



*Evaluación de los resultados del balance social en la gestión organizacional,
caso COAC unión popular de la ciudad de Ambato, año 2024*

*Evaluation of the results of the social balance in organizational management,
case of COAC Popular Union of the city of Ambato, year 2024*

*Avaliação dos resultados do balanço social na gestão organizacional, caso da
COAC União Popular da cidade de Ambato, ano 2024*

Angelica María Gordon-Paz ^I
angelica.gordon@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0007-8762-9395>

Danilo Fernando Fernández-Vinueza ^{II}
danilo.fernandez@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-4929-9325>

Correspondencia: angelica.gordon@epoch.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

*** Recibido:** 09 agosto de 2025 ***Aceptado:** 12 de septiembre de 2025 *** Publicado:** 17 de octubre de 2025

- I. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Sede Morona Santiago, Ecuador.
- II. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Sede Morona Santiago, Ecuador.

Resumen

La presente investigación evalúa los resultados del balance social aplicado en la gestión organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular de la ciudad de Ambato durante el año 2024. El estudio tiene como propósito analizar la incidencia e importancia del balance social en la eficiencia administrativa y en la responsabilidad social de la COAC. La metodología combina enfoques cualitativos y cuantitativos; se aplicaron encuestas a una muestra representativa de socios y entrevistas a personal directivo de la institución. Los indicadores se estructuraron en tres dimensiones: económica, social y ambiental, conforme a los lineamientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Los resultados evidencian que la cooperativa presenta un cumplimiento satisfactorio en los principios de participación económica y educación cooperativa, aunque existen deficiencias en la dimensión ambiental. Se concluye que el balance social constituye una herramienta estratégica para mejorar la transparencia, la gestión integral y la confianza de los socios, siempre que se acompañe de planes de acción orientados a la sostenibilidad. Este estudio aporta evidencias empíricas sobre la importancia del balance social como instrumento de evaluación y gestión en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.

Palabras clave: Balance social; gestión organizacional; responsabilidad social; cooperativas; evaluación.

Abstract

This research evaluates the results of the social balance sheet applied to the organizational management of the Unión Popular Savings and Credit Cooperative in the city of Ambato during the year 2024. The study aims to analyze the impact and importance of the social balance sheet on the COAC's administrative efficiency and social responsibility. The methodology combines qualitative and quantitative approaches; surveys were administered to a representative sample of members and interviews were conducted with the institution's management staff. The indicators were structured into three dimensions: economic, social, and environmental, in accordance with the guidelines of the Superintendency of the Popular and Solidarity Economy (SEPS). The results show that the cooperative satisfactorily complies with the principles of economic participation and cooperative education, although there are deficiencies in the environmental dimension. It is concluded that the social balance sheet constitutes a strategic tool to improve transparency,

comprehensive management, and member trust, provided it is accompanied by action plans aimed at sustainability. This study provides empirical evidence on the importance of the social balance sheet as an evaluation and management tool in Ecuadorian savings and credit cooperatives.

Keywords: Social balance sheet; organizational management; social responsibility; cooperatives; evaluation.

Resumo

Esta pesquisa avalia os resultados do balanço social aplicado à gestão organizacional da Cooperativa de Poupança e Crédito Unión Popular, na cidade de Ambato, durante o ano de 2024. O estudo visa analisar o impacto e a importância do balanço social na eficiência administrativa e na responsabilidade social da COAC. A metodologia combina abordagens qualitativas e quantitativas; foram aplicados questionários a uma amostra representativa de associados e realizadas entrevistas com a equipe de gestão da instituição. Os indicadores foram estruturados em três dimensões: econômica, social e ambiental, de acordo com as diretrizes da Superintendência de Economia Popular e Solidária (SEPS). Os resultados demonstram que a cooperativa cumpre satisfatoriamente os princípios de participação econômica e educação cooperativa, embora existam deficiências na dimensão ambiental. Conclui-se que o balanço social constitui uma ferramenta estratégica para melhorar a transparência, a gestão integral e a confiança dos associados, desde que acompanhado de planos de ação voltados à sustentabilidade. Este estudo fornece evidências empíricas sobre a importância do balanço social como ferramenta de avaliação e gestão em cooperativas de poupança e crédito equatorianas.

Palavras-chave: Balanço social; gestão organizacional; responsabilidade social; cooperativas; avaliação.

