to diagnose the social approach in the audit of savings bank management**

Mónica Patricia Mayorga Díaz  
[ua.monicamayorga@uniandes.edu.ec](mailto:ua.monicamayorga@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes-Ambato. Ecuador

Gustavo Álvarez Gómez

[vicerectorado.uniandes@gmail.com](mailto:vicerectorado.uniandes@gmail.com)

Universidad Regional Autónoma de los Andes-Ambato. Ecuador

Lenin Alberto Mayorga Díaz

[dr.leninmayorgadiaz@hotmail.com](mailto:dr.leninmayorgadiaz@hotmail.com)

Universidad Regional Autónoma de los Andes-Ambato. Ecuador

**RESUMEN**

Las organizaciones en general disponen de una planificación en la que se establecen responsables y recursos a utilizar. En relación con el período de tiempo de duración de los proyectos plasmados en los planes operativos, tácticos y estratégicos, necesitan ser evaluados con criterios técnicos e independientes y de donde se derivan memorias gerenciales sugeridas como resultado de la auditoría de gestión por lo que es menester que esta herramienta de gestión sea integradora y permita vincular categorías tales como: responsabilidad social y balance social; en tal sentido, para el caso de cajas de ahorro rurales en el Ecuador, se valoró la influencia del enfoque social en el cumplimiento de los objetivos, tema que dada su fragmentación en la bibliografía, se determinó como objetivo general de este trabajo, integrar las categorías ausentes en la bibliografía en un procedimiento permita diagnosticar el componente social en el desarrollo de la auditoría de gestión. Para el estudio se definieron seis etapas de trabajo caracterizadas en tres niveles: el primero, integrado por el gobierno cooperativo y los representantes del área financiera de la caja de ahorro que se denominaron Gestores; el segundo, conformado por los auditores externos que fueron los Controladores, y los representantes de la comunidad considerados Clientes que correspondió el tercer nivel, en consecuencia, en la presente investigación se realizó el estudio de la auditoría de gestión y la responsabilidad social en las cajas de ahorro rurales mediante la concepción y aplicación de un procedimiento de diagnóstico aplicado en las catorce organizaciones de la provincia de Tungurahua.

**PALABRAS CLAVE:** Necesidad social; Control de gestión; Auditoría de gestión.

**ABSTRACT**

The organizations in general have a planning in which they are responsible and resources to use, in relation to the period of time of the projects embodied in the operational, tactical and strategic plans, which need to be evaluated with technical and technical criteria. independent, from which management memories are derived as a result of the management audit, so it is necessary that this management tool is integrative and allows to link categories such as: social responsibility and social balance;

**Recibido:** enero 2018. **Aceptado:** marzo 2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES

In this sense, in the case of rural savings banks in Ecuador, the influence of the social approach in the fulfillment of the objectives was valued, an issue that given its fragmentation in the bibliography, was determined as the general objective of this work: to integrate the Categories absent in the bibliography in a procedure allow to diagnose the social component in the development of the management audit. . For the study six work stages were defined, characterized into three levels: the first integrated by the cooperative government and the representatives of the financial area of the savings bank that will be called Managers; the second formed by the external auditors that will be the Controllers, and the representatives of the community considered Clients that corresponds the third level, in consequence, in the present investigation was made the study of the management audit and the social responsibility in the savings banks rural areas through the conception and application of a diagnostic procedure applied in the fourteen organizations in Tungurahua province.

**KEYWORDS:** Social need; Management control; Management audit.

## **INTRODUCCIÓN**

Dentro de lo estipulado en la Constitución de la república del Ecuador, se reconoce como sector de tratamiento prioritario al financiero, popular y solidario, que se compone de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro (Gobierno de la República del Ecuador, 2008). Para garantizar el desarrollo del sistema financiero ecuatoriano, fue derogada la Ley de Cooperativas en el año 2011, promulgándose una regulación homóloga titulada “Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011); por lo que se hace necesario la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en el año 2012, estableciéndose como una entidad encargada de la supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria (Presidencia Constitucional de la República del Ecuador, 2011).

