**Título:**

Gestión Social Cooperativa: Procedimiento para la selección de indicadores del desempeño

M. Sc. Wladimir Alexander Palacios Zurita 1, Dr. Gabriel García Martínez2.

1 Profesor. Carrera de Administración de Empresas. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. apalacios@espam.edu.ec

2 Profesor. Dpto. Economía y Ciencias Sociales. Universitat Politècnica de València.

**Línea temática:** Gestión de las entidades de la economía social.

**Resumen:**

El trabajo realizado se enfoca en lograr una selección adecuada de indicadores que permitan el diagnóstico del desempeño cooperativo de las organizaciones de la economía popular y solidaria ecuatoriana, en cuanto a lo alcanzado como consecuencia de su gestión social tomando como objeto de estudio al sector cooperativo de ahorro y crédito del Sur de Manabí. Hoy en día, están a disposición de cualquier institución múltiples herramientas para la valoración de su desempeño social, algunas caracterizadas por un mayor grado de pertinencia al contexto donde son aplicadas y otras por su elevada efectividad para revelar los logros sociales alcanzados, así como los aspectos que no han logrado un deseable nivel de desarrollo. Entre ellas se cuentan propuestas que se preocupan por mejorar la sustentabilidad de las empresas (serie ISO 14000) hasta las guías para la realización de informes de sustentabilidad (memorias de sostenibilidad), que consideran la generación de valor económico, social y ambiental alineadas a los principios del Pacto Global como el GRI (Global Reporting Initiative), la Normas ISO 2600 o La Guía de Indicadores propuesta por el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. Un segundo grupo posee modelos de auditoría social o balances sociales útiles para entidades de la economía social y solidaria. En lo que respecta al sector cooperativo existen Balances Sociales (reportes sociales), basados en los principios universales del cooperativismo siendo todas estas aportaciones una fuente abundante de indicadores.

Dado que las cooperativas de ahorro y crédito en su estructura comparten los mismos principios sobre los que se basan los trabajos antes mencionados, se hizo necesario resolver la interrogante de ¿cómo escoger los indicadores que evidencien el desempeño social? Entonces entre la metodología empleada para la elaboración del procedimiento, se consideró una primera etapa destinada a la obtención de un listado base de indicadores que proviene de una revisión bibliográfica de los ya existentes. En la segunda etapa se seleccionan los indicadores mediante el método Delphi y se depuraron con el modelo matemático Torgerson (variante del método Thurstone), claves en la valoración de consensos emitidos por expertos dado que las escalas empleadas en el instrumento de opinión son ordinales, además sirven para reducir la carga subjetiva del método de consulta a expertos que viene implícita en los criterios por ellos emitidos al migrar de lo cualitativo a lo cuantitativo mediante la traducción de la escala ordinal en escala de intervalo. La tercera etapa requirió de la aplicación piloto del instrumento de evaluación, de la que se obtuvo información siendo sometida al análisis factorial Exploratorio (AFE) como método recomendado para el achicamiento del tamaño de datos, del que se obtuvo una cantidad mínima de elementos con la capacidad de explicar la mayor parte de la información plasmada en los datos.

Como resultado se obtuvo una lista reducida de ítems clasificados en cuatro factores, con los cuales se puede realizar una valoración de la gestión social de este tipo de organizaciones. A modo de conclusión, cuando se pretende determinar la pertinencia de indicadores previamente escogidos con base a una escala ordinal, el procedimiento desarrollado facilita identificar aquellos que son oportunos para el sector y tipo de organización.

**Palabras clave:** evaluación social, cooperativa, economía social y solidaria, desempeño social

**Desarrollo:**

La propuesta de un procedimiento para la selección de indicadores del desempeño social cooperativo (Figura 1) nace de la necesidad de contar con un batería de indicadores que sea representativa para valorar el desempeño social de las cooperativas de ahorro y que responda al contexto en el que estas organizaciones llevan a cabo sus actividades. Se consideraron tres etapas esenciales, la identificación de indicadores, su selección y depuración, para finalmente reducir el listado y agruparlos por características similares. Las actividades que forman parte del procedimiento se desarrollan a continuación:



Figura 1. Procedimiento para seleccionar indicadores del desempeño social cooperativo