Introducción

En los últimos años, el balance social, la integración de la responsabilidad social y las prácticas de gestión sostenible se ha convertido en una prioridad estratégica para las instituciones financieras que operan dentro del marco de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) establece la obligatoriedad de aplicar el balance social como una herramienta de gestión y rendición de cuentas, que permite a las cooperativas medir su impacto económico, social y ambiental. Este instrumento no solo fomenta

la transparencia y la gobernanza ética, sino que también fortalece la credibilidad institucional y la sostenibilidad a largo plazo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular, ubicada en la ciudad de Ambato, ha incorporado el balance social dentro de su modelo de gestión organizacional como parte de su compromiso con los principios cooperativos y el desarrollo sostenible. A través de esta evaluación, la cooperativa busca medir la efectividad de sus acciones administrativas, sociales y ambientales, garantizando que sus operaciones estén alineadas con las normativas nacionales y los estándares internacionales del cooperativismo (Andrade, Crespo, Ramírez & Quevedo, 2020).

La implementación del balance social fortalece la relación entre la eficiencia administrativa y la responsabilidad social corporativa. Según Gallego (1999), el balance social funciona como un instrumento de auditoría social que permite cuantificar y evaluar el desempeño social de las instituciones. Asimismo, la teoría del Triple Resultado (Triple Bottom Line) de Elkington (1999) resalta la necesidad de que las organizaciones alcancen un equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental como base para el éxito sostenible. De igual manera, Sanchis y Rodríguez (2018) sostienen que las cooperativas, por su naturaleza, deben integrar los objetivos comunitarios con la viabilidad financiera, consolidando así su misión social.

En este contexto, el presente estudio tiene como propósito evaluar los resultados del balance social aplicado en la gestión organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular durante el año 2024, destacando su incidencia en la transparencia, la responsabilidad social y la gobernanza cooperativa.

Desarrollo

El balance social como herramienta de gestión cooperativa

El balance social se constituye como un instrumento de gestión estratégica que permite a las organizaciones, especialmente a las cooperativas, evaluar y transparentar su desempeño más allá de los aspectos financieros. Este instrumento mide el impacto económico, social y ambiental de la organización, proporcionando información clave para la toma de decisiones y la planificación estratégica (Ecuador, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016). En el ámbito cooperativo, el balance social no solo verifica la eficiencia operativa, sino que también garantiza la alineación con los principios cooperativistas y promueve la rendición de cuentas frente a los socios, la comunidad y los distintos grupos de interés.

Principios del cooperativismo y su relación con la gestión organizacional

Los siete principios del cooperativismo —adhesión voluntaria y abierta, gestión democrática, participación económica de los socios, autonomía e independencia, educación, formación e información, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad— representan la base ética y normativa que guía la gestión de las cooperativas. Estos principios no solo orientan la toma de decisiones internas y la organización del trabajo, sino que también fortalecen la cultura institucional y la confianza de los socios. Su aplicación efectiva asegura que las cooperativas puedan combinar objetivos económicos con un fuerte impacto social y comunitario, promoviendo un desarrollo sostenible y equitativo.

Dimensiones del balance social: económica, social y ambiental

El balance social se estructura en tres dimensiones fundamentales:

1. Dimensión económica: Evalúa la sostenibilidad financiera de la organización, la eficiencia en el uso de los recursos, la generación de empleo y la rentabilidad social de las operaciones.
2. Dimensión social: Mide el impacto de la cooperativa en el bienestar de los socios, trabajadores y la comunidad, incluyendo programas de inclusión, capacitación, igualdad y participación activa de los miembros.
3. Dimensión ambiental: Analiza las prácticas de sostenibilidad ecológica, la gestión de recursos naturales y la reducción del impacto ambiental de las actividades de la organización (**Ecuador, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016**).

Estas dimensiones permiten una visión integral del desempeño organizacional, alineando la gestión con los objetivos de desarrollo sostenible y la responsabilidad social.

Metodología de semaforización en la evaluación del balance social

La metodología de semaforización, desarrollada por la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV), es un sistema práctico para la interpretación de los indicadores del balance social. Clasifica los resultados en tres niveles: satisfactorio (verde), regular (amarillo) e insuficiente (rojo). Esta codificación visual facilita la identificación de fortalezas y áreas de mejora, promoviendo la transparencia y la toma de decisiones basada en evidencia. Además, permite a los directivos y socios comprender rápidamente el grado de cumplimiento de los principios cooperativos y la efectividad de las estrategias de responsabilidad social.

