



**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y NEGOCIOS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN  
INNOVACIÓN Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

**TEMA:**

---

**Finanzas con propósito: hacia la innovación social de  
los servicios financieros del sector cooperativo**

---

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Magister en Administración  
de Empresas con mención en Innovación y Dirección Estratégica

**Autor(a)**

Ing. Diego Xavier Mena Bonilla

**Tutor(a)**

Ing. Lizbeth Suárez Mg. PhD(c)

QUITO– ECUADOR  
2025

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Diego Xavier Mena Bonilla, declaro ser autor del Trabajo Titulación con el nombre “Finanzas con propósito: hacia la innovación social de los servicios financieros del sector cooperativo”, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de Empresas con mención en Innovación y Dirección Estratégica, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los ocho días del mes de septiembre del 2025, firmo conforme:

Autor: Diego Xavier Mena Bonilla

Firma: .....

Número de Cédula: 1717306920

Dirección: Pichincha, Quito, Conocoto, La Armenia.

Correo Electrónico: xaviermb92@hotmail.com

Teléfono: 0984930330

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “FINANZAS CON PROPÓSITO: HACIA LA INNOVACIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DEL SECTOR COOPERATIVO” presentado por Diego Xavier Mena Bonilla, para optar por el Título Magister en Administración de Empresas con mención en Innovación y Dirección Estratégica,

### **CERTIFICO**

Que dicho Trabajo de Titulación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Examinador que se designe.

Quito, 08 de septiembre del 2025

.....  
Ing. Lizbeth Suárez Mg. PhD(c)

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Administración de Empresas con mención en Innovación y Dirección Estratégica, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 08 de septiembre del 2025

.....  
Diego Xavier Mena Bonilla  
1717306920

## **APROBACIÓN DE LECTORES**

El Trabajo Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: FINANZAS CON PROPÓSITO: HACIA LA INNOVACIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DEL SECTOR COOPERATIVO, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de Empresas con mención en Innovación y Dirección Estratégica, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo Titulación.

Quito, 08 de septiembre del 2025

.....  
Mg. SANCHEZ MONTERO IVANNA KARINA  
LECTOR

.....  
Mg. GALARRAGA CARVAJAL MERCEDES FABIOLA  
LECTOR

## **DEDICATORIA**

A Dios, fuente de toda sabiduría, por guiar mis pasos, sostenerme en mis momentos de duda y darme la fuerza necesaria para no rendirme. Este logro es, ante todo, para su gloria.

A mi esposa, mi amor, mi refugio y compañera incansable, sus abrazos fueron mi descanso, tu voz mi guía, tu fe mi motor. Gracias por sostenerme en los momentos difíciles, por tu paciencia infinita, tu fe en mí cuando yo mismo desistía, y por acompañarme en las noches largas y en los días inciertos. Este sueño no habría sido posible sin tu apoyo constante, tus palabras de aliento y tu amor incondicional.

A mis padres, por haberme enseñado el valor del esfuerzo, la humildad, la disciplina y la fe.

Cada uno de mis pasos lleva la huella de sus sacrificios, de su ejemplo silencioso y de su amor inquebrantable. Gracias por creer en mí mucho antes de que yo supiera hacia dónde iba.

A mis hermanos, con quienes compartí no solo una infancia llena de recuerdos, sino también la fortaleza que nace del amor fraternal. Gracias por ser parte de mi historia, por celebrar mis logros como propios y por estar presentes con su apoyo, cercanía y cariño en cada etapa de este camino.

A cada uno de ustedes, les dedico con el corazón este logro, que no es solo mío: es nuestro.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios, por haberme concedido la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para alcanzar esta meta. Su guía y protección han sido fundamentales en todo este proceso.

A la Universidad Tecnológica Indoamérica, por haberme acogido académicamente y brindado un entorno de formación de excelencia. Mi gratitud profunda al programa de maestría por su rigurosidad, calidad humana y compromiso con la formación integral de sus estudiantes.