**I. IDENTIFICAR INDICADORES EXISTENTES EN EL ENTORNO**

En la recopilación (Tabla 1), análisis y síntesis de la información bibliográfica se consideró una revisión de experiencias previas en el sector de la economía social y solidaria que aportaban indicadores, a nivel geográfico se estudió la producción más representativa de dos continentes (América y Europa), plasmada en propuestas y prácticas de varios países: España (ES), Argentina (AR), Colombia (CO), Costa Rica (CR), Ecuador (EC), Paraguay(PY), y Uruguay (UY). En ellos todos los modelos estudiados tienen como punto de partida los principios universales cooperativos, de allí que su forma básica se componga de siete principios y a éstos se les añada otros provenientes del sector de la economía a la que pertenecen como la Economía Social y Solidaria (Zabala Salazar, 2005?; Silva Díaz, y otros, 2007; CONFECOOP, s.f.), la Economía Popular y Solidaria (Vaca, 2011; Palacios Zurita & Acosta, 2012; COOPROGRESO (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso), 2013; Martínez Sánchez, 2014; SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, EC), 2015), de la responsabilidad social empresarial (Mugarra Elorriaga & Blanco Meruelo, 2003; Vaca, 2011) y Buen Vivir (Martínez Sánchez, 2014; SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, EC), 2015).

Tabla 1 Revisión de modelos de evaluación social de la economía social y solidaria

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre Modelo | Principios Cooperativos | Principios Eco. Social/Popular/Solidaria | Principios Buen Vivir | OtrosPrincipios | Estructura | País |
| Balance Social Cooperativo Integral (BSCI) | Si | No | No | No | **Balance Social** Cooperativo7 Principios11 Dimensiones19 Variables51 Indicadores**Inf. Social Interno**7 Principios9 Dimensiones19 Variables19 Indicadores | AR |
| Balance Social Cooperativo(BSCoop) | Si | No | No | No | 7 Principios26 Dimensiones127 Indicadores | ES |
| Balance Social | Si | No | No | No | 7 Principios22 Dimensiones105 Variables63 Indicadores | CR |
| Balance Social Cooperativas Vascas | Si | No | No | GC EFMQ GRI | 7 Principios28 Dimensiones- Indicadores | ES |
| Balance Social de identidad cooperativa (BSIC), | Si | Si | No | No | 9 Categorías37 DimensionesSub dimensiones350 variables350 indicadores | CO |
| Instrumento de medición de Rentabilidad Social en cooperativas | Si | Si | No | No | 2 Grupos7 variables19 Dimensiones26 Indicadores | COUYAR |
| Balance Social Cooperativo | Si | No | No | No | 7 Principios24 Dimensiones472 Indicadores | PY |
| Balance Social – DGRV | Si | Si | No | RSGRICERISE | 9 Principios4 Dimensiones147 Indicadores | EC |
| Balance Social Cooperativo(BSCoop) | Si | No | No | No | 7 Principios17 DimensionesVariablesIndicadores | AR |
| Balance De Gestión Social Cooperativo – BGSC | Si | No | No | No | 7 Categorías28 Dimensiones14 Sub dimensiones410 variables410 indicadores | EC |
| Balance Social – DGRV | Si | Si | No | No | 9 Principios- Dimensiones- Variables86 Indicadores | EC |
| Balance Social | Si | Si | Si | No | 7 Principios7 Macro Dimensiones22 Dimensiones46 Variables92 Indicadores | EC |
| Balance Social – SEPS | Si | Si | Si | No | 7 Macro dimensiones24 DimensionesVariablesIndicadores | EC |
| Sist. Información Social Cooperativo - SISCO | Si | Si | No | No | 8 Principios30 DimensionesVariablesIndicadores | CO |

La estructura común es de cuatro niveles (Tabla 1), se inicia con el primer nivel en el que se ubican los principios sobre los que se asienta el modelo, comúnmente son siete y llegan hasta nueve. El segundo nivel son las dimensiones, aunque algunas propuestas no las declaran, el mínimo es cuatro y el máximo son treinta y siete. En el tercer nivel se ubican las variables, identificándose una base de diecinueve y un tope de cuatrocientas diez variables, finalmente el cuarto nivel aglutina a los indicadores registrándose en el extremo inferior diecinueve y en el límite superior hasta cuatrocientos setenta y dos. En algunos modelos un indicador representa una variable, en otros se usan indistintamente los dos términos por lo que resulta complejo clasificarlos y de manera poco frecuente se prescinde del uso de variables presentando únicamente indicadores.

En la selección de expertos se trabajó con profesionales cuyo perfil denote experticia en ámbito de la economía popular y solidaria conforme lo planteado por (Palacios Zurita, Félix López, Bravo Macías, & Márquez Bravo, 2016) se requiere formación académico relacionada campo de estudio, voluntad de colaborar, años de experiencia en el área, haber laborado en el sector cooperativo, entes de control e instituciones estatales que promuevan la economía popular y solidaria, así como profesores e investigadores universitarios, a todos ellos se les demanda conocimiento en (Cooperativismo, EPS, Indicadores, Balance Social).

Tabla 2. Lista de expertos.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Profesión | Experiencia laboral | Institución donde labora: | Kc | Ka | K | Nivel |
| 1 | Ing. Administración de Empresas | 3 Años | Cooperativa de Ahorro y Crédito Costa Azul Ltda. | 0,72 | 0,9 | 0,81 | A |
| 2 | Ing. Administración de Empresas y Negocios | 12 Años | Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca Ltda. | 0,87 | 0,77 | 0,82 | A |
| 3 | Ingeniero | 14 Años | Cooperativa de Ahorro y Crédito Por El Pan y El Agua Ltda. | 0,97 | 0,77 | 0,87 | A |
| 4 | Analista en Sistemas | 25 Años | Coop. Taxi Mia #55 | 0,95 | 1 | 0,98 | A |
| 5 | Ing. Contabilidad y Auditoria | 15 Años | Cooperativa de Ahorro y Crédito Por El Pan y El Agua Ltda. | 0,90 | 0,86 | 0,88 | A |
| 6 | Gerente | 35 Años | Cooperativa de Ahorro y Crédito Petroecuador y sus Filiales Ltda. | 0,92 | 0,9 | 0,91 | A |
| 7 | Ing. Comercial | 3 Años | Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP Ltda. | 0,92 | 0,9 | 0,91 | A |
| 8 | Economista | 10 años | Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. | 0,92 | 0,92 | 0,92 | A |
| 9 | Ing. Comercial | 5 años | Cooperativa de ahorro y crédito “Calceta Ltda.” | 0,85 | 0,75 | 0,80 | A |

Siguiendo la metodología de (Moráguez, 2006) y (Méndez Mestre, 2008) se determinó para cada uno de los expertos el coeficiente de conocimiento (Kc) acerca del objeto de estudio, el coeficiente de argumentación (Ka) base de sus criterios mediante la autoevaluación por aplicación de instrumentos específicos diseñados por (Palacios Zurita et al., 2016).A continuación, se obtuvo el coeficiente de competencia (K) conforme (Moráguez, 2006; Méndez Mestre 2008), adicionalmente se clasificaron a los expertos por el nivel de competencia según las escalas de (Fernández, 2006): alto (0.8 < K ≤ 1), medio (0.7 ≤ K ≤ 0.8), bajo (0.5 ≤ K < 0.7). Finalmente, todos los 9 expertos que se consideraron para este estudio fueron seleccionados dada valoración alta (Tabla 2).

**II. SELECCIONAR INDICADORES para la medición del desempeño social cooperativo.**

Una vez que se cuenta con una bolsa de expertos se procedió a elaborar un cuestionario cuyo contenido es la lista de ciento cinco indicadores obtenidos de la búsqueda bibliográfica inicial. La elección que debían hacer los expertos estaba sujeta a una escala de Likert de cinco niveles, dónde al ítem considerado como Totalmente inapropiado se le asignaba el número uno, para Inapropiado el dos, si no era Ni apropiado ni desapropiado el tres, para Apropiado el cuatro y si era Totalmente apropiado el cinco.

En la depuración del listado se recurrió al Método Torgerson y se siguieron los pasos descritos por (Pérez Martínez, Guerrero García, & González Ferrer, 2010) y las recomendaciones de (Medina León, y otros, 2011) junto con (Moráguez, 2006). Los puntos de corte para las variables cualitativas (Imprescindible, Muy Útil, Útil, Quizás Útil, No Útil) se representan en la Figura 1. Del promedio de los puntos de cortes, se obtuvo el valor límite N de 1,23.

