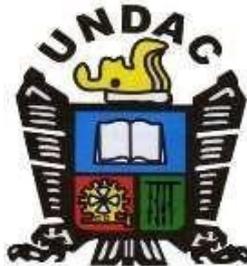


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS**

**Auditoria social como instrumento de control para el cumplimiento  
de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito  
del Perú 2018**

**Para optar el grado académico de maestro en:  
Ciencias Contables**

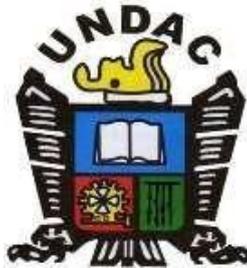
**Mención:  
Auditoría Integral**

**Autor:** Cpc. Roger Erles TÁMARA TRINIDAD

**Asesor:** Dr. Melquiades Sindulfo HIDALGO MARTIN

Cerro de Pasco - Perú - 2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS**

**Auditoria social como instrumento de control para el cumplimiento  
de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito  
del Perú 2018**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

\_\_\_\_\_  
Dr. Terencio ROBLES ATENCIO  
**PRESIDENTE**

\_\_\_\_\_  
Dr. Ladislao ESPINOZA GUADALUPE  
**MIEMBRO**

\_\_\_\_\_  
Mg. Jesús CANTA HILARIO  
**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño a mis familiares que por motivo de trabajo están lejos y a mis padres que en vida están siempre conmigo, por ser todos ellos prototipo de esfuerzo, constancia y heredarme su pensamiento para hacer grande mis deseos y alcanzar el éxito.

## **RECONOCIMIENTO**

Quiero dejar constancia de mis sinceros reconocimientos a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión por haberme brindado la oportunidad de albergarme en sus Aulas Universitarias y con las sabias enseñanzas de sus Maestros me forme una profesión que desempeño actualmente.

Igualmente mis agradecimientos a los señores Docentes de Posgrado quienes nos brindaron sus enseñanzas y experiencias por espacio de dos años logrando una formación sólida para ser buenos Maestros.

Finalmente mi gratitud al DR. MELQUIADES S. HIDALGO MARTIN por su apoyo incondicional como Asesor en el desarrollo de la presente tesis.

## RESUMEN

“AUDITORIA SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL PERÚ 2018”

Roger Erles TÁMARA TRINIDAD

El trabajo de investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COOPAC) “Señor de los Milagros – Atacocha Ltda. 487”, ubicada en el Distrito de Yanacancha de la Provincia y Departamento de Pasco.

El principal objetivo de la investigación ha sido determinar la relación entre las variables de estudio: Auditoria Social como instrumento de control para el cumplimiento de la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú año 2018, con métodos, técnicas e instrumentos recomendados para el caso.

La población fue de 89 Cooperativas de Ahorro y Crédito supervisadas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), la muestra fue no probabilística, intencionada la COOPAC “Señor de los Milagros” Atacocha Ltda. 487, de la Provincia de Pasco y la unidad de análisis ha sido integrada por 20 personas entre Directivos del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Educación, Gerente y Administradores de Agencia en los cuales se aplicó un cuestionario de 14 preguntas previamente validadas por juicio de expertos, además se aplicó la guía de análisis documental para evaluar los informes trimestrales de Gerencia de la gestión social de este primer semestre. Nuestra Hipótesis de Trabajo  $H_1$  : *“Si aplicamos de manera adecuada, oportuna y correcta la metodología para una auditoria social a los programas sociales orientados a la educación de los socios, trabajadores y la comunidad de su entorno entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018”*.

Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba no paramétrica de la  $X^2$  (ji cuadrada) para dar consistencia a la información, lo cual resulto significativa a un nivel de confianza del 95%, lo que implica decir categóricamente que ambas variables si están relacionadas directamente.

**Palabras Clave:** Auditoria Social, Responsabilidad Social, Principio Cooperativo.

## ABSTRACT

"SOCIAL AUDIT AS A CONTROL INSTRUMENT FOR THE COMPLIANCE OF THE SOCIAL RESPONSIBILITY OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES OF PERU 2018"

Roger Erles TÁMARA TRINIDAD

The research work was carried out in the Savings and Credit Cooperative (COOPAC) "Señor de los Milagros – Atacocha Ltda. 487", located in the District of Yanacancha of the Province and Department of Pasco.

The main objective of the research was to determine the relationship between the study variables: Social Audit as a control instrument for the fulfillment of the Social Responsibility of the Savings and Credit Cooperatives of Peru in 2018, with methods, techniques and recommended instruments for the case.

The population was 89 Cooperatives of Savings and Credit supervised by the National Federation of Cooperatives of Savings and Credit of Peru (FENACREP), the sample was not probabilistic, intentional the COOPAC "Señor de los Milagros" Ltda.487 of the Province of Pasco and the unit of analysis has been composed of 20 people among Board of Directors Directors, Supervisory Board, Education Committee, Manager and Agency Managers in which a questionnaire of 14 questions previously validated by expert judgment was applied. applied the document analysis guide to evaluate the quarterly management reports of the social management of this first semester.

Our Hypothesis of Work H1: "If we apply in an adequate, timely and correct way the methodology for a social audit to the social programs oriented to the education of the partners, workers and the community of their environment then we will achieve significant incidence in the management of the Social responsibility of the Savings and Credit Cooperatives of the Pasco Region 2018 ".

For the hypothesis test, the non-parametric test of the X<sup>2</sup> (chi square) was applied to give consistency to the information, which was significant at a confidence level of 95%, which implies categorically saying that both variables are directly related.

**Keywords:** Social Audit, Social Responsibility, Cooperative Principle.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación “AUDITORIA SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL PERÚ 2018” tiene como propósito de evaluar el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social para con sus socios, con sus trabajadores, con la familia de los trabajadores, con las empresas o instituciones y finalmente con la Comunidad de su influencia, impacto social que nos ayudara a evaluar la práctica de la Auditoria Social como instrumento de control estratégico para quienes toman decisiones que debe ser de manera eficiente en beneficio de los usuarios internos y externos.

Factor clave para que una COOPAC pueda lograr gestión eficiente capaz de competir en el mercado financiero, con fines de prestar mejores servicios financieros a sus socios solucionando sus necesidades de carácter educativo, salud y vivienda entre otros, sin dejar de influir en el desarrollo de la sociedad de su contexto.

De acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado, el resultado del presente trabajo se ha estructurado de la siguiente manera:

*En el Primer Capítulo* se trata del planteamiento del problema objeto de la investigación concluyente en la formulación de interrogantes a nivel general y específico.

*En el Segundo Capítulo* sobre el marco teórico y conceptual que comprende el fundamento teórico científico que nos permite explicar las variables de estudio sus relaciones internas así como con el contexto, para terminar en la parte de recomendaciones.

*En el Tercer Capítulo* sobre la parte metodológica, es decir, que tipo de estudio es, con qué métodos, técnicas y estrategias se desarrolló la investigación, asimismo de la aplicación de instrumentos para acopiar los datos necesarios.

*En el Cuarto Capítulo* trata sobre los resultados obtenidos como parte final del trabajo de investigación, describiendo como se ha realizado el trabajo de campo, presentando, analizando e interpretando los datos obtenidos y por último contrastando la hipótesis para confirmar su proposición inicial.

El Autor

## INDICE

	<b>Pág.</b>
CONTRACARATULA	
ACTA DE SUSTENTACIÓN	
DEDICATORIA	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Identificación y determinación del problema	15
1.2. Delimitación de la investigación	26
1.3. Formulación del problema	27
1.3.1. Problema General	27
1.3.2. Problemas Específicos	27
1.4. Formulación de objetivos	28
1.4.1. Objetivo General	28
1.4.2. Objetivos Específicos	28
1.5. Justificación de la investigación	29
1.6. Limitaciones de la investigación	30
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudio	31
2.2. Bases teóricas – científicas	33
2.3. Definición de términos básicos	51
2.4. Formulación de hipótesis	52
2.4.1. Hipótesis General	52
2.4.2. Hipótesis Específicas	53
2.5. Identificación de variables	53
2.6. Definición operacional der variables e indicadores	53
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN</b>	
3.1. Tipo y Nivel de investigación	55
3.2. Métodos de investigación	56
3.3. Diseño de investigación	57
3.4. Población y muestra	57
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	61
3.7. Tratamiento estadístico	61
3.8. Selección y validación de los instrumentos de investigación	62
3.9. Orientación ética	

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo	63
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	64
4.3. Prueba de hipótesis	73
4.4. Discusión de resultados	80
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFIA	85
ANEXOS	
Instrumentos de Recolección de datos	
Matriz de consistencia	

## **INDICE DE CUADROS**

	<b>Pág.</b>
01. COOPAC's supervisadas por la FENACREP	58
02. Integrantes de la unidad de análisis	60

## **INDICE DE GRÁFICOS**

	<b>Pág.</b>
01. Gráfico de barras N° 1 de las preguntas 1 y 2	65
02. Gráfico de barras N° 2 de las preguntas 3 a la 6	67
03. Gráfico de barras N° 3 de las preguntas 7 a la 12	70
04. Gráfico de barras N° 4 de las preguntas 13 y 14	72

## INDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
01. Tabla N° 1 Red de actores internos y externos	23
02. Tabla N° 2 FODA de las COOPAC	26
03. Tabla N° 3 Tabla de contingencia de las preguntas 1 y 2	65
04. Tabla N° 4 Tabla de contingencia de las preguntas 3 a la 6	66
05. Tabla N° 5 Tabla de contingencia de las preguntas 7 a la 12	69
06. Tabla N° 6 Tabla de contingencia de las preguntas 13 y 14	72
07. Tabla N° 7 Tabla de resumen de procesamiento de casos	74
08. Tabla N° 8 Tabla cruzada de auditoria social y educación de socios	74
09. Tabla N° 9 Tabla de Pruebas de Chi-cuadrado	75
10. Tabla N° 10 Tabla de procesamiento de la hipótesis específica 2	76
11. Tabla N° 11 Tabla cruzada de educación de trabajadores	76
12. Tabla N° 12 Tabla de Pruebas de Chi-cuadrado	77
13. Tabla N° 13 Tabla de procesamiento de la hipótesis específica 3	78
14. Tabla N° 14 Tabla cruzada de educación de comunidad	78
15. Tabla N° 15 Tabla de Pruebas de Chi-cuadrado	79

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

El objetivo fundamental de la investigación es evaluar, de acuerdo con estudios descriptivos y correlacionales, la gestión social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. El análisis histórico acerca de la evolución del modelo de gestión se hará en base del estudio de investigaciones relacionadas con gestión social. Así mismo, la principal fuente empírica será una encuesta aplicada a los socios, Directivos, trabajadores y comunidad de su entorno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Pasco, con el objetivo de valorar si se logra integralidad en la gestión mediante el equilibrio de las aristas económicas y sociales; si existe participación por parte de los socios de la cooperativa en cuanto al desarrollo social; si la educación cooperativa impulsa la gestión a partir del fomento de los principios y valores del Cooperativismo y si existe homogeneidad en el nivel de gestión en dichas Cooperativas que facilite la puesta en marcha *de programas de educación* Cooperativa. Los resultados del estudio arrojan que la totalidad de las cooperativas consideran importante que se gestione de

forma íntegra lo económico y lo social, razón por la cual afirman ponerlo en práctica; sin embargo es alarmante el desconocimiento en cuanto a *principios cooperativos* por parte de los socios, siendo así que el más olvidado dentro de estos es el de *educación cooperativa* y el de *interés por la comunidad*, puesto que el desconocimiento de las necesidades de sus grupos de interés es muy alto.

### **Análisis de la problemática social, económico y cultural de las cooperativas de ahorro y crédito**

Se puede adelantar opinión que en la mayoría de la Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) a nivel internacional, nacional y particularmente en nuestra región adolecen de muchos problemas en cuanto a responsabilidad social, se refiere de manera interna con la necesidad de los socios, su trabajadores y su familia y de manera externa con la comunidad de su contexto, diagnostico de estudio enfocados especialmente en educación en base a los principios cooperativos vigentes, para este propósito recurro a su trabajo de diagnóstico que realizó (PERALTA: 2014:pp.11-38), que refiere textualmente, lo siguiente:

#### **1.1.1 Análisis Situacional**

Da un conocimiento más amplio de la institución para esto se realiza lo siguiente: listado de problemas, priorización de problemas con técnica descriptiva de cada problema, árbol de problemas, demandas institucionales y poblacionales, red de actores, prospectiva de proyectos.

#### **1.1.2 Problemas generales**

- a) No cuentan con la adecuada planificación para la implementación de proyectos comunitarios
- b) No tienen suficiente proyección comunitaria.

- c) No se aplica política de recursos humanos, en la distribución de funciones especializadas.
- d) No cuentan con proyectos enfocados a desarrollo comunitario.
- e) Comunidad no se identifica con las acciones sociales que impulsa la cooperativa.
- f) Altos niveles de clientelismo implementado por diversas organizaciones.
- g) Proyección en educación limitada.
- h) Proyectos comunitarios mal orientados.
- i) Limitada capacidad de gestión para el desarrollo de la comunidad
- j) Presupuesto no definido para proyectos sociales

### **1.1.3 Análisis de la Problemática**

- a) No cuentan con la adecuada planificación para la implementación de proyectos comunitarios.**

La Cooperativa no ha desarrollado procesos de planificación que incluyan un área de proyectos comunitarios en donde la comunidad en general se beneficie.

- b) No tienen suficiente proyección comunitaria.**

La proyección de la institución es únicamente prestadora de servicios de ahorro y crédito, manejan ciertos proyectos como becas escolares, emprendimiento y entrega de útiles escolares con los asociados, y esto no cubre los objetivos planteados en el plan estratégico.

- c) No se aplica política de recursos humanos, en la distribución de funciones especializadas.**

El personal con el que cuenta la cooperativa se dedica a las operaciones financieras y los proyectos que manejan son ejecutados por un colaborador y esto hace que se recarguen las tareas en las demás personas y en la persona que los realiza.

**d) No cuentan con proyectos enfocados a desarrollo comunitario.**

Los proyectos que maneja la Cooperativa son becas escolares, emprendimiento, y entrega de útiles escolares, y la ausencia de planificaciones adecuadas para la implementación de proyectos hace que no se enfoquen los proyectos de desarrollo comunitario.

**e) Comunidad no se identifica con las acciones sociales que impulsa la cooperativa.**

Los proyectos sociales dentro Cooperativa son una parte importante para que los asociados y la comunidad se identifiquen con lo que realizan y la usencia de estos hace que no exista identidad hacia la cooperativa.

**f) Altos niveles de clientelismo implementado por diversas organizaciones.**

Instituciones públicas y políticos se han dedicado a dar ayudas paliativas a las comunidades creando en ellos una dependencia hacia programas no productivos.

**g) Proyección en educación limitada.**

La usencia de las planificaciones adecuadas hace que en la Cooperativa no se amplíen los proyectos en educación.

**h) Proyectos comunitarios mal orientados.**

Los proyectos comunitarios que implementan no están enfocados en desarrollo comunitario, ni se realizan los estudios adecuados para dar un enfoque más específico.

**i) Limitada capacidad de gestión comunitaria.**

No existen estrategias ni capacitaciones que orienten a los comunitarios a gestionar sus proyectos.

**j) Presupuesto no definido.**

La ausencia del área definida para proyectos sociales dentro de la Cooperativa hace que no cuenten con un presupuesto específico para implementarlos.

#### **1.1.4 Priorización de Problema**

Para priorizar el problema se efectuó a través de la técnica de HANLON la cual contiene componentes importantes como lo son: magnitud del problema, severidad del problema, eficacia y factibilidad.

#### **1.1.5 Explicación del problema priorizado**

Las problemáticas sociales son y serán el pan diario de cada comunidad, cada comunidad y municipalidad, así como la ausencia de fondos para resolverlas. La Cooperativa cuenta con algunos proyectos a nivel social pero el impacto que estos tienen para la resolución de problemáticas es bajo, siendo una de las alternativas la Responsabilidad Social, hoy en día toma importancia en las empresas privadas porque estas no solo se están encargando de ser empresas prestadoras de servicios para los usuarios sino que también están contribuyendo al desarrollo económico, social y humano de las personas, esto viene a identificar a los usuarios con la empresa creando un ambiente sostenible y confiable.