A mi tutora de tesis, la Ing. Lizbeth Suárez Mg. PhD(c), por su valioso acompañamiento, su paciencia, sus sugerencias oportunas y su firme compromiso con el desarrollo de este trabajo. Gracias por su paciencia, con su guía académica y humana ha sido esencial en este recorrido. A cada uno de los docentes, por compartir sus conocimientos con pasión y entrega. Cada uno de ustedes dejó una huella en mi formación, no solo desde lo académico, sino también desde lo ético y humano. Gracias por fomentar en nosotros una mirada crítica, sensible y comprometida con la realidad.

A mis compañeros maestrantes, con quienes compartí este recorrido exigente pero profundamente enriquecedor. Gracias por el compañerismo, las conversaciones, el apoyo mutuo, las risas en medio del cansancio, y por recordarme que no estaba solo en este proceso.

Ustedes hicieron de esta experiencia algo memorable y valioso.

Este logro es el resultado del acompañamiento de muchas personas e instituciones que confiaron en mí y aportaron, de distintas formas, a este proyecto. A todos, gracias por formar parte de este camino.

# Finanzas con propósito: hacia la innovación social de los servicios financieros del sector cooperativo

## *Finance with purpose: towards social innovation of cooperative financial services*

*Autor:* Diego Xavier Mena-Bonilla  
1 - 009-001-7961-7630 / [dmena9@indoamerica.edu.ec](mailto:dmena9@indoamerica.edu.ec)

*Tutor:* Lizbeth Ximena Suarez-Morales  
2 - 0000-0002-9202-9972 / [lizabethsuarez@uti.edu.ec](mailto:lizabethsuarez@uti.edu.ec)

### RESUMEN

El presente estudio aborda el problema de la integración de las finanzas con propósito en los servicios financieros en el sector cooperativo, relacionado con la innovación social y desarrollo comunitario. El objetivo es conocer cómo las cooperativas del sector financiero innovan socialmente a través de los principios de responsabilidad social cooperativos en sus productos y servicios institucionales. La metodología de enfoque cuali-cuantitativa, tipo de investigación exploratoria y técnica de investigación a través de una encuesta y entrevista con cuestionarios estructurados a 101 socios y se realizó una entrevista semiestructurada a una funcionaria de jerarquía superior con experiencia en la gestión social de la cooperativa. Los resultados obtenidos evidenciaron un impacto positivo respecto a la orientación social de la cooperativa, destacando la solución de productos a necesidades reales, el impacto que tienen en la calidad de vida y el uso ético de los recursos. A pesar de los avances importantes en la integración de finanzas con propósito, aún están en proceso de diseño y consolidación son necesarias mejoras en los sistemas de participación, inclusión y evaluación del impacto de acción social.

**Palabras Clave:** *finanzas con propósito, innovación social, servicios financieros, sector cooperativo*

**Master's Degree in Business Administration with major in Innovation  
and Strategic Management - MBA**

**AUTHOR:** MENA BONILLA DIEGO XAVIER

**TUTOR:** MG. SUAREZ MORALES LIZBETH XIMENA

**ABSTRACT**

Purposeful finance: Towards social innovation in financial services in the cooperative sector.

This study addresses the problem of integrating purpose-driven finance into financial services in the cooperative sector, related to social innovation and community development. The objective is to understand how cooperatives in the financial sector innovate socially through the principles of cooperative social responsibility in their institutional products and services. The methodology used was a qualitative-quantitative approach, exploratory research, and research techniques involving a survey and interview with structured questionnaires administered to 101 members. A semi-structured interview was also conducted with a senior official with experience in the cooperative's social management. The results obtained showed a positive impact on the cooperative's social orientation, highlighting the solutions offered by products to real needs, the impact they have on quality of life, and the ethical use of resources. Despite significant progress in integrating purpose-driven finance, these are still in the process of being designed and consolidated, as these improvements are necessary in systems for participation, inclusion, and evaluation of the impact of social action.