I

MU

U

QU

NU

-2,03

0,17

2,06

2,47

3,5

Figura 1. Correspondencia entre las categorías cualitativas y el rayo numérico

El resultado de este análisis fue la selección de 64 ítems en la categoría muy útil, y el descarte de 29 ítems de la categoría útil y 11 ítems en la categoría quizás útil y 1 ítem de la categoría no útil (Figura 2), de esta manera se cumple con la tercera actividad de la segunda etapa, y se arma un listado base de ítems.



Figura 2. Distribución de ítems

**III. REDUCIR EL LISTADO DE INDICADORES para la medición del desempeño social cooperativo.**

En un primer análisis se calcula KMO y la prueba de esfericidad de Barlett cuyos valores fueron 0,647 y una significancia de 0. Con lo cual la aplicación del análisis factorial exploratorio era viable, la varianza total explicada en nueve componentes representaba el 28,6%. A continuación, se revisó la matriz anti-imagen y se procedió a eliminar aquellos ítems cuyo valor era menor a 0,550 que dieron un total de 20 ítems con lo que se mejoró notablemente el valor de KMO (0,752), y la varianza total explicada se incrementó a un 32,13%.

En la tabla 3 se presenta el resultado del análisis factorial exploratorio por componentes principales, que se asumió como solución satisfactoria, en ella se forzó la presencia de cuatro factores y se eliminaron aquellos ítems cuya carga factorial era menor a 0,30 a fin de reducir notablemente el conjunto de indicadores y agrupar en cuatro factores, detallados a continuación:

Tabla 3. Resultado del análisis factorial exploratorio

|  |
| --- |
| Matriz de componente rotadoa |
|  | Componente |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| I89 | 0,796 |  |  |  |
| I76 | 0,786 |  |  |  |
| I79 | 0,765 |  |  |  |
| I4 | 0,751 |  |  |  |
| I10 | 0,690 |  |  |  |
| I90 | 0,688 |  |  |  |
| I7 | 0,669 |  |  |  |
| I28 | 0,618 |  |  | -0,487 |
| I67 | 0,515 |  | 0,373 |  |
| I83 | 0,419 |  | 0,401 | 0,367 |
| I47 |  | 0,688 |  |  |
| I53 |  | 0,550 |  |  |
| I59 |  | 0,510 |  |  |
| I48 |  | 0,499 |  |  |
| I50 |  | 0,478 |  | 0,337 |
| I61 |  | 0,477 |  |  |
| I45 |  | 0,456 |  |  |
| I40 |  | 0,446 |  | 0,343 |
| I56 |  | 0,426 |  |  |
| I82 |  | 0,419 |  |  |
| I37 |  | 0,394 |  |  |
| I62 |  | 0,386 |  | 0,356 |
| I49 |  | 0,322 |  |  |
| I31 |  | 0,307 |  |  |
| I46 |  | 0,338 | -0,547 |  |
| I16 |  | 0,343 | 0,515 |  |
| I14 |  |  | 0,494 |  |
| I20 |  |  | 0,452 |  |
| I18 |  |  | 0,361 |  |
| I19 |  |  | 0,356 |  |
| I29 |  |  |  | 0,640 |
| I101 |  |  |  | 0,582 |
| I17 |  |  |  | 0,471 |
| I98 |  |  |  | 0,454 |

Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

**Factor 1.** Gestión Interna, trabaja tres sub factores: la participación, el respeto a las personas y el trabajo digno. Diez ítems componen este factor según la tabla 4 y a se descomponen de la siguiente forma: Participación**:** I4. En la cooperativa se facilita la participación de todas las personas, I7. Participan masivamente los afiliados en Asambleas Generales de socios, I28. La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente. **Respeto:** I10. Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones). I67. Existe equidad de género en la contratación de trabajadores. I83. Se incluyen en los eventos a los grupos especiales. **Trabajo digno:** I76. La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional. I79. Se aplican medidas para fomentar la formación de los empleados. I89. Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan. I90. La cooperativa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo.

