

Auditoría de gestión social para instituciones sin fines de lucro

Social management audit for non-profit institutions

- ¹ Madelyne Gabriela Ortiz Hidalgo  <https://orcid.org/0000-0002-7557-7707>
Maestría en Contabilidad y Auditoría con Mención en Riesgos Operativos y Financieros- Pontificia Universidad Católica del Ecuador / Sede Ambato.
made14ortizhidalgo@gmail.com



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 05/01/2022

Revisado: 17/02/2022

Aceptado: 22/03/2022

Publicado: 05/07/2022

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i3.2082>

Cítese:

Ortiz Hidalgo, M. G. (2022). Auditoría de gestión social para instituciones sin fines de lucro. Visionario Digital, 6(3), 6-26. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i3.2082>



VISIONARIO DIGITAL, es una revista científica trimestral, que se publicará en soporte electrónico tiene como misión contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://visionariodigital.org>



La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Palabras**claves:**

auditoría social,
gestión social,
programa de
auditoría,
Fundación
Apoyo
Solidario a la
Familia.

Keywords:

social audit,
social
management,
audit program,
foundation
solidarity
support to the
family.

Resumen

Introducción. Dada la complejidad que presentan las organizaciones sin fines de lucro con respecto a la ejecución de los proyectos y programas de ayuda social y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, se vuelve prioritario promover un sistema de control y monitoreo adecuado a las actividades que realizan en función de las buenas prácticas administrativas y el alcance de los objetivos estratégicos que se planifican. **Objetivo.** Diseñar un programa de auditoría social para evaluar el desempeño y transparencia del Programa Creer que auspicia la Fundación Apoyo Solidario a la Familia en el Cantón Latacunga en Ecuador. **Metodología.** El método aplicado es la Investigación Acción Participación (IAP). En este sentido, el aporte tiene un carácter descriptivo-explicativo, desde un enfoque mixto que permite obtener información necesaria para el control de las actividades sociales del programa objeto de estudio. **Resultados.** Por todo ello, se aspira a que este tipo de propuesta resulte útil para fortalecer las estrategias de control y confianza en el trabajo que realizan las organizaciones sociales sin fines de lucro en el país. **Conclusión.** La auditoría de gestión social es un examen que ayuda a evaluar los resultados que se obtienen de los proyectos que se ponen en marcha, con iniciativa social.

Abstract

Introduction. Given the complexity presented by non-profit organizations with respect to the execution of social assistance projects and programs and their impact on the fulfillment of strategic objectives, it becomes a priority to promote a system of control and monitoring appropriate to the activities they conduct based on good administrative practices and the scope of the strategic objectives that are planned. **Objective.** Design a social audit program to evaluate the performance and transparency of the Believe Program sponsored by the Family Solidarity Support Foundation in the Latacunga Canton in Ecuador. **Methodology.** The method applied is Action Participation Research (IAP). In this sense, the contribution has a descriptive-explanatory character, from a mixed approach that allows obtaining information necessary for the control of the social activities of the program under study. **Results.** For all these reasons, it is hoped that this type of proposal will be useful to strengthen the strategies of control and confidence

in the work conducted by non-profit social organizations in the country. **Conclusion.** The social management audit is an examination that helps to evaluate the results obtained from the projects that are launched, with social initiative.

Introducción

Desde finales de la pasada centuria la implementación de sistemas de auditorías internas, así como los programas de control y monitoreo en las instituciones alcanzaron un lugar importante en función de la gestión empresarial y del desarrollo organizacional. Tanto para los gobiernos como para los niveles empresariales superiores, se trata de un instrumento necesario que ayuda a constatar y analizar un sistema de datos cualitativos y cuantitativos referentes al funcionamiento de las instancias subordinadas. De esta manera se establecen evaluaciones y se toman decisiones derivadas de los resultados parciales y finales.

Según consta en varios textos especializados en el tema, como los aportes de la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS, 2008), los sistemas de auditorías en las empresas están estrechamente asociados a otros conceptos y categorías que vienen de las escuelas y teorías a nivel internacional, a saber, la ética profesional, la transparencia institucional, la reputación, la cultura organizacional, la comunicación e imagen empresarial, los valores corporativos, las técnicas de dirección, etc. Por otro lado, cabe destacar que no solo es una práctica inherente a las empresas u organizaciones enfocadas particularmente en el sector económico y la producción de bienes; son también auditables las organizaciones sociales y los proyectos de gestión para el desarrollo educación.

Durante los últimos años se han destacado organismos internacionales y Organizaciones No Gubernamentales (ONG) que han trabajado en función de estos campos, entre estos organismos pueden mencionarse, el Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC), el Consejo Interamericano para el Desarrollo Integral auspiciado por la (OEA), la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura (UNESCO) y sus campos regionales en diversos países, la Organización Mundial de la Salud (OMS), entre otras.

De Lima et al. (2015), describe que, en 1940, Kreps no formuló ningún concepto sobre la auditoría social, sino que la definió semánticamente;

hay diferencia entre el significado de las palabras conceptuar y definir. La conceptualización es más amplia y expande a las ideas; la definición, al revés, establece límites y delimita. De ahí, la definición de Kreps que delimitó la Auditoría Social. (p.87)

Ojeda (2014), asevera que la auditoría de gestión social es una práctica de control que debe considerar la combinación de mecanismos de percepción de los actores implicados, y su conclusión debe dar como resultado las “(...) mejoras de índole institucional pero fundamentalmente social, constituyendo un proceso mediante el cual la entidad rinde cuentas de su gestión social, pero que esta gestión se traduzca en soluciones a necesidades incluidas en su mercado social objetivo” (p.3).

Al ser una práctica de control es necesario que “el compromiso continuo sea el de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida” (Antelo & Robaina, 2015, p.28), y estableciendo el liderazgo necesario en una “organización que no solo debe realizar acciones concretas o desarrollar ciertas prácticas, sino que debe llevarla más allá, e incorporar políticas sociales como parte de la visión y misión, y de sus prácticas diarias” (Henríquez & Oreste, 2015, p.15).

Otro concepto afín es el de auditoría social, considerada como el proceso en el que las organizaciones realizan análisis previos y presentan los resultados donde se evidencia un balance de su acción social y humana, así como el componente ético y su relación con respecto a los objetivos. Este tipo de auditoría permite examinar la participación de los actores o beneficiarios directos de las iniciativas locales, así como el actuar de los representantes y funcionarios de la organización o de los proyectos sociales. Se trata de sistemas de control que ayudan a mejorar los resultados y la transparencia en el manejo de los recursos humanos.

Este recurso humano se convierte en usuario que a su vez es el ciudadano que tiene una condición de poder participar en una auditoría social, pero:

Concebir a los ciudadanos como usuarios debilita el potencial simbólico y político de la auditoría social. En efecto, la auditoría social sólo puede ser entendida en el marco de derechos, como parte integral de la formación de la ciudadanía en su sentido más amplio. (Olvera, 2003, p.15)

Esta iniciativa permitirá evaluar de manera eficaz las políticas de trabajo, las dinámicas sociales y culturales que son inherentes al programa, los actores implicados y su participación en los procesos de desarrollo, la comunicación institucional y la transparencia en el manejo de los recursos humanos y los actores que protagonizan el proyecto; así como el nivel de satisfacción existente al respecto por parte de los beneficiarios. Por todo ello, se aspira a que este tipo de experimento científico resulte útil

para fortalecer las estrategias de control y confianza en el trabajo que realizan las organizaciones sociales sin fines de lucro en el país.

Cabe decir que este artículo constituye la primera parte del proyecto de auditoría de gestión social. Se ofrecen varias aportaciones conceptuales y metodológicas para la visualización y comprensión del tema, quedando para una segunda etapa la propuesta del Programa Integral concluido y el análisis de resultados luego de la aplicación de la auditoría.

Desarrollo

Auditoría de gestión social

La auditoría de gestión social, o resumida como auditoría social es definida por varios autores iberoamericanos en sus textos y artículos, han aportado definiciones que asumen como punto de convergencia a los aspectos humanos y sociales dentro de las organizaciones, además de los valores corporativos y la ética. Entre los textos de obligada consulta referente al tema lo constituye la Metodología de Auditoría Social a Políticas Públicas, escrito por las autoras Evelyn Hernández, del Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo (SNV), Marlin Óscar Ávila, del Consejo Nacional Anticorrupción (CNA), María Poli y Jorge Irías (en representación del Banco Mundial).

En el mismo se pudieron constatar un conjunto de elementos teórico-prácticos de vital importancia que resultan aplicables a la presente propuesta de auditoría de gestión social. Constituye uno de los textos más integrales donde se parte desde lo conceptual hasta los elementos o propuestas de carácter práctico que no solo son importantes en los ámbitos gubernamentales a nivel micro social, sino que ayudan a la evaluación de iniciativas y programas de desarrollo de menor complejidad.

Para los autores, la auditoría social significa una “(...) serie de prácticas ciudadanas de monitoreo de lo público” (Hernández et al., 2007, p.7).

A su vez, la relacionan con dos subcategorías que son trabajadas en varios países a nivel gubernamental como, el control y contraloría sociales.

En tal sentido Hernández et al. (2007) realizan su propia aportación epistemológica de manera integrada:

Modalidad de participación ciudadana basada en el ejercicio de derechos humanos, que consiste en la vigilancia, el monitoreo y la evaluación de la gestión de lo público, sea esta estatal o privada, con la finalidad de lograr cambios en términos de eficiencia, eficacia y transparencia, y de contribuir a la prevención,

identificación y sanción de la corrupción. Todo lo anterior, desde una perspectiva ciudadana autónoma e independiente. (p. 10)

Un elemento importante en las auditorías sociales lo constituye la *participación ciudadana*,

(...) concebida como un proceso mediante el cual el ciudadano/a ejerce su derecho a participar, en forma individual o colectiva, en el manejo de la información, la toma de decisiones, la fiscalización, control y coejecución de las acciones en los asuntos públicos que lo afectan directa o indirectamente, para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en que se desenvuelve González (como se citó en Hernández et al., 2007).

Como se aprecia, la auditoría social o de gestión social es una modalidad de control donde la clave radica en la participación de la ciudadanía o de un grupo social concreto. Se refiere al tipo de control, monitoreo o de vigilancia para constatar la transparencia en el manejo de lo público, que excluye la toma de decisiones y la cogestión. Es decir, que a los funcionarios, coordinadores o gestores involucrados en el quehacer de organizaciones, fundaciones, proyectos o iniciativas de desarrollo local no les corresponde asumir un papel protagónico en las auditorías de gestión social, se debe entender que la “La cogestión es irreconciliable con el control” (Nuria, 2003, p.14).

Por otro lado, la plataforma especializada en temas empresariales como la Fundación Apoyo Solidario a la Familia (ASOF, 2017), nos aportan algunas características de las auditorías de gestión, que a su vez son aplicables a las de carácter meramente social, a saber:

- *Estratégicas*. Se enfocan en los aspectos que señala la resolución y en los otros críticos o relevantes del prestador que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría.
- *Objetivas*. Al desarrollarlas se debe asegurar que los hallazgos y las conclusiones se fundamenten, en lo posible, en evidencia verificable.
- *Confiables*. La información que presente y reporte la auditoría debe ser veraz y exacta, de manera que minimice los riesgos de interpretación.
- *Diligentes*. Se deben atender, con diligencia y oportunidad, los requerimientos del organismo competente de control.
- *Efectivas*. La auditoría de gestión y resultados debe recomendar a sus conclusiones las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a aplicar, respecto de las situaciones detectadas.

Numerosas son las teorías o estudios del campo de la gestión empresarial o de las ciencias administrativas y contables que aportan nociones para la puesta en marcha de las auditorías en organizaciones de diferentes modalidades, o para la aplicación de auditorías enfocadas en la gestión y en lo social. Sin embargo, por la amplitud de este tema, preferimos aproximarnos a algunas de las propuestas y a los aportes que mayor relación guardan con los propósitos de nuestro trabajo.

Conviene mencionar entonces algunas funciones que son inherentes a la auditoría social y que aparecen publicadas en la tesis de Gutiérrez (2007) de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el título *Auditoría social aplicada al proceso de alfabetización*.

Funciones

- Velar por el adecuado funcionamiento de la administración y gestión pública; por la transparencia y eficacia en todos sus actos.
- Atender toda denuncia sobre violación al derecho público, al derecho de ser servido con prontitud, eficiencia, sencillez y claridad.
- Atender toda denuncia sobre violación al derecho humano, a la seguridad económica, a la seguridad e integridad física y moral por parte de agentes del estado.
- Solicitar, obtener, discutir y analizar información sobre los proyectos, planes y acciones concernientes a la inversión pública, las fuentes de inversión y la ejecución de presupuestos destinados al bien público o colectivo.
- Coordinar con las instancias gubernamentales, privadas, locales, nacionales e internacionales el intercambio de información confiable y clara, para lograr evaluar los resultados de los proyectos y programas de interés público.
- Contribuir al buen gobierno local, regional y nacional estimulando a los gobernantes al cumplimiento transparente de sus funciones y sus promesas de campaña y a mantener su legitimidad de autoridad y gobernante.

Entre los principios en los que se basan los autores y que definen las cualidades que debe reunir una buena auditoría social figuran: perspectiva múltiple, completa, comparativa, regular, controlada y pública. Como se evidencia este tipo de funciones son más atinadas al trabajo de los gobiernos o de instancias públicas que desarrollan actividades de índole social en los municipios y sus comunidades.

Quizás en ellos radique también la novedad del presente trabajo, donde no solo se realiza una propuesta de auditoría con estas características, sino que se enfoca en un programa que es patrocinado por una organización sin fines de lucro, la Fundación Apoyo Solidario

a la Familia en el Cantón Latacunga en Ecuador, cuyo centro de atención para nuestro artículo lo constituye particularmente el Programa Creer.

Fundación Apoyo Solidario a la Familia

Ecuador es uno de los países latinoamericanos que mayor participación tiene de organizaciones no gubernamentales y de fundaciones internacionales, nacionales y regionales encargadas en trabajar diversos temas sociales. Baste mencionar, la equidad de género, la familia, el sector indígena, las culturas populares, la infancia, la alimentación, la educación y el patrimonio.

Gran parte de estas organizaciones se encuentran aportando al trabajo local/comunitario con iniciativas y proyectos en diferentes regiones y cantones. Ejemplo de ello lo constituye la Fundación Apoyo Solidario a la Familia (ASOF). En revisión al Plan Estratégico 2017-2020 de la fundación y que fue publicado en 2017, aparece una descripción y varios aspectos que citamos textualmente. Según ASOF (2017):

(...) es una organización sin fines de lucro, fue fundada en agosto del 2006 con el apoyo de un grupo de ciudadanos notables de la ciudad de Latacunga, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi (CACPECO) y del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU, por sus siglas en inglés), con el objetivo de contribuir efectiva y sostenidamente al desarrollo económico y social de mujeres (y sus familias) residentes en zonas rurales y urbano marginales, buscando mejorar la salud, la economía familiar, el autoestima y el ejercicio de los derechos ciudadanos. (p.5)

El Plan Estratégico consultado ofrece un conjunto de informaciones valiosas que nos ayudan a comprender la estructura, las esencias de la fundación y las diferentes líneas o estrategias de trabajo comunitario. En su estructura figuran: miembros de la asamblea de fundadores, clientes, dirección ejecutiva, personal y socios activos. La metodología utilizada por la fundación se basa en la ejecución de dos etapas de trabajo: planificación e implementación estratégicas.

Planificación Estratégica

En esta fase se ejecutaron las siguientes actividades:

- Diagnóstico Estratégico. El objetivo del diagnóstico estratégico es obtener la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) de ASOF, en base a los siguientes insumos:
- Evaluación del entorno: descripción y análisis de la situación actual y prevista del entorno macroeconómico y financiero del país y de la provincia de Cotopaxi.

- Evaluación institucional: descripción y análisis de la situación operativa y financiera ASOF.
- Grupos de interés: identificación del nivel de satisfacción, la demanda de servicios y visión de la institución de los principales grupos de interés:
 - o Clientes de ASOF
 - o Miembros de la Asamblea de Fundadores
 - o Colaboradores de ASOF
 - o Socios Activos de ASOF
- Direccionamiento Estratégico: en esta actividad se construyó la Misión y Visión de la institución y, principalmente, se definieron los objetivos estratégicos de ASOF para el período 2017-2020, en las siguientes áreas:
 - o Financiera
 - o Mercado (productos y servicios)
 - o Procesos y tecnología
 - o Talento humano
- Formulación Estratégica: al final de la actividad se logra determinar y priorizar las estrategias que permitirán a ASOF el logro de sus objetivos estratégicos.

Implementación Estratégica

En esta etapa se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Ejecución Estratégica: en conjunto, los actores construyeron el plan de ejecución de las estrategias previamente definidas y establecieron las actividades a ser desarrolladas durante el año 2017. Las mismas que constituyen el plan operativo de la institución para dicho año.
- Control estratégico: finalmente, los actores definieron la matriz de metas e indicadores del plan estratégico, la misma que servirá para el seguimiento, monitoreo y eventual ajuste, tanto del plan estratégico como de los planes operativos de los siguientes años.

En consulta realizada a los Estatutos de la ASOF pudo arribarse a una descripción más detallada de esta organización y su objeto social. Se destacan varios aspectos de índole organizacional, a saber: que es una fundación de carácter civil y sin fines de lucro con domicilio en Latacunga, provincia de Cotopaxi en Ecuador. Se dedica a promover y realizar apoyo de carácter solidario a la familia de las comunidades. Está integrada por un conjunto de socios que se rigen por los articulados de los estatutos. Su plazo mayor de duración es de treinta años, pero que puede estar sujeto a reducción o extensión según el sistema de trabajo local y su nivel de efectividad.

Asimismo, incluye otros objetivos de importancia de ASOF (2015) como:

- a) Organizar grupos de personas para fomentar el mejoramiento de sus condiciones de vida a través de capacitación en diferentes temas que coadyuven al mejoramiento de la familia y la comunidad.
- b) Orientar a través de la capacitación y asesoría a los integrantes de la
- c) Fomentar en el segmento meta la obtención de microcréditos que impulse la actividad productiva en los diferentes sectores comercial, artesanal, agropecuario, turístico, entre otras, para consumo nacional y de exportación, así como una actitud de cumplimiento de las obligaciones contraídas.
- d) Acrecentar la cultura de ahorro en las mujeres y sus familias como fuente de planificación de su futuro y la economía de las nuevas generaciones.
- e) Investigar, planificar y desarrollar proyectos para el desarrollo de los sectores menos favorecidos de las zonas de influencia de su origen, en los campos: económico, social, educativo, deportivo y de salud.
- f) Brindar consultoría, asesoramiento y capacitación para el desarrollo de la comunidad a los Organismos de derecho privado y público.
- g) Establecer convenios de cooperación con organismos técnicos, financieros nacionales e internacionales de carácter público y privado.

La ASOF cumple 15 años de creada y desde sus orígenes se destaca por el manejo de microfinanzas y de tecnologías para el manejo grupal. Es reconocida por otorgar prioridad al enfoque de género, a la familia, a la infancia, etc. Los productos de ASOF tienen presencia fundamentalmente en localidades como los cantones Latacunga, Saquisilí, Pujilí, Salcedo, La Maná, Valencia y Moraspungo. Desde el año 2017 lleva a cabo un proceso de construcción de su Plan Estratégico para el período 2017-2020.

Programa Creer

Parte de los proyectos que ha promovido recientemente la Fundación Apoyo Solidario a la Familia (ASOF, 2015), en Latacunga, lo constituye el Programa Creer. Su denominación se debe a la combinación de tres componentes en los que trabaja la organización: crédito, ahorro y educación. Surge en el año 2017 y ha contado con el respaldo de la ONG *World Council of Credit Unions* (WOCCU Latinoamérica) y la Cooperativa de Ahorro y Crédito (CACPECO).

La coordinación de esta iniciativa es llevada a cabo por la dirección ejecutiva de la ASOF y plantea los siguientes objetivos:

- Organizar grupos de personas para fomentar el mejoramiento de sus condiciones de vida, a través de la capacitación en diferentes temas que ayuden al mejoramiento de la familia y comunidad.

- Fomentar en el segmento meta la obtención de microcréditos que impulse la actividad productiva en los diferentes sectores, comercial, artesanal agropecuario, turístico, entre otros.
- Acrecentar la cultura del ahorro en las mujeres y su familia, como fuente de planificación de su futuro, de la economía familiar y de la comunidad.

Este programa se desarrolla cuando CACPECO concede créditos a los usuarios, entre estos la fundación ASOF. Una vez entregado los fondos a través del Programa Creer se desarrolla un sistema de capacitaciones para promover buenas prácticas en la administración de la economía familiar y fomentar la cultura del ahorro y la solidaridad. Actualmente participan alrededor de 5000 mujeres cabezas de familia en las Provincias de Cotopaxi y Los Ríos.

Metodología

Problemática

Luego de una pesquisa realizada en la Fundación Apoyo Solidario a la Familia pudo corroborarse que se adolece de mecanismos o prácticas de control a los proyectos en los que trabajan. Se perciben limitaciones en el control y seguimiento de las acciones y resultados que pertenecen directamente a los proyectos, como el Programa Creer.

Ante la situación problemática planteada, surge el *problema científico* siguiente: ¿Cómo contribuir al control de los proyectos y programas que auspicia la Fundación Apoyo Solidario a la Familia en el Cantón Latacunga en Ecuador para el alcance de objetivos estratégicos? En este sentido proponemos como *idea a defender*: La práctica de una auditoría de gestión social contribuirá a fortalecer el control y evaluación de los programas y proyectos en los que trabaja la Fundación Apoyo Solidario a la Familia en el Cantón Latacunga en Ecuador.

Objetivo de la investigación

Objetivo general

Diseñar un programa de auditoría social para evaluar el desempeño y transparencia del Programa Creer que auspicia la Fundación Apoyo Solidario a la Familia en el Cantón Latacunga en Ecuador.

Objetivos específicos

1. Fundamentar los aspectos teóricos que sustenten la aplicación de la auditoría de gestión social en instituciones sin fines de lucro.

2. Diagnosticar las limitaciones de control de las actividades que realiza la Fundación Apoyo Solidario a la Familia, para el ejercicio de una auditoría de gestión social.
3. Identificar los componentes para una auditoría de gestión social en la Fundación Apoyo Solidario a la Familia.

La metodología utilizada para el presente trabajo se basa en la Investigación Acción Participativa (IAP) en analogía con los fundamentos o pasos de la auditoría de gestión social. Se trata de una fusión de procedimientos que ayudan a otorgar mayor integralidad y carácter científico al trabajo. La IAP se basa en el posicionamiento de la intervención, donde el investigador se involucra de manera armónica con la comunidad sin imponer ni establecer esquemas rígidos desde fuera. Es un procedimiento que ayuda a la transformación de la realidad mediante procesos de convencimiento y actuación.

Los participantes tienen la oportunidad de aportar conocimientos y respuestas referentes al problema en cuestión, desde sus experiencias, la reflexión particular y colectiva, la aportación de propuestas, etc. Permite un proceso democrático de convergencia donde también tiene lugar la intervención, la acción y la resolución. No hay lugar para la neutralidad. Según la Universidad de Jaén (2015): “Es una investigación que se alía con los menos favorecidos y el investigador es un catalizador que estimula la transformación y el cambio social”.

Estructura de la metodología utilizada.

Objeto de estudio

Grupos humanos, poblaciones, que presentan un problema que requiere de la intervención de un investigador para ayudar a la búsqueda de su resolución.

Métodos de recogida de datos

Considerando que nuestro interés se enmarca en la auditoría de carácter social se proponen: la observación participante, las entrevistas en profundidad, las entrevistas grupales, los talleres, la revisión de textos y documentos y el *trabajo de campo*.

Desarrollo conceptual

La finalidad de la IAP es cambiar la realidad y afrontar los problemas de una población a partir de sus recursos y participación, lo cual se plasma en los siguientes objetivos concretos:

- a) Generar un conocimiento liberador a partir del propio conocimiento popular
- b) Como consecuencia de ese conocimiento, la comunidad incrementa su poder y da lugar al inicio o consolidación de una estrategia de acción para el cambio.

- c) Conectar todo este proceso de conocimiento, transformación y acción a nivel local con otros similares en otros lugares que permita la ampliación del proceso y la transformación de la realidad social (Eizaguirre & Zabala, 2006).

Las etapas y fases de una Investigación Acción Participativa

Etapa de pre-investigación

Síntomas, demanda y elaboración del proyecto

- Detección de unos síntomas y realización de una demanda (desde alguna institución, generalmente administración local) de intervención.
- Planteamiento de la investigación (negociación y delimitación de la demanda, elaboración del proyecto).

Primera etapa

Diagnóstico. Trabajo de campo. Observación participante. Entrevistas.

Conocimiento contextual del territorio y acercamiento a la problemática a partir de la documentación existente y de entrevistas a representantes institucionales y asociativos.

2. Recogida de información
3. Constitución de la comisión de seguimiento
4. Constitución del grupo de IAP
5. Introducción de elementos analizadores
6. Inicio del trabajo de campo (entrevistas individuales a representantes institucionales y asociativos).
7. Entrega y discusión del primer informe

Segunda etapa

Programación. Proceso de apertura a todos los conocimientos y puntos de vista existentes, utilizando métodos cualitativos y participativos.

8. Trabajo de campo (entrevistas grupales a la base social)
9. Análisis de textos y discursos
10. Entrega y discusión del segundo informe
11. Realización de talleres

Tercera etapa

Conclusiones y propuestas. Negociación y elaboración de propuestas concretas

12. Construcción del Programa de Acción Integral (PAI)

13. Elaboración y entrega del informe final

Etapa post-investigación

Puesta en práctica del PAI y evaluación. Nuevos síntomas

Tras el proceso se habrá logrado producir conocimiento, transformar la realidad, reforzar los lazos de la comunidad y hacer la gente protagonista de su cambio con la generación de los nuevos saberes. Es un trabajo de carácter descriptivo-explicativo, desde un enfoque mixto que pretende proponer un programa de auditoría ajustado a las características propias de la organización, su objeto social y el entorno sociocultural donde se enmarca.

Resultados

Propuesta de auditoría de gestión social

Si bien los parámetros metodológicos de la IAP otorgan un carácter científico al presente trabajo, conviene establecer un proceso analógico en el cual estén presentes a la vez, los fundamentos prácticos que conciernen a las auditorías de gestión social.

Al respecto decidimos utilizar como guía los siguientes textos:

- Auditoría de los programas sociales, presentado por la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS), como parte del XI Concurso Anual de Investigación, San Salvador, El Salvador, julio de 2008.
- Metodología de Auditoría Social a la Estrategia para la Reducción de la Pobreza, escrito por las autoras Evelyn Hernández, del Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo (SNV), Marlin Óscar Ávila, del Consejo Nacional Anticorrupción (CNA), María Poli y Jorge Irías (en representación del Banco Mundial).

Este segundo texto contó con la participación de diversas organizaciones internacionales, entre otras, la Secretaría de Gobernación y Justicia, el Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo, el Comisionado Nacional de los Derechos Humanos y el Comisionado Presidencial de la ERP. La metodología propuesta en este libro fue aprobada por el Consejo Consultivo de la Estrategia para la Reducción de la Pobreza (CCERP), con recomendación de aprobación para el Gabinete Social, en sesión ordinaria del 12 de julio de 2007.

Auditoría de gestión social al programa Creer de la ASOF

Primero. El contexto

Debe tenerse en cuenta las generalidades del contexto, sus características y necesidades, con énfasis en el ámbito concreto de estudio. Según OLACEFS (2008):

La mejora de un programa social debe sustentarse en una respuesta efectiva a las necesidades de sus beneficiarios. Sin embargo, muchas veces estos beneficiarios se encuentran casi excluidos de una verdadera gestión dirigida a ellos, derivada de un programa social. En este sentido los procesos de auditoría a los programas sociales bien definidos mediante metodologías específicas se constituyen en una de las principales herramientas con las que estos programas pueden ser evaluados, con el objetivo de mejorar sus resultados sociales, coadyuvar a la efectividad de estos y dar cuenta de ellos, a todas las personas comprometidas con su actividad. (p.20)

En este sentido el texto deja por sentado que la realización de un proceso apropiado de auditoría es determinante para la transparencia y la credibilidad que requieren los programas sociales. Es necesario verificar los objetivos, las metas, las actividades y cómo es posible lograr la mejora continua en la edificación de dichos programas. Para ello, la participación ciudadana es fundamental, es un proceso que permite involucrar a los destinatarios o beneficiarios directos de los proyectos o programas.

Segundo. Definición clara de la auditoría

Tener una definición clara del programa social sujeto a la auditoría y de la auditoría misma, sus fundamentos metodológicos y las diferencias con respecto a las demás modalidades de control organizacional.

Es importante comprender el proceso de evaluación de políticas sociales, del análisis, la interpretación de la información cualitativa y cuantitativa producida por la ejecución de dichos programas, con la intención de medir el cumplimiento de los objetivos, las metas y actividades planificadas y con la finalidad de emitir informes sobre los resultados de dicha evaluación (OLACEFS, 2008, p.20).

Este tipo de auditoría puede ser realizada por una Entidad de Fiscalización Superior, una firma especializada u otro tipo de entidad capacitada y autorizada legalmente para desempeñar funciones auditables, pero la participación de los beneficiarios en este proceso es fundamental.

Tercero. Objetivos

En este caso el objetivo general y los complementarios deberán estar encaminados en confirmar si el *Programa Creer* está generando el apoyo social esperado por los beneficiarios, cuyo enfoque debe ser provisorio y bajo condiciones progresivas de transparencia.

Cuarto. Alcance de la auditoría

Coincidimos con el planteamiento siguiente, planteado por OLACEFS (2008):

La auditoría a los programas sociales debe tener un alcance que vaya más allá de la simple auditoría financiera y contable, ya que evalúa la eficiencia, eficacia, calidad y efectividad del servicio otorgado o bien brindado, generando mecanismos de control para la transparencia. (p. 21)

Es por eso por lo que incluye la verificación de planes, de estrategias, de proyectos, de políticas, de procedimientos y prácticas como parte necesaria de los procesos y resultados de estos programas.

Quinto. Condiciones para el desarrollo de la auditoría de gestión social

Debe tomarse en cuenta que un adecuado desarrollo de la auditoría al Programa Creer, implica considerar varios indicadores, a saber:

- La auditoría debe ser realizada por actores con conocimientos probados en el tipo de trabajo a realizar. Poseer una especialidad o capacitaciones comprobadas.
- Conocer el Programa Creer, su contexto, los beneficiarios de este y la fundación que lo coordina, en este caso la Fundación Apoyo Solidario a la Familia.
- La auditoría debe ajustarse a una metodología concreta

Sexto. Recolección de la información y documentación

- Debe tenerse acceso a la información del proyecto o iniciativa que será objeto de la auditoría social. Evitarse las limitaciones u obstáculos por parte de los coordinadores de la fundación o de los colaboradores directos involucrados en el Programa Creer.

El acceso a documentos, actas, archivos y otras fuentes de información es vital. Para ello, es imprescindible la aplicación de los instrumentos de investigación antes referidos.

En este sentido resulta conveniente la implementación de adecuados procesos empíricos, en armonía con las técnicas de la IAP anunciadas en el acápite metodológico de este trabajo.

Séptimo. Pasos referentes al proceso de auditoría

- Aquí se define de manera concreta el programa social sujeto a la auditoría
- Se planifica y organiza el trabajo. Debe realizarse una adecuada planificación de esta, realizar un cronograma de trabajo y darse a conocer con tiempo para evitar la improvisación o la realización de tareas inoportunas.

Debe contarse con el tiempo propicio para su realización. Esto depende de la complejidad del contexto y de las agendas de todos los involucrados, evitándose la presión; sin necesidad de asumir posiciones inapropiadas o impositivas. La adecuada planificación del tiempo evita tanto las tensiones como la superficialidad en las auditorías.

- Se recauda la información y documentación requerida y se procede al análisis de esta.
- Se realiza un reajuste de la planificación y presentación de acuerdo con las agendas y a las circunstancias del contexto.

Octavo. Elaboración de informes y socialización de los resultados

El informe general puede estar segmentado en informes parciales dependiendo de los indicadores auditados. Debe ajustarse cabalmente a la realidad. No puede estar sujeto a favoritismos, ligerezas o asuntos sin descifrar. Ha de arrojar datos fidedignos, sobre la base de la ética y la profesionalidad.

La socialización de los resultados es un proceso participativo, donde todas las personas involucradas acceden a las conclusiones derivadas de la auditoría de gestión social. Es un espacio de diálogo, de participación y consenso colectivo. Se determinan las debilidades y amenazas, así como las fortalezas y oportunidades.

Noveno. Seguimiento

Esta etapa se divide en tres fases:

1. Proyecto del Plan de Seguimiento
2. Acción de Seguimiento Según Plan
3. Resultados del Seguimiento

En primer lugar, se hace entrega del informe final a los coordinadores del Programa Creer y de la ASOF. Éstos deberán diseñar un plan de mejoramiento o un cronograma de acciones con los plazos definidos que den respuesta o solución a las irregularidades o sugerencias comunicadas oportunamente por los auditores sociales. Luego, los especialistas o expertos diseñan un plan de trabajo para dar seguimiento a los resultados del informe. Seguidamente se ponen en marcha las acciones de seguimiento contenidas

en el plan y se concluye con los resultados finales que pueden derivar en reconocimientos por los logros o en propuestas de medidas por los incumplimientos.

Conclusiones

- Este trabajo representa una propuesta preliminar de auditoría de gestión social aplicable al Programa Creer que coordina la Fundación Apoyo Solidario a la Familia en el cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi en Ecuador. Las auditorías de gestión social pueden aplicarse de manera armónica en correlación con metodologías dinámicas y las técnicas empíricas de la IAP.
- A diferencia de otras modalidades de auditorías, en estos casos los actores involucrados, tanto gestores/coordinadores como beneficiarios tienen derecho al acceso de la información y a participar en aras de alcanzar mejoras para el bien común. Este tipo de auditoría requiere de la profesionalidad, el compromiso, la democracia, la ética, la transparencia de la gestión pública, el respeto al bien colectivo, la dignidad y la solidaridad, la comunicación asertiva, el humanismo, la conciencia de lo social por encima de los beneficios particulares.
- Desde nuestra perspectiva, las auditorías sociales o de gestión social asumen como eslabón elemental a lo humano, a las relaciones y a la participación para el desarrollo, donde se requiere examinar los valores, la ética y los sentidos o sentimientos de pertenencia en cualquier espacio en el que nos encontramos con funciones concretas. Favorecen la evaluación de los resultados que se obtienen a partir de la puesta en marcha de proyectos, estrategias o iniciativas sociales.
- Es un tipo de auditoría que devuelve a la ciudadanía, o a los diversos públicos o actores implicados un mayor protagonismo al ser tomados en cuenta sus criterios y propuestas.
- Para ello, es necesaria la existencia de líderes o de gestores de proyectos e iniciativas locales que asumen una postura ética, donde convergen la transparencia, la profesionalidad, el activismo, la comunicación afectiva. Se apela a una actitud abierta a las necesidades de la comunidad mediante la retroalimentación y el desarrollo de la conciencia colectiva, lo que no significa flexibilidad, favoritismos ni superficialidad en la etapa de control/ evaluación.
- Luego de este primer acercamiento teórico-metodológico queda pendiente el diseño de un Programa Integral de Auditoría de Gestión Social que permita la evaluación del Programa Creer coordinado por la Fundación Apoyo Solidario a la Familia en el cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi en Ecuador.

Referencias Bibliográficas

- Antelo, Y., & Robaina, D. (2015). *Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria*. *Ingeniería Industrial*, 36(1), pp. 58-69. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100007&lng=es&tlng=es
- De Lima Pinel, Cosenza, M.F., Llena Macarulla, F. (2015). La auditoría social como mecanismo de control de la responsabilidad social de las empresas: la metodología de Theodore J. Krepes. *Contabilidad y Negocios*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281642519006>
- Eizaguirre, M. & Zabala, N. (2006). Investigación-acción participativa (IAP). *Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo*. <https://www.dicc.hegoa.ehu.eus/listar/mostrar/132>
- Fundación Apoyo Solidario a la Familia [ASOF]. (2017). Plan estratégico. Fundación Apoyo Solidario a la Familia. Documento en soporte digital. Archivo de la Fundación. Ciudad de Latacunga.
- Fundación Apoyo Solidario a la Familia [ASOF]. (2015). Estatutos de la ASOF. Documento en soporte digital. Archivo de la Fundación. Ciudad de Latacunga.
- Gutiérrez, I. F. (2007). Auditoría social aplicada al proceso de alfabetización. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Henríquez & Oreste. (2015). Implicancias de una responsabilidad social empresarial sustentable, pp.16-27. <https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/view/2224/2074>
- Hernández, E., Óscar, M., Poli, M., & Irías, J. (2007). Metodología de Auditoría Social a Políticas Públicas. AZER Impresos. Honduras.
- Nuria, Cunnill. (2003). Responsabilización por el Control Social 2003 y La Rendición de Cuentas y el Control Social. Una aproximación conceptual, 2007.
- Ojeda, L. (2014). La auditoría de gestión social (AGSC). Propuesta metodológica para su aplicación en empresas cooperativas. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*, 2 (1). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5233947.pdf>
- Olvera, Alberto. (2003). Lecciones Preliminares Derivadas de los Estudios de Caso, en: *Voz, Ojos y Oídos Auditoría Social en América Latina*.

www.visionariodigital.org

Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores [OLACEFS]. (2008). Auditoria de los programas sociales. XI Concurso Anual de Investigación. San Salvador, El Salvador. https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2014/08/XI_Concurso_PrimerLugar.pdf

Universidad de Jaén. (2015). Diseño de Investigación Acción Participativa (IAP). http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/dise_investigacion.html



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.



Indexaciones