Dada la necesidad de transparentar las actividades de control y seguimiento, la SEPS desarrolla un programa integral de mejoramiento en la gestión de la información en el año 2015 para las entidades financieras y no financieras del sistema económico popular y solidario, donde se abordan exclusivamente, revisiones de la gestión financiera en las organizaciones bajo su control. Ante esta situación, las cajas de ahorro del sector rural han tenido que adaptarse a los actuales momentos sin que se disponga aún de normativa específica que permita el desarrollo de su componente social, ni de mecanismos que colaboren con su quehacer cotidiano en este sentido (Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

### **Fundamentación científica**

La auditoría de gestión es un examen sistémico que analiza la eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología, con la finalidad de estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejorar o fomentar acciones; con criterios de efectividad en el cumplimiento de objetivos dentro de planes operativos, tácticos y estratégicos. A la vez que se determinan los hallazgos de auditoría, los mismos que contarán con un juicio de valor independiente dentro de un informe de auditoría, el que contiene una matriz de recomendaciones para su seguimiento y monitoreo (Ruiz de Arriaga, 2014; Benjamín, 2007; Contraloría General

**Recibido:** enero 2018. **Aceptado:** marzo 2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES

UNIANDES EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación. ISSN 1390-9150  
Mayorga Díaz, MP., Álvarez Gómez, G., Mayorga Díaz, L.A. Vol. (5). Núm. (1) Ene-Mar 2018  
del Estado del Perú, 2015; de Armas, 2008; Garrido, 2009; James, 2015; Jiménez, 2008;  
Maldonado, 2006).

Se considera importante que las organizaciones adopten auditorías de gestión en su conjunto o por áreas específicas, ya que se convierte en la acción de fiscalización que se dirige a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizándose capital humano de carácter multidisciplinario. La finalidad de la auditoría de gestión es entonces, determinar si dicho desempeño o ejecución se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a criterios de control de gestión: eficiencia, eficacia, economía, ecología y equidad; se considera una herramienta útil para la gestión, no obstante, quedan pendiente los aspectos vinculados con el aporte real del informe final de auditoría para la dirección estratégica (Mayorga, Herrera y Saltos, 2015; Mayorga, Herrera y Ruso, 2016).

En tal sentido, la auditoría de gestión se aplica para asegurar la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de los objetivos y metas, incluye todas las actividades de la organización y proporciona información con un grado de seguridad razonable que permita la toma de decisiones, considerando para ello, la evaluación del desempeño y el cumplimiento de la organización. Asimismo, es necesario evaluar el sistema de control interno, los procesos administrativos y operacionales, con el empleo de indicadores de cumplimiento, los que facilitan la medición del grado de eficacia y eficiencia en que se desarrollan las actividades. Por otro lado, es de destacar que, al emplear la auditoría de gestión en la alta gerencia, basada en la adopción de las recomendaciones constantes en el informe final, se garantiza que la toma de decisiones se encamine a perfeccionar los procesos y actividades, dirigidos a la mejora continua y fortalecimiento del sistema de control interno.

En el mundo, la responsabilidad social se está insertando dentro de los sistemas de verificación y control en donde intervienen factores como la estructura organizativa dividida en áreas de responsabilidad, un sistema de información integral sobre los resultados sociales y ambientales de la entidad e informes de responsabilidad social como instrumentos indispensables de control. En consecuencia, la responsabilidad Social ayuda a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público y sin fines de lucro, independientemente si son grandes, medianas o pequeñas y operan en países desarrollados o en países en desarrollo (International Organization for Standardization, 2010).

En definitiva, la responsabilidad social de la organización es el compromiso de identificar los problemas de interés público como: medio ambiente, pobreza, desigualdad de ingresos, atención de salud, hambre, desnutrición y analfabetismo y que compete a todo tipo de organizaciones (empresa, estado, universidad), para emprender acciones que generen impactos positivos en la sociedad (Moreno, 2013; Viteri y Jácome, 2011; Vives y Peinado-Vara, 2011).

Es un modelo de gestión empresarial, a través del cual las empresas pueden rendir su aporte para un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficio propio. Las actividades de responsabilidad social se basan en la iniciativa y responsabilidad propia de las

**Recibido:** enero 2018. **Aceptado:** marzo 2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES

UNIANDES EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación. ISSN 1390-9150  
Mayorga Díaz, MP., Álvarez Gómez, G., Mayorga Díaz, L.A. Vol. (5). Núm. (1) Ene-Mar 2018  
empresas y van más allá de sólo cumplir las leyes; sus pilares fundamentales son la  
responsabilidad económica, social y ambiental (Díaz, 2010; Viteri, 2010).