**Factor 2.** Relaciones con la comunidad. Este factor expone el desempeño ambiental de la cooperativa y aporte su interacción la comunidad. Quince ítems se ubicaron en este factor. **Ambiente:** I47. Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R’s: Reducción, Reutilización y Reciclaje, I49. Cuenta con una política ambiental definida e implementada por la cooperativa, I46. Cumple todas las leyes ambientales nacionales, I50. Capacita o realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad. I48. Desarrolla programas de mejoramiento de medio ambiente. I59. Realiza o ha realizado estudios para medir el impacto ambiental de sus procesos. I53. Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno. **Comunidad:** I31. La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS, I40. Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS, I56. Posee un programa de voluntariado. I61. Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al beneficio de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad, I45. La cooperativa realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con el Gobierno. I82. Se realizan actividades de utilización de tiempo libre. I37. La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS. I62. Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.

**Factor 3.** Transparencia, examina la ética y la transparencia en la gestión. Cinco ítems se ubicaron en este factor: I14. Permite que la información sobre aspectos económicos, sociales y ambientales de su actividad sea conocida por terceros, I16. La cooperativa ha aplicado una metodología de Balance Social, I18. La cooperativa demuestra un comportamiento ético, I20. Posee procedimientos específicos para él control de prácticas corruptas y coima, I19. Adopta criterios de compra que contemplan la garantía de origen para evitar la adquisición de productos “piratas”, falsificados o fruto de robo.

**Factor 4.** Tiene que ver con las Relaciones que se mantienen con los proveedores y socios. Se aborda el trato al socio y a los proveedores. Cuatro ítems se ubicaron en este factor. **Socios:** I29. La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados, I101. Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus socios. **Proveedores:** I17. Da preferencia entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc. (EPS y SFPS), I98. Tiene como norma el tratamiento justo de los proveedores, privilegiando al pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación y de traspaso de tecnologías, etc.).

En la Tabla 4, se consolida la estructura con la que se puede valorar el desempeño social de las cooperativas de ahorro y crédito del sur de Manabí. Suman un total de 34 indicadores. El factor con mayor número de indicadores corresponde a las Relaciones con la comunidad (15), seguido de Gestión Interna (10). El sub factor Comunidad representa el 24% de la estructura, el sub factor Ambiente el 21%, el sub factor Trabajo digno el 12%, los tres juntos explican el 57% del accionar de la institución. Es comprensible que las relaciones con proveedores representen el 6% de la estructura dado el giro del negocio que la intermediación financiera, así como las relaciones con los socios (6%) puesto que en gestión interna algunos indicadores guardan correspondencia con la participación de socios en la manejo de la cooperativa.

 Tabla 4. Distribución de Ítems



Contrastando con los componentes del Balance Social elaborado por la (SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, EC), 2014a) el factor de Gestión Interna coincide con la macro dimensión de Autogestión y Autonomía en la atención que se da al acceso a cargos institucionales, a la asistencia a asambleas. Según la agrupación de ítems producto del AFE, se genera el factor de Transparencia en tanto que está considerada como parte de la gestión interna con el nombre de Transparencia informativa. También el interés por las relaciones de la organización con los proveedores que en este trabajo se constituye como el cuarto factor, en la macro dimensión responde al nombre de Políticas de la Organización. De cierta manera se puede inferir que se reproducen elementos comunes y que en correspondencia: al tipo de entidad, criterio tanto de los expertos como de los responsables de la construcción de la herramienta para la valoración de su desempeño social y dado que provienen de un proceso cuyo objetivo es el escogimiento de la menor cantidad de los elementos así como de los más representativos, el procedimiento planteado en su esencia no se aleja de los aspectos que son objeto de valoración general, además aporta nuevos factores que pueden solaparse al interior de mega cuestionarios de amplio espectro minimizando la importancia que tiene en determinadas organizaciones efecto que los autores reconocen como especificidad.

**Conclusiones**

Cuando se pretende determinar la pertinencia de indicadores previamente escogidos con base a una escala ordinal, el procedimiento desarrollado facilita identificar aquellos que son oportunos para el sector y tipo de organización.

La metodología aplicada en el desarrollo del procedimiento para evaluar el desempeño social de una cooperativa de ahorro y crédito que tiene como base los indicadores seleccionados a juicio de los expertos identificó cuatro criterios para calificar la actuación social de su organización, que son: Gestión Interna conformada por la participación, el respeto a las personas y el trabajo digno, la Transparencia enfocado en lo ético y transparente de la gestión, Relaciones con la comunidad que a su vez contempla el factor ambiental, y las Relaciones con sus proveedores y socios.

La evaluación del desempeño social de una cooperativa desde esta óptica, permite identificar las acciones emprendidas u omitidas en este campo, de hecho, se obtiene un estado situacional de referencia que puede compararse con la información generada (resultados de la gestión social) por otras herramientas de aplicación común en el sector empresarial.

# **Bibliografía**

*CONFECOOP*. (s.f.). Recuperado el 2 de Octubre de 2017, de http://www.confecoopantioquia.coop/menu/79/confecoop-tecnologias

COOPROGRESO (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso). (2013). *Balance Social 2013.* Quito, Ecuador: COOPROGRESO. Recuperado el 2 de Octubre de 2017, de http://www.cooprogreso.fin.ec/wp-content/uploads/2015/05/Balance-Social-Cooprogreso-2013.pdf

Fernández, R. (2006). *Los métodos de evaluación de expertos para valorar resultados de las investigaciones. Folleto sobre métodos de evaluación de expertos.* Cuba: MES.

Martínez Sánchez, P. (2014). *Elaboración del Balance Social Caso: Cooperativa de Ahorro y Credito Frente de Reinvindicación del Magisterio del Austro. Tesis Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.* Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana - UPS.

Medina León, A., Piloto Fleitas, N., Nogueira Rivera, D., Hernández Nariño, A., Ricardo Alonso, A., & Viteri Moya, J. (2011). Estudio de la construcción de índices integrales para el apoyo al control de gestión empresarial. *ENFOQUTE*(2), 1-39.

Méndez Mestre, J. A. (2008). *Corroboración de calidad y efectividad de los aportes prácticos de investigación a través de evaluación de expertos.* Ciego de Ávila, Camaguey, Cuba: Universidad de Ciego de Ávila.

Moráguez, A. (2006). *El método Delphi*. Recuperado el 22 de junio de 2016, de Gestiopolis: http://www.gestiopolis.com/el-metodo-delphi/

Mugarra Elorriaga, A., & Blanco Meruelo, E. (2003). *Propuesta de contenidos de un Balance Social para aplicar a las Cooperativas Vascas .* Bilbao: Universidad de Deusto- Consejo Superior de Cooperativas de Euskadi.

Palacios Zurita, A., & Acosta, C. (2012). Investigación sobre la gestión social del sector cooperativo de ahorro y crédito del cantón Latacunga y propues de un modelo de balance social acorde a la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria. En *Tesis de Maestría en Gestión de Empresas.* Quito, Ecuador: Escuela Politécnica del Ejército.

Palacios Zurita, W. A., Félix López, M. E., Bravo Macías, C., & Márquez Bravo, J. (2016). Selección de expertos para la evaluación de investigaciones en el sector cooperativo. *V Evento Internacional V Evento Internacional “La Universidad en el Siglo XXI* (págs. 1-10). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Pérez Martínez, Y., Guerrero García, M., & González Ferrer, J. (2010). *Procedimiento para obtener información y caracterizar comportamientos y determinantes individuales de elección de opcionales turísticas.* Universidad de Málaga - EUMED.

SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, EC). (2014a). *Ayudas de procedimiento para el llenado del formulario de Balance Social.* Quito, Ecuador: SEPS.

SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, EC). (2015). *Balance Social para Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador.* Quito: SEPS.

Silva Díaz, J. A., Bertullo, J., Torrelli, M., Rieiro, A., Ressel, A., & Montes, V. (2007). *Instrumento de medición de las particularidades de la Rentabilidad Social en las cooperativas.* Red de las Américas en estudios cooperativos y asociativismo - UNIRCOOP.

Vaca, L. (2011). *Responsabilidad Social. Balance Social.* Quito, Ecuador: DGRV.

Zabala Salazar, H. (2005?). *La construcción del Balance Social Cooperativo.* CEDECOOP.