El balance social como indicador de responsabilidad social empresarial

El balance social constituye un indicador clave de la responsabilidad social dentro de las cooperativas y otras organizaciones. Su implementación contribuye a fortalecer la imagen institucional, mejorar la confianza y fidelización de los socios y reforzar la legitimidad frente a la comunidad y las autoridades (Andrade et al., 2020). Además, al cuantificar los aportes económicos, sociales y ambientales, permite demostrar de manera objetiva el impacto positivo de la organización en el desarrollo sostenible, convirtiéndose en un instrumento estratégico para la planificación y evaluación continua de la gestión socialmente responsable.

Materiales y métodos

El presente artículo adopta un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, con el propósito de obtener una visión integral sobre los resultados del balance social en la gestión organizacional de la COAC Unión Popular. Este enfoque permite comprender tanto la percepción de los socios a través de datos medibles como las apreciaciones cualitativas del personal directivo, favoreciendo una interpretación holística de la información. (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, Metodología de la investigación, 2014).

Componente cualitativo

Se aplicaron encuestas estructuradas a los socios de la cooperativa, con el fin de medir su nivel de conocimiento, valoración y aceptación del balance social implementado. El cuestionario fue diseñado bajo la escala de Likert de cinco puntos, que permite medir el grado de acuerdo o desacuerdo respecto a afirmaciones específicas (Likert, 1932). Este instrumento evaluó tres dimensiones: económica, social y ambiental, alineadas con el modelo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Ecuador, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016). Los resultados fueron procesados mediante técnicas de estadística descriptiva para determinar medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y de dispersión (cuartiles, percentiles, rango y desviación estándar). Este tipo de análisis permite cuantificar la consistencia y variabilidad de las percepciones de los socios, proporcionando una base empírica sólida para la interpretación (Martínez & Álvarez, 2019).

Componente cuantitativo

Complementariamente, se desarrollaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a gerentes y jefes departamentales de la cooperativa, con el objetivo de profundizar en la comprensión de los

procesos internos y la aplicación del balance social. Este componente permitió explorar las percepciones institucionales sobre la transparencia, eficiencia administrativa y compromiso social (Strauss & Corbin, 2002). Las entrevistas fueron grabadas, transcritas y analizadas mediante codificación temática, lo que facilitó identificar patrones y contrastarlos con los resultados cuantitativos.

Población y muestra

La población estuvo conformada por 2.300 socios activos de la COAC Unión Popular. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas, propuesta por (Sierra Bravo, 2001); (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, Metodología de la investigación, 2014).

Donde:

- $N = 2300$ (población total),
- $Z = 1.96$ (nivel de confianza del 95%),
- $p = 0.5, q = 0.5$ (máxima variabilidad),
- $E = 0.05$ (margen de error).

$$n = \frac{2300(1.96)^2(0.25)}{(0.05)^2(2299) + (1.96)^2(0.25)} = 330$$

Por tanto, la muestra final estuvo compuesta por 330 socios, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, garantizando representatividad estadística y diversidad en género, edad y antigüedad en la cooperativa. a quienes se aplicó el cuestionario.

Análisis de datos

Las respuestas obtenidas a través de las encuestas fueron tabuladas y procesadas utilizando los programas Microsoft Excel 2024 y SPSS v.25, aplicando procedimientos de estadística descriptiva para determinar frecuencias, medias, medianas, modas y desviaciones estándar. Estas medidas permitieron evaluar la percepción general de los socios respecto al balance social y determinar el nivel de aceptación en cada dimensión de análisis (económica, social y ambiental). Asimismo, se aplicaron pruebas de correlación de Pearson, con el objetivo de identificar relaciones entre variables como la frecuencia de participación de los socios, la transparencia institucional y la eficiencia administrativa, lo que permitió evidenciar asociaciones significativas entre la gestión organizacional y la implementación del balance social (Field, 2013)

En el componente cualitativo, se empleó el análisis de contenido temático, técnica que facilita la identificación, codificación y categorización de unidades de significado dentro de los discursos obtenidos en las entrevistas. Las categorías principales emergentes fueron: asesoría técnica, acompañamiento institucional, participación democrática y articulación comunitaria, lo que permitió complementar los resultados cuantitativos con una comprensión más profunda del contexto cooperativo.