El informe social denominado balance social, parte de realizar el diagnóstico de la gestión de objetivos con miras al cumplimiento de la responsabilidad social relacionada con el ambiente propicio de trabajo (interna) y las condiciones generadas a la sociedad (externa), lo cual permite evaluar las acciones en términos de costo – beneficio, e identifica los principios cooperativos: 1. asociación voluntaria; 2. control democrático por los asociados; 3. participación económica de los asociados; 4. autonomía e independencia (participación en otras organizaciones); 5. educación, capacitación e información; 6. cooperación entre cooperativas; y 7. preocupación por la comunidad (Caldas, Carrión y Heras, 2014; Castilla y Gallardo, 2014; Meza y Sigliano, 2013; Palencia, 2011; Rondot & Bouchard, 2003).

Del análisis de los beneficios del balance social, se toma como referencia para el estudio, el balance social argentino, cuyas estructuras son flexibles y guardan principios de responsabilidad social consolidados en tres dimensiones: 1. metodología financiera para los pobres; 2. adaptación de productos y servicios; y 3. beneficios para los clientes, las mismas que se adoptan dentro del sistema de supervisión de la SEPS, la cual efectúa trabajos en conjunto con la Facultad de Economía de la Universidad de La Plata (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2011; Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2015; SEPS, 2015; SEPS, 2016).

El análisis devela como elementos comunes en la conceptualización de la auditoría de gestión: examen sistemático, evaluación del sistema de control interno, debilidades dentro de: planes operativos, tácticos y estratégicos, medición de la eficiencia, eficacia y economía, juicio de valor, informe de auditoría, recomendaciones, seguimiento y monitoreo; sin embargo, se deja una brecha de valoración de principios de responsabilidad social, balance social y compromiso entre niveles gestores y cliente, por consiguiente, el objetivo de la presente investigación consiste en integrar las categorías ausentes en la bibliografía, en un procedimiento que permita diagnosticar el componente social en el desarrollo de la auditoría de gestión.

## **MÉTODOS**

El procedimiento del diagnóstico fue aplicado en la provincia de Tungurahua, considerada como la segunda provincia (luego de Pichincha) que mayor número de cooperativas de ahorro y crédito agrupa en Ecuador (14,4 %); luego de Pichincha y Azuay, la provincia ocupa el tercer lugar en mayor concentración de activos y socios (15,9 % y 17 %, respectivamente) (SEPS, 2015). Las actividades cotidianas del sector rural en la provincia de Tungurahua corresponden a la curtiembre, agricultura y vivienda, por lo que la presencia de las cajas de ahorro ha facilitado la disponibilidad de capital de trabajo a través del microcrédito.

Para estudiar el tratamiento de la problemática social en la actividad de auditoría de gestión, se preparó un plan de recolección de información que vinculó categorías como la responsabilidad social y el balance social; en tal sentido, para el caso de cajas de ahorro rurales se precisó valorar la influencia del componente social en el cumplimiento de los objetivos, en donde las unidades de análisis comprendieron las catorce cajas de

**Recibido:** enero 2018. **Aceptado:** marzo 2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES

ahorro asentadas en la provincia de Tungurahua, que para valorar la existencia del problema de investigación planteado, en la Tabla 1., se detallan los instrumentos de investigación que se aplicaron a las unidades de análisis, agrupadas como se muestra a continuación:

Unidades de análisis		Instrumento a utilizar	Modo de procesamiento	
Nivel 1 Gestores	Gobierno cooperativo de la Caja de Ahorro	Gerente, presidente, representante de los socios fundadores.	Entrevista Revisión documental	Categorías de análisis.
	Caja de Ahorro	Representante del área financiera.	Encuesta (Cuestionario ISO 26000 e indicadores del balance social) Revisión documental	Estadística descriptiva. Categorías de análisis.
Nivel 2 Controladores	Audidores externos	Especialista del área de Auditoría de Gestión de las Cajas de Ahorro.	Entrevista Revisión documental	Categorías de análisis.
Nivel 3 Cliente	Comunidad	Representante de la comunidad en la caja de ahorro.	Entrevista Revisión documental	Categorías de análisis.

