

ARTÍCULO ORIGINAL DOI: <https://doi.org/10.65740/b671kh46>

Balance Social Cooperativo Propuesta de un Modelo de Balance Social para Cooperativas de Ahorro y Crédito del Paraguay

Cooperative Social Balance Sheet. Proposal for a Social Balance Sheet Model for Savings and Credit Cooperatives in Paraguay

Mirian Elizabeth Armoa Bernal  <https://orcid.org/0009-0005-5327-7649>Sergio David González Ayala  <https://orcid.org/0000-0002-3512-7437>

Recibido: 20/06/2024

Aprobado: 16/08/2024

Publicado: 30/12/2024

Universidad Columbia del Paraguay - Sede Posgrado Columbia. Asunción, Paraguay

Resumen

La creación del balance social en las cooperativas es una herramienta esencial que facilita la evaluación y comunicación sistemática de las acciones sociales, proporcionando una visión clara de la situación social de la entidad y su progreso. Respaldo por principios cooperativos, responsabilidad social y objetivos de desarrollo sostenible, suministra información a los grupos interesados y sirve para la toma de decisiones internas, fortaleciendo la sostenibilidad. Esta investigación analizó el impacto de la elaboración del Balance Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Paraguay mediante una metodología descriptiva con enfoque mixto, encuestas y entrevistas. La investigación fue de enfoque mixto, diseño no experimental, corte transversal y alcance descriptivo, con una muestra de 292 personas de 399 Cooperativas de Ahorro y Crédito en Paraguay. Se aplicaron entrevistas estructuradas a directores y encuestas Likert de 5 puntos a colaboradores y socios, validadas por expertos y con un Alfa de Cronbach de 0.972. El cuestionario incluyó 20 preguntas cerradas y 8 abiertas, y se analizaron las categorías de medición de la RSE y del Balance Social Cooperativo. Los resultados indican que la mayoría conoce la misión, visión y beneficios, participan activamente en la comunidad y promueven conciencia ambiental. Algunas aplican sistemas como Balance Social o Memoria Anual, que permiten medir la conducta institucional cualitativa y cuantitativamente, utilizando el modelo oficial de INCOOP. Se identificó la necesidad de mejorar la gestión del talento humano y la cultura empresarial para potenciar el impacto interno, así como priorizar la inversión comunitaria.

Palabras Clave: Cooperativismo, Responsabilidad Social Empresarial, Balance Social Cooperativo, Economía Social Solidaria y Popular.

Cómo citar este artículo | How to reference this article (APA)

Balance Social Cooperativo Propuesta de un Modelo de Balance Social para Cooperativas de Ahorro y Crédito del Paraguay. (2025). *Revista Internacional de Investigación Empresarial*, año 2024(1), 26-33. <https://doi.org/10.65740/b671kh46>

Editor(es) responsable(s)

Sergio David González AyalaUniversidad Columbia del Paraguay, Sede Posgrado Columbia
Asunción, Paraguay. **E-mail:** sergio.gonzalez@posgradocolumbia.edu.py <https://orcid.org/0000-0002-3512-7437>

Autor(es) correspondiente(s)

Mirian Elizabeth Armoa BernalUniversidad Columbia del Paraguay, Sede Posgrado Columbia
Asunción, Paraguay. **E-mail:** mirian.armoa@gmail.com <https://orcid.org/0009-0005-5327-7649>

 Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una [Licencia Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract

The creation of a social balance sheet in cooperatives is an essential tool that facilitates the systematic evaluation and communication of social actions, providing a clear view of the entity's social situation and progress. Supported by cooperative principles, social responsibility, and sustainable development goals, it provides information to stakeholders and informs internal decision-making, strengthening sustainability. This research analyzed the impact of preparing a Social Balance Sheet in Savings and Credit Cooperatives in Paraguay using a descriptive methodology with a mixed approach, surveys, and interviews. The research used a mixed approach, a non-experimental design, a cross-sectional approach, and a descriptive scope. The sample included 292 participants from 399 Savings and Credit Cooperatives in Paraguay. Structured interviews were conducted with directors and 5-point Likert-based surveys were conducted with employees and partners, validated by experts and with a Cronbach's alpha of 0.972. The questionnaire included 20 closed-ended and 8 open-ended questions, and the measurement categories for CSR and the Cooperative Social Balance Sheet were analyzed. The results indicate that most cooperatives are familiar with the mission, vision, and benefits, actively participate in the community, and promote environmental awareness. Some implement systems such as the Social Balance Sheet or Annual Report, which measure institutional behavior qualitatively and quantitatively, using the official INCOOP model. A need to improve human talent management and corporate culture to enhance internal impact and prioritize community investment was identified.