Métodos de investigación

Para la ejecución del estudio se emplearon diversos métodos científicos que permitieron abordar el problema desde una perspectiva integral:

- Método descriptivo: permitió caracterizar el rol del balance social dentro de la gestión organizacional, así como las percepciones y actitudes de los socios frente a su aplicación.
- Método analítico-inductivo: facilitó la interpretación de las relaciones entre los resultados del balance social, la eficiencia administrativa y los impactos sociales generados, derivando conclusiones generales a partir de los hallazgos particulares.
- Método comparativo: posibilitó contrastar las percepciones entre los diferentes grupos de interés (socios, gerentes y jefes departamentales), identificando coincidencias y discrepancias en torno al nivel de cumplimiento de las dimensiones del balance social.

La confiabilidad del instrumento cuantitativo se comprobó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,8761, lo cual indica una alta consistencia interna de los ítems del cuestionario (Cronbach, 2011). Este resultado respalda la validez de los datos y garantiza la estabilidad de las respuestas obtenidas, fortaleciendo la fiabilidad de los resultados del estudio.

Resultados

Estos resultados fueron obtenidos mediante un análisis descriptivo de las respuestas recopiladas a través de la encuesta aplicada a la población de estudio. Cabe señalar que para la construcción del instrumento se empleó una escala tipo Likert, la cual permitió medir el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados respecto a los distintos enunciados propuestos, facilitando la cuantificación y comparación de las percepciones relacionadas con al balance social para lo cual se construyó la tabla 1:

Tabla 1 Análisis estadístico del balance social

N°	Ítem / Pregunta	Medi a ($\bar{x}$)	Median a	Mod a	Q 1	Q 3	P2 5	P7 5	Rang o	Des v, Est,	Interpretaci ón / Nivel de aceptación
1	¿Conoce usted qué es el balance social?	4,3	4	4	4	4	4	5	4-5	0,62	Alta aceptación
2	¿La cooperativa informa los resultados del balance social a los socios?	4,1	3	5	2	4	3	5	3-5	0,78	Alta aceptación
3	¿Considera que el balance social mejora la transparencia institucional?	4,5	5	5	3	5	4	5	4-5	0,55	Muy alta aceptación
4	¿El balance social influye en la toma de decisiones directivas?	4,2	4	4	3	5	4	5	3-5	0,68	Alta aceptación
5	¿Cree que el balance social promueve la equidad entre socios?	4	5	3	3	3	3	5	3-5	0,74	Alta aceptación
6	¿La cooperativa aplica prácticas ambientales responsables?	3,6	4	4	3	4	3	4	2-5	0,91	Aceptación media
7	¿Se promueven políticas de inclusión y género en la cooperativa?	3,9	4	5	3	4	3	4	2-5	0,83	Aceptación media-alta
8	¿Se desarrollan programas de educación financiera para los socios?	4,4	4	5	4	5	4	5	4-5	0,57	Muy alta aceptación
9	¿Existe comunicación efectiva entre directivos y socios?	3,8	4	5	3	4	3	4	2-5	0,88	Aceptación media
10	¿Considera que los recursos financieros se distribuyen equitativamente?	3,7	4	5	3	4	3	4	2-5	0,93	Aceptación media
11	¿El balance social contribuye al desarrollo comunitario?	4,3	4	5	4	5	4	5	4-5	0,61	Alta aceptación
12	¿Conoce usted los principios del cooperativismo?	4,2	4	5	4	5	4	5	3-5	0,65	Alta aceptación
13	¿La cooperativa cumple con su compromiso ambiental?	3,5	3	5	3	4	3	4	2-5	0,97	Aceptación media-baja
14	¿Se fomenta la participación democrática de los socios?	4,1	5	4	4	5	4	5	3-5	0,69	Alta aceptación

1 5	¿Los indicadores del balance social son revisados anualmente?	4	5	4	3	4	3	4	3-5	0,77	Alta aceptación
1 6	¿El personal recibe capacitación en responsabilidad social?	3,9	5	4	3	4	3	4	2-5	0,86	Aceptación media-alta
1 7	¿Considera que el balance social incrementa la confianza institucional?	4,4	4	4	4	5	4	5	4-5	0,59	Muy alta aceptación
1 8	¿Recomendaría mejorar el sistema de evaluación del balance social?	4,5	5	5	4	5	4	5	4-5	0,53	Muy alta aceptación

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la COAC Unión Popular Ecuador

Elaborado por: Fernández, D; Gordon, A

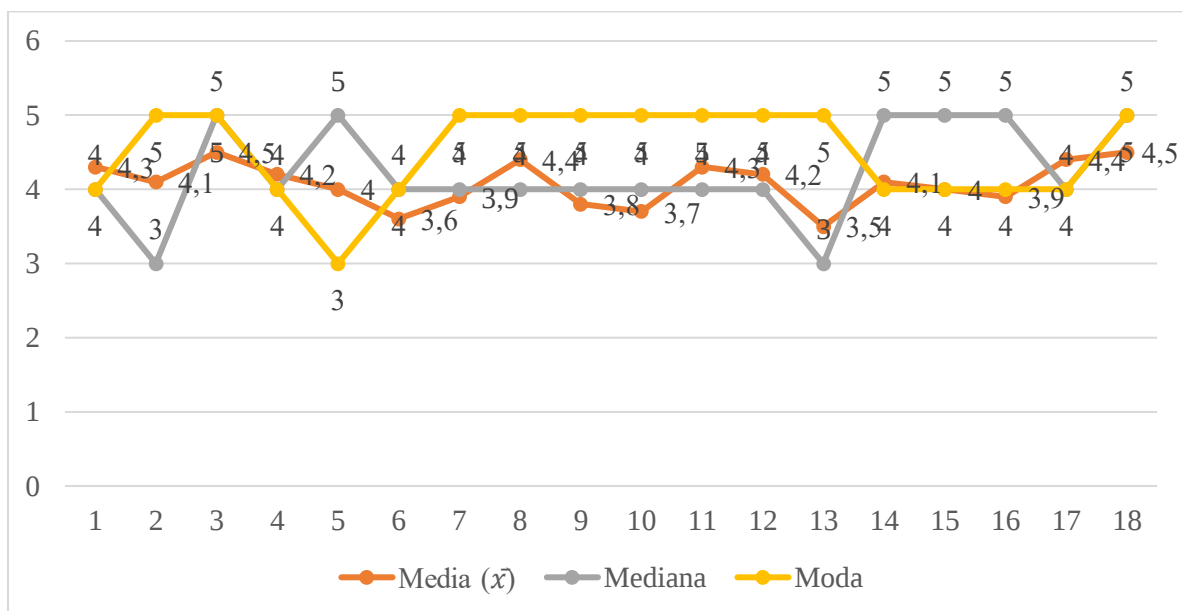


Ilustración 1 Análisis estadístico de la investigación

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la COAC Unión Popular Ecuador

Elaborado por: Fernández, D; Gordon, A

En la Ilustración 1 se presenta el análisis estadístico de la investigación sobre el balance social en la COAC Unión Popular Ecuador, realizado a través de 18 ítems que evalúan la percepción de los socios sobre la implementación, impacto y beneficios del balance social en la institución.

Los resultados muestran que los ítems con mayor aceptación son P3 “¿Considera que el balance social mejora la transparencia institucional?” ($\bar{x} = 4,5$), P8 “¿Se desarrollan programas de

educación financiera para los socios?” ($\bar{x}=4,4$), P17 “¿Considera que el balance social incrementa la confianza institucional?” ($\bar{x}=4,4$) y P18 “¿Recomendaría mejorar el sistema de evaluación del balance social?” ($\bar{x}=4,5$), lo que evidencia un consenso muy alto sobre la relevancia del balance social en la transparencia, confianza y desarrollo financiero de los socios.

Por otro lado, los ítems con medias más bajas corresponden a P13 “¿La cooperativa cumple con su compromiso ambiental?” ($\bar{x}=3,5$), P6 “¿La cooperativa aplica prácticas ambientales responsables?” ($\bar{x}=3,6$) y P10 “¿Considera que los recursos financieros se distribuyen equitativamente?” ($\bar{x}=3,7$), indicando áreas con aceptación media y potenciales oportunidades de mejora, especialmente en la gestión ambiental y equidad en la distribución de recursos.

En términos generales, todas las medias superan el valor de 3, lo que refleja una percepción mayoritariamente favorable de los socios hacia la implementación y los efectos del balance social en la cooperativa. Estos resultados sugieren que, si bien existe un nivel alto de satisfacción y valoración positiva sobre los beneficios del balance social, es necesario fortalecer aspectos relacionados con la responsabilidad ambiental y la equidad interna para optimizar su impacto integral.

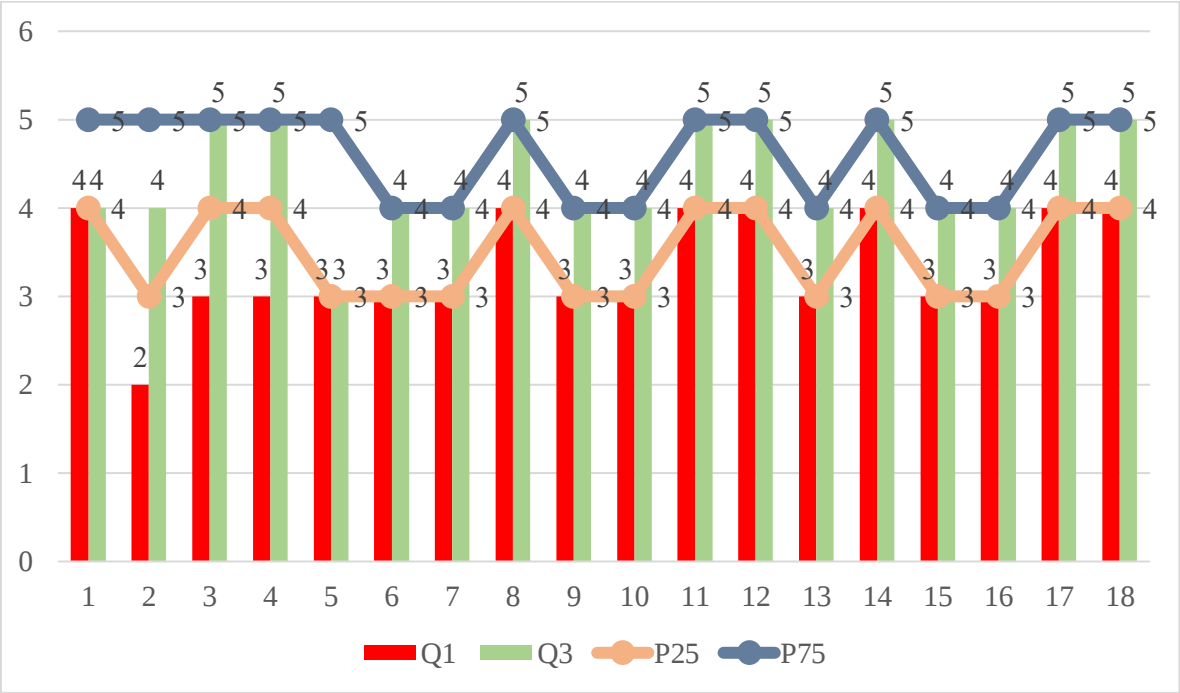


Ilustración 2 Análisis estadístico de la investigación

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la COAC Unión Popular, Ecuador

Elaborado por: Fernández, D; Gordon, A

En la Ilustración 2 se presenta el análisis descriptivo de las respuestas de los socios encuestados, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de conocimiento, percepción e interpretación sobre el balance social en la COAC Unión Popular Ecuador. La gráfica de tendencias muestra una valoración generalmente positiva de los distintos aspectos del balance social, especialmente en transparencia, educación financiera y confianza institucional. El ítem con mayor puntuación es P3 “¿Considera que el balance social mejora la transparencia institucional?”, con una media de 4,5, mediana 5 y moda 5, cuartil 1 (Q1) = 3, cuartil 3 (Q3) = 5, percentil 25 (P25) = 4, percentil 75 (P75) = 5 y desviación estándar de 0,55. Esto evidencia un amplio consenso sobre la importancia del balance social en la transparencia institucional, con una concentración de respuestas en valores altos.

De manera similar, los ítems P8 “¿Se desarrollan programas de educación financiera para los socios?” (media 4,4, Q1 = 4, Q3 = 5, P25 = 4, P75 = 5, desviación estándar 0,57), P17 “¿Considera que el balance social incrementa la confianza institucional?” (media 4,4, Q1 = 4, Q3 = 5, P25 = 4, P75 = 5, desviación estándar 0,59) y P18 “¿Recomendaría mejorar el sistema de evaluación del balance social?” (media 4,5, Q1 = 4, Q3 = 5, P25 = 4, P75 = 5, desviación estándar 0,53) reflejan también un consenso alto y homogeneidad en las respuestas de los socios.



Ilustración 3 Análisis estadístico de la investigación

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la COAC Unión Popular, Ecuador

Elaborado por: Fernández, D; Gordon, A

En contraste, las medias más bajas se encuentran en P13 “¿La cooperativa cumple con su compromiso ambiental?” (media 3,5, Q1 = 3, Q3 = 4, P25 = 3, P75 = 4, desviación estándar 0,97), P6 “¿La cooperativa aplica prácticas ambientales responsables?” (media 3,6, Q1 = 3, Q3 = 4, P25 = 3, P75 = 4, desviación estándar 0,91) y P10 “¿Considera que los recursos financieros se distribuyen equitativamente?” (media 3,7, Q1 = 3, Q3 = 4, P25 = 3, P75 = 4, desviación estándar 0,93), indicando mayor dispersión y percepciones más heterogéneas, así como áreas de mejora en la gestión ambiental y equidad interna.

En términos totales, todas las medias superan el valor 3 y la mayoría de las desviaciones estándar se mantienen por debajo de 1, lo que indica una dispersión moderada y una percepción relativamente homogénea entre los socios. La combinación de análisis de cuartiles, percentiles y desviación estándar confirma que, aunque los socios valoran positivamente el balance social, es necesario reforzar prácticas ambientales y políticas de equidad para consolidar su impacto integral en la cooperativa.

Discusión

Los resultados obtenidos reflejan una valoración general positiva respecto al balance social en la COAC Unión Popular Ecuador, evidenciando que la mayoría de los socios comprende y reconoce su importancia en la gestión organizacional. Los ítems relacionados con la transparencia institucional (P3), la educación financiera (P8), la confianza institucional (P17) y la mejora del sistema de evaluación (P18) presentan medias superiores a 4,4, lo que evidencia un consenso notable sobre su impacto en la claridad de la gestión, la formación de los socios y la credibilidad de la cooperativa.

No obstante, se identifican áreas de mejora, particularmente en la gestión ambiental y la equidad interna. Los ítems P6 (“¿La cooperativa aplica prácticas ambientales responsables?”), P10 (“¿Considera que los recursos financieros se distribuyen equitativamente?”) y P13 (“¿La cooperativa cumple con su compromiso ambiental?”) presentan medias entre 3,5 y 3,7 y desviaciones estándar relativamente altas (0,91–0,97), lo que indica mayor dispersión en la percepción de los socios y la necesidad de reforzar políticas ambientales y de equidad financiera. La literatura especializada coincide en que la implementación estratégica de prácticas de responsabilidad social y balance social contribuye al fortalecimiento del capital social, la cohesión comunitaria y la sostenibilidad organizacional (Crespo, 2015); En este sentido, un balance social

bien estructurado no solo promueve la transparencia y la inclusión financiera, sino que también actúa como un instrumento de mejora continua y planificación estratégica, fomentando la participación activa de los socios y la consolidación de una cultura organizacional responsable y sostenible.

La interpretación de los cuartiles y percentiles confirma que la mayoría de las respuestas se concentran en niveles altos de aceptación ($Q1 \geq 3$ y $Q3 \leq 5$; P25–P75 en rangos similares), mientras que la desviación estándar, por debajo de 1.0 en la mayoría de los ítems, refleja una percepción homogénea entre los socios. Estos resultados muestran que, aunque existe un reconocimiento general del valor del balance social, es necesario fortalecer las áreas de equidad y sostenibilidad ambiental para lograr un impacto integral más sólido (De la Cruz, 2021).

Conclusiones

Finalmente se puede concluir con relación al balance social y su percepción en la COAC Unión Popular de la ciudad de Ambato:

El balance social en la COAC Unión Popular es percibido como un instrumento clave para la gestión organizacional, con una valoración general alta. La media global de los 18 ítems evaluados es superior a 3,9, indicando una percepción mayoritariamente positiva. La desviación estándar se mantiene por debajo de 1,0, lo que refleja una dispersión moderada y una opinión homogénea entre los socios.

Los ítems con mayor aceptación son: P3 “¿Considera que el balance social mejora la transparencia institucional?”: media 4,5, mediana 5, moda 5, $Q1 = 3$, $Q3 = 5$, P25 = 4, P75 = 5, desviación estándar 0,55.; P8 “¿Se desarrollan programas de educación financiera para los socios?”: media 4,4, mediana 4, moda 5, $Q1 = 4$, $Q3 = 5$, P25 = 4, P75 = 5, desviación estándar 0,57.; P17 “¿Considera que el balance social incrementa la confianza institucional?”: media 4,4, mediana 4, moda 4, $Q1 = 4$, $Q3 = 5$, P25 = 4, P75 = 5, desviación estándar 0,59. Y P18 “¿Recomendaría mejorar el sistema de evaluación del balance social?”: media 4,5, mediana 5, moda 5, $Q1 = 4$, $Q3 = 5$, P25 = 4, P75 = 5, desviación estándar 0,53. Estos valores evidencian un consenso alto y la percepción positiva sobre la transparencia, la educación financiera y la mejora continua del balance social.

Los ítems con menor aceptación, que representan áreas de mejora, son: P6 “¿La cooperativa aplica prácticas ambientales responsables?”: media 3,6, mediana 4, moda 4, $Q1 = 3$, $Q3 = 4$, P25 = 3, P75

= 4, desviación estándar 0,91.; P10 “¿Considera que los recursos financieros se distribuyen equitativamente?”: media 3,7, mediana 4, moda 5, Q1 = 3, Q3 = 4, P25 = 3, P75 = 4, desviación estándar 0,93.; P13 “¿La cooperativa cumple con su compromiso ambiental?”: media 3,5, mediana 3, moda 5, Q1 = 3, Q3 = 4, P25 = 3, P75 = 4, desviación estándar 0,97. Estos resultados indican la necesidad de fortalecer las políticas ambientales y la equidad en la distribución de recursos financieros para incrementar el impacto del balance social.

La interpretación de los cuartiles y percentiles confirma que la mayoría de las respuestas se concentra en niveles altos de aceptación ($Q1 \geq 3$ y $Q3 \leq 5$; P25–P75 en rangos similares), lo que evidencia una percepción favorable y homogénea entre los socios.

En síntesis, de la investigación se concluye que el análisis cuantitativo respalda que el balance social contribuye significativamente al fortalecimiento institucional, la transparencia, la confianza de los socios y la educación financiera. No obstante, se recomienda implementar estrategias para mejorar la gestión ambiental, la equidad interna y la participación activa de los socios, asegurando que el balance social se convierta en un mecanismo integral de gestión y desarrollo sostenible.

Referencias

1. Cronbach, L. J. (2011). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>.
2. Bisquerra, R. (2014). Metodología de la investigación educativa. La Muralla.
3. U
4. De la Cruz, L. M. (2021). Responsabilidad Social Universitaria: marco conceptual y orientaciones para su institucionalización. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 3-21.
5. Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). . McGraw-Hill.
6. Pérez, R. &. (2020). La incorporación de la responsabilidad social en la educación superior: desafíos y propuestas. *Revista de Educación y Desarrollo*.
7. Martínez-Pérez, A. (2015, febrero 2). Gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina. *Revista Iberoamericana de Economía Solidaria*, 8(2), 45 -60.

8. Pérez de Armas, J. (2018, abril 11). El asesor cooperativo como agente de desarrollo local: estudio de caso en cooperativas ecuatorianas. *Revista de Economía Popular y Solidaria*. *Revista de Economía Popular y Solidaria*, 5(1), 77 - 94.
9. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2019, febrero 24). *Economía social y solidaria en América Latina: experiencias y aprendizajes*. Retrieved septiembre 2025, from <https://www.cepal.org/es/publicaciones>
10. Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
11. Ecuador, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Modelo de Balance Social para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador*. Retrieved Octubre 2025
12. Martínez, M., & Álvarez, R. (2019). *Métodos cuantitativos aplicados a la gestión empresarial*. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
13. Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. In A. Strauss, & J. Corbin, *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquia: Universidad de Antioquia.
14. Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. (6.ª ed.)). McGraw-Hill.
15. Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios*. . Thomson Editores.
16. Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. Illinois : 4th ed.). SAGE Publications.(n.d.).