**Tabla 1.** Plan de recolección de información

**Fuente:** elaboración propia

La lógica de intervención presentó su secuencia en el procedimiento de diagnóstico para la medición de las variables de investigación que describe la Figura 1., el cual está compuesto por seis etapas de trabajo caracterizadas en tres niveles: el primero integrado por el gobierno cooperativo y los representantes del área financiera de la caja de ahorro que se denominarán Gestores; el segundo lo conforman los auditores externos que serán los Controladores, y los representantes de la comunidad considerados Clientes.

- ✓ Primera etapa. Gobierno cooperativo: permitió diagnosticar el cumplimiento de la responsabilidad social, balance social y auditoría de gestión a los representantes del gobierno cooperativo de las cajas de ahorro. La información se obtuvo mediante una entrevista, apoyada del cuestionario de la norma de ISO 26000:2010.
- ✓ Segunda etapa. Cajas de ahorro: se evaluó la adopción del balance social dentro de los reportes anuales. En esta etapa intervienen los representantes del área financiera de las cajas de ahorro rurales (contadores), a los que se le aplicó una encuesta referente a la revelación de la gestión de objetivos.
- ✓ Tercera etapa. Auditoría de gestión: es la que busca un juicio de valor referente al manejo de la responsabilidad social y balance social dentro de las cajas de ahorro rurales, para determinar si existe inclusión de estos dos elementos en las fases de la auditoría de gestión; aspectos que fueron tratados a través de una entrevista aplicada a los auditores externos calificados por la SEPS.
- ✓ Cuarta etapa. Comunidad: se relaciona con la medición de la responsabilidad social dentro de la comunidad en donde se encuentran ubicadas las cajas de ahorro.

**Recibido:** enero 2018. **Aceptado:** marzo 2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES

- ✓ Quinta etapa: Triangulación de la información: permitió valorar la integración de las variables: responsabilidad social y balance social en la auditoría de gestión; en tres niveles fundamentales: gestores, controladores y clientes.
- ✓ Sexta: Socialización: estuvo orientada a la preparación de un informe con resultados que permitiera a los involucrados conocer los hallazgos detectados.



**Figura 1.** Procedimiento de diagnóstico para diagnosticar el componente social en la auditoría de gestión

**Fuente:** elaboración propia

## RESULTADOS

A partir de la triangulación de la información se procede a su desarrollo por cada un de los componentes del componente social examinados:

### Auditoría de gestión y balance social

#### Nivel 1. Gestores

Las cajas de ahorro rurales de la provincia de Tungurahua, presentan problemas en la dimensión acerca de la metodología financiera para los pobres. Las cajas de ahorro no cumplen de forma satisfactoria con la metodología financiera para los pobres, se deduce que es carente la inclusión de sectores vulnerables.

#### Nivel 2. Controladores

Las cajas de ahorro rurales de la provincia de Tungurahua, presentan deficiencias o desinterés con respecto a la aplicación de un balance social y responsabilidad social; se presenta poca interacción entre los miembros de la comunidad.

#### Nivel 3. Cliente

Las cajas de ahorro rurales de la provincia de Tungurahua, no colaboran en obras destinadas a prestar servicios de asistencia a la comunidad (salud, educación, cultura, acciones cívicas) además, solo en ocasiones, fomentan la igualdad de oportunidades, la no discriminación en la conciliación de la vida laboral y personal de sus socios y colaboradores.

**Recibido:** enero 2018. **Aceptado:** marzo 2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES

## Responsabilidad social

### Nivel 1. Gestores

Las cajas de ahorro rurales de la provincia de Tungurahua, no han adoptado la responsabilidad social por falta de compromiso y por la limitada capacitación a sus socios y representantes, además, han descuidado políticas o medidas de prevención acerca del sobreendeudamiento y condonación de deudas; no se aplican aspectos como refuerzo de capital social a los socios de estas organizaciones.

### Nivel 2. Controladores

Las cajas de ahorro rurales de la provincia de Tungurahua, presentan fortalezas en el marco jurídico general, sin embargo, no existe aplicación de la responsabilidad social dentro de su gestión.

### Nivel 3. Cliente

Las cajas de ahorro rurales de la provincia de Tungurahua, no mantienen políticas que señalen intenciones de apoyar el desarrollo de las comunidades donde operan.