Keyword: Cooperative, Corporate Social Responsibility, Cooperative Social Balance Sheet, Social Solidarity Economy, and Popular Economy.

Introducción

La transparencia con que actualmente las empresas informan sobre su desempeño económico es fundamental principalmente en las instituciones del sector financiero y cooperativo, entonces, las personas, agentes económicos, inversores, gobiernos autónomos y organizaciones en general están observando de cerca a las instituciones financieras, se fijan cada vez más en su comportamiento en otras áreas que van más allá de su rol económico y financiero tradicional. En este sentido Mugarra (2001), en su material dice que el punto de partida y fundamento de la necesidad de un balance social radica en el reconocimiento de que la actividad empresarial exige una responsabilidad social. Según el Informe Nacional de Responsabilidad Social Empresarial de Paraguay (INRSEP, 2018), el 70% de las empresas encuestadas en el país realizan algún tipo de actividad de responsabilidad social.

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas, para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa (Cardoso Ruiz, 2019). La ACI (2002) señala que las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. El cooperativismo a pesar de ser muy antiguo ofrece un universo de posibilidades, ya que las cooperativas han ido liderando buena parte del sector de ahorro y crédito hasta verse multiplicadas a través de la aparición de nuevas organizaciones, funcionalidades y servicios. Cortés García y Belmon (2010) sostienen que 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. Las cooperativas de ahorro y crédito son un componente importante en la sociedad debido a que contribuyen de manera considerable a la economía del país, adaptándose y siendo flexible con la sociedad dando oportunidades de crecimiento, desarrollo sostenible con los principios de solidaridad y cooperativismo (Quezada, 2023).

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 estas organizaciones al bienestar de la sociedad en su conjunto, en razón que todo aquello que puede ser medido puede ser mejorado. El Balance Social se origina por la necesidad de las organizaciones de expresar su comportamiento respecto de la sociedad y el ambiente. El balance social es un instrumento de auditoría social y mejora continua (Carreras Roig y Bastida Vialcanet, 2015).

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). Es importante señalar

que el Balance Social es una herramienta fundamental dentro de los procesos administrativos, ya que ayuda a sus directivos, ejecutivos y funcionarios a tener elementos claros en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa para la oportuna toma de decisiones (García, 2019). Dicha necesidad surge de los requerimientos de los grupos de interés por conocer el desenvolvimiento de estos entes (más allá de lo que exponen en sus Estados Financieros), en lo que respecta al impacto de sus acciones y políticas. Sánchez Montero (2021), dice que 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.

La responsabilidad social es un aspecto destacado a nivel mundial, a nivel de la empresa como de otras instituciones públicas o privadas (Granda, 2015). Para efectuar la investigación, se procederá primero a una indagación teórica sobre Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social Cooperativo, posteriormente se administrará una encuesta con preguntas cerradas a los colaboradores y socios de las Cooperativas seleccionadas y finalmente se administrará una entrevista estructurada a los directores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Paraguay para poder desarrollar el Modelo de Balance Social que se ajuste mejor a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Paraguay. En general, se puede hablar de un relanzamiento del interés por la responsabilidad y el balance social en estos últimos años del siglo XX y principios del XXI. Este nuevo cambio de tendencia se puede observar ya con la entrada de los años 90 pero se subraya claramente en su segunda mitad. Hoy en día no se discute que la empresa tenga una responsabilidad social, ya es un concepto ampliamente asumido (Luque et al., 2019). Actualmente la sociedad se ha dado cuenta de la importancia de las prácticas irresponsables que se ha ido dando en los últimos años por parte de las organizaciones y las empresas, por lo que, se han aumentado las exigencias (Dopico et al., 2013). Asimismo, se observó que Paraguay cuenta con el marco regulatorio por la cual se dispone la exigencia de la elaboración del Balance Social, Resolución del Instituto Nacional de Cooperativismo (INCOOP). El Balance Social ayuda a fortalecer la naturaleza jurídica de las Cooperativas de Ahorro y Crédito puesto que protege y promueve todos sus elementos a través de las macro dimensiones y dimensiones como son la unión voluntaria y principios cooperativos establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (Durango, 2019).