**KEYWORDS:** Cooperative sector, financial services, Purpose-driven finance, social innovation,



## 1. INTRODUCCIÓN.

Las finanzas con propósito se enlazan en el ámbito social, donde la economía y la acción se ligan intensamente, para identificar y atender necesidades no cubiertas. A partir de este enfoque, se ha desarrollado un conjunto de metodologías prácticas que supera el enfoque de desarrollo inclusivo. Se vincula a un modelo que brinda alternativas y soluciones donde no las hay y construye brechas en lugar de soluciones para enfrentarlas a la economía. En este sentido, las finanzas con propósito son altamente innovadoras. Consideran la ética y el altruismo como componentes integrales que lo constituyen y desarrolla el sistema financiero (Taípe-Yanez et al., 2025).

Las finanzas impulsadas por un propósito integran principios éticos, responsabilidad comunitaria y social hacia los demás con gran énfasis hasta el punto en que el dinero se convierte en un instrumento para el desarrollo de los seres humanos (Coba Molina et al., 2025)

En el caso ecuatoriano, este enfoque adquiere especial relevancia por la persistencia de exclusión financiera, marginación y una escasa diferenciación de la oferta de servicios (particularmente en territorios periféricos), ámbitos donde las cooperativas de ahorro y crédito han demostrado un papel superior al de la banca privada para acercar servicios a zonas desfavorecidas (Sierra et al., 2024).

Desarrollan el emprendimiento y desarrollo que constituye el motor del equilibrio social, pero cada día observan que su entorno hace que su origen social es sencillamente contradictorio. En la mayoría de los casos hay tensión entre su más básico propósito social y una administración que por el solo funcionamiento va tomando más características de institución bancaria convencional.

Según Maurizio Busacca & Mario Coscarello (2025), la innovación social ofrece una vía para revitalizar la cooperación: no se limita a incorporar tecnología, sino que exige participación de actores locales para identificar necesidades y co-diseñar procesos, servicios y arreglos institucionales que produzcan soluciones transformadoras. El desarrollo de productos financieros inclusivos, enfoques centrados en la persona y modelos de gestión participativa son ejemplos concretos de ese pensamiento innovador.

Sin embargo, Implementar estos cambios, supone desafíos organizacionales: capacitación insuficiente, resistencia al cambio, restricciones estructurales y desalineación entre la misión y las decisiones cotidianas. La evidencia en organizaciones híbridas sugiere que integrar la innovación social corporativa requiere liderazgo comprometido, coherencia interna y evaluación continua (Tabares et al., 2025).

Lograr la integración del propósito en la gestión cooperativa requiere un compromiso

sistematizado por parte del liderazgo, coherencia organizacional, evaluación constante y una cultura institucional abierta.

Esta investigación forma parte de la falta de reflexión crítica y análisis respecto al verdadero impacto social de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. Desde un enfoque cualitativo, tiene como objetivo investigar cómo estas organizaciones están integrando ‘finanzas con intención’ en sus estructuras, servicios y procesos de toma de decisiones, y el impacto resultante en la innovación social y su papel transformador en la sociedad.

Basado en este concepto, se ha desarrollado la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera la innovación social contribuye al diseño de estrategias de finanzas con propósito en el sector cooperativo financiero?

## **Finanzas con propósito**

La inclusión financiera es uno de los aspectos claves para un desarrollo económico equitativo, justo y sostenible. El uso adecuado de productos y servicios financieros permite a las personas y familias administrar sus ingresos, hacer frente a contingencias, llevar a cabo inversiones productivas y mejorar su condición de vida. Sin embargo, para muchas regiones, grandes partes de la población aún no acceden a estos servicios o reciben acceso solamente en condiciones sumamente desfavorables, lo que crea anomia, limita la participación en la economía formal y profundiza las brechas sociales existentes. Este es un tema particularmente patentado en naciones que registran elevadas tasas de informalidad, desigualdad de ingresos y un núcleo urbano concentrado de servicios financieros (León & Murillo, 2021).

Ante esta situación, surgió un movimiento que propone un cambio de paradigma en la concepción y operación de las finanzas; las finanzas con propósito, este movimiento sugiere que las instituciones financieras deben gestionar hacia el cumplimiento de objetivos sociales y comunitarios en lugar de enfocarse únicamente en la maximización del retorno económico.