Es un compromiso social de la empresa con la comunidad en donde se proyecta desarrollando servicios sociales innovadores que faciliten el crecimiento de las comunidades bajo estrategias socialmente aceptables, sostenibles, justas y equitativas.

De acuerdo al informe de Lawrence Pratt, Hacia un Replanteamiento de la Relación Sector Privado-Medio Ambiente en América Latina dice que las comunidades están contando con que el sector privado será el motor del desarrollo futuro, implementando la Responsabilidad Social se lograra que las comunidades se desarrollen con programas y proyectos sostenibles y a largo plazo, es uno de los propósitos fundamentales.

### **1.1.6 Explicación Causa y Efecto**

La priorización del problema nos lleva a analizar la relación entre causa y efecto, que es lo que ocasiona el problema principal: Bajos niveles de cooperación estratégica para el desarrollo social.

Los directivos de la Cooperativas no cuentan con la formación adecuada en Responsabilidad Social no obtienen las capacitaciones necesarias sobre el tema lo cual repercute en que no se practique cultura de responsabilidad social, desarrollando proyectos a corto plazo que no tienen impactos mayores. Lo que han implementado es una labor filantrópica por el interés de los directivos captación de más asociados para incrementar los fondos económicos.

La institución no cuenta con orientaciones y lineamientos orientados a la planificación y ejecución de proyectos sociales siendo estos proyectos no sostenibles y de bajo impacto a la población, no cuentan con estrategias adecuadas para impulsar la responsabilidad social y la ausencia de un área específica orientada al beneficio de la comunidad y de los asociados provoca una limitada capacidad para incorporarse a la comunidad.

Los diagnósticos comunitarios como parte fundamental para priorizar, ampliar y enfocar proyectos en desarrollo comunitario es una ausencia notoria en lo impulsado hasta ahora, lo que provoca que los proyectos no sean sostenibles y de una baja cobertura comunitaria, siendo los asociados directos los únicos beneficiados, esto no proporciona continuidad ni sostenibilidad en los proyectos a futuro.

Las organizaciones han implementado un plan estratégico donde se plantean la responsabilidad social con objetivos para la implementación de proyectos de carácter social pero no se han cumplido a cabalidad por ausencia de visión del equipo gerencial, no facilitando la aplicación de los valores cooperativistas y un desaprovechamiento de los recursos humanos y económicos provocando proyectos con débil visión de

Responsabilidad Social, limitándose a desarrollar proyectos de corto plazo y un desarrollo sostenible bajo.

### **Demandas Poblaciones**

- a) Una acción de promoción integral de la cooperativa que beneficie a toda la población sin discriminar sí son asociados o no.
- b) Priorización de problemas en comunidades y población a beneficiar.
- c) Establecer programas y proyectos sostenibles a largo plazo para poder afianzar la incidencia de la cooperativa en las comunidades.
- d) Generar oportunidad de empleo y de intervención profesional de la carrera de trabajo social a través de la creación de la unidad de Responsabilidad Social, con la facilitación de servicios innovadores para las comunidades.
- e) Priorización de comunidades más necesitadas para el abordaje de procesos de capacitación sobre gestión de proyectos productivos y sostenibles para lograr un mejor nivel de vida.

### **1.1.7 Análisis de Brecha**

La institución en atención a un desarrollo eficaz y eficiente en búsqueda de una trascendencia más apropiada con la comunidad a la que beneficia, así como la que demanda los servicios. Busca la atención de las demandas institucionales y poblacionales, para esto es necesario hacer una interpretación de la dinámica que se da dentro de la misma.

La brecha es evidente porque durante varios años las necesidades sociales dentro del municipio no han sido satisfactorias, la débil participación comunitaria, carencia de desarrollo económico y la educación olvidada, estos son los aspectos en los cuales la institución desea trabajar empezando por un área de desarrollo social y comprometerse con los usuarios a

cumplir y hacer valer los valores cooperativistas, y no dedicarse únicamente al aspecto financiero. Durante el análisis y aplicación de las diferentes técnicas utilizadas propias de la carrera de trabajo social se puede observar que la necesidad es cada vez más evidente en atender este aspecto que no puede dejarse al margen. Al abordar el componente social dentro de una institución sin discriminar su finalidad se habla de cómo ésta promueve el verdadero desarrollo integral para los asociados y beneficiarios.

Dentro de las propuestas analizadas en el análisis de brecha están:

- a) Planificación con lineamientos y estrategias a seguir para la implementación del área de Responsabilidad Social Cooperativa (RSC), que aprobado por los miembros del concejo se dará a conocer de qué manera se proyectara a las comunidades proporcionando una imagen de una institución socialmente responsable.
- b) Reglamentos basados en Responsabilidad Social Cooperativa (RSC) para la elaboración de proyectos, a su vez realizar diagnósticos comunitarios priorizando las comunidades y los usuarios con quien trabajara empezando una relación en común con los miembros de las comunidades.
- c) Definir presupuesto a utilizar dentro de la unidad de Responsabilidad Social Cooperativa (RSC) y junto al gerente financiero pueda ser aprobado, para así lograr trabajar con proyectos sostenibles para las comunidades.
- d) Oportunidad de empleo a través de la Responsabilidad Social y los proyectos de desarrollo comunitario a realizarse.
- e) Proyectos sostenibles para contribuir al desarrollo comunitario que se necesita en las comunidades como parte del compromiso social que la institución tiene y la aplicación de los valores que ellos manejan.

### **1.1.8 Red de Actores Internos y Externos**

Los actores son los principales entes que influyen dentro de la institución y fuera de ella, a través de los actores internos se logran la aprobación de los proyectos y con los actores externos se logra la ayuda o la capacitación correspondiente para lograr los objetivos.

**Tabla N° 1**

<b>ACTORES INTERNOS DIRECTOS</b>	<b>FUNCIONES</b>
<b>Directivos</b>	<p>Son los responsables de guiar hacia la Visión de la cooperativa de la mano con los estatutos de la misma. Son los representantes electos por la Asamblea que velan por el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa. Delegan en la Gerencia General quien se apoya en el equipo de colaboradores la Administración y operatividad de la Cooperativa.</p> <p>Aprobación de los Normativos y Manuales de Funcionamiento (Significan la guía para la Administración de la Cooperativa).</p> <p>Aprobación del Plan Empresarial</p> <p>Aprobación de la Política Salarial</p> <p>Convocatoria para Asambleas ordinarias y extraordinarias o Presentan a la Asamblea General Anual</p> <p>Informe anual de actividades</p> <p>Estados financieros</p> <p>Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Cooperativa</p>
<b>Gerente</b>	<p>El Gerente es la autoridad administrativa responsable del funcionamiento operacional, ejecución del Plan Empresarial de la Cooperativa y del resguardo de los bienes de la misma, apoyándose en un equipo de colaboradores. Son los ejecutores de la Misión. Es el representante legal de la institución, por delegación del Consejo de Administración.</p>
<b>Jefe de Agencia</b>	<p>Velar porque el punto de servicio y sus colaboradores a cargo ejecuten o desarrollen un trabajo de calidad cuidando el crecimiento y atención de la cooperativa y asociados.</p>
<b>Colaboradores</b>	<p>Son los encargados del buen funcionamiento administrativo y de una buena atención para los asociados dentro de la cooperativa.</p>
<b>INDIRECTOS</b>	
<b>Socios</b>	<p>Los socios son las personas naturales que reúnen un perfil determinado por el concejo de administración para poder ser parte de la cooperativa, son parte fundamental de la misma ya que ellos son los encargados del funcionamiento y sostenibilidad de la cooperativa.</p>
<b>ACTORES EXTERNOS DIRECTOS</b>	<b>FUNCIONES</b>
<b>FENACOAC</b>	<p>Las funciones Básicas de la Federación para con las cooperativas afiliadas son las siguiente:</p> <p>Representación y defensa del sector.</p> <p>Prestación de servicios financieros a través de la caja central.</p> <p>Apoyo en tecnología informática.</p> <p>Asistencia técnica y capacitación</p>

<b>Seguros</b>	Es un agente externo encargada de brindar seguros de toda clase, médicos, funerarios, de vida, casa, automóviles etc. Dentro del área de proyección sería parte importante ya que se les puede dar a conocer a las personas lo importante de adquirir un seguro el mismo el cual generar a partir de los propios ingresos.
<b>Fondo de Garantía</b>	Institución privada que supervisa a las Cooperativas de Ahorro y Crédito MICOOPE, velando por la solidez, estabilidad y solvencia de cada una de ellas, administra recursos depositados en un fondo que garantizan la devolución del ahorro de los asociados, en caso de insolvencia de la Cooperativa del Sistema a la que fue asociado.
<b>INDIRECTOS</b>	La municipalidad es el ente de mayor autoridad dentro de la comunidad y está constituido por el concejo municipal y el alcalde municipal siendo las funciones de estos las siguientes: El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio.
<b>Municipalidad</b>	Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia. El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal.
<b>COCODES</b>	Dentro del área priorizada los COCODES serán los principales grupos de interés con quien se trabajara teniendo entre las principales funciones las siguientes: Promover, facilitar y apoyar la organización y participación efectiva de la comunidad y sus organizaciones, en la priorización de necesidades, problemas y sus soluciones, para el desarrollo integral de la comunidad. Formular las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo de la comunidad, con base en la priorización de sus necesidades, problemas y soluciones, y proponerlos al Consejo Municipal de Desarrollo para su incorporación en las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio.

Fuente: (PERALTA: 2014)

### 1.1.9 Visión Proyectiva de la Institución

La Cooperativa de Ahorro y Crédito se encarga de brindar servicios financieros de ahorro y crédito, las personas en general, dentro de la visión proyectiva tienen contemplado realizar las siguientes acciones:

- a) Para el 2017 implementar agentes MICOOPE a nivel nacional.

- b) Implementación de nuevos puntos de servicio.
- c) Para el año 2017 Promover los principios y valores cooperativistas del Sistema MICOOPE; y Responsabilidad Social Cooperativa (RSC), a través del departamento de Responsabilidad Social.
- d) Implementación de proyectos de desarrollo comunitario como oportunidad de mejorar la calidad de vida de los asociados y no asociados.
- e) Aumentar el índice de asociados para el 2017 a 10,000 asociados.

#### **1.1.10 Análisis Estratégico**

El análisis estratégico contiene los siguientes componentes FODA, vinculación estratégica, identificación de líneas de acción, priorización del proyecto de intervención alcances y límites. Esto sirve para identificar los posibles proyectos de intervención a ejecutar en el periodo de la PPS.

#### **1.1.11 Análisis del FODA.**

FODA es una herramienta que permite analizar la situación en la que se encuentra la institución, las fortalezas que son internas y es con lo que cuenta la institución, oportunidades son externas y es lo que pueden llegar lograr si cuentan con las fortalezas necesarias para hacerlo, debilidades son internas y estas son las acciones que no están implementando y hacen falta para un buen funcionamiento y las amenazas son externas y pueden llegar a afectarles en el funcionamiento de las actividades, este se llevó a cabo a través de lluvia de ideas con miembros de la institución, observación y entrevistas.

**Tabla N° 2**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
F.1 Cuentan con objetivos para la implementación de la Responsabilidad Social Cooperativa (RSC) dentro del plan estratégico.	O.1 Creación de nuevos productos de proyección social para beneficio de los asociados y comunidades.
F.2 Alta capacidad económica para la implementación de la Responsabilidad Social Cooperativa (RSC). F.3 Junta directiva con voluntad para que se implemente el área de Responsabilidad Social Cooperativa (RSC). F.4 Proyectos en ejecución a integrar al área de Responsabilidad Social Cooperativa (RSC). F.5 Respaldo institucional externo de FENACOAC, SEGUROS COLUMNA, FONDO DE GARANTIA. F.6 Equipo de trabajo comprometido a colaborar y cumplir los objetivos. F.7 Acceso a capacitaciones para la formación.	O.2 Crecimiento en asociados comprometidos e identificados con la Cooperativa. O.3 Desarrollo comunitario integral a través de los programas que se implementen. O.5 Creación de nuevos empleos dentro de la Cooperativa. O.6 Generar una presencia e imagen de una cooperativa socialmente responsable. O.7 Apertura de nuevos puntos de servicio. O.8 Práctica de valores cooperativistas.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
D.1 Personal no capacitado para trabajar la Responsabilidad Social Cooperativa (RSC) D.2 Proyección social hacia las comunidades limitada. D.3 No cuentan con una planificación adecuada para la ejecución de proyectos sociales D.4 Proyectos focalizados a un grupo de personas específico D.5 No implementan proyectos para el desarrollo comunitario D.6 No cuenta con suficiente proyección en educación. D.7 No cuentan con área específica para la elaboración de proyectos.	A.1 Que los asociados prefieran Otra institución socialmente responsable. A.2 Proyectos no sostenibles. A.3 Que el área no sea aceptada por las instituciones externas que los apoyan. A.4 Desacuerdo de las comunidades para aceptar los proyectos a implementar. A.5 Aumento de mora en créditos proporcionados a proyectos implementados.

Fuente: (PERALTA: 2014)

## 1.2 Delimitación de la investigación

Frente a la problemática planteada, la investigación metodológicamente se ha delimitado en los siguientes aspectos:

### a. Delimitación espacial

Comprenderá a todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas en la Región de Pasco.

### b. Delimitación temporal

Es una investigación de actualidad, el periodo que comprenderá el estudio es correspondiente al del primer semestre del año 2018.

**c. Delimitación social**

Comprenderá a todos los Directivos, Funcionarios y Personal Administrativos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región de Pasco.

**d. Delimitación conceptual**

Las principales variables de estudio y que tienen relación directa con el marco teórico de la investigación, son los siguientes:

**X: Auditoria social como instrumento de control**

**Y: Cumplimiento de la responsabilidad social de las Coopac's.**

Otra fuente conceptual, lo constituyen los indicadores de las variables antes mencionadas y los términos que se utilizan en el manejo de dichos indicadores.

### **1.3. Formulación del problema**

Con las fundamentaciones expuestas en el acápite anterior, el problema objeto de la presente investigación quedó formulado con las siguientes interrogantes:

#### **1.3.1. Problema principal**

¿Cuál es el nivel de incidencia de la Auditoria Social como metodología para una auditoria a los programas sociales orientados a la educación de los socios, trabajadores y la comunidad de su entorno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

PE-1

¿Cuál es el nivel de incidencia de la Auditoria Social como metodología para una auditoria a los programas sociales orientados a la **educación de los socios** de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018?

PE-2

¿Cuál es el nivel de incidencia de la Auditoría Social como metodología para una auditoría a los programas sociales orientados a la **educación de los trabajadores** de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018?

PE-3

¿Cuál es el nivel de incidencia de la Auditoría Social como metodología para una auditoría a los programas sociales orientados a la **educación de la comunidad** de su entorno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018?

#### **1.4. Formulación de Objetivos**

El presente estudio persigue los siguientes objetivos:

##### **1.4.1. Objetivo General**

Establecer el nivel de incidencia de la Auditoría Social como metodología para una auditoría a los programas sociales orientados a la educación de los socios, trabajadores y la comunidad de su entorno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

OE-1

Determinar el nivel de incidencia de la Auditoría Social como metodología para una auditoría a los programas sociales orientados a la **educación de los socios** de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018.

OE-2

Determinar el nivel de incidencia de la Auditoría Social como metodología para una auditoría a los programas sociales orientados a la **educación de los trabajadores** de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018.

OE-3

Determinar el nivel de incidencia de la Auditoria Social como metodología para una auditoria a los programas sociales orientados a la **educación de la comunidad** de su entorno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018.

### **1.5. Justificación de la investigación**

La justificación de esta investigación es que hará posible contar con información valiosa acerca de la manera como la auditoria social y los programas sociales orientados a la educación de los socios, trabajadores su familia y de la comunidad de su contexto, podrá cumplir su rol social interno y externo de las cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región de Pasco. Tener conocimiento acerca de los aspectos de gestión de los programas sociales, son relaciones sociales que se dan en la cooperativa, entre cooperativas y la sociedad con organismos representativos para tener una visión de la realidad del sistema social en que vivimos.

#### **Justificación Teórica**

Los Socios, Directivos, Funcionarios y Personal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen la necesidad de contar con un manual de gestión de programas sociales escrito que comprenda los aspectos generales, el marco general, la identificación de los programas sociales, de los procesos de auditoria, de recursos humanos, la medición, monitoreo y control de los resultados finales, es decir, la teoría de los pasos a seguir que sea de fácil entendimiento y de manera didáctica, que esperamos sus resultados sea beneficiosa para toda la institución.

#### **Justificación Metodológica**

Este nuevo manual mejorado y actualizado se convertirá metódica y técnicamente viable de mucha utilidad para los Socios, Directivos, Funcionarios y Personal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que con su aplicación será de mucha ayuda, para controlar y monitorear la ejecución eficiente de los programas sociales en las cooperativas.

## **Justificación Práctica**

Para los Socios, Directivos, Funcionarios y Personal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito al contar con un manual de gestión de programas sociales este será de mucha utilidad práctica para gestionar y resolver problemas que se presentan en su ejecución.

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

1. Como en toda investigación las limitaciones que se presentan, están referidas al acopio de material bibliográfico escaso; sin embargo, no constituyen impedimento que afecten el desarrollo del proyecto.
2. Los impedimentos que se presentan, se encuentran referidos a la poca disposición de colaboración de los Directivos, Funcionarios, y personal administrativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de brindar información referida a nuestra investigación y participar activamente en la aplicación de nuestras encuestas y entrevistas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

Para fundamentar científicamente el marco teórico de nuestra investigación hemos acopiado fuentes de estudio de carácter científico a nivel internacional, nacional y local que son los siguientes:

##### **A nivel internacional:**

Título : LA GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. EL  
CASO UNILEVER ESPAÑA

Autor : ESTRELLA BARRIO, FRAILE

Lugar : Barcelona-España

Resumen: Afortunadamente, la responsabilidad social en el desarrollo empresarial y la preocupación de la ciudadanía por el deterioro medioambiental son cada vez mayores. Este hecho, unido a la evolución de las tecnologías de la información y comunicación, ha provocado que las exigencias y las expectativas de la sociedad en torno a las prácticas empresariales sean escuchadas.

**A nivel nacional:**

Título: “EL IMPACTO DE LOS PROGRAMAS SOCIALES FOCALIZADOS SOBRE EL BIENESTAR ECONOMICO SUBJETIVO DE LOS HOGARES RURALES EN EL PERU – 2012-2015”

Autor : MORA RUIZ, Cesar David Lugar

: Lima

Resumen: El presente trabajo evalúa más de cerca el proceso de satisfacción y mejora del bienestar desde la propia percepción de los beneficiarios directos de las políticas de Estado, específicamente de los programas sociales focalizados. La adopción de este enfoque es importante tanto desde el punto de vista teórico como práctico, pues a pesar de que la Teoría Neoclásica analiza la función de bienestar de los individuos, en la práctica esta tarea ha quedado pendiente, pues los indicadores de bienestar siempre son construidos bajo el criterio de los hacedores de política e investigadores (Ravallion y Lokshin 1999).

**A nivel regional:**

Título : “RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO”

Autor : LÓPEZ ARMES, EDY LUISA Lugar

: HUANCAYO

Resumen: Con el objetivo de determinar la relación significativa entre la Responsabilidad Social (RS) y el Compromiso Organizacional (CO) en los empleados públicos de la Municipalidad Provincial de Huancayo, se aplicó una investigación básica de nivel descriptivo correlacional.

Para ello, se recopiló los datos a través de la Escala de RS de Castillo (2011) y de la Escala de CO de Meyer y Allen (1991).

## **A nivel local:**

He visitado al banco de tesis de pre y posgrado y no se logró encontrar ninguna tesis parecida o relacionada al tema de mi investigación, por tanto considero el tema a investigar es inédita.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **I. Marco filosófico**

#### **1.1. Filosofía de las cooperativas.**

Recuperado de: ([www.hatinet.com/html/coop\\_filosofia\\_social.html](http://www.hatinet.com/html/coop_filosofia_social.html))

“La organización cooperativa está basada en principios que reconocen que:

- Cada individuo tiene valores o méritos intrínsecos y dignidad personal,
- Los valores humanos son más importantes que los valores materiales en una sociedad civilizada, y
- La sociedad está mejor servida cuando todos los individuos tienen la oportunidad de compartir ampliamente en los logros de la sociedad.

### **Derechos Individuales**

Las cooperativas creen independientemente de raza, color o religión, los siguientes son derechos fundamentales de cada individuo:

- El derecho a la vida, a la libertad, y a la búsqueda de progreso, bienestar y felicidad personal.
- El derecho a tener oportunidad de educarse al máximo, limitada únicamente por la habilidad de aprender.
- El derecho a la oportunidad de empleo y la seguridad de vivir con dignidad y decoro.
- El derecho a tener seguridad contra los efectos de enfermedades, accidentes, o perturbaciones económicas graves.
- El derecho a tener ingresos suficientes al retirarse, de manera que asegure un retiro con decoro y dignidad.

- El derecho a obtener servicios de salud completos independientemente de la edad y del nivel económico.
- El derecho de tener libre acceso a lugares o actividades públicas.
- El derecho a ser reconocido y tratado como algo más que un mero factor de producción.

### **Valores Sociales**

Comprometidos con el bienestar del individuo y con proveer oportunidades de amplia participación en el desarrollo de la sociedad, las cooperativas creen que:

- Los más altos propósitos de la sociedad se logran cuando todas las actividades se dirigen hacia el bien común sin que ningún sector de la sociedad se beneficie indebidamente a expensas de otros;
- La sociedad está mejor servida cuando sus logros económicos, sociales y culturales están ampliamente distribuidos;
- El sistema democrático requiere amplia participación ciudadana en todos los procesos vitales de la economía, la política y a cultura;
- El control de estos procesos es privilegio y responsabilidad del pueblo como un todo y no de una parte seleccionada de la población; y que la verdadera democracia puede alcanzarse solamente si el individuo está informado y capacitado para ejercer un liderazgo efectivo.

### **Filosofía Empresarial**

Las Cooperativas creadas sobre estas premisas y conceptos deben usar prácticas operacionales que sean consistentes con los principios tradicionales y los valores inherentes a estos, así que:

- Toda actividad cooperativa debe reconocer los propósitos básicos del servicio comercial eficiente y el desarrollo institucional efectivo;
- Todas las actividades y relaciones deben conducirse en un plano elevado de moral y ético.

- Las actividades requeridas de los empleados y el involucramiento de los miembros deben estar dirigidos en dirección al crecimiento u los logros personales; y
- Debe darse atención constante y liderazgo para suavizar el impacto de los cambios tecnológicos y sociales.

### **Servicio al cliente: La razón de ser de las Cooperativas**

(SALVATIERRA: 2011) “Luego de un siglo y medio de funcionamiento del sistema cooperativo, se ha llegado a la conclusión de que la aplicación del concepto de “servicio al cliente” tan difundido y sugerido a nivel de la gestión empresarial, para nuestras cooperativas de ahorro y crédito, y de los otros tipos, no es sólo una estrategia de marketing para sobrevivir. Esa es su razón de ser, es el desarrollo natural de su esencia y de su finalidad fundamental. Una cooperativa se debe a sus socios y ello incluso supera el concepto de “cliente” en la ciencia de la mercadotecnia.

Sin embargo, el proveer servicios de calidad a los socios, no sólo es cuestión de adoptar una serie de recetas o de actitudes o el resultado de la improvisación o de la suerte. Para proveer servicios de calidad se requiere contar con una estructura organizativa de alta calidad, así como de personal que disfrute de buena salud —física y mental—, que pueda manejarse con inteligencia emocional, que pueda comunicar e interrelacionarse con celeridad y coherencia, lo cual permitirá seguramente tener una buena imagen, un gran nivel de confiabilidad y condiciones de liderazgo. Ese es y debe ser el caso de nuestras cooperativas. Si la institución está bien configurada, tiene una clara visión de futuro, y al interior, el clima laboral es enriquecedor y proclive al desarrollo y al respeto humano, se cuenta con sistemas de comunicación en todos los sentidos; entonces, proveer servicios de calidad y generar una imagen de alta confiabilidad será una manifestación natural.

La persona humana es el eje fundamental de la empresa cooperativa, nuestros socios se caracterizan por tener a la vez la condición de miembros propietarios y usuarios de los

servicios; con mayor sustentación, la prestación de servicios de calidad y una permanente vocación de servicio al cliente dirigida a los socios y familiares debe ser potenciada con adecuadas estrategias de mercadeo y fidelización. No solo se requiere de sorteos o rifas promocionales, que de hecho son muy atractivos; sino debe existir una práctica constante de excelente trato, de adecuada información, de búsqueda de acciones que generen mayor identidad cooperativista, sumado ello, a un programa intensivo de educación, capacitación e información cooperativa. La comunicación con nuestros socios es una tarea vital en esa búsqueda de identidad e imagen de las cooperativas. Publicitar nuestros logros y bondades, igualmente, debe ser una responsabilidad compartida a nivel primario y de las organizaciones de segundo y tercer grado.

Queda aún pendiente en la agenda cooperativa, una estrategia de comunicación institucional que promueva la recuperación de una imagen positiva y responsable de la decidida participación económica de las Cooperativas en el desarrollo del país, y más aún en esta coyuntura de crisis financiera que se avecina, informando a la Comunidad en general, de cómo el Sistema Cooperativo en otras latitudes viene contribuyendo a la superación de las crisis económicas, al mejoramiento del progreso y bienestar de sus miembros y comunidades, a difundir los miles de casos exitosos de empresas cooperativas en todos los países, tanto desarrollados como en vías de desarrollo. Quien sino solo nosotros debemos “marketear” nuestra marca, esta crisis es una oportunidad más para hacerlo. Pero ello implica, demostrar en la práctica nuestra diferencia con las empresas mercantiles, con el Estado, con la aplicación de nuestros valores y principios y puntualmente esa orientación de servicio al cliente que es inherente a nuestra filosofía cooperativa. La solidaridad, la ayuda mutua, la igualdad, la vocación de servicio, la participación, son argumentos muy sólidos de esa predisposición de los cooperativistas de “servir al socio, al cliente, al usuario, a la familia, a la comunidad, a nuestro país”.

## **Misión, Visión y Valores**

Recuperado de: ([www.fincomercio.com/corporativo/mision-vision-y-valores](http://www.fincomercio.com/corporativo/mision-vision-y-valores))

### **Misión:**

Es una Cooperativa de Ahorro y Crédito sólida y confiable, que presta servicios financieros y sociales a personas en proceso de formación, con actividad económica o en retiro, para beneficiarlos con rentabilidad económica y social.

Soporta su operación en talento humano competente, comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos, basado en valores cooperativos y con la más adecuada tecnología.

### **Visión:**

Ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito comprometida con la transformación social y económica del asociado y su familia, en las necesidades de su ciclo de vida, apoyándolos en la formación de su patrimonio, en su bienestar y en su seguridad futura.

### **Nuestros valores:**

Integridad:

Involucra los conceptos de honestidad y respeto, y la coherencia entre lo que siento, pienso, digo y hago.

Equidad:

Igualdad y Solidaridad.

Efectividad:

Eficiencia + Eficacia = Excelencia en el servicio

Flexibilidad, Creatividad, Pro-actividad y Actividad.

Trabajo En Equipo:

Tolerancia y paciencia para aceptar las diferencias.

Cultura De Ahorro:

El ahorro como base del futuro”.

## **II. Marco Doctrinario**

Constitución Política del Perú

Ley No. 074-90-TR Ley General de Cooperativas - TUO

Ley No. 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Estatuto de la Cooperativa.

Ley No. 27693 Unidad de Inteligencia Financiera.

Ley No. 29038 Incorporación a UIF-Perú

Decreto Legislativo No. 1104-2012 Legislación sobre pérdida de dominio.

Decreto Legislativo No. 1106-2012 Contra el lavado de activos y otros delitos relacionados a la minería ilegal y crimen organizado.

Resolución SBS No. 0540-99 Reglamento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público.

Resolución No. 838-2008 Modificada por la Resolución SBS No. 11695-2008 Lavado de Activos y del Financiamiento del terrorismo.

Resolución SBS No. 1782-2007 Reglamento de infracciones y sanciones en materia de prevención del lavado de activos.

Resolución SBS- No. 13278 – 2009 Gestión Integral de Riesgos.

## **III. Marco Teórico**

**(Consulcoop – A3 SAC: 2010)**

### **Concepto de Auditoría Social.**

Se define a la Auditoría Social con la evaluación sistemática del impacto social de una organización en relación a sus objetivos y normas establecidas como el cumplimiento de los estándares laborales; es decir, es el mecanismo de evaluación de su Responsabilidad Social frente a la sociedad.

## **Auditoria Social**

La Auditoría Social como mecanismo de comprobación interna permitiría a la cooperativa establecer la percepción de la imagen institucional, los medios de comunicación, la vida laboral, el sistema de recursos humanos, la estructura organizacional con el objetivo de mejorar el funcionamiento eficiente y que los objetivos cooperativos respondan a las reales demandas de los Stakeholders (trabajadores, clientes, proveedores).

Del mismo modo a nivel externo permitiría medir con precisión la cobertura y la calidad de los servicios ofertados, el impacto de las acciones emprendidas como parte de cooperativismo en la comunidad y la oportuna respuesta ante situaciones no previstas en las normas de conducta de responsabilidad social.

## **Importancia de la Auditoria Social**

La importancia de la auditoria social es medir los beneficios en función adonde van dirigidos o que actividad financia la persona.

Como cooperativa deberá realizar inversiones en actividades que tengan un claro beneficio social, medioambiental, cultural o humanitario.

También la idea es permitir el acceso al crédito a los excluidos por los bancos tradicionales al otorgar tasas de interés accesibles.

## **El servicio principal de la Cooperativa**

En el caso de las entidades cooperativas el servicio principal es financiero: que significa facilitar la relación entre aquellos que tienen dinero y no saben dónde gastarlo y de aquellos que no lo tienen pero tienen un proyecto de inversión.

## **El lucro razonable es ético**

Si bien, la cooperativa necesita obtener beneficios para reinvertir, para poder crecer como organización y mantenerse a lo largo de los años.

También para pagar intereses a sus clientes, a los ahorristas que prestan su dinero, como se dice:

**"... el lucro razonable es ético".**

Para ello, deberá de respetar una serie de pilares básicos de cooperativismo y que esté de acuerdo con sus valores y principios.

### **Responsabilidad y balance social en las empresas Cooperativas:**

#### **Declaración de valores y principios cooperativos.**

La Declaración de Valores y Principios Cooperativos aprobada en la Asamblea General de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), celebrada en Manchester en 1995 responde a las exigencias que demanda la cooperativa moderna, en medio de un entorno que obliga a la consolidación de su identidad cooperativa

### **Siete Principios**

#### **1. Adhesión abierta y voluntaria**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la condición de socios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

#### **2. Control Democrático de los Socios**

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los socios. En las cooperativas de base, los socios tienen igual derecho de voto (socio, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

#### **3. Participación económica de los Socios**

Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que hay, sobre el capital suscrito, como condición de socio. Los socios asignan excedentes para cualquiera o todos los

siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa, mediante la posible creación de reservas, de las cuales al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los socios en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades, según lo aprueben los socios.

#### **4. Autonomía e Independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua controladas por sus socios. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan la autonomía de la cooperativa.

#### **5. Educación, entrenamiento e Información**

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus socios, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a los jóvenes y creadores de opinión acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

#### **6. Cooperación entre Cooperativas**

Las cooperativas sirven a sus socios más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

#### **7. Compromiso con la comunidad**

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus socios.

### **Cumplimiento de estos principios**

El cumplimiento de estos principios exige de las cooperativas un instrumento o mecanismo de autoevaluación que considere tanto sus aspectos económicos como sociales.

En su gran mayoría nuestras organizaciones cuentan con instrumentos de gestión económica, que en muchos casos son compartidos por otras formas empresariales y no responden ni contribuyen al afianzamiento del ideal cooperativo, a la consolidación de su verdadera identidad.

### **Materializar la responsabilidad social cooperativa**

Es por ello que las cooperativas, a pesar de su ya reconocida historia y existencia, carecen en muchos lugares de mecanismos y metodologías de gestión específicamente cooperativas.

El objetivo es fundamentar la necesidad de materializar la responsabilidad social cooperativa, a través de la aplicación de la contabilidad del balance social en las empresas del sector cooperativo.

### **Responsabilidad y gestión social en las cooperativas**

Aun cuando las organizaciones cooperativas en nuestro contexto latinoamericano desarrollan una importante labor social que abarca en primer lugar las necesidades y expectativas de sus asociados y que además se vinculan y comprometen con la solución de los problemas de la comunidad en la que se insertan así como de la sociedad en general, carecen en su mayoría de un instrumental de gestión que permita a la cooperativa garantizar la mejor utilización de los recursos de que dispone en todos los campos de actuación, así como fundamentar estrategias de desarrollo, y acción social que respondan a las necesidades y demandas reales de su recurso humano, familia, comunidad y sociedad.

### **Espíritu social**

Es importante tener presente que el futuro de las cooperativas y del movimiento en general está condicionado a la observación más estricta de su espíritu social sobre la base de procesos económicos eficientes y eficaces.

Esta importante necesidad no puede postergar su resolución, las cooperativas deben demostrar con su acción diaria las razones de su existencia como forma especial de asociación de

personas con un objetivo común, y ello obliga a gestionar adecuadamente todas sus dimensiones y no únicamente las económicas

### **Autodiagnóstico**

Por otra parte, el desarrollo actual y el desempeño de las cooperativas de base demandan el diseño y aplicación de una metodología que permita el autodiagnóstico sobre el grado de cumplimiento de los principios del cooperativismo, la planificación y el control adecuado en la materialización de éstos y además brinde la posibilidad de establecer cierto grado de comparación entre nuestras entidades, basadas principalmente en el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos.

### **Indicadores generales**

Estos principios deberán ser medidos y evaluados a través de una serie de indicadores generales que podrán ser acompañados de otros que respondan con mayor precisión a las características y particularidades de cada organización.

### **Desempeño o acción social**

Las cooperativas, en su necesidad de registrar, medir y evaluar su desempeño o acción social, cuentan con la ventaja que confiere su especificidad como empresa, que la convierte en una organización peculiar y diferente del resto y que está determinada por su compromiso social, tanto con respecto a sus asociados como con respecto a otros colectivos interrelacionados con estas organizaciones.

### **Sistema de información**

El informe sobre el grado de desempeño social de las cooperativas debe constituir un instrumento de gestión que garantice la autenticidad e identidad de estas entidades.

En nuestra región latinoamericana, el diseño y puesta en práctica de un sistema de información estructurado que contribuya al reconocimiento del espacio que el movimiento ha ganado dentro de las economías nacionales y de la región constituye una prioridad para su inserción como un sector más de la economía.

## **Estadísticas objetivas**

Al mismo tiempo dotará al movimiento de datos y estadísticas objetivas para su defensa política, lo que significa una necesidad actual ante corrientes y tendencias que se oponen al cooperativismo en algunos países.

Muchos países de nuestra región han desarrollado esfuerzos en aras de diseñar y establecer metodologías de medición y evaluación del desempeño social de las cooperativas y actualmente han aunado esfuerzos en pos de asimilar las experiencias más significativas y de mayor reflejo de la acción social y los resultados del trabajo de nuestras organizaciones.

## **Modelo de evaluación del impacto social**

En el caso latinoamericano y desde nuestro punto de vista, el modelo de evaluación del impacto social debe constituirse, de manera general, conteniendo dos bloques o subsistemas analíticos - informativos:

1. Referido a la evaluación del grado de cumplimiento de los principios del cooperativismo (Subsistema I) y
2. Referido a la construcción y evaluación del Balance Social (Subsistema II).

Ambos subsistemas deberán definirse atendiendo a las áreas internas y externas de actuación de nuestras cooperativas.

## **Autoevaluación de la acción social**

De esta manera, el proceso de autoevaluación de la acción social permite incorporar a la dinámica ya habitual en muchas cooperativas en su desempeño económico; su acción y diagnóstico de su responsabilidad social.

Con ello se lograría un proceso integral de programación estratégica y operacional de la cooperativa, estableciendo prioridades y controlando el grado de cumplimiento de lo que se planifica para cada período.

### **Sistema de indicadores generales**

Según la metodología diseñada para la evaluación de los principios cooperativos, en el marco del Proyecto de Balance Social de 1997, auspiciado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y por la ACI; y a partir de los subsistemas que en nuestra opinión permiten valorar integralmente la acción social de las cooperativas, hemos considerado incluir el sistema de indicadores generales que contiene ese modelo, a partir de la operacionalización de los principios cooperativos.

### **Indicadores cooperativos**

Así, fueron desagregados en sus variadas dimensiones, entendidas éstas como categorías genéricas que identifican los aspectos más importantes del principio en cuestión. Y serán a estas dimensiones a las que se asignan unidades de medida adecuadas con las cuales confeccionar los indicadores cooperativos para la evaluación del grado de cumplimiento de los principios.

### **Delimitación y análisis de las dimensiones**

La segunda fase plantea la delimitación y análisis de las dimensiones o setos comprensos en cada uno de los principios. Como variable intermedia entre el principio y el indicador, se definió la dimensión como aquella categoría que identifica algún aspecto teórico relevante del principio.

Pero, aun así, mantiene un nivel de abstracción tal que le impide ser directamente operacionalizable.

Para la determinación de estas dimensiones se utilizan dos fuentes: En primer lugar se extrajeron de la propia definición literaria de cada principio cooperativo recogidos en la Declaración sobre la Identidad Cooperativa y también del informe que acompañó a la declaración y en el que se determinan con mayor precisión el contenido y límites de los valores y principios cooperativos y algunas cuestiones claves en su formulación.

La tercera fase consistió en seleccionar los indicadores de las dimensiones anteriormente definidas. En la medida de lo posible no se limitaron a un solo indicador por dimensión, sobre todo teniendo en cuenta que la relación entre indicador y dimensión a medir no siempre puede ser directa.

### **Evaluación interna de la cooperativa**

Si bien el modelo establece un esquema a través del cual poder comparar las realizaciones de diferentes cooperativas en los diversos campos relacionados con el cumplimiento de los principios cooperativos, aspira también a convertirse en un instrumento que permita a cada cooperativa establecer sus propios objetivos sociales y gestionarlos adecuadamente.

### **Indicadores generales**

Estos indicadores generales - definidos para la comparación Inter - cooperativa sirven de primer diagnóstico de la situación de cada organización concreta.

Este diagnóstico debe ser habitualmente presentado en la asamblea general de asociados para, con base en la información disponible, reconocer los puntos, fuertes y débiles de ésta en su actuación social y establecer las áreas que prioritariamente requieren de una intervención decidida.

### **Responsabilidad social corporativa**

(REYES GUALLI, Fabián E.: S/F: pp.04 al 08)

Dentro del concepto de Carson, manifiesta:

Con una postura tajante y muy criticada por los estudiosos del tema encontramos a Friedman, que expresa sus ideas en dos intervenciones (Lozano, 1999). En el año 1962 se refiere al individuo que actúa en el mercado, argumentando que sólo en el caso del monopolio tiene sentido hablar de responsabilidad social, porque perturba el funcionamiento del mercado; en el año 1970 se refiere a la empresa, y expresa que la única responsabilidad de la misma es la maximización de sus beneficios, siendo los efectos sociales generados por ese comportamiento el pago de impuestos, el cumplimiento de las normas y la contribución

al empleo. El argumento de Friedman ha sido tan importante porque se apela a la maximización del beneficio como principio moral y lo utilizan como base para diversas acciones y políticas empresariales sobre fundamentos morales (Carson, 1993)

### **La responsabilidad social como concepto en formación**

Desde el punto de vista de Bernardo, según un estudio del Centro para la Responsabilidad Social Empresarial, el 61% de los consumidores considera importante que una empresa sin importar su tamaño- esté comprometida con su entorno inmediato, más allá de sus objetivos económicos.

Ser "socialmente responsable" para una empresa, significaba simplemente enviar un camión con productos básicos a una comunidad rural donde iban a ser más que bien recibidos. Así, las políticas de RS fueron aumentando gradualmente hasta llegar a considerar una acción de responsabilidad social como valor agregado de un producto por parte de una empresa. Esta noción de que las empresas realizan acciones socialmente responsables sólo para "devolver a la comunidad parte de lo que ésta les reditúa", suena por demás inocente. Para Augusto Baertl, Presidente Ejecutivo de la empresa peruana Gestora de Negocios e Inversiones, plantea que: la RS debe ser visto como un acto con visión de mediano y largo plazo donde si el entorno es sostenible y más productivo, genera sinergias positivas de la empresa hacia ese entorno que va a permitir maximizar la competitividad y productividad o ventas de una empresa determinada (Bernardo, Klisksberg, 2000).

### **La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica en el sector financiero**

Existen ciertos puntos de vista en la imagen de RSC, lo que dice Selvietal:

Las nuevas demandas sociales hacen que, hoy en día, la imagen corporativa se encuentre íntimamente ligada al concepto de responsabilidad social corporativa (RSC). En este sentido, es necesario que las empresas amplíen el enfoque de sus actividades a diversas cuestiones sociales, buscando la supervivencia de la organización a través del

compromiso con las necesidades de los diferentes grupos de interés. En última instancia, en tiempos de crisis una buena imagen corporativa en materia de RSC conseguirá mejorar la buena voluntad de la sociedad hacia la empresa. Así, por tanto, la RSC guarda una estrecha relación con los períodos de crisis económica, en el sentido de que la ausencia de la misma se considera el desencadenante principal de los problemas financieros, al tiempo que su gestión efectiva puede ayudar a las entidades a minimizar los impactos negativos de la recesión (Selvietal, 2010).

### **Responsabilidad y balance social hoy en día, un reto para las cooperativas**

En el año de 1998 tomo auge las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, según el criterio de Rudolf Cujes manifiesta:

Es precisamente en los años 70 y 80 donde se produce una explosión del interés por la responsabilidad social de las empresas, ya predecía que la cuestión de la responsabilidad social era el eje del debate que se convertiría en crucial en los siguientes años.

Y consecuentemente, asistimos en esos años a una eclosión de modelos y experimentos muy variados, desde proyectos realmente ambiciosos, como por ejemplo el propuesto por la consultoría estadounidense el 12 de julio de 1977, que se decanta por el uso de indicadores sociales como instrumento para medir la actuación empresarial desde la perspectiva social.

En esa época de auge en el interés por la responsabilidad social y su medición a través de balances sociales la representación de las cooperativas es latente aunque no todo lo importante que debiera haber sido.

Otro modelo de indicadores sociales es el realizado por los doctores Marcel Laflamme y Jean Louis Bergeron, del IRECUS de la Universidad de Sherbrooke (Canadá), quienes proponen un balance que denominan ‘socio-cooperativo’, con dos grandes secciones: un balance interno dirigido al diagnóstico del clima laboral en la cooperativa y otro externo. Además de utilizar indicadores subjetivos para la medición, insisten en incorporar dentro del

balance un plan de mejora práctico y basado en el diagnóstico realizado (Rudolf Cujes, 1985).

### **La responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito**

El crecimiento cooperativo en las décadas pasadas ha dado un giro, en la responsabilidad social, lo que opina M Friedman:

Por responsabilidad social de la empresa en adelante entendemos el conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos, con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la actividad de la empresa tiene en los ámbitos social, laboral, medioambiental y de derechos humanos. Esta concepción de la actividad empresarial, se sitúa en el centro de lo que se ha dado en llamar “nueva cultura de empresa” y se relaciona con principios como la visión a medio y largo plazo, la ética en todas las actuaciones de la empresa, la consideración de las personas y el capital intelectual como el activo máspreciado de la empresa y la necesidad de una continua evolución e innovación en todos los ámbitos de la actividad empresarial. Es por tanto, un concepto relacionado con la integración de cuestiones sociales y medioambientales del entorno en la gestión de la empresa, desde una base de voluntariedad.

En tal sentido, surge la pregunta de si deberían las cooperativas en general, y las de crédito en particular, dedicar una especial atención a los principios de la RSE. A parte de la propia imposición normativa que pueda producirse, en este artículo se ofrecen dos razones más para incorporar en la actividad cooperativista, por demanda de la sociedad, cuyos códigos morales se están deslizando hacia valores postmodernos; y por el propio desarrollo de los principios y valores cooperativos, muchos de los cuales son congruentes y coincidentes con los requerimientos de la Responsabilidad Social Empresarial (Friedman, 1962 y 1970).

## **La dimensión humana del emprendimiento en Responsabilidad Social**

Nada se compara a la voluntad de un pueblo cuando se habla de responsabilidad, porque es lo que lleva a la ayuda mutua entre seres humanos, así lo afirma Pereira:

En el escenario económico mundial, la presión de las organizaciones por innovar ha generado una gran demanda por la educación en emprendimiento, en la perspectiva de proveer la cultura del ámbito creador del ser humano al servicio de la responsabilidad social y de la economía capitalista dominante. De esta manera, la mayoría de los esfuerzos se han orientado a estudiar el emprendedor desde sus acciones sociales con experiencias prácticas y no se han explorado las dimensiones de responsabilidad de este fenómeno.

Para la visión ontológica, el emprendimiento es inherente a la esencia del ser, está presente en cada una de las acciones que desarrolla para la búsqueda de la transformación y mejoramiento de sus condiciones de vida, pero como muchos de los atributos humanos, es necesario afianzarlos mediante la educación (Pereira, 2007).

## **La Responsabilidad social acto humano por excelencia**

En las últimas décadas la responsabilidad social ha influenciado varios escenarios de la vida humana, con mayor intensidad se ha ocupado del ámbito empresarial; puesto que las organizaciones son constructores humanos y por ende su reflexión esta imbricada por una ética social. Presupuestar el conjunto de obligaciones que se derivan de los impactos de la actividad empresarial en los ámbitos, social, laboral, económico y ambiental, implica para la responsabilidad social abordar la dimensión ética y en consecuencia establecer una relación directa con el componente axiológico de los miembros de la organización.

En efecto, la responsabilidad de todo ser humano, está en función de sus valores humanos y desde este panorama cualquier iniciativa de emprendimiento deberá estar fundamentada.

Por otro lado, la responsabilidad social de cualquier emprendedor depende entre otras variables, de la intención o voluntad del sujeto y el contexto en el que actúa, sólo así, se asegura su formulación como respuesta a las necesidades humanas (Shapero Méndez, 2007).

### **Responsabilidad social en las cooperativas, igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres**

Teniendo en cuenta todos los tipos de cooperativas el porcentaje de mujeres (41%) es mayor a los otros tipos empresas de economía social.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**La auditoría social:** (Ballesteros s/f.) Como se ha visto, es sobre todo una herramienta interna en manos de la propia organización para chequear los niveles de coherencia con los fines de su sociedad, los niveles de eficacia respecto a sus objetivos y el grado de satisfacción e identificación de las diferentes personas y grupos que componen dicha organización. Así pues la evaluación y la auditoria social tienen en común la metodología de verificación de los objetivos y los fines. Si la evaluación es de tipo acompañante se parece muchísimo a la auditoria social porque se va verificando la aplicación de los objetivos fijados por los protagonistas durante todo el proceso, sin esperar al final, incluyendo en el proceso todos los factores y personas que intervienen en él.

**Análisis:** es la observación crítica sobre una situación, un contexto o una organización a la luz de unos puntos de referencia que permitan sacar un diagnóstico de tal situación, contexto u organización. Hay varios tipos de análisis según el enfoque o motivo por el que se quiere analizar y la dimensión que se quiera dar, más limitada y concreta o más amplia y global.

**Auditoria:** Significa oír y revisar. Viene siempre de alguien externo que tiene suficiente autoridad y poder para revisar si la persona, organización o empresa está en regla con las normas establecidas. Independientemente de cómo y quien haya establecido las normas.

**Buen gobierno:** Se refiere al sistema de dirección y control de una empresa.

Definir su estructura significa reflejar la distribución de derechos y responsabilidades de directivos, accionistas y otros grupos de interés. Además, son medidas relacionadas con la transparencia y el deber de información de las sociedades, las responsabilidades de sus administradores y el funcionamiento de sus órganos de gobierno.

**Código de conducta:** Declaración formal de los valores y prácticas comerciales de una empresa y, algunas veces, de sus proveedores. Un código enuncia normas mínimas y el compromiso de la empresa de cumplirlas y de exigir su cumplimiento a sus contratistas, subcontratistas, proveedores y concesionarios. Puede ser un documento complejo que requiera el cumplimiento de normas precisas y prevea un mecanismo coercitivo complicado.

**Corporate Venturing:** Es la disposición de dinero para empresas incipientes prometedoras a cambio de una participación minoritaria.

**Desarrollo sostenible:** Tiene como objetivo principal que a largo plazo avancen en paralelo el crecimiento económico, la cohesión social y la protección medioambiental.

Es decir se trata de aquel desarrollo que asegura la satisfacción de las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias.

## **2.4. Formulación de Hipótesis**

Las hipótesis que se exponen como probables soluciones al problema planteado para lograr los objetivos propuestos, son los siguientes:

### **2.4.1. Hipótesis General**

Si aplicamos de manera adecuada, oportuna y correcta la metodología para una auditoría social a los programas sociales orientados a la educación de los socios, trabajadores y la comunidad de su entorno entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018

## **2.4.2. Hipótesis Específicos**

HE-1

Si aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la educación de los socios entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018.

HE-2

Si aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la educación de los trabajadores entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018.

HE-3

Si aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la educación de la comunidad de su entorno entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018.

## **2.5. Identificación de Variables**

### VARIABLE INDEPENDIENTE

X : AUDITORIA SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE CONTROL

### VARIABLE DEPENDIENTE

Y : CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO.

## **2.6. Definición Operacional de variables e indicadores**

### **variable Independiente**

X : AUDITORIA SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE CONTROL

**Indicadores:**

- X1 : Concepto de Auditoria Social
- X2 : Importancia de Auditoria Social
- X3 : Etapas de la Auditoria Social
- X4 : Informe de Auditoria
- X5 : Comunicación y divulgación
- X6 : Seguimiento de las recomendaciones

**Variable dependiente**

- Y : CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO.

**Indicadores:**

- Y1 : Educación y entrenamiento a sus socios. Y2
- Y2 : Educación y entrenamiento a sus dirigentes.
- Y3 : Educación y entrenamiento a sus gerentes.
- Y4 : Educación y entrenamiento a sus empleados.
- Y5 : Educación y entrenamiento a la familia del trabajador.
- Y6 : Calidad de los productos o servicios.
- Y7 : Relaciones con empresas y organizaciones.
- Y8 : Vinculo con instituciones representativas de la comunidad.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Primero realizamos un diagnóstico a los Directivos, Funcionarios, Personal Administrativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco, para determinar si estos cuentan metodologías y estrategias de cambio escritas para mejorar la planificación, ejecución e informe de la auditoría social como una metodología de control y supervisión de la eficiente gestión de programas sociales con enfoque de la educación cooperativa en base a los principios rectores del cooperativismo en beneficio de los socios, trabajadores y familia, de la comunidad de su contexto, estas consideraciones nos permiten ubicar a nuestro estudio como INVESTIGACIÓN APLICADA, este tipo de investigación también recibe el nombre de empírica, porque nos ayudará a resolver problemas concretos. Será de utilidad para nuestro estudio ubicarlo en este tipo, que consiste en analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otros fenómenos tal como se dan en la presente investigación, hechos relacionados con las variables:

- AUDITORIA SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE CONTROL
- CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO.

### **3.1.2. Nivel de la investigación**

Por la naturaleza del estudio desde el inicio describe el fenómeno hasta las recomendaciones de manera narrativa pertenece al nivel de investigación DESCRIPTIVA CORRELACIONAL en un primer momento y luego a la EXPLICATIVA de acuerdo a la finalidad de la investigación.

## **3.2. Métodos de investigación**

### **3.2.1. Método**

Desde el punto de vista dialectico no podemos soslayar la aplicación de los métodos generales y particulares para nuestro estudio.

**Método Histórico.-** Que ayudara en el estudio de la evolución de los principios y valores en los que se basa una Cooperativa y de cómo estas han ejecutado su gestión social en los últimos años.

**Método Sistémico.-** Que será fundamental en el estudio de la gestión social, ya que considerando que este es un proceso que desagregar en partes, siendo así que se estudiara cada etapa del mismo en forma individual y finalmente se podrá vislumbrar de forma integral el proceso.

**Método Empírico.-** Que utilizara la técnica de la encuesta a aplicarse a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Pasco, seleccionada intencionalmente para el estudio.

**Método de medición.-** Que con la ayuda de la técnica de la estadística descriptiva se realizara el análisis de los resultados de la encuesta y con la ayuda del programa Microsoft Excel.

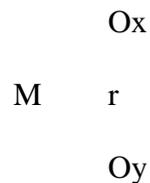
### 3.3. Diseño de investigación

En este caso el diseño de investigación a utilizar es el descriptivo correlacional para tratar de establecer la existencia de incidencia significativa entre las variables:

X: AUDITORIA SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE CONTROL

Y: CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO

Su diagrama de representación es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra de estudio

O : Observaciones obtenidas en cada una de las variables

X : Auditoria social como instrumento de control

Y : Gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito

r : Relación

### 3.4. Población y muestra

#### 3.4.1. Población

La población de nuestro estudio está conformada por las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC) supervisadas por Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACREP) y por la Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y AFP (SBS) en el Perú que son los siguientes:

## Cuadro N° 01

<u>COOPAC. SUPERVISADAS POR LA FENACREP.</u>	<u>DEPTO.</u>
01. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abaco	Lima
02. Cooperativa de Ahorro y Crédito Aelu Coop	Lima
03. Augusto Pérez Aranibar	Lima
04. Nuestra Señora de Fátima Ltda. Cartavio,	La Libertad
05. Caja Central	Lima
06. Centenario	Lima
07. Central Sindical	Lima
08. Chiquinquirá	Ancash
08. Continental	Lima
09. Cristo Rey - Negritos	Piura
10. Crnl. Francisco Bolognesi	Lima
11. Cuajone	Moquegua
12. Cuerpo Médico de la CNSS	Lima
13. De los Trab de MEPSA	Lima
<b>14. COOPAC De los Trabajadores de Volcan Cia. Minera</b>	<b>Pasco</b>
15. De Oficiales PNP Crnl. Humberto Flores Hidalgo	Lima
16. El Dorado	Lima
17. El Manantial	Lima
18. El Progreso	Lima
19. Emphost	Lima
20. Finantel Ltda.	Lima
21. Hijos de Ancash	Lima
22. Horizonte Nuevo	Cajamarca
23. Hosni Ltda	Lima
24. Huancavelica	Huancavelica
25. Iadeco	Lima
26. Ilo	Moquegua
27. Indeco Peruana	Lima
28. Inti	Lima
29. Jesús Obrero de Comas	Lima
30. La Fabril	Lima
31. La Portuaria	Lima
32. La Rehabilitadora	Lima
33. Las Familias Unidas	Lima
34. Leon XIII	La Libertad
35. Manuel Pineda	Callao
36. Marbella de Magdalena	Lima
37. Monseñor Marcos Libardoni	Ancash
38. Nuestra Señora de las Victorias	Lima
39. Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba	Cajamarca
40. Nuevo Milenio	Lima
41. Pacifico	Lima
42. Parroquial Puente Piedra	Lima
43. Parroquia San Lorenzo	La Libertad
44. Parroquia Santa Rosa de Lima	Lima
45. Personal Cía. Petróleo Shell del Perú	Lima
46. Petroperú	Lima
47. Quillabamba	Cusco
48. Quince de Setiembre	Lima
49. Refinería de Plata y Residuos Anódicos	Lima
50. San Cosme	Lima
51. San Cristóbal de Huamanga	Ayacucho
52. San Francisco de Mocupe	Lambayeque
53. San Francisco de Asís Ltda	Huánuco
54. San Hilarión	Lima
55. San Isidro de Pachacamac	Lima
56. San Isidro – Huaral	Lima
57. San José Cartavio	La Libertad
58. San José Iquitos	Loreto
59. San Martín de Porres - Tarapoto	Lima

60.	San Pedro 116 - Andahuaylas	Apurimac
61.	San Pedro de Huancabamba	Piura
62.	San Pedro de Lurín	Lima
<b>63.</b>	<b>San Salvador de Milpo “Milcoop”</b>	<b>Pasco</b>
64.	Santa Catalina	Moquegua
65.	Santa María Magdalena - Ayacucho	Ayacucho
66.	Santa Rosa de Los Órganos	Piura
67.	Santo Cristo de Bagazan	San Martín
68.	Santo Domingo de Guzmán	Cusco
69.	Sector Vivienda 28 de Julio	Lima
<b>70.</b>	<b>Señor de los Milagros - Atacocha</b>	<b>Pasco</b>
71.	Sepacose	Lima
72.	Servicoop	Junín
73.	Sider Perú y SPS	Ancash
74.	S.O.3ra. SFP José del Carmen Huamán Muñoz	Lima
75.	Telefónica del Perú Zona Sur	Arequipa
76.	Textil Nuevo Mundo	Lima
77.	Tocache	San Martín
78.	Toquepala	Tacna
79.	Trab Drokasa	Lima
80.	Trab Emp.Luz y Fuerza Eléctrica	Lima
81.	Trab IPSS San Jorge	Lima
82.	Trab Mcd. Central Callao	Callao
83.	Trab Unión	Lima
84.	Tuman	Lambayeque
85.	Urbanización Tahuantinsuyo	Lima
86.	Vale un Perú	Lima
87.	Veintinueve de Agosto PNP	Lima
88.	Vendedores Ambulantes de Comas	Lima
89.	Virgen de las Nieves	Ayacucho

Fuente : FENACREP

Elaborado : porel tesista

### 3.4.2. Muestra

Por la profundidad de la investigación y por recomendación de investigadores de categoría he creído conveniente considerar como muestra no aleatoria de manera intencional y por tener acceso a las fuentes de información, que son las siguientes Cooperativas de Ahorro y Crédito, ubicadas en la Provincia de Pasco:

#### 1. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SEÑOR DE LOS MILAGROS”

ATACOCHA LTDA. 487.

### 3.4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estará conformada por los Directivos, Gerentes y Administradores de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SEÑOR DE LOS MILAGROS” ATACOCHA LTDA. 487, además los documentos como las Directivas, Manuales referentes a gestión social, como también los informes a Gerencia y del Consejo de Administración.

**Cuadro N° 2**

DIRECTIVOS	NUMERO
Consejo de administración	05
Consejo de Vigilancia	03
Comité de Educación	03
Gerente	01
Administradores de Agencia	08
TOTAL	20

Fuente : Estatuto de la COOPAC  
Elaborado : por el tesista

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas**

##### **1. Observaciones:**

**Observación no conductiva:** Porque está centrada en la revisión de información y otros documentos que tengan relación con la investigación.

**Observación no estructurada:** Se anotaran los diferentes hechos que se observan sin un patrón o guía determinada con anterioridad.

**Observación participativa:** Se aplicara esta técnica a los Directivos, Gerentes y Administradores de Agencia como realizan la planificación, ejecución y control de los programas sociales dirigidos a los socios, trabajadores y su familia, así como a la Comunidad de su contexto.

##### **2. Encuestas**

Se aplicaran preguntas en forma escrita a los Directivos, Gerentes y Administradores de Agencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito seleccionadas como muestra de estudio, quienes son los operadores de la ejecución de los programas sociales.

##### **3. Entrevista**

Esta técnica se aplicara a través de un cuestionario estructurado dirigido a los Directivos del Consejo de Administración, Directivos del Consejo de Vigilancia, Directivos del Comité de

Educación, Gerentes y Administradores de Agencia para profundizar la investigación en cuanto a la planificación, ejecución, control y monitoreo de los programas sociales en beneficio de los socios, trabajadores y su familia, así como de la Comunidad de su contexto.

### **3.5.2. Instrumentos**

Para el proceso de recolección de datos me apoyare en las siguientes técnicas e instrumentos:

- Como técnica la observación y su instrumento la guía de observación.
- Como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario.
- Como técnica la entrevista y su instrumento el cuestionario.

### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

#### **3.6.1. Para el procesamiento de datos:**

- Mediante la consistencia, es decir, depurar los datos innecesarios
- Clasificación de la información
- Tabulación de datos en el programa de Excel.

#### **3.6.2. Para el análisis e interpretación de datos:**

Los resultados que se obtuvo con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (cuestionario), tabulaciones en tablas adecuadas bidimensionales, pregunta por pregunta y según los ítems de cada una de ellas, luego realizaremos un análisis estadístico descriptivo de los datos tabulados en el programa de Excel donde se obtuvo conclusiones según cada caso.

### **3.7. Tratamiento Estadístico**

En la parte inferencial (prueba de hipótesis) se utilizó la Prueba Estadística No Paramétrica de contrastación del coeficiente de Correlación “r” de Fisher y Prueba de Chi Cuadrado.

### **3.8. Selección y validación de los instrumentos de investigación**

Se utilizó el siguiente instrumento:

Un cuestionario de 06 preguntas el cual fue validado por juicio de expertos, para la primera variable:

### **Auditoria Social.**

Los indicadores de esta variable son:

- Concepto de Auditoria Social
- Importancia de Auditoria Social
- Etapas de la Auditoria Social
- Informe de la Auditoria Social
- Comunicación y divulgación
- Seguimiento a las recomendaciones

Un cuestionario de 08 preguntas el cual fue validado por juicio de expertos, para la segunda variable:

### **Responsabilidad social de las COOPAC's.**

Los indicadores de esta otra variable son:

- Educación y entrenamiento a sus socios.
- Educación y entrenamiento a sus dirigentes.
- Educación y entrenamiento a sus gerentes.
- Educación y entrenamiento a sus empleados.
- Educación y entrenamiento a la familia del trabajador.
- Calidad de los productos o servicios.
- Relaciones con empresas y organizaciones.
- Vínculo con instituciones representativas de la comunidad.

### **39. Orientación ética**

Se da más importancia a la ética, debido a que está presente en toda la extensión del trabajo, sea en condición de auditor interno o auditor externo.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

Con la finalidad de acopiar datos válidos para elaborar el informe final, hemos programado realizar varias visitas a las Oficinas del Consejo de Administración, a las Agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de los Milagros” elegida como muestra de estudio, en los cuales se inició por la identificación de los problemas inherentes a deficiencias y/o debilidades de *administración y gobernabilidad* cuando por ejemplo no se encuentra actualizado las normas de gestión ( MOF, ROF, Reglamento de Créditos y Recuperaciones, etc.) que trasciende en la evaluación deficiente de las carpetas (solicitud) de crédito presentado por los socios con *necesidades* de índole económico, salud, educativo, de vivienda, etc. Esta debilidad es considerada como RIESGO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, que significa punto crítico de manera general y particularmente en la administración de las políticas crediticias en favor de sus socios y la sociedad de su contexto, riesgos que puedan afectar negativamente la gestión económico-financiero, que a su vez afectan a la Cooperativa por no haber tomado decisiones con capacidad técnica y responsabilidad como por ejemplo en la fijación de tasas de interés activas y pasivas que debe ser fuente de ingreso capaz de

coberturar los costos operativos, a la par con la aplicación de los planes de contingencia y rigurosos sistemas de seguridad, si no se logra este propósito se genera descontento e insatisfacción en los socios cuando no son atendidas de manera oportuna y pertinente la solución de sus necesidades. Con estas debilidades la administración no está contribuyendo a la toma de decisiones de manera acertada en las actividades diarias, mensuales y de fin de ejercicio, como apoyo oportuno y correcto a los Directivos, Funcionarios, Profesionales y Técnicos de las Cooperativas en la atención de los socios y de la propia institución.

#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados**

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también ya indicados, fueron incorporados al programa de Excel, y con ellos se elaboraron informaciones en forma de gráficos de barras con ordenamientos de izquierda superior a derecha, de mayor a menor; y, así como cuadros con precisiones porcentuales. Con respecto a la forma de análisis de las informaciones presentadas como gráficos, cuadros y porcentajes se formularon apreciaciones objetivas. Las apreciaciones correspondientes a informaciones del dominio de las variables, fueron usadas como premisas para contrastar la hipótesis.

La contrastación de cada sub hipótesis dio base para formular una conclusión parcial. Las conclusiones parciales, a su vez, se usaron como premisa para contrastar la hipótesis general.

Las apreciaciones y conclusiones resultantes del análisis, fundamentaron cada parte de la propuesta de solución al problema que dio inicio a la presente investigación; y, que son presentados en forma de recomendaciones.

Para expresar de manera cuantitativa y porcentual el valor de las respuestas en la aplicación de las interrogantes formuladas, aplicaremos la siguiente tabla de valoración.

En función a los antecedentes planteados, el presente estudio se propone a sustentar los resultados de la investigación con el fin de minimizar las pérdidas potenciales que podrían

afectar el desempeño de la Cooperativa, al introducir las revisiones y controles necesarios que restrinjan la posibilidad de deterioro del valor de los activos.

**Variable Independiente: Auditoria Social**

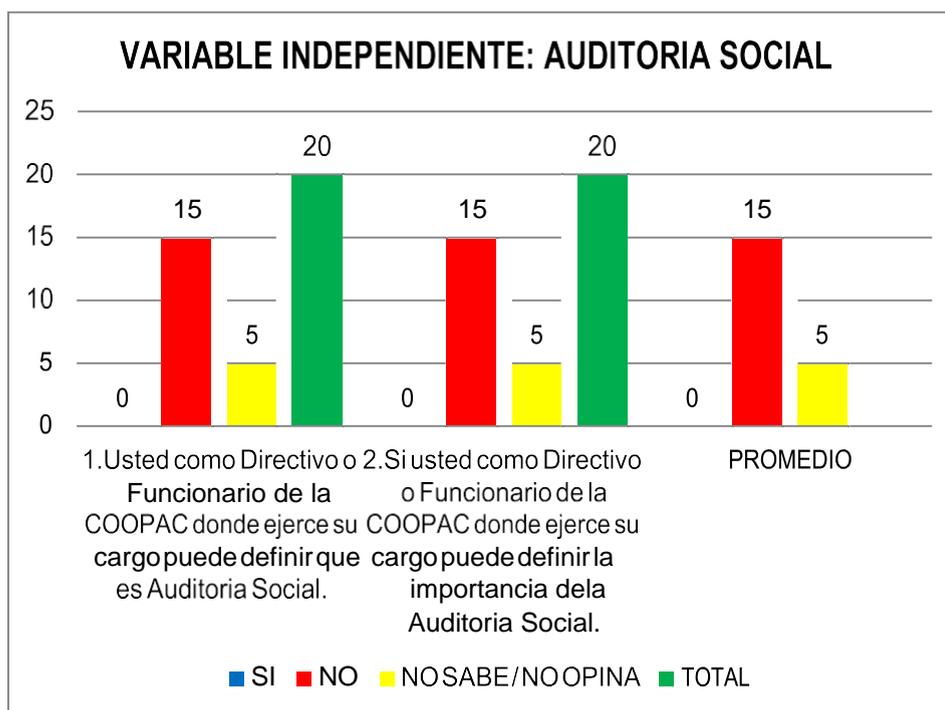
**Tabla N° 3**

ITEMS	SI		NO		NO SABE/ NO OPINA		TOTAL	
	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage
1. ¿Usted como Directivo o Funcionario de la COOPAC donde ejerce su cargo, puede definir que es Auditoria Social?	0	0%	15	75%	05	25%	20	100%
2. ¿Si usted como Directivo o Funcionario de la COOPAC donde ejerce su cargo, puede definir la importancia de la Auditoria Social?	0	0%	15	75%	05	25%	20	100%
PROMEDIO	0	0%	15	75%	05	25%	20	100%

Fuente : Resultado de la aplicación de instrumentos

Elaborado : Por el tesista

**GRAFICO N° 1**



Fuente : De la aplicación de los instrumentos

Elaborado : Por el tesista

### Interpretación:

- Se puede apreciar que el 75% de encuestados entre Directivos y Funcionarios que ejerce su cargo en la COOPAC manifestaron que no saben cómo definir que es Auditoría Social, mientras que el 25% no sabe no opina.
- De igual manera el 75% de encuestados entre Directivos y Funcionarios que ejerce su cargo en la COOPAC no sabe cómo definir la importancia de la Auditoría Social, mientras que el 25% no sabe no opina.

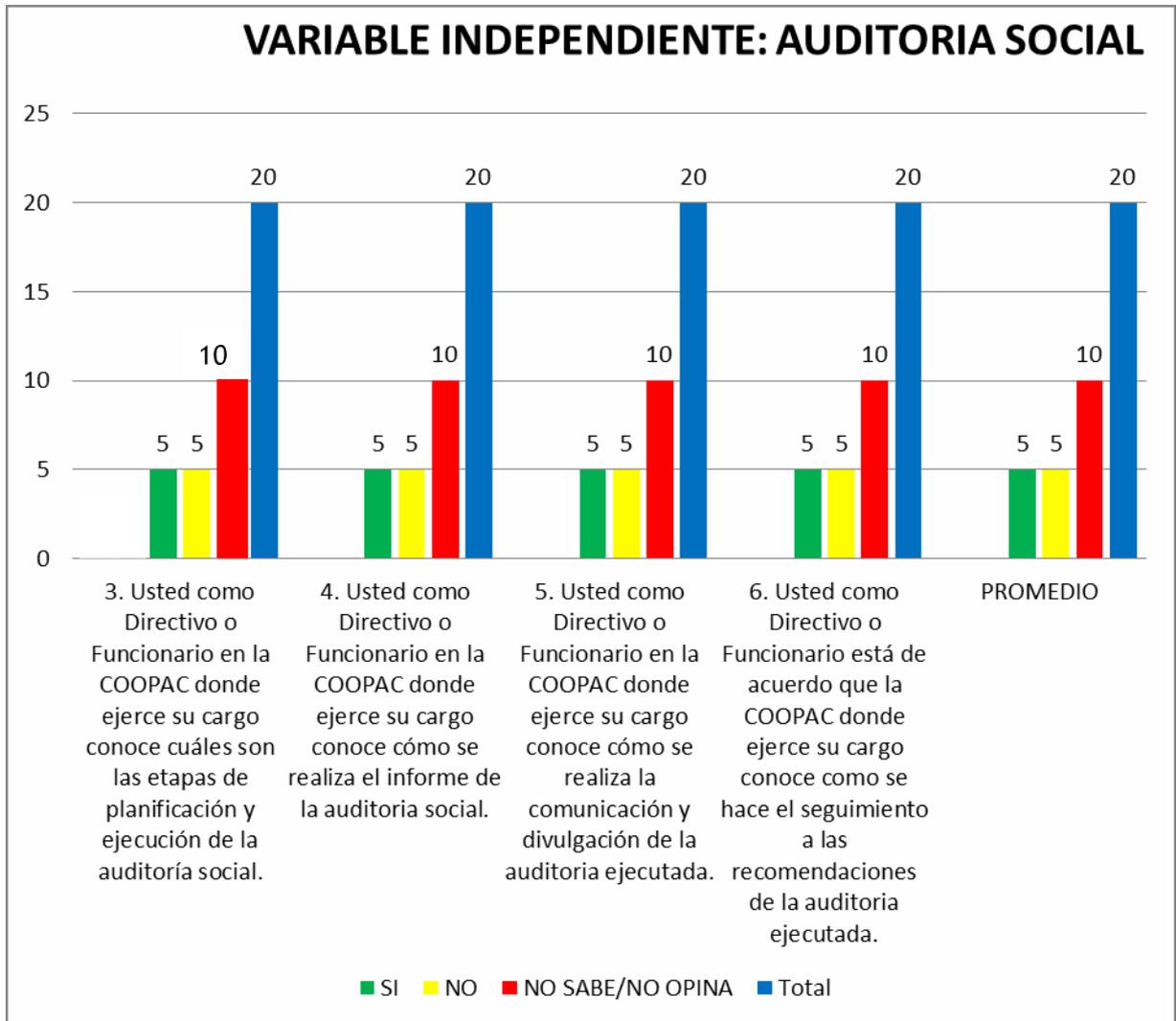
Tabla N° 4

ITEMS	SI		NO		NO SABE NO OPINA		Total	
3. ¿Usted como Directivo o Funcionario en la COOPAC donde ejerce su cargo, conoce cuáles son las etapas <b>de planificación y ejecución de la auditoría social?</b>	5	25 %	5	25 %	10	50 %	20	100 %
4. ¿Usted como Directivo o Funcionario en la COOPAC donde ejerce su cargo, conoce cómo se realiza el <b>informe de la auditoría social?</b>	5	25 %	5	25 %	10	50 %	20	100 %
5. ¿Usted como Directivo o Funcionario en la COOPAC donde ejerce su cargo, conoce cómo se realiza la <b>comunicación y divulgación de la auditoría ejecutada?</b>	5	25 %	5	25 %	10	50 %	20	100 %
6. ¿Usted como Directivo o Funcionario en la COOPAC donde ejerce su cargo, conoce como se hace el <b>seguimiento a las recomendaciones de la auditoría ejecutada?</b>	5	25 %	5	25 %	10	50 %	20	100 %
PROMEDIO	5	25 %	5	25 %	10	50 %	20	100 %

Fuente : Resultado de la aplicación de instrumentos

Elaborado : Por el tesista

GRAFICO N° 2



Fuente : Resultado de la aplicación de instrumentos  
 Elaborado : Por el tesista

### **Interpretación:**

- Se puede apreciar que el 25% de los encuestados entre Directivos y Funcionarios manifestaron que si conocen cuáles son las **etapas de planificación y ejecución de la auditoria social**, mientras que el 25% manifestaron que no conocen, y el 50% manifestaron que no saben no opinan.
- Se puede apreciar que el 25% de los encuestados entre Directivos y Funcionarios manifestaron que si conocen cómo se realiza el **informe de la auditoria social ejecutada**, mientras que el 25% manifestaron que no conocen, y el 50% manifestaron que no saben no opinan.
- Se puede apreciar que el 25% de los encuestados entre Directivos y Funcionarios manifestaron que si conocen cómo se realiza la **comunicación y divulgación de la auditoria ejecutada**, mientras que el 25% manifestaron que no conocen, y el 50% manifestaron que no saben no opinan.
- Se puede apreciar que el 25% de los encuestados entre Directivos y Funcionarios manifestaron que si conocen cómo se realiza el **seguimiento a las recomendaciones de la auditoria ejecutada**, mientras que el 25% manifestaron que no conocen, y el 50% manifestaron que no saben ni opinan.

## Variable Dependiente: Responsabilidad Social de las Coopac'S

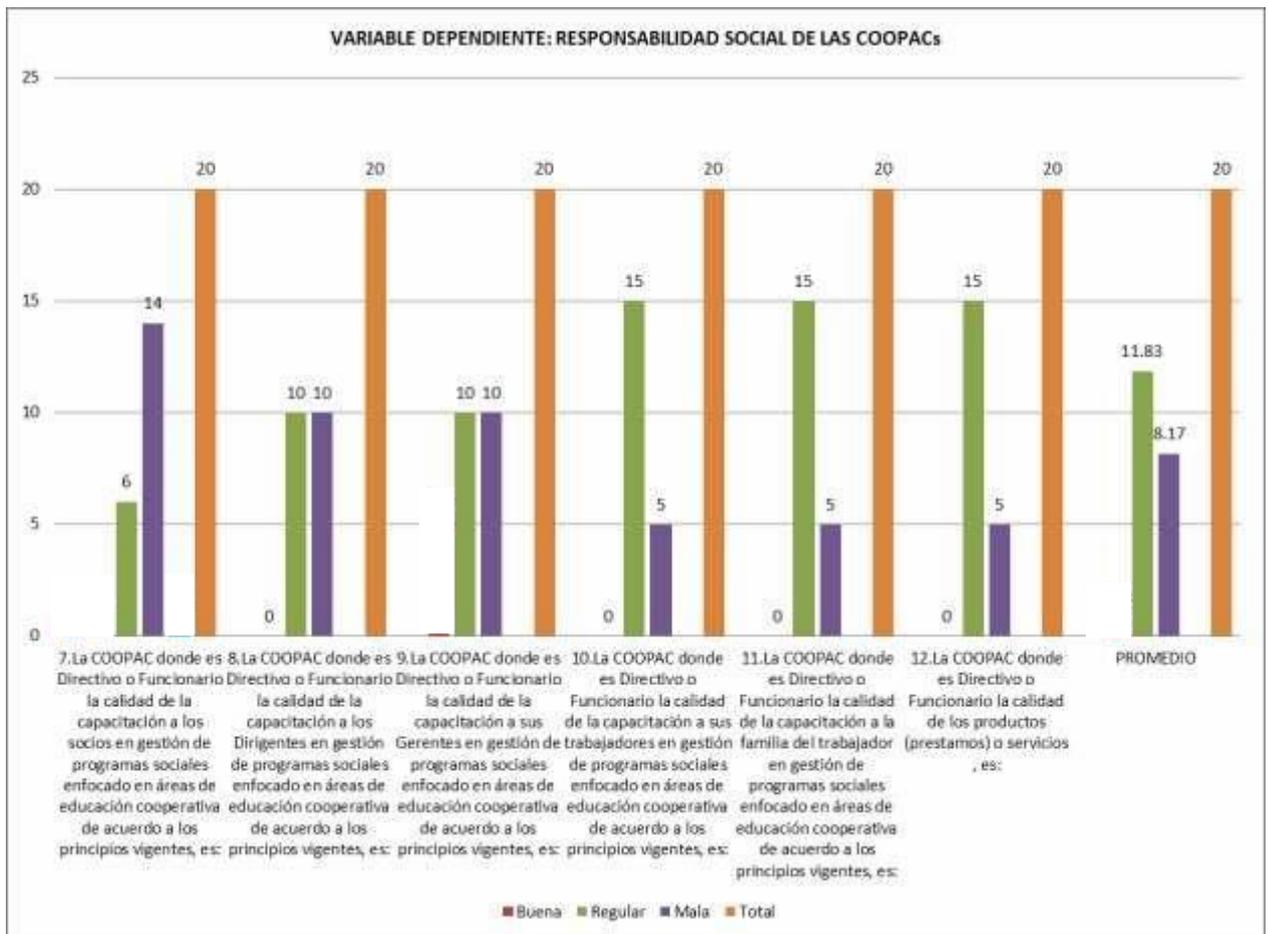
Tabla N° 5

ITEMS	Buena		Regular		Mala		Total	
7. La COOPAC donde es Directivo o Funcionario la calidad de la <b>capacitación a los socios</b> en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, es:	0	0	6	30 %	14	70 %	20	100 %
8. La COOPAC donde es Directivo o Funcionario la calidad de la <b>capacitación a los Dirigentes</b> en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, es:	0	0	10	50 %	10	50 %	20	100 %
9. La COOPAC donde es Directivo o Funcionario la calidad de la <b>capacitación a sus Gerentes</b> en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, es:	0	0	10	50 %	10	50 %	20	100 %
10. La COOPAC donde es Directivo o Funcionario la calidad de la <b>capacitación a sus trabajadores</b> en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, es:	0	0	15	75 %	5	25 %	20	100 %
11. La COOPAC donde es Directivo o Funcionario la calidad de la <b>capacitación a la familia del trabajador</b> en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, es:	0	0	15	75 %	5	25 %	20	100 %
12. La COOPAC donde es Directivo o Funcionario la <b>calidad de los productos (prestamos) y servicios</b> , es:	0	0	15	75 %	5	25 %	20	100 %

Fuente : Resultado de la aplicación de instrumentos

Elaborado : Por el tesista

GRAFICO N° 3



Fuente : Resultado de la aplicación de instrumentos

Elaborado : Por el tesista

### Interpretación:

- Se puede apreciar que el 30% de los encuestados entre Directivos y Funcionarios de la COOPAC donde ejerce su cargo manifestaron que es regular la calidad de la **capacitación a los socios** en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, porque son más de diez mil socios y no hay manera de llegar a ellos en su totalidad, mientras que el 70% de los encuestados calificaron de mala calidad.
- Se puede apreciar que el 50% de los encuestados entre Directivos y Funcionarios de la COOPAC donde ejerce su cargo manifestaron que es regular la calidad de la **capacitación a los Dirigentes** en gestión de programas sociales enfocado en áreas de

educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, mientras que el 50% de los encuestados calificaron de mala calidad.

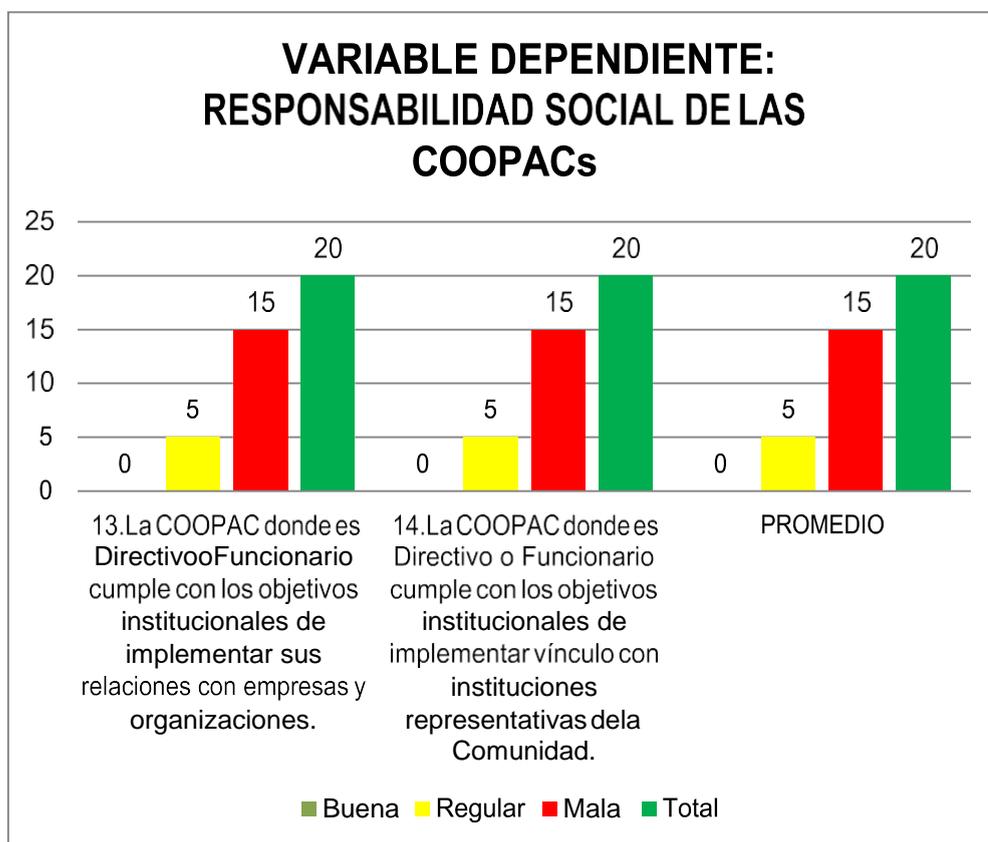
- Se puede apreciar que el 50% de los encuestados entre Directivos y Funcionarios de la COOPAC donde ejerce su cargo manifestaron que es de regular la calidad de la **capacitación a los Gerentes** en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, mientras que el 50% de encuestados calificaron de mala calidad.
- Se puede apreciar que el 75% de los encuestados entre Directivos y Funcionarios de la COOPAC donde ejerce su cargo manifestaron que es regular la calidad de la **capacitación a sus Trabajadores** en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, mientras que el 25% de los encuestados calificaron de mala calidad.
- Se puede apreciar que el 75% de los encuestados entre Directivos y Funcionarios de la COOPAC donde ejerce su cargo manifestaron que es de regular calidad la **capacitación a la familia del trabajador** en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, mientras que el 25% de los encuestados calificaron de muy mala calidad.
- Se puede apreciar que el 75% de los encuestados entre Directivos y Funcionarios de la COOPAC donde ejerce su cargo manifestaron que es de regular **calidad los productos financieros (prestamos) y de servicios (médicos, sepelio, etc.)** en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, mientras que el 25% de los encuestados calificaron de mala calidad.

**Tabla N° 6  
RESPONSABILIDAD SOCIAL**

ITEMS	Buena		Regular		Mala		Total	
13. La COOPAC donde es Directivo o Funcionario cumple con los objetivos institucionales de implementar sus relaciones con empresas y organizaciones es:	0	0	5	25 %	15	75 %	20	100 %
14. La COOPAC donde es Directivo o Funcionario cumple con los objetivos institucionales de implementar vínculo con instituciones representativas de la Comunidad es:	0	0	5	25 %	15	75 %	20	100 %

Fuente : Resultado de la aplicación de instrumentos  
Elaborado: Por el tesista

**GRAFICO N° 4**



Fuente : Resultado de la aplicación de los instrumentos  
Elaborado : Por el tesista

### **Interpretación:**

- Se puede apreciar que el 25% de los encuestados entre Directivos y Funcionarios de la COOPAC donde es Directivo o Funcionario manifestaron si cumple de manera regular con los objetivos institucionales de implementar **sus relaciones con empresas y organizaciones**, mientras que el 75% calificaron de mala.
  
- Se puede apreciar que el 25% de los encuestados entre Directivos y Funcionarios de la COOPAC donde es Directivo o Funcionario manifestaron que si cumple de manera regular con los objetivos institucionales de implementar **sus relaciones con empresas y organizaciones**, mientras que el 75% calificaron de mala.

## **4.3. Prueba de Hipótesis**

En esta parte se presenta la validación de las hipótesis específicas consideradas en la investigación.

Se hace uso de la prueba de la independencia utilizando el estadístico de prueba de Chi Cuadrado; con un nivel de confianza de 95% y un nivel de significancia del 5%, donde se evalúan las variables consideradas en cada hipótesis si son independientes o están relacionadas.

### **4.3.1. Hipótesis Específicas**

#### **A. Prueba de la Hipótesis Especifica 1**

Hi:

Si aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la **educación de los socios** entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018

## Hipótesis Nula

Ho:

Si no aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la **educación de los socios** entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018

**Nivel de significancia:**

$$\alpha = 0,05$$

## Calculo del estadístico Chi Cuadrado

Para el cálculo se ha recurrido al programa del SPSS versión 25

**Tabla N° 7**  
**Resumen de procesamiento de Datos**

	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
AUDITORIA SOCIAL *	20	48,8%	21	51,2%	41	100,0%
EDUCACION SOCIOS						

**Tabla N° 8**

## Tabla cruzada AUDITORIA SOCIAL\*EDUCACION SOCIOS

			EDUCACION SOCIOS			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
AUDITORIA SOCIAL	SI	Recuento	5	0	0	5
		% dentro de EDUCACION SOCIOS	50,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	NO	Recuento	5	5	1	11
		% dentro de EDUCACION SOCIOS	50,0%	100,0%	20,0%	55,0%
	NO SABE/NO OPINA	Recuento	0	0	4	4
		% dentro de EDUCACION SOCIOS	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%
Total		Recuento	10	5	5	20
		% dentro de EDUCACION SOCIOS	50%/100,0%	25%/100,0%	25%/100,0%	100,0%

**Tabla N° 9**  
**Pruebas de Chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,000 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	21,024	4	,000
Asociación lineal por lineal	11,821	1	,001
N de casos válidos	20		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,00.

### **Toma de decisiones:**

Podemos observar que de un total de 20 miembros integrantes del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Educación, Gerente y Administradores de Agencia, el 25% (5) manifestaron que si conocen que es **auditoria social**, entre ellos están el Gerente y algunos Directivos de Consejo de Administración, el 55% (11) que son otros directivos y administradores de Agencia manifestaron que no conocen y el 20% (4) no saben no opina. Que de igual manera de los veinte entrevistados 50% (10) manifestaron que la **educación a los socios** en temas de gestión cooperativa es mala, el 25% (5) manifestaron que es regular y el 25% (5) manifestaron que es bueno.

Por tanto se decide que: según la tabla de prueba el valor de Chi Cuadrado de Pearson es 20,000 con 4 grados de libertad y con significación asintótica (bilateral ) de 0,000, entonces este valor está por debajo del valor de 0,05 nivel de significación de la hipótesis alterna planteada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que dice: “Si aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la **educación de los socios** entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018”.

## B. Hipótesis Específica 2

### Hipótesis Planteada

Hi:

Si aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la **educación de los trabajadores** entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018

### Hipótesis Nula

Ho:

Si no aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la **educación de los trabajadores** entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018

**Tabla N° 10**  
Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
AUDITORIA SOCIAL * EDUCACION DE TRABAJADORES	20	95,2%	1	4,8%	21	100,0%

**Tabla N° 11**  
Tabla cruzada AUDITORIA SOCIAL\*EDUCACION DE TRABAJADORES

			EDUCACION DE TRABAJADORES			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
AUDITORIA SOCIAL	SI	Recuento % dentro de EDUCACION DE TRABAJADORES	5 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	5 25,0%
	NO	Recuento % dentro de EDUCACION DE TRABAJADORES	5 50,0%	5 83,3%	0 0,0%	10 50,0%
	NO SABE/NO OPINA	Recuento % dentro de EDUCACION DE TRABAJADORES	0 0,0%	1 16,7%	4 100,0%	5 25,0%
Total		Recuento % dentro de EDUCACION DE TRABAJADORES	10 50%/100%	6 30%/100%	4 20%/100%	20 100,0%

**Tabla N° 12**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significaci3n asint3tica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,000 <sup>a</sup>	4	,000
Razon de verosimilitud	22,319	4	,000
Asociaci3n lineal por lineal	12,615	1	,000
N de casos v3lidos	20		

a. 8 casillas (88.9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento m3nimo esperado es 1.00.

**Toma de decisiones:**

Podemos observar que de un total de 20 miembros integrantes del Consejo de Administraci3n, Consejo de Vigilancia, Comit3 de Educaci3n, Gerente y Administradores de Agencia, el 25% (5) manifestaron que si conocen que es auditoria social, entre ellos est3n el Gerente y algunos directivos del Consejo de Administraci3n, el 50% (10) que son los otros directivos y administradores de Agencia manifestaron que no conocen y el 25% (5) no saben no opina. Que de igual manera de los veinte entrevistados 50% (10) manifestaron que la **educaci3n a los trabajadores** en temas de gesti3n cooperativa es de mala calidad, el 30% (6) manifestaron que es regular y el 20% (4) manifestaron que es bueno.

Por tanto se decide que: seg3n la tabla de prueba el valor de Chi Cuadrado de Pearson es 20,000 con 4 grados de libertad y con significaci3n asint3tica (bilateral ) de 0,000, entonces este valor est3 por debajo del valor de 0,05 nivel de significaci3n de la hip3tesis alterna planteada, se rechaza la hip3tesis nula y se acepta la hip3tesis alterna, que dice: “Si aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la **educaci3n de los trabajadores** entonces lograremos incidencia significativa en la gesti3n de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Cr3dito de la Regi3n Pasco 2018”.

### C. Hipótesis Específica 3

#### Hipótesis Planteada

Hi:

Si aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la **educación de la comunidad** de su entorno entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018

#### Hipótesis Nula

Ho

Si no aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la **educación de la comunidad** de su entorno entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018

**Tabla N° 13**  
Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
AUDITORIA SOCIAL * EDUCACION DE LA COMUNIDAD	20	95,2%	1	4,8%	21	100,0%

**Tabla N° 14**

**Tabla cruzada AUDITORIA SOCIAL\*EDUCACION DE LA COMUNIDAD**

			EDUCACION DE LA COMUNIDAD			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
AUDITORIA SOCIAL	SI	Recuento % dentro de EDUCACION DE LA COMUNIDAD	6 54,5%	0 0,0%	0 0,0%	6 30,0%
	NO	Recuento % dentro de EDUCACION DE LA COMUNIDAD	5 45,5%	5 83,3%	0 0,0%	10 50,0%
	NO SABE/NO OPINA	Recuento % dentro de EDUCACION DE LA COMUNIDAD	0 0,0%	1 16,7%	3 100,0%	4 20,0%
Total		Recuento % dentro de EDUCACION DE LA COMUNIDAD	11 55%/100,0%	6 30%/100,0%	3 15%/100,0%	20 100,0%

**Tabla N° 15**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significaci3n asint3tica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,621 <sup>a</sup>	4	,001
Raz3n de verosimilitud	20,621	4	,000
Asociaci3n lineal por lineal	12,071	1	,001
N de casos v3lidos	20		

a. 8 casillas (88.9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento m3nimo esperado es .60.

**Toma de decisiones:**

Podemos observar que de un total de 20 miembros integrantes del Consejo de Administraci3n, Consejo de Vigilancia, Comit3 de Educaci3n, Gerente y Administradores de Agencia, el 30% (6) manifestaron que si conocen que es auditoria social, entre ellos est3n el Gerente y algunos directivos del Consejo de Administraci3n, el 50% (10) que son los otros directivos y administradores de Agencia manifestaron que no conocen y el 20% (4) no saben no opina. Que de igual manera de los veinte entrevistados 55% (11) manifestaron que la **educaci3n a la Comunidad** en temas de gesti3n cooperativa es de mala calidad, el 30% (6) manifestaron que es regular y el 15% (3) manifestaron que es bueno.

Por tanto se decide que: seg3n la tabla de prueba el valor de Chi Cuadrado de Pearson es 19,621.00 con 4 grados de libertad y con significaci3n asint3tica (bilateral ) de 0,001, entonces este valor est3 por debajo del valor de 0,05 nivel de significaci3n de la hip3tesis alterna planteada, se rechaza la hip3tesis nula y se acepta la hip3tesis alterna, que dice: “Si aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la **educaci3n de la Comunidad** entonces lograremos incidencia significativa en la gesti3n de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Cr3dito de la Regi3n Pasco 2018”.

#### 4.4. Discusión de resultados

Como podemos observar según la Tabla N° 3 y Grafico N1, Tabla N° 4 y Grafico 2, preguntando que si saben cómo definir que es Auditoria Social, de su importancia, como se planifica, como se ejecuta, como se elabora el informe y como se hace el seguimiento a las observaciones y recomendaciones del resultado de la auditoria social, entre el 25% y 75% no saben o no conocen y entre 25% al 50% no sabe no opina, que podemos interpretar que solamente el gerente y algunos directivos del Consejo de administración tienen conocimientos teóricos y básicos que es Auditoria Social, que alguna vez escucharon en las capacitaciones que recibieron en la ciudad capital, en consecuencia no le dan la real importancia de la Auditoria Social para evaluar su desempeño como institución a nivel interno y el impacto social que debe tener a nivel externo en la sociedad.

A nuestro entender es vital tener conocimiento que es Auditoria Social “Se define a la auditoria Social como la evaluación sistemática del impacto social de una organización en relación a sus objetivos (que debe estar considerado en el plan estratégico) y normas establecidas como el cumplimiento de los estándares laborales, es decir, es el mecanismo de evaluación de su Responsabilidad Social frente a la sociedad”.

De otra parte con relación a la segunda variable cumplimiento de la Responsabilidad Social relacionado específicamente al cumplimiento del:

V PRINCIPIO: EDUCACION, INFORMACION Y ENTRENAMIENTO; y

VII PRINCIPIO: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

De otra parte con referencia a la segunda variable según la Tabla N° 5 y el Gráfico N° 3, Tabla N° 6 y Gráfico N° 4, preguntado de la calidad de capacitación y entrenamiento en temas de educación cooperativa que reciben a NIVEL INTERNO **los socios** que son numerosos más de diez mil y son representados por sus delegados que en total son cien y de ellos son elegidos los **directivos** de los consejos y comités, de igual manera los **trabajadores** en su conjunto

manifestaron que es de regular calidad entre el 30% y el 75% ; y, entre el 25% al 70% manifestaron de mala calidad.

Y a NIVEL EXTERNO educación y entrenamiento en temas de educación cooperativa a **la familia de los trabajadores**, en temas de manejo de presupuestos familiar o generar ingresos familiares con pequeños proyectos productivos de pan llevar y a las **empresas o instituciones** para acceder a créditos supervisados previo asesoramiento en grandes proyectos productivos y muy especialmente con la **Comunidad** de su contexto su impacto para promover su desarrollo con temas de organización y gestión comunitaria, con temas de planificación, financiamiento y ejecución de grandes proyectos productivos sostenibles en el tiempo para su desarrollo, en resumen la Cooperativa debe planificar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar programas de capacitación y entrenamiento a cada uno de estos indicadores en temas de educación cooperativa para promover su desarrollo social, cultural, educacional, salud, vivienda entre otros sostenibles en el tiempo.

## CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación, arribamos a las siguientes conclusiones teniendo en cuenta los objetivos generales y específicos propuestos; sobre la base de los resultados obtenidos y presentados mediante cuadros estadísticos, que significa un aporte al conocimiento teórico y sirva de base explicativa al problema de estudio para que los Directivos, Funcionarios y trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco responsables de la gestión de la responsabilidad social que tiene a nivel interno ( con los socios, directivos y trabajadores) y externo con la familia de los trabajadores, con las empresas e instituciones y particularmente con la comunidad de su contexto, puedan tomar conciencia de la importancia de la Auditoria Social como instrumento de gestión eficiente con resultados finales beneficiosos para todos.

1. Los Socios, Directivos, Funcionarios y Personal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no están capacitados en gestión de responsabilidad social por tanto tienen la necesidad de contar con un manual de gestión de responsabilidad social al mismo tiempo con la implementación de la AUDITORIA SOCIAL como instrumento de evaluación y control a los resultados de impacto interno con los socios, directivos, funcionarios y trabajadores y a nivel externo con la familia de los trabajadores, con las empresas y la comunidad de su contexto.
2. Con los resultados de la entrevista a los directivos, funcionarios y administradores de agencia se puede concluir sobre el quinto principio de educación, información y entrenamiento que reciben es de mala calidad; y, el séptimo principio: compromiso con la comunidad (familiares de los trabajadores, empresas y la sociedad) la educación, información y entrenamiento que reciben es de mala calidad.

3. Como resultado de esta investigación se puede generalizar que todas las cooperativas de ahorro y crédito consideran importante que se gestione de forma íntegra lo económico y lo social, razón por lo cual afirman poner en práctica la Auditoría Social porque el desconocimiento a los principios rectores cooperativos que son siete por parte de los entrevistados es preocupante, siendo así el más olvidado entre estos es el de educación cooperativa y el de interés por la comunidad el desconocimiento es alto.

## RECOMENDACIONES

De las hipótesis planteadas y su correspondiente contrastación, como consecuencia de la aplicación de técnicas de investigación social, nos permiten precisar las siguientes recomendaciones:

1. Implementar una política de recursos humanos (Directivos, funcionarios y colaboradores) con la distribución de funciones especializadas con perfil adecuado y pertinente en temas de gestión social, hasta ahora lo que ha hecho las Cooperativas es dedicarse a operaciones financieras y algunos proyectos que maneja son encargado a terceros y esto hace se carguen las tareas en la persona que lo realiza.
2. Con este personal calificado elaborar e implementar un MANUAL DE AUDITORIA SOCIAL como instrumento de aliado estratégico a quienes dirigen y gestionan la Cooperativa capaz de evaluar la eficacia, la eficiencia y la economía en la administración de los recursos económicos, financieros, tecnológicos de la Cooperativa con resultados beneficiosos de impacto social a nivel interno y externo, cuidando siempre el cuidado del medio ambiente como parte de la responsabilidad social cooperativa.
3. Con este personal calificado y con un Manual de Auditoria Social implementado hay que evaluar de manera integral los resultados de la gestión de los siete principios rectores y universales del Cooperativismo como Doctrina que son los siguientes: 1) Membresía Voluntaria y Abierta. 2) Control Democrático de los Miembros. 3) Participación económica de los miembros. 4) Autonomía e Independencia. 5) Educación, información y entrenamiento. 6) Cooperación entre Cooperativas y 7) Compromiso con la Comunidad.

## BIBLIOGRAFÍA

1. LA ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL (ACI) (2015) “Las cooperativas y los objetivos de desarrollo sostenible” Bruselas-Bélgica.
2. GARCIA TENORIO, María a. y Otros (2017) “La actividad social en cuatro Cooperativas de Ahorro y Crédito, Ecuador” Revista de Cooperativismo y Desarrollo Año 2017, Volumen 5, Numero 1.
3. HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y Otros (2010) “Metodología de la Investigación” Cuarta Edición, McGraw Hill, México.
4. MESA INTERSECTORIAL DE DIALOGO DE DESARROLLO ECONOMICO SOCIAL (2004) “Guía de auditoria social” Guatemala.
5. MIO VILLANUEVA, Ada Milagros y GONZALES GAGO, Diana Yane (2015) “Auditoria de gestión y su incidencia en los recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete.
6. PERALTA CARRILLO, María José (2014) “Propuesta de Programa con enfoque de responsabilidad social cooperativista” Jutiapa-Guatemala.
7. REYES GUALLI, Fabián Enrique, s.f. “modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial para la cooperativa de ahorro y crédito kullki wasi Ltda”
8. RIOS VALAREZO, Martha Elena y ZAMBRANO HIDALGO, Angélica (2011) “Auditoria de gestión a la cooperativa de Ahorro y Crédito “Marcabeli Ltda., año 2010” Loja-Ecuador
9. SALAVATIERRA QUESADA, Carlos (2011) Servicio al cliente. La razón de ser de las cooperativas.

### FUENTES ELECTRONICAS:

[www.gestiopolis.com/servicio-al-cliente-razon-ser-cooperativas/](http://www.gestiopolis.com/servicio-al-cliente-razon-ser-cooperativas/)

[www.hatinet.com/html/coop\\_filosofia\\_social.html](http://www.hatinet.com/html/coop_filosofia_social.html)

[www.fincomercio.com/corporativo/mision-vision-y-valores](http://www.fincomercio.com/corporativo/mision-vision-y-valores)

# **ANEXOS**

**Anexo Nº 1**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION  
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES  
MENCION AUDITORIA INTEGRAL**

**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

La presente guía de observación tiene como objetivo recabar información relacionada con la investigación científica titulada: “AUDITORIA SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL PERU 2018” desea establecer el nivel de gestión en estas instituciones. Los comentarios y opiniones vertidas en la siguiente observación son importantes para este trabajo de investigación, por lo que ayudará a mejorar el desarrollo institucional. De antemano les agradecemos su participación.

Luego de la observación se aplicará la escala de valoración del 1 al 5.

<b>1</b>	<b>Identificar los programas sociales</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Comentarios: ..... .....						
Sugerencias: ..... .....						

<b>2</b>	<b>Identificar su presupuesto de financiamiento</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Comentarios: ..... .....						
Sugerencias: ..... .....						

<b>3</b>	<b>Identificar los informes de evaluación pptal.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Comentarios: ..... .....						
Sugerencias: ..... .....						

<b>4</b>	<b>Valorar la importancia del impacto social</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Comentarios: ..... .....						
Sugerencias: ..... .....						

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES  
CARRIÓN ESCUELA DE POST GRADO  
MAESTRIA EN CIENCIAS  
CONTABLES MENCION  
AUDITORIA INTEGRAL**

---

**CUESTIONARIO  
DIRECTIVOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION, VIGILANCIA Y COMITÉ DE  
EDUCACION, ADMINISTRADORES DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CREDITO “SEÑOR DE LOS MILAGROS”**

Instrucciones:

El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información relacionada con la investigación científica titulada: “AUDITORIA SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL PERU 2018” por lo que se solicita que las preguntas que a continuación se le presenta sean contestadas marcando una aspa (X), frente a la interrogante. De antemano les agradecemos su participación.

**V1: AUDITORIA SOCIAL**

1. ¿Usted como Directivo o Funcionario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito donde ejerce su cargo puede **definir que es Auditoria Social?**  
SI ( ) NO ( ) NO SABE/NO OPINA ( )
2. ¿Si usted como Directivo o Funcionario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito donde ejerce su cargo ha contestado afirmativamente la primera pregunta, puede definir cuál es la **importancia de Auditoria Social?**  
SI ( ) NO ( ) NO SABE/NO OPINA ( )
3. Usted como Directivo o Funcionario está de acuerdo que la Cooperativa donde ejerce su cargo debe conocer cuales cuáles son **las etapas de planificación y ejecución de la auditoría social?**  
SI ( ) NO ( ) NO SABE/NO OPINA ( )
4. Usted como Directivo o Funcionario está de acuerdo que la Cooperativa donde ejerce su cargo está de acuerdo que debe conocer cómo se realiza el **informe de la auditoria social?**  
SI ( ) NO ( ) NO SABE/NO OPINA ( )
5. Usted como Directivo o Funcionario está de acuerdo que la Cooperativa donde ejerce su cargo debe conocer cómo se realiza la **comunicación y divulgación de la auditoria ejecutada?**  
SI ( ) NO ( ) NO SABE/NO OPINA ( )
6. Usted como Directivo o Funcionario está de acuerdo que la Cooperativa donde ejerce su cargo debe conocer como se hace el **seguimiento a las recomendaciones de la auditoria ejecutada?**  
SI ( ) NO ( ) NO SABE/NO OPINA ( )

## V2: RESPONSABILIDAD SOCIAL

7. La Cooperativa de Ahorro y Crédito donde es Directivo o funcionario la calidad de la **capacitación a los Socios** en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, es:
- A. Mala ( )
  - B. Regular ( )
  - C. Bueno ( )
8. La Cooperativa de Ahorro y Crédito donde es Directivo o funcionario la calidad de la **capacitación a sus Dirigentes** en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, es:
- A. Mala ( )
  - B. Regular ( )
  - C. Bueno ( )
9. La Cooperativa de Ahorro y Crédito donde es Directivo o funcionario la calidad de la **capacitación a sus Gerentes** en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, es:
- A. Mala ( )
  - B. Regular ( )
  - C. Bueno ( )
10. La Cooperativa de Ahorro y Crédito donde es Directivo o funcionario la calidad de la **capacitación a sus trabajadores** en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, es:
- A. Mala ( )
  - B. Regular ( )
  - C. Bueno ( )
11. La Cooperativa de Ahorro y Crédito donde es Directivo o funcionario la calidad de la **capacitación a la familia del trabajador** en gestión de programas sociales enfocado en áreas de educación cooperativa de acuerdo a los principios vigentes, es:
- A. Mala ( )
  - B. Regular ( )
  - C. Bueno ( )
12. La Cooperativa de Ahorro y Crédito donde es Directivo o funcionario la **calidad de los productos o servicios** que brinda es:
- A. Mala ( )
  - B. Regular ( )
  - C. Bueno ( )
13. La Cooperativa de Ahorro y Crédito donde es Directivo o funcionario cumple con los objetivos institucionales de implementar **sus relaciones con empresas y organizaciones.**
- A. Mala ( )
  - B. Regular ( )
  - C. Bueno ( )
14. La Cooperativa de Ahorro y Crédito donde es Directivo o funcionario cumple con los objetivos institucionales de implementar **vínculo con instituciones representativas de la comunidad** es:
- A. Mala ( )
  - B. Regular ( )
  - C. Bueno ( )

**TITULO DE INVESTIGACION** : AUDITORIA SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL PERU 2018

**RESPONSABLE** : Bach. Roger Erles TAMARA TRINIDAD

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOS, TECNICAS POBLACION Y MUESTRA
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuál es la incidencia de la Auditoria Social como metodología para una auditoria a los programas sociales orientados a la educación de los socios, trabajadores y la comunidad de su entorno en el cumplimiento de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018?</p> <p><b>ESPECIFICOS</b> ¿Cuál es la incidencia de la Auditoria Social como metodología para una auditoria a los programas sociales orientados a la <b>educación de los socios</b> en el cumplimiento de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de la Auditoria Social como metodología para una auditoria a los programas sociales orientados a la <b>educación de los trabajadores</b> en el cumplimiento de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de la Auditoria Social como metodología para una auditoria a los programas sociales orientados a la <b>educación de la comunidad de su entorno</b> en el cumplimiento de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018?</p>	<p><b>GENERAL</b> Proponer e implementar nuevas herramientas de gestión eficaces y eficientes que ayude a identificar, controlar y monitorear los programas sociales para alcanzar resultados óptimos en la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b> Determinar la incidencia de la Auditoria Social como metodología para una auditoria a los programas sociales orientados a la <b>educación de los socios</b> en el cumplimiento de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018.</p> <p>Determinar la incidencia de la Auditoria Social como metodología para una auditoria a los programas sociales orientados a la <b>educación de los trabajadores</b> en el cumplimiento de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018?</p> <p>Determinar la incidencia de la Auditoria Social como metodología para una auditoria a los programas sociales orientados a la <b>educación de la comunidad de su entorno</b> en el cumplimiento de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018?</p>	<p><b>PRINCIPAL</b> Si aplicamos de manera adecuada, oportuna y correcta la metodología para una auditoria social a los programas sociales orientados a la educación entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018</p> <p><b>ESPECIFICOS</b> Si aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la <b>educación de los socios y dirigentes</b> entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018</p> <p>Si aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la <b>educación de los trabajadores (gerente, trabajadores y familia)</b> entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018</p> <p>Si aplicamos de manera adecuada la Auditoria Social a los programas sociales orientados a la <b>educación de la comunidad (empresas y comunidad) de su entorno</b> entonces lograremos incidencia significativa en la gestión de la responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región Pasco 2018</p>	<p><b>VARIABLE "X"</b> AUDITORIA SOCIAL</p> <p><b>VARIABLE "Y"</b> CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</p>	<p><b>X1.</b>Concepto de auditoria social <b>X2.</b>Importancia de auditoria social. <b>X3.</b>Etapas de la auditoria social <b>X4.</b> Informe de auditoria <b>X5.</b>Comunicación y divulgación <b>X6.</b>Seguimiento de las recomendaciones.</p> <p><b>Y1.</b>Educacion y entrenamiento a sus socios. <b>Y2.</b>Educacion y entrenamiento a sus dirigentes. <b>Y3.</b>Educacion y entrenamiento a sus gerentes. <b>Y4.</b>Educacion y entrenamiento a sus empleados. <b>Y5.</b>Educacion y entrenamiento a la familia del trabajador. <b>Y6.</b>Calidad de los productos o servicios. <b>Y7.</b>Relaciones con empresas y organizaciones. <b>Y8.</b>Vínculo con instituciones representativas de la comunidad.</p>	<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> Aplicada <b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> Nivel descriptivo Nivel Explicativo <b>METODO GENERALES:</b> Método científico <b>METODOS ESPECIFICOS</b> Analítico-Sintético Inductivo-Deductivo <b>TECNICAS</b> Entrevista Encuesta Análisis Documental <b>INSTRUMENTOS</b> Guía de entrevista Cuestionario Guía de Análisis Documental <b>POBLACION:</b> Todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú <b>MUESTRA:</b> COOPAC Señor de los Milagros Atacocha Ltda487 <b>UNIDAD DE ANALISIS:</b> Profesionales Auditores Asistentes Junior <b>DISEÑO DE INVESTIGACION:</b> OX M r OY Dónde: M Muestra OX Observ.Auditoria Social OY Observ.Responsab.Social r: Indice de correlacion</p>