Por ende, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar el impacto social que genera la elaboración del Balance Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Paraguay, y a raíz de la investigación como objetivo de propuesta sería desarrollar un Modelo de Balance Social para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Paraguay.

Metodología

La investigación adoptó un enfoque mixto, diseño no experimental, corte transversal y alcance descriptivo. La población estuvo conformada por 399 Cooperativas de Ahorro y Crédito (Tipos A, B y C) en Paraguay (INCOOP), y la muestra por 292 personas de un total de 1.197 colaboradores y socios. Se aplicó una entrevista estructurada a directores o encargados y encuestas con escala Likert de 5 puntos a colaboradores y socios mediante Google Forms. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de 0.972, considerado excelente (Hernández y De Barros, 2019). El cuestionario estuvo compuesto por 20 preguntas y una guía de 8 preguntas abiertas.

Las categorías analizadas fueron modelos de medición de la RSE y de Balance Social Cooperativo.

Tabla 1. Guía de encuesta

1. Sexo	a. Masculino b. Femenino
2. Rango de edad	a. 18 a 30 años b. 31 a 40 años c. Más de 40
3. Tipo de Cooperativa	a. Tipo A b. Tipo B c. Tipo C
4. Ubicación geográfica de la casa central	a. Asunción b. Departamento Central c. Otros Departamentos

5. La misión y la visión de la Cooperativa se conocen.	Escala de Likert de 5 puntos 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indiferente 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
6. Los beneficios que ofrece la Cooperativa a sus socios se comunican	
7. Los proyectos que desarrolla la cooperativa se enfocan a mejorar la calidad de vida de los socios	
8. La cooperativa genera información social para todos sus niveles	
9. La Cooperativa participa en actividades en beneficio de la comunidad	
10. La cooperativa cuenta con proyectos de ayuda comunitaria	
11. La Cooperativa participa en actividades educativas como educación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales.	
12. La Cooperativa brinda servicios sociales en forma directa o a través de terceros	
13. La Cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental en la comunidad	
14. La Cooperativa cumple con los Principios del Cooperativismo con sus socios y la comunidad	
15. La Cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella	
16. La cooperativa tiene alianzas con otras instituciones	
17. La cooperativa aplica Políticas de Responsabilidad Social Empresarial	
18. La Cooperativa mide la Responsabilidad Social Empresarial en las dimensiones social, ambiental y económica.	
19. La Cooperativa aplica un sistema de información (Balance Social), que contribuye al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural.	
20. Los beneficios que ofrece la Cooperativa a sus socios se comunican	

Fuente: Elaboración propia (2025)

Tabla 2. Guía de Preguntas - Entrevista a directores o encargados de las Cooperativas

1. ¿La cooperativa da a conocer a la comunidad los beneficios del cooperativismo?
2. ¿La cooperativa cuenta con un sistema de motivación continua al personal?
3. ¿Cómo es la cultura empresarial de la cooperativa?
4. ¿Se gestiona adecuadamente el talento humano?
5. ¿La cooperativa invierte sus excedentes en mejoras para la comunidad?
6. ¿La cooperativa contribuye al conocimiento de la conciencia ambiental en la comunidad?
7. ¿La cooperativa cuenta con un sistema de información social Balance Social?
8. ¿Qué modelo de Balance Social utiliza la Cooperativa?

Fuente: Elaboración propia (2025)

Resultados

A continuación, se mencionan los resultados más relevantes que arroja el estudio.

Análisis de resultados - Encuesta

En cuanto a los encuestados, el 55% de los encuestados son masculinos y el 45% femeninos, con un total de 292 participantes. Con relación al rango de edades, el 11% están en la franja de 18 a 30 años, el 34% en la de 31 a 40 años y el 55% más de 40 años. El 47% de los encuestados son de Cooperativas del tipo A, el 34% del tipo B y el 19% del Tipo C. El mayor porcentaje corresponde a Cooperativas del Tipo A. La mayoría de las Cooperativas (50%) su casa central está en Asunción, le sigue el 26% situados en otros departamentos y el 24% en el Departamento Central.

La percepción de los encuestados sobre la gestión y responsabilidad social de la Cooperativa es mayoritariamente positiva. La mayoría reconoce que se conoce la misión y visión (74%) y que se comunican adecuadamente los beneficios a los socios (87%). Asimismo, se percibe que los proyectos desarrollados buscan mejorar la calidad de vida de los socios (74%), que la Cooperativa genera información social (72%) y participa activamente en actividades comunitarias (79%) y educativas (86%). El cumplimiento de los Principios del Cooperativismo (81%), el interés por el desarrollo económico y social de los socios (79%) y las alianzas con otras instituciones (82%) también son aspectos altamente valorados. Sin embargo, áreas como los proyectos de ayuda comunitaria (63%) y la medición de la Responsabilidad Social Empresarial en sus

dimensiones social, ambiental y económica (55%) muestran mayores niveles de indiferencia o percepción de deficiencia, lo que indica oportunidades de mejora en transparencia y evaluación del impacto social. En general, la Cooperativa es percibida como comprometida con sus socios y la comunidad, con fortalezas en comunicación, educación y cumplimiento de principios cooperativos (ver tabla 3).

Tabla 3. Guía de encuesta

Pregunta	Muy de acuerdo (%)	De acuerdo (%)	Indiferente (%)	En desacuerdo (%)	Muy en desacuerdo (%)
La misión y la visión de la Cooperativa se conocen	34	40	18	8	0
Los beneficios que ofrece la Cooperativa a sus socios se comunican	37	50	7	4	2
Los proyectos que desarrolla la Cooperativa mejoran la calidad de vida de los socios	40	34	24	2	0
La Cooperativa genera información social para todos sus niveles	32	40	21	8	0
La Cooperativa participa en actividades en beneficio de la comunidad	37	42	16	5	0
La Cooperativa cuenta con proyectos de ayuda comunitaria	26	37	32	5	0
La Cooperativa participa en actividades educativas	40	46	11	3	0
La Cooperativa brinda servicios sociales en forma directa o a través de terceros	26	50	16	8	0
La Cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental	29	37	26	5	3
La Cooperativa cumple con los Principios del Cooperativismo	34	47	19	0	0
La Cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella	34	45	16	5	0
La Cooperativa tiene alianzas con otras instituciones	40	42	13	5	0
La Cooperativa aplica Políticas de Responsabilidad Social Empresarial	26	45	24	5	0
La Cooperativa mide la RSE en las dimensiones social, ambiental y económica	18	37	37	8	0
La Cooperativa aplica un sistema de información (Balance Social)	29	42	24	5	0

Fuente: Elaboración propia (2025)

Análisis de resultados - Entrevistas dirigidas a directores o encargados de las Cooperativas

1. ¿La cooperativa da a conocer a la comunidad los beneficios del cooperativismo?

La mayoría de los entrevistados expresaron que las Cooperativas dan a conocer a la comunidad los beneficios del Cooperativismo a través de charlas a socios sobre valores y principios. Algunos dijeron que se debe profundizar más y otros dijeron que se comunican a través de la Memoria Anual o el Balance Social.

2. ¿La cooperativa cuenta con un sistema de motivación continua al personal?

En su mayoría los entrevistados dijeron que, si cuentan con sistemas de motivación continua al personal, y muy pocos expresaron desconocer o que no estaban seguros.

3. ¿Cómo es la cultura empresarial de la cooperativa?

Con relación a la cultura empresarial de la cooperativa dijeron que consideraban aceptable, muy limitada, que no existe una cultura empresarial dentro de la cooperativa o que se deben mejorar muchos factores que

no se analizan a profundidad. En menor proporción la cultura empresarial es buena, solidaria, transparente y que transmite los valores y principios.

4. ¿Se gestiona adecuadamente el talento humano?

Expusieron que existen reglamentos para la gestión adecuada de talento humano, pero son de mero cumplimiento y no se ponen en práctica. Otros manifestaron que se gestiona, pero siempre falta un poco más. Y la mayoría que se gestiona mediante llamado a concurso y capacitación continua, pero que se debe enfocar más al objetivo de las cooperativas las contrataciones del personal.

5. ¿La cooperativa invierte sus excedentes en mejoras para la comunidad?

La mayoría manifestó que cuentan con presupuesto para invertir en mejora para la comunidad, solo que muy poco se enfatiza en ello.

6. ¿La cooperativa contribuye al conocimiento de la conciencia ambiental en la comunidad?

Expresaron que cuentan con algunas herramientas, pero en algunos casos los miembros no priorizan la aplicación de las mismas. También dijeron que sus Cooperativas contribuyen al conocimiento de la conciencia ambiental regalando basureros en instituciones educativas o charlas, pero que se debe intensificar más.

7. ¿La cooperativa cuenta con un sistema de información social Balance Social?

Manifestaron que cuentan pues es de carácter obligatorio. Un mínimo porcentaje no cuenta con ese sistema de información.

8. ¿Qué modelo de Balance Social utiliza la Cooperativa?

Las que elaboran Balance Social utilizan la que oficializó el INCOOP. Otras lo manifiestan en las Memorias Anuales.

Conclusión

Esta investigación debido a que las Cooperativas sienten la necesidad de comunicar cómo se relacionan con la sociedad y el medio ambiente, impulsadas por la demanda de diversos interesados que buscan comprender cómo estas entidades impactan a través de sus acciones y políticas. Tanto el objetivo general como los específicos se pudieron lograr a través de las distintas teorías revisadas sobre Balance Social Cooperativo, de las entrevistas, de las encuestas y de la propuesta contemplada en el Marco Proyectivo. El BSC proporciona datos coherentes y sistemáticos sobre las acciones sociales ejecutadas por la cooperativa, destacando la situación social de la empresa en un momento específico y su evolución a lo largo del tiempo. A partir de un análisis teórico y la diversidad de perspectivas en este tema, se postula que el balance social debe ser considerado en este contexto como un componente de la contabilidad social. Este brinda información crucial a los grupos de interés y para la gestión interna de las cooperativas, fundamentado en los principios cooperativos, la responsabilidad social y los objetivos de desarrollo sostenible. Es por ello, que resulta importante realizar estudios que permitan seguir validando la conducta de las cooperativas y la práctica de los principios universales del cooperativismo. El cumplimiento de los valores y principios de las cooperativas de ahorro y crédito debe ser adecuadamente evidenciado. De esta manera, podrán afianzarse y crecer, ofertando productos y servicios financieros que cubran las necesidades de la población en riesgo de exclusión y que faciliten a la sociedad una forma de invertir socialmente responsable. Los resultados de las encuestas evidencian que en mayor porcentaje se conoce la misión y visión de la Cooperativa, que los beneficios que ofrece la Cooperativa a sus socios se comunican, que los proyectos que desarrolla la cooperativa se enfocan a mejorar la calidad de vida de los socios, que la cooperativa genera información social para todos sus niveles, participa en actividades en beneficio de la comunidad, cuenta con proyectos de ayuda comunitaria, participa en actividades educativas como educación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, brinda servicios sociales en forma directa o a través de terceros y contribuye a la generación de conciencia ambiental en la comunidad. Igualmente, la Cooperativa cumple con los Principios

del Cooperativismo con sus socios y la comunidad, muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella, tiene alianzas con otras instituciones y aplican Políticas de Responsabilidad Social Empresarial. En menor porcentaje que las Cooperativas no cuentan con Modelos de medición de la Responsabilidad Social Empresarial en las dimensiones social, ambiental y económica. Finalmente, que las Cooperativas aplican un sistema de información (Balance Social), que contribuye al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural. De acuerdo con las entrevistas realizadas se puede resumir en que las Cooperativas dan a conocer a la comunidad los beneficios del Cooperativismo a través de charlas a socios sobre valores y principios o a través de la Memoria Anual o el Balance Social. Se debe trabajar mejor en la gestión del talento humano, en la cultura empresarial para tener un mejor impacto interno. Cuentan con presupuesto para invertir en mejora para la comunidad, las que deben ser priorizadas. Con relación al impacto ambiental contribuyen con charlas u otras actividades de tal manera a crear conciencia ambiental. Finalmente, las mismas comunican su gestión social a través de las Memorias Anuales o el Balance Social. Las Cooperativas que elaboran el Balance Social utilizan la que oficializó el INCOOP. Se propone una hipótesis con el objetivo de evaluar la independencia entre las variables Balance Social e Impacto social de las operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Paraguay.

En conclusión, la implementación del balance social en las cooperativas emerge como una herramienta esencial para evaluar y comunicar de manera sistemática las acciones sociales, ofreciendo una visión clara de la situación social de la entidad en un momento dado y su evolución a lo largo del tiempo. Este enfoque, respaldado por principios cooperativos, responsabilidad social y objetivos de desarrollo sostenible, no solo provee información relevante a los grupos de interés, sino que también se convierte en un instrumento valioso para la toma de decisiones internas, contribuyendo al fortalecimiento y sostenibilidad de las cooperativas.

Declaración de los autores: Todos los autores aprueban el contenido del manuscrito y consienten su publicación.

Declaración de conflicto de interés: Los autores declaran que no existen conflictos de interés.

Financiamiento: Este trabajo no recibió financiación externa.

Contribución de los autores:

- Conceptualización del estudio
- Revisión bibliográfica
- Diseño metodológico
- Curación de datos
- Análisis de datos
- Redacción del manuscrito (borrador)
- Redacción del manuscrito (versión final)

Referencias

ACI, A. C. (2002). Balance social. Londres. https://www.universitaria.coop/assets_front/extras/2013_social.pdf

Cardoso Ruiz, G. (2019). La economía popular y solidaria en Ecuador: fusión y liquidación de las cooperativas. *Estudios de la Gestión*, (6), 189–202. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1307>

Carreras Roig, L., & Bastida Vialcanet, R. (2015). Estudio sobre la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social: el balance social. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (84), 251–277. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17442313009.pdf>

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*. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/473>

Dopico, A., Rodríguez, R., & González, E. (2013). Valoración de la rsc por el consumidor y medición de su efecto sobre las compras. *Revista Administración de Empresas*, 54(1). http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902014000100005

Durango, F. (2019). Cooperativas de Ahorro y Crédito Responsabilidad Social de la Empresa Economía Social Política Gubernamental [Tesis de grado, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6997>

García, N. (2019). Análisis de los indicadores para medir el balance social en la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda. Ambato. <https://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/1301>

Granda, G. (2015). Informe Forética 2015 sobre el estado de la RSE en España. Forética. https://foretica.org/wp-content/uploads/publicaciones/informes-foretica/informe_foretica_2015.pdf

Luque, G. A., Peñaherrera, M. J., & Ordoñez, S. (2019). Comparación de los resultados del balance social como herramienta de gestión: los casos de CACEC y CHIBULEO. *Revista*

Quezada, G. (2023). Balance Social y su incidencia en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. periodo 2020. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10549>

Rendueles Mata, M. (2010). Mercadeo social, responsabilidad social balance social: conceptos a desarrollar por instituciones universitarias. *Revista Telos*, 12(1), 29–42. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99312518003.pdf>

Sánchez Montero, I. K. (2021). Propuesta de balance social para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3. *Revista Centro Sur*, 4(3). <https://doi.org/10.37955/cs.v4i3.187>