En definitiva, al triangular la información destacada, se evidencia que la responsabilidad social no se ha tratado dentro de su cultura organizacional, lo cual provoca la toma de decisiones sin conocer a ciencia cierta cómo se afecta a la actividad socioeconómica de las cajas de ahorro rurales, tanto interna como externamente, tampoco se consideran medidas para el manejo del impacto ambiental y desempeño social. Es rescatable la relación socios – auditores externos que genera la aplicación del marco jurídico regulador del país en este tipo de organizaciones, quienes están conscientes de los beneficios de la aplicación del balance social como medición de la responsabilidad social.

La culminación de la aplicación del procedimiento para diagnosticar el componente social dentro de las fases de la auditoría de gestión en cajas de ahorro rurales, se realiza con la socialización de los resultados en un informe sencillo que sea comprensible para los gestores y clientes de las cajas de ahorro rurales, en donde se explican cada una de las variables estudiadas y el grado de importancia de su inclusión dentro de la gestión de estas organizaciones:

#### 1. Auditoría de gestión

Aplicación en la caja de ahorro.- Los expertos en esta rama de la profesión, los que ejecutan su trabajo profesional en este tipo de organizaciones consideran una necesidad urgente que se efectúen evaluaciones posteriores referentes a la gestión de objetivos en estas organizaciones, en donde se mida el componente social; sin embargo, realizan señalamientos sobre la carencia de un instrumento que permita efectuar una evaluación posterior del componente social manejado por el nivel gestor dentro de las cajas de ahorro y el grado de integración del nivel cliente a la toma de decisiones.

Argumentos para la implementación.- Los trabajos de auditoría existentes en los organismos de control en este tipo de organizaciones es de carácter financiero, en donde se dictamina la razonabilidad de los estados financieros, sin embargo, la

**Recibido:** enero 2018. **Aceptado:** marzo 2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES

coherencia con la normativa vigente que se deriva de lo estipulado en la Constitución de la República permite la ejecución de auditorías de gestión en las que se integren herramientas, técnicas y pruebas de auditoría que evalúen el componente social en las cajas de ahorro.

## 2. Responsabilidad social

Aplicación en la caja de ahorro. - Se detecta que las decisiones que se toman por parte del gobierno cooperativo son solamente iniciativas de integración del componente social en el sistema de gestión; tal es el caso que, dentro de la socialización de resultados anuales, no se transparenta el manejo de la responsabilidad social de las cajas de ahorro dentro de su proceso administrativo.

Argumentos para la implementación. - Las decisiones gerenciales y cotidianas que se toman en estas organizaciones por parte de los directivos deben estar enfocadas coherente y formalmente a los principios constitucionales, en los que se reconoce el buen vivir como estrategia de desarrollo económico social en el país

## 3. Balance social

Aplicación en la caja de ahorro. - Dentro de la gestión financiera de estas organizaciones, no se ha considerado la aplicación del balance social en razón de que no se han diferenciado mecanismos de aplicación de indicadores para la presentación de este reporte financiero social, a pesar de que se conoce que es una exigencia por parte del organismo de control.

Argumentos para la implementación. - Estas organizaciones de carácter popular y solidario tienen la obligación de transparentar la información financiera y social, y por lo menos en forma anual, presentar al organismo de control, reportes financieros de sus actividades.

## DISCUSIÓN

El procedimiento de diagnóstico resultante de esta investigación permitió realizar un análisis del grado de carencia del componente social en los procesos de auditoría de gestión, diseño que no cuenta con antecedentes en la bibliografía consultada. Se hace necesario entonces, garantizar el desarrollo del mencionado a partir de la ejecución del marco jurídico entorno a las instituciones del sistema financiero cooperativo en el Ecuador, que conlleva a la nueva institucionalidad, comprometida a dar soporte al sector de la economía popular y solidaria, a través de la supervisión y control que se encuentra a cargo de la SEPS, en donde se reorienta el control hacia los principios de responsabilidad social y cumplimiento de los objetivos estratégicos del plan nacional de desarrollo 2013 – 2017.

Las cajas de ahorro, consideradas unidades de análisis de la presente investigación, integran el sector de economía popular y solidaria dentro del sistema financiero cooperativo, ya que son organizaciones autónomas que desarrollan actividades características del sector rural y que, por lo general, se dedican a la agricultura, sus directivos son miembros de la comunidad y sus transacciones son efectuadas con sus propias aportaciones.