Las finanzas con propósito no funcionan de manera altruista; más bien, la eficiencia y la rentabilidad se combinan dentro de una lógica de servicio y compromiso hacia el desarrollo de la humanidad (Adeosun et al., 2021).

En otras palabras, busca repensar la contribución del sector financiero como un medio para cambiar positivamente la realidad social, asegurando que los servicios proporcionados atiendan necesidades genuinas y que haya un cambio positivo en las condiciones sociales de las personas.

Las cooperativas de ahorro y crédito son sin dudas uno de los ejes más importantes en el ámbito sectorial cooperativo. Estas instituciones desarrolladas a partir de la solidaridad, la ayuda mutua y el autogobierno, tienen un enfoque diferente al que tienen

los bancos tradicionales. Su función principal no es maximizar los beneficios de accionistas externos, sino abordar las cuestiones sociales y económicas de sus asociados. Las cooperativas se caracterizan por su cercanía con las comunidades, su capacidad de adaptación a los contextos locales y su vocación de servicio inclusivo. Esta característica les permite funcionar dentro de la lógica de las finanzas con propósito, especialmente porque su estructura ya integra la equidad, la participación y la responsabilidad social (Ramos et al., 2025).

En lugares como Ecuador, las cooperativas de crédito y ahorro han desempeñado un papel destacado en la inclusión financiera. Estas instituciones han estado sirviendo en áreas donde el sector bancario privado ha considerado no rentables, y han proporcionado servicios a aquellos que, por una razón o la otra, están excluidos del sistema financiero tradicional. Sin embargo, el desarrollo del sector cooperativo no siempre ha estado acompañado por un fortalecimiento de la identidad social de las cooperativas (Tantalean et al., 2022). En algunos casos, estas instituciones se han transformado en bancos con apariencia de negocio que se enfocan en la rentabilidad y la eficiencia y poco en cumplir con su responsabilidad social y relaciones comunitarias. Este escenario ha creado un desequilibrio entre la necesaria sostenibilidad financiera y la consideración ética de cumplir con sus obligaciones primarias (Caisaguano & Tercero, 2025).

## **Banca social**

La banca social se destaca por su única preocupación social centrada mayormente en iniciativas de valor social y ambiental que no son puramente financieras. Como argumentan Soler Tormo y Melian Navarro (2012), la banca social opera con un ethos social de gestión del riesgo a través de instrumentos de deuda y capital relativamente no convencionales para los grupos más desatendidos financieramente. Este tipo de banca se concentra en el desarrollo sostenible, la inclusión financiera y la equidad social.

En Ecuador, los principios sociales de la banca social se hacen visibles en las actividades de cooperativas de ahorro y crédito, porque cultivan relaciones financieras basadas en la confianza a nivel de la comunidad local y en el respeto por la diversidad cultural y económica de sus miembros. Estas instituciones son especialmente importantes en áreas rurales o periféricas, donde actúan no solo como intermediarios financieros, sino que también ayudan a construir capacidades, crear empleo, fortalecer la cohesión social y aumentar las oportunidades de capital.

La banca social también abarca los cambios sociales que vienen con la adopción de políticas de crédito diferenciadas, tasas de interés bajas, financiamiento de proyectos, mercadeo, educación financiera y la gestión responsable de los fondos asociados. Soler Tormo y Melian Navarro (2012) piensan que estos pasos son necesarios para

proporcionar un equilibrio estructural a la crónica deuda que el sistema financiero acumula a lo largo del tiempo. En un contexto donde la razón se aplica a la banca humanizada, las cooperativas ofrecen una alternativa válida al integrar la eficiencia económica con la justicia social.

## **Balance social**

Es un instrumento de gestión que permite a las organizaciones, especialmente a las cooperativas de ahorro y crédito, medir de forma sistemática su contribución social más allá del rendimiento económico. Este informe abarca dimensiones económicas, sociales y medioambientales, orientadas al cumplimiento de los principios cooperativos y al desarrollo sostenible. Estudios empíricos recientes resaltan su papel como instrumento de responsabilidad social que facilita la transparencia y la mejora continua (HLB Ecuador, 2025).

En el ámbito teórico, el Balance Social se fundamenta en la noción de responsabilidad social corporativa (RSC) y en los principios de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), los cuales promueven la autogestión democrática, la participación de los socios y la cooperación interinstitucional (Vásquez Ñaguazo, 2021).

Desde la perspectiva institucional, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria resalta que el balance social no solo mide resultados, sino que también fortalece los valores cooperativos esenciales, como la solidaridad y la democracia, que garantizan la sostenibilidad y la identidad del sector cooperativo (SEPS, 2024). En conjunto, estas evidencias respaldan al balance social como un componente indispensable para la innovación social y el desarrollo sostenible en las cooperativas modernas.

En Ecuador, su relevancia teórica se vincula a las cooperativas de ahorro y crédito, que representan un pilar del sistema financiero popular y solidario. Estas instituciones utilizan el Balance Social como un medio para evidenciar su compromiso con la inclusión financiera, el desarrollo territorial y el bienestar colectivo, más allá de los márgenes de rentabilidad económica (Salinas et al., 2024). Sin embargo, aún se evidencian retos teóricos y prácticos, como la falta de estandarización de indicadores, la escasa sistematización de datos sociales y la dificultad de integrar los resultados en la toma de decisiones estratégicas (Uribe, 2023)

## **Teoría de los grupos de interés**

La teoría de los grupos de interés fue elaborada por Freeman en 1984. En este caso, señala que una organización debe crear valor no solo para sus accionistas, sino para todos sus grupos de interés. Respecto a las cooperativas, esta teoría resulta de

relevancia estratégica porque los socios son a su vez, usuarios, dueños y beneficiarios del modelo. Este enfoque demanda a las instituciones preparar y equilibrar múltiples necesidades de carácter social, económico, cultural y medioambiental.

Desde esta perspectiva, el enfoque de las decisiones no debe centrarse solamente en las metas financieras, sino en el impacto que se genera en cada grupo de interés: empleados, clientes, ciudadanos, reguladores y la naturaleza. La gestión de grupos de interés, como lo plantea Freeman (1984), aumenta la sostenibilidad, reduce el riesgo de reputación y fortalece la legitimidad organizacional, que son aspectos clave para las cooperativas de ahorro y crédito.

Para estas cooperativas ecuatorianas, esto significa fomentar mecanismos participativos en todos los niveles del proceso de toma de decisiones, procedimientos de rendición de cuentas transparentes y marcos evaluativos holísticos que salvaguarden y promuevan el bienestar de todas las partes interesadas. En la creación de valor, este cambio trasciende los confines estrechos de las finanzas para incluir la equidad social, la comunidad y el desarrollo local, fortaleciendo así las identidades cooperativas en tiempos de cambio social.

## **Impacto social**

Las prácticas de responsabilidad social corporativa han cultivado la impresión en la academia de que la reputación social de una empresa influye en su confiabilidad percibida como inversión. Las prácticas socialmente responsables mejoran la imagen de la firma, aumentan su atractivo y accesibilidad, y ganan una mayor confianza y lealtad de la comunidad, lo que lleva a un retorno financiero positivo a largo plazo. De esta manera, la firma aumenta su valor social, reduce riesgos y costos mientras maximiza los retornos. Las soluciones sostenibles que satisfacen la demanda de los clientes ayudan a eliminar obstáculos de imagen de marca y mejoran la rentabilidad a largo plazo.

Además, se ha argumentado que las empresas con políticas socialmente responsables tienden a obtener mejores resultados financieros con el tiempo. Según los criterios ESG, las empresas que cumplen con deberes sociales básicos y avanzados también tienden a cumplir con leyes, normativas, costumbres sociales y estándares de los principales interesados en lugar de simplemente adherirse a ellos. La retroalimentación positiva mejora la capacidad de la empresa para invertir en activos productivos, lo que resulta en una mejora del bienestar general de la empresa, su confiabilidad y competitividad junto con un desempeño financiero sostenible.

Las suposiciones postuladas indican evidencia creciente que confirma que las políticas de responsabilidad social de una empresa se correlacionan positivamente con la rentabilidad del patrocinio. Integrar políticas socialmente responsables puede mejorar la reputación financiera de una empresa en general y tener un impacto positivo

significativo en la imagen de los inversores.

## **Transparencia y rendición de cuentas**

La confianza de los grupos de interés, así como la gobernanza corporativa, se potencian a partir de la transparencia y la rendición de cuentas. En este sentido, Haji (2016) sostiene que la producción y divulgación de información financiera y no financiera explica la asimetría de información y promueve la rendición de cuentas, lo cual es crucial para el equilibrio en el mercado y la legitimidad organizacional.

De la misma manera, García et al. (2019) sostienen que las empresas con rutinas de transparencia más sofisticadas tienden a tener un mejor rendimiento y disfrutar de una mayor legitimidad social. La participación de las partes interesadas, facilitada a través de una responsabilidad efectiva, una toma de decisiones aguda y una gestión ética y sostenible, mejora la sostenibilidad organizacional.

Según Simnett y Huggins (2017), adoptar tales marcos a nivel internacional, como el GRI, aumenta la calidad y la comparabilidad de los informes de sostenibilidad. Esto fomenta la confianza y el compromiso a nivel organizacional, creando así un entorno que alienta la mejora continua y la responsabilidad social.

## **GRI (Global Reporting Initiative)**

Entre los documentos que GRI pone a disposición se encuentra el Protocolo de GRI para el Reporte sobre Aspectos Sociales 2001. Este documento aborda la construcción y formulación de los indicadores sociales, cuya cobertura se amplía progresivamente con el tiempo. Por no indicar o definir de manera más apropiada qué se debe reportar sobre estos aspectos, se generó la inquietud por parte de varias instituciones sobre qué tipo de información debía reportarse.

El GRI se adelantó a su tiempo involucrando a las partes interesadas en la fase de construcción a través de talleres e interrogantes. Esto da bases a los reportes al haber sido producidos a partir de deliberaciones previas. Este procedimiento ha promovido un concepto participativo.

## **Innovación social**

En este punto, es importante definir el término innovación social como la creación de respuestas nuevas y efectivas a áreas problemáticas mediante la movilización de estrategias participativas, colaborativas y sostenibles. La innovación social va más allá del uso de tecnologías; significa un cambio profundo en la forma en que se piensa, organiza y actúa en torno a cuestiones y desafíos complicados. Una de estas innovaciones en el área financiera puede ser el desarrollo de productos diseñados para las personas económicamente activas pero pobres, metodologías de centrada atención

en la persona, enseñanza contextualizada de la disciplina financiera, o la promoción de la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones (Sala, 2023).

La introducción de la innovación social en una cooperativa aumenta la relevancia y calidad de lo que ofrece. También legitima sus operaciones dentro de la comunidad. Esto puede mejorar la identidad de la organización, el nivel de confianza de los miembros y su potencial transformador en ese contexto particular. Al mismo tiempo, contribuye a la modernización de los servicios financieros de acuerdo con las demandas, expectativas y realidades sociales contemporáneas. Sin embargo, tal transformación requiere un profundo compromiso institucional con el propósito social y la voluntad de cambiar y aprender continuamente (Vásconez, 2020).

### **Co-creación y Participación**

La co-creación se refiere a la participación activa de diversas partes, tales como empresas, usuarios y/o comunidades en la creación de un valor social conjunto. Este procedimiento resulta en el fomento de la innovación y el involucramiento activo como plantean Voorberg et al. (2017), lo que ayuda a los servicios y productos a apropiarse con mayor facilidad a las necesidades que tienen los usuarios. Junto con la co-creación se modifica la relación entre organizaciones y comunidades para el bienestar de todos, además se obtienen mejores y más sostenibles soluciones.

El involucramiento activo de los ciudadanos también es fundamental para que estas iniciativas gocen de más legