



CentroSur
Social Science Journal
e-ISSN: 2600-5743

Propuesta de balance social para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3

**Social balance proposal for segment 3 savings and
credit cooperatives**

Centro Sur.
Social Science Journal
Julio 2021 – E
<http://centrosureditorial.com/index.php/revista>
eISSN: 2600-5743
revistacentrosur@gmail.com

Atribución/Reconocimiento-
NoComercial-CompartirIgual 4.0
Licencia Pública Internacional —
CC BY-NC-SA 4.0
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Ivanna Karina Sánchez Montero 1

Resumen

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito desde su origen se han mostrado como entidades moralmente responsables, promoviendo el desarrollo local y dando prioridad a sus socios, para poder evaluar el alcance social en la presente investigación se propone una estructura de Balance Social que nos permita obtener datos cuantitativos que evidencien su gestión. El estudio se centra en proponer una estructura de Balance Social en base al cumplimiento de los 7 principios cooperativos, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso perteneciente al segmento 3, ubicada en el Cantón Sigchos de la Provincia de Cotopaxi. Para alcanzar los objetivos se aplica la investigación cuantitativa y cualitativa, las herramientas que se usan para levantar información son encuestas y entrevistas, de donde se obtuvo los alcances de los principios cooperativos en la institución y el no uso de Balance Social como herramienta de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso, con el fin de evidenciar las acciones y gestiones realizadas por la cooperativa en esta área, respondiendo a los principios

cooperativos que comparten estas organizaciones a nivel mundial.

Palabras Clave: Cooperativa de Ahorro y Crédito, Balance Social, Responsabilidad Social, Principios Cooperativos

Universidad Tecnológica Indoamérica - Ecuador
<http://orcid.org/0000-0002-0029-6265>
Ortiz Montero Martha Cecilia¹
Universidad Tecnológica Indoamérica - Ecuador

Abstract

The Savings and Credit Cooperatives from their origin have been shown as morally responsible entities, promoting local development and giving priority to their partners, in order to evaluate the social scope in the present investigation a structure of Social Balance is proposed that allows us to obtain data quantitative that evidences its management. The study focuses on proposing a Social Balance structure based on compliance with the 7 cooperative principles, for the Unit and Progress Savings and Credit Cooperative belonging to segment 3, located in the Sigchos Canton of the Cotopaxi Province. To achieve the

objectives quantitative and qualitative research is applied, the tools used to collect information are surveys and interviews, where the scope of the cooperative principles in the institution was obtained and the non-use of the Social Balance as a management tool in the Unit and Progress Savings and Credit Cooperative, in order to demonstrate the actions and efforts made by the cooperative in this area, responding to the cooperative principles shared by these organizations worldwide

Key words: Cooperative of Savings and Credit, Social Balance, Social Responsibility, Cooperative Principles

Introducción

La línea de investigación corresponde al bienestar social, mismo que propende a conjugar distintos factores en búsqueda de crear un estado de satisfacción en los seres humanos, en este caso particular de los grupos de interés de la Cooperativa Unidad y Progreso a través de las prácticas de Responsabilidad Social, por ende la sub línea de investigación es la Responsabilidad Social y Balance Social, misma que será aplicada a través de un Modelo de Balance Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso del Segmento 3.

La Responsabilidad Social Corporativa no es un tema nuevo; al contrario, este tema ha sido estudiando desde el siglo XIX, pero se escucha con mayor fuerza en los últimos 20 años debido a que la sociedad es un ente que evoluciona constantemente y con ella las organizaciones deben adaptarse a los requerimientos y tendencias mundiales. Es por ello que la adopción de prácticas de responsabilidad social corporativa debe ser dirigida a que las organizaciones redirijan sus acciones, no solamente a la actividad productiva generadora de utilidades, sino al contrario, potenciar el ámbito social.

La responsabilidad social dentro de las organizaciones constituye un nuevo elemento de competitividad, con el que se pueden atraer un gran número de clientes puesto que éstos ya valoran, además del precio, Calidad y plazo, otros factores a la hora de seleccionar el producto o servicio que adquieren (García Vélchez).

1 Ingeniera en Administración de Empresas, Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, Docente, Universidad

Tecnológica Indoamérica, ivannasanchez@uti.edu.ec, <http://orcid.org/0000-0002-0029-6265>, <https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=qnDu374AAAAJ>

2 Economista, Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria

Al ser un tema de actualidad para las organizaciones, estas han redirigido sus esfuerzos hacia cumplir con tres ámbitos que establece la Responsabilidad Social como son el ámbito social, económico y ambiental.

Estas tres aristas se conjugan ya que para toda organización es importante el aspecto económico, reflejado en sus balances financieros que hacen que la empresa siga operando en el mercado, la arista de lo social que hace que los consumidores y la sociedad en su conjunto la reconozcan como una organización que vela por los intereses de la sociedad, convirtiéndose en un referente y modelo a imitar.

Por su parte, la tercera arista enmarca un aspecto primordial para el desarrollo de las actividades productivas, en razón que propende al cuidado del medio ambiente, el consumo responsable y un proceso productivo más amigable que no perjudique a los grupos de interés ni comunidad. Esto se ve reflejado en el Plan Nacional Toda una Vida 2017 – 2021 que señala que actualmente, los recursos naturales constituyen la base de la economía nacional, esto implica que la explotación de recursos no renovables debe realizarse con criterios de responsabilidad social y ambiental. (Secretaría Nacional de Planificación, Plan Nacional de Desarrollo, 2017).

Los procesos productivos o de servicios de las organizaciones causan un impacto directo en estas aristas, es por ello la creciente preocupación de las organizaciones por crear un compromiso directo con sus grupos de interés.

La sociedad civil es crecientemente participativa en la evaluación de actitudes y conductas de todos los actores del tejido social. Los entes empresarios no escaparán al juicio equilibrado de la comunidad. Por tanto, la organización debe velar por sus grupos de interés y a su vez estos últimos deben valorar la contribución social de las organizaciones (González García, López Mato, & Sylvester, 2003).

Dentro de la Responsabilidad Social se encuentra el Balance Social, herramienta de auditoría de gestión que permite medir el alcance social de las organizaciones en sus procesos productivos o de servicios, cuantificando el aporte de estas a la sociedad en su conjunto. Según (Rendueles Mata, 2010), el Balance Social representa la herramienta de medición de la gestión social de las organizaciones, ya que los balances financieros muestran resultados económicos; sin embargo, cuantificar el cumplimiento de los objetivos sociales de una organización con sentido de responsabilidad social es tarea del Balance Social.

De acuerdo a (Cortés García & Belmon, 2010), las Cooperativas de Ahorro y Crédito desde sus orígenes se mostraron como entidades con comportamientos socialmente responsables, promoviendo el desarrollo local, dando prioridad a los socios, quienes la gobiernan democráticamente.

La (ACI, 2002) señala que las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición

de los fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

La aplicación de los principios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, logra centrar su atención a zonas marginadas y de bajos recursos, generando empleo, redistribuyendo la riqueza y promoviendo las inversiones productivas, prevalece así la inclusión de mujeres y jóvenes.

En la (LOEPS, Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011) Art. 4.- señala que las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable
- d) La equidad de género
- e) El respeto a la identidad cultural
- f) La autogestión
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuenta
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Con estos principios la LOEPS busca potenciar la práctica de la Economía Popular y Solidaria, que se desarrollan en las comunidades para buscar el Buen Vivir.

Para las Cooperativas, el Estado y la Sociedad en general es de gran importancia que el país cuente con una estructura de Balance Social que se adapte a la realidad del país y a las especificidades, tamaño y capacidad de gestión de las cooperativas, logrando así cuantificar el aporte social de éstas organizaciones al bienestar de la sociedad en su conjunto, en razón que todo aquello que puede ser medido puede ser mejorado.

A través del Balance Social se podrá verificar si los valores y principios cooperativos planteados a nivel mundial se están cumpliendo y se facilitará la toma de medidas para convertir a las COAC en entidades que coadyuven al bienestar de sus socios, de la comunidad y del ambiente.

Materiales y métodos

Para (Hernandez Sampieri, 2014), “La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”. Por tanto, para el presente trabajo se utilizará las dos técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa, por cuanto se necesita de estudios cuantitativos para analizar los datos estadísticos obtenidos, y la investigación cualitativa para analizar la información y datos producidos en esta temática, tomando en cuenta las necesidades reales del sector de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3, de manera particular, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso.

La modalidad de investigación que se va utilizar es básica, denominada también pura o fundamental. “La investigación básica o pura es la que se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue propósitos teóricos en el sentido de aumentar el acervo de conocimientos de una determinada teoría”. (Egg, 1995). De esta manera con esta modalidad de investigación se pretende ampliar los conocimientos en cuanto a la información conceptual de Economía Popular y Solidaria, Responsabilidad Social, Balance Social, Cooperativismo, entre otros temas que se abordaran dentro del desarrollo del presente trabajo mediante la recolección de datos se utilizara un muestreo.

El tipo de investigación que se utilizara será descriptiva ya que “intenta describir las características de un fenómeno a partir de la determinación de variables o categorías ya conocidas” (Yuni Jose Alberto & Ariel Urbano, 2014), de acuerdo a estos autores se determinara categorías y variables vinculadas en este caso al concepto de responsabilidad social para clasificarlas y luego describir o conceptualizarlas en el balance social. Se analizaran resultados alcanzados en cuanto a Balance Social en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, las mismas que podrán ser exploratorias, documentales y descriptivas, estableciendo de esta manera su cumplimiento institucional o responsabilidad social, su aporte socioeconómico en el desarrollo del sector y por ende el crecimiento del país, se fundamenta en estas organizaciones sus actividades que las realizan bajo los principios cooperativos y su accionar lo apoyan en la primacía del sujeto sobre el capital de acuerdo a la Constitución de Montecristi.

El procedimiento para la búsqueda y procesamiento de datos se la va a realizar (Hernandez Sampieri, 2014) mediante la planificación y levantamiento de información, como fuentes de información se considerará a los directivos de la cooperativa y se levantarán encuestas a los socios y a los trabajadores y se realizara entrevistas al equipo gerencial, de tal forma se cumple con aquello de que “el investigador tiene que tomar decisiones metodológicas vinculadas a la organización del trabajo de campo” (Yuni Jose Alberto & Ariel Urbano, 2014).

Según la profundidad, la investigación se clasifica los niveles de la investigación de la siguiente manera:

Exploratoria: Investigación acerca de una temática específica, desconocida o poco analizada, por tanto, los resultados son un acercamiento de la temática u objeto de estudio.

Descriptiva: Caracteriza un acontecimiento o fenómeno con el propósito de analizar su comportamiento o su organización.

Explicativa: Analiza la razón o el porqué de los a través de determinar una relación entre las causas, así como de los efectos a través de la comprobación de una hipótesis. (Arias F. , 2012)

Al conjugarse la investigación exploratoria y descriptiva, analizan un fenómeno en su totalidad, ya que permite observar y recopilar información del mismo fenómeno para establecer su comportamiento. Por tanto, se utilizará la descripción y exploración de un modelo de Balance Social que vaya acorde a las necesidades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del país, de manera particular del segmento 3.

La población, está constituida por un conjunto de elementos afines o que poseen características en común (Arias F. , 2012). Para la investigación se utilizará la población de 4.870 socios de COAC y funcionarios de la Institución (directivos y empleados).

Para establecer el nivel de confianza se planteó una confiabilidad de 90% y un error del 10%, por cuanto el grado de error máximo aceptable es 10% y se aplica a la fórmula para muestra finita.

Gráfico 1.- Fórmula de la muestra

$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$ Dónde:	n: tamaño de la muestra
	N: universo (4.870)
	Z: nivel de confianza (1.96)
	p: probabilidad de éxito (0.90)
	q: probabilidad de fracaso (0.10)

	e: margen de error (0.05)
$n = \frac{(1.96)^2 * 0.90 * 0.10 * 4.870}{(0.05)^2 * (4.870 - 1) + (1.96)^2 * 0.90 * 0.10} = \frac{1.683.77}{12.51} = 135$	

Fuente y elaboración: Propia

El número de encuestas a ser levantadas en el caso de los socios son 135 de acuerdo a la fórmula aplicada. En el caso de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, al ser únicamente 8, se realizará un censo y entrevistas con los mandos jerárquicos de la institución.

De acuerdo a (Thompson, 2010) la encuesta es el método que consiste en obtener información de las personas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa.

La recolección de datos en el desarrollo de un trabajo de investigación, según lo definen (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014) requiere de una planificación de procedimientos que permita reunir y analizar la información para que contribuya con los fines de la investigación, esta debe considerar: las personas o grupos a ser consultados, elaborar un cuestionario de preguntas, cronograma y formas de aplicación del mismo.

Para la investigación se diseñará un cuestionario con preguntas cerradas para elaborar el Informe Social Interno, el cual forma parte del Balance Social Integral de la COAC Unidad y Progreso.

La Entrevista para (JANESICK, 1998) se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). Para realizar la moderación de la entrevista y recolectar la información nos reunimos con el equipo gerencial, Se dio una introducción a la temática a tratarse en la entrevista.

Para recolectar la información, se elaboró una entrevista semiestructurada de acuerdo a (Hernández Sampieri, 2014) en base a una guía de preguntas que nos sirvió para precisar conceptos, obtener mayor información sobre actividades realizadas referente

a la temática y variables priorizadas para construir el Balance Social, en base a los Principios Cooperativos.

Se realizaron varias entrevistas a los dirigentes de la Cooperativa Unidad y progreso (Gerente General, Jefe de Crédito y algunos miembros de los consejos) con quienes se recopiló información sobre actividades realizadas referente a la temática de estudio.

Resultados

Estas encuestas sirven para recabar información sobre la percepción de los Socios y Trabajadores respecto al cumplimiento de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso.

Existe una disyuntiva entre el conocimiento y desconocimiento de los derechos y obligaciones como socio de la Cooperativa, lo que denota que no todos los socios se encuentran involucrados en el manejo de la COAC y la importancia de su participación en temas administrativos.

La mayor parte de los encuestados están conscientes de que su voto es importante en la designación de las autoridades durante las Asambleas. Por otro lado, un 5% de los socios considera como algo sin importancia y un considerable 14% desconoce el grado de importancia e influencia de su voto en las decisiones que se toman en las Asambleas.

La convocatoria para Asambleas dentro de la COAC, desde la percepción de los encuestados es efectiva, lo que señala que los canales de comunicación utilizados son adecuados. Sin embargo, existe un 18% de ellos que la considera regular y el 12% la considera mala, es decir, que no están enterados de los procesos de elección. En lo que se refiere a los canales de comunicación, el 39% de los socios encuestados señala que en lo referente a la administración de la Cooperativa no tienen conocimiento y no se socializa como su evolución. Por su parte, un considerable porcentaje señala que la comunicación es formal, a través de la propia COAC. Un 20% señala que se informa por otras fuentes, como otros socios, familiares, amigos y comunidad. La cooperativa no utiliza canales de comunicación que llegue a su grupo de interés, deberá plantarse planes para mejorar la comunicación principalmente con los socios.

Las opiniones se contraponen ya que el 33% de los encuestados han comparado las tasas de interés para ahorro y plazo fijo con otras del mercado y las consideran elevadas. Por su parte, el 25% señala que desconoce ya que no ha realizado comparativos, seguido de un 22% que las considera que son bajas o casi nulas ya que otras COAC de la competencia manejan mejores tasas.

Los encuestados en su mayoría señalan que las tasas de interés que cobra la COAC tienen un nivel medio, es decir, que se asemejan a otras de la competencia.

La capacitación en la COAC es efectiva ya que la mayor parte de los socios indica haber participado en alguna de las capacitaciones brindadas. Sin embargo, un menor porcentaje indica que no ha recibido capacitación.

Del total de encuestados, el 37% indica que a pesar de haber recibido capacitación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, deportivas, desconoce cómo calificarlas. Seguida de un 34% que las considera buenas para los socios y los grupos de interés.

Se levanta encuestas a los trabajadores para recabar información cualitativa de la percepción que tienen estos, sobre el cumplimiento de los principios cooperativos de la COAC Unidad y Progreso

La mayor parte de los encuestados, en la escala designada, consideran que los servicios sociales son los adecuados y se encuentran conformes con los mismos.

La pregunta acerca de la remuneración percibida alcanza el mayor puntaje con la opción muy buena, lo que asegura que la mayoría de los empleados se encuentran conformes con los salarios establecidos.

De acuerdo a los resultados, la mayoría de los trabajadores consideran que las capacitaciones y actividades varias son buenas, sin embargo, un menor porcentaje las considera como regulares y que podrían mejorar.

Los Convenios con otras COAC son percibidas como muy buenas por los trabajadores, lo que se convierte en un componente positivo para la organización.

La mayoría de los trabajadores concuerdan en que sí existe contribución de la COAC a uno de sus principales Stakeholders como lo es la Comunidad.

La mayoría de los trabajadores concuerdan en que si existe contribución de la COAC a la responsabilidad social con el Medio Ambiente.

Discusión

El Balance Social Cooperativo se elaboró en base a la información y datos recopilados de la organización, la cual fue suministrada por sus directivos, considerando fuentes primarias como el sistema interno de la Cooperativa, libros de actas, archivos y estados financieros. Los datos obtenidos permitieron evidenciar el cumplimiento de cada uno de los Principios Cooperativos, teniendo como parámetro de referencia las metas establecidas por los Directivos de la Cooperativa. El sistema adoptado para la calificación del cumplimiento de los principios cooperativos utilizó rangos, cuyo detalle se presenta a continuación:

Conforme a la calificación de cada Principio, se observa que algunos tienen una calificación óptima y otros una calificación baja o no tan óptima, en los cuales habrá que ir trabajando para mejorar su nivel de cumplimiento.

Se evidencia de acuerdo a la calificación asignada que la Cooperativa alcanza la calificación de B, por lo que es aceptable. Sin embargo, a continuación se presenta un cuadro en donde consta el nivel deseado de cada Principio y las acciones de mejora que requiere la Cooperativa en estudio:

El Informe Social Interno se construye a base de información cualitativa proporcionada por los socios y empleados de la Cooperativa, a quienes se solicitó su criterio respecto al cumplimiento de los principios cooperativos, mediante una encuesta realizada.

Las encuestas fueron realizadas de acuerdo a la escala de Likert, para organizar los datos en orden jerárquico, obteniendo una percepción cualitativa de los socios y trabajadores.

De manera general y conforme al criterio manifestado por los socios respecto al cumplimiento de los Principios Cooperativos, el 31% considera que la gestión de la Cooperativa es muy buena; el 19% de encuestados afirma que desconoce sobre las diferentes actividades de la Cooperativa; y, 16% da una valoración de Malo a las gestiones realizadas por la Cooperativa.

Durante la investigación se identificaron 5 grupos de interés con los que la cooperativa se relaciona y, en base a su cadena de valor, son de importancia para su crecimiento y desarrollo: los Socios, por quienes la cooperativa gestiona su accionar para mejorar sus condiciones de vida; los Directivos y Talento Humano, quienes trabajan desde dentro de la cooperativa y buscan el cumplimiento de la misión y visión de la organización; la Comunidad, que es el entorno donde desarrolla las actividades la cooperativa; Medio Ambiente, Organismos de Control (SEPS, CONAFIPS, SRI, otros); y, Proveedores, con quienes tiene un contacto directo la Cooperativa.

Son a estos grupos de interés a quienes la cooperativa debería presentar su Balance Social Integrado, pues de una otra manera incide en su desarrollo y apoyan su gestión.

Conclusiones

La teoría sobre Responsabilidad Social, sustentada por varios autores, ayudó a enfocar la presente investigación relativa a la gestión social que efectúan las cooperativas de ahorro y crédito en el país y que responden a los principios cooperativos compartidos por este tipo de organizaciones a nivel mundial, lo cual se expresa en el denominado “Balance Social”, en el cual se evidencia el accionar y gestión de la cooperativa tanto con sus socios y trabajadores, así como con la comunidad, proveedores y medio ambiente.

Identificar las variables y plantear una estructura de Balance Social que se adapte a las características propias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso, fue preciso revisar y analizar los modelos desarrollados por diferentes instituciones, tanto a nivel nacional como internacional.

La estructura de Balance Social Integral propuesta fue aplicada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso y de los resultados obtenidos se concluye que la Cooperativa tiene muy buena aceptación en la comunidad, pero en cuanto a conocimiento de principios cooperativos y organización de las Asambleas, los socios no le asignan mayor importancia. Se conoce que la Cooperativa Unidad y Progreso

ha venido realizando actividades en el área de Responsabilidad Social de manera filantrópica, pero no han usado la herramienta de Balance Social.

Referencias

- ACI, A. C. (2002). *BALANCE SOCIAL*. LONDRES: LONDRES.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas: EPISTEME, C.A.
- Barros Bastidas, C., & Turpo Gebera, O. (2017). La formación en el desarrollo del docente investigador: Una revisión sistemática. *Espacios*, 38(45). <http://www.revistaespacios.com/a17v38n45/17384511.html>
- Cortés García, F. J., & Belmon, J. L. (2010). La base social de las cooperativas de crédito. La importancia de la responsabilidad social corporativa. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*.
- Egg, E. A. (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Lumen.
- García Vilchez, E. J. (s.f.). La responsabilidad social y su importancia en la gestión empresarial. *Qualitas hodie: Excelencia, desarrollo sostenible e innovación*.
- González García, I., López Mato, L., & Sylvester, R. (2003). Responsabilidad Social Empresaria. Análisis, comparaciones y propuesta sobre el comportamiento sistémico del "ciudadano empresa". Normativas y realidades. Una visión integral incluyendo Argentina". *IDEA*.
- Hernandez Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- JANESICK, V. (1998). *Stretching. Exercises for qualitative*.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, L. (2011). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>
- Rendueles Mata, M. (2010). Mercadeo social, responsabilidad social y balance social: conceptos a desarrollar por instituciones universitarias. *Telos*.
- Secretaría Nacional de Planificación, S. (27 de 09 de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf
- Thompson, I. (2010). Definición de encuesta. .
- Yuni Jose Alberto & Ariel Urbano. (2014). *Técnicas pa Investigar 1*. Cordoba - Argentina: Brujas.