**Recibido:** enero 2018. **Aceptado:** marzo 2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES

El sector financiero popular y solidario se basa en principios de solidaridad, democracia, honestidad, transparencia y sostenibilidad para fortalecer y multiplicar su capacidad de generar servicios financieros; en la existencia de control social, minimiza riesgos morales. Su misión, visión y planificación, así como la evaluación del desempeño, consideran el impacto social de tal forma que contribuye al control interno en la eficiencia, lo que reduce los riesgos y de esa manera lograr los objetivos propuestos (Programa Nacional de Finanzas Populares, Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria - PNFPEES , 2012).

Los elementos identificados anteriormente a pesar de estar reflejados en el contexto jurídico, no han sido diseñados o implantados con procedimientos específicos para las organizaciones de economía popular y solidaria que forman parte del sistema financiero cooperativo (cajas de ahorro), lo que ocasiona que estos entes no incorporen dentro de su gestión, componentes de la realidad empresarial, tales como manejo del medio ambiente, recursos humanos, indicadores sociales, transparentación de la información hacia la comunidad, entre otros.

La interrelación de los resultados de los instrumentos de diagnóstico permite detectar que: el marco regulador vigente permite la inclusión del componente social en la gestión de estas organizaciones, sin embargo están carentes políticas específicas por parte de los organismos de control, lo que se expresa en las insuficiencias y limitaciones que lastran la lógica integradora y sistémica de la auditoría de gestión con la responsabilidad social dada la inexistencia de un componente integrado en la evaluación del desempeño para las cajas de ahorro ecuatorianas de cara a la repercusión social de su gestión.

## **CONCLUSIONES**

El análisis de la auditoría de gestión determinó la carencia de procedimientos que incluyan el componente social dentro de su proceso, considerados éstos como tradicionales al no contener indicadores que midan el desempeño de la organización en su conjunto y orientándose solo al cumplimiento de objetivos.

Del análisis de la responsabilidad social se desprende la adopción de los preceptos de la ISO 26000 como guía para el desarrollo del diagnóstico, ya que abarca los principios de responsabilidad social alineados en los modelos planteados por: Global Reporting Initiative, Pacto Global, Accountability.

El análisis del balance social se realizó como complemento del componente de responsabilidad social, al considerarse un mecanismo de interrelación entre la responsabilidad social y la auditoría de gestión, para este se asume el modelo argentino (guía para el balance social en el Ecuador) que incluye implícitamente los principios de economía social dentro de las dimensiones económica, social y ambiental.

La aplicación del procedimiento de diagnóstico de la responsabilidad social y auditoría de gestión en las cajas de ahorro rurales de la provincia de Tungurahua reflejó la existencia del problema científico planteado, desde el punto de vista documental no se registraron evidencias de protocolos de trabajo que incluyan el componente social en la gestión, a pesar de ser una exigencia del organismo de control; desde el punto de vista comportamental, el nivel gestor presenta desconocimiento de los beneficios de la información económico social de estas herramientas de gestión, el nivel cliente

**Recibido:** enero 2018. **Aceptado:** marzo 2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES

UNIANDES EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación. ISSN 1390-9150  
Mayorga Díaz, MP., Álvarez Gómez, G., Mayorga Díaz, L.A. Vol. (5). Núm. (1) Ene-Mar 2018  
demuestra carencia de compromiso dentro de las organizaciones estudiadas y el nivel  
controlador reafirma el problema detectado.

## REFERENCIAS

- Ruiz de Arriaga Remirez, J.M. (24 de Abril de 2014). *La importancia de la auditoría de gestión*. Recuperado de <http://asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoria-de-gestion/>
- Benjamín, E. (2007). *Auditoría Administrativa*. México: Pearson Educacion.
- Caldas, M., Carrión, R., y Heras, A. (2014). *Empresa e iniciativa emprendedora*. (1 ed.). México D.F: Editex.
- Castilla, F., y Gallardo, D. (2014). *Modelación estructural de la orientación a la Responsabilidad social en las sociedades cooperativas y su impacto en los resultados*. Barcelona: Hansman.
- Contraloría General del Estado del Perú. (2015). *Los 3 pilares de una gestión pública limpia y eficiente*. Lima: Gobierno del Perú.
- de Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión, conceptos y métodos*. Habana: Félix Varela.
- Díaz, C. (2010). *Cómo utilizar una estrategia de valores en las organizaciones*. Venezuela: EAE.
- Garrido, D. (2009). *Auditorías de Mantenimiento*. Madrid: Renovetec.
- Gobierno de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial 449.
- International Organization for Standardization. (2010). *Norma ISO 26000*. Recuperado de [http://www.iso.org/iso/discovering\\_iso\\_26000-es.pdf](http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf)
- James, K. (2015). *Cinco características comunes de un sistema de control interno de negocios*. La voz de Houston. Recuperado de <http://pyme.lavoztx.com/cinco-caractersticas-comunes-de-un-sistema-de-control-interno-de-negocios-4222.html>
- Jiménez, Y. (2008). *Auditoría administrativa*. Recuperado de <http://www.gerencie.com/auditoria-administrativa.html>
- Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución 128-2015-F*. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol128.pdf/5c74f247-0de4-4862-b5fb-c89ff62817d7>
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión*. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf>
- Mayorga, M., Herrera, K.C., y Ruso, F. (2016). La auditoría como soporte estratégico en la gestión del sistema financiero cooperativo de la provincia de Tungurahua. *Cofín Habana*, 10(1), 15-27.

**Recibido:** enero 2018. **Aceptado:** marzo 2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES

- UNIANDES EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación. ISSN 1390-9150  
Mayorga Díaz, MP., Álvarez Gómez, G., Mayorga Díaz, L.A. Vol. (5). Núm. (1) Ene-Mar 2018
- Mayorga, M., Herrera, K., & Saltos, J. (2015). La Auditoría de Gestión con un componente de Responsabilidad Social en el sistema financiero cooperativo ecuatoriano. *EKOTEMAS*, 1(2), 42-54.
- Meza, C., y Sigliano, M.F. (2013). *La economía social, una alternativa de inclusión. El caso de mutualismo en América y el Caribe*. Recuperado de [http://www.istrilac.org/uploads/4/4/7/9/44790215/meza\\_sigliano.pdf](http://www.istrilac.org/uploads/4/4/7/9/44790215/meza_sigliano.pdf)
- Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (2015). *Fortalecimiento del Sector Financiero Popular y Solidario en Ecuador una puerta de Acceso a los servicios Financieros Inclusivos*. Recuperado de [http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Proyecto\\_fortalecimiento.pdf](http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Proyecto_fortalecimiento.pdf)
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2011). *Sistema de Cajas De Ahorro y Crédito Solidarias*. Recuperado de <http://www.inclusion.gob.ec/contenido/Sistema+de+Cajas+De+Ahorro+y+Cr%C3%A9dito+Solidarias>
- Palencia, M. (2011). *90 Técnicas de comunicación y relaciones públicas* (segunda ed.). Barcelona: PROFIT.
- Presidencia Constitucional de la República del Ecuador. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Registro Oficial 444.
- Rondot, S., & Bouchard, M. (2003). *L'évaluation en économie sociale*. Recuperado de [https://www.perfeval.pol.ulaval.ca/sites/perfeval.pol.ulaval.ca/files/publication\\_144.pdf](https://www.perfeval.pol.ulaval.ca/sites/perfeval.pol.ulaval.ca/files/publication_144.pdf)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS. (2016). *Rendición de Cuentas 2015*. Recuperado de [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/378585/Rendicio%CC%81n+de+Cuentas+2015+LE+\(baja\).pdf/80ca1c7f-9a19-4df3-b7f4-86538a746b39](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/378585/Rendicio%CC%81n+de+Cuentas+2015+LE+(baja).pdf/80ca1c7f-9a19-4df3-b7f4-86538a746b39)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Economía Solidaria: Experiencias y conceptos*. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Economi%CC%81a%20Solidaria-Experiencias%20y%20Conceptos.pdf/2705a873-b256-4f6a-8dfd-59370b09f0d>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Una mirada al sector cooperativo desde su interior*. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/boletin%20junio%20II.pdf/996ccf75-21c6-41a5-877b-1889f957c31b>
- Viteri, J. (2010). *Responsabilidad Social*. Revista científica-ENFOQUEUTE , 99-100.
- Viteri, J., y Jácome, M. (2011). *La responsabilidad social como modelo de gestión empresarial*. Eidos. 4. Recuperado de <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/87>
- Vives, A., y Peinado-Vara, E. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

**Recibido:** enero 2018. **Aceptado:** marzo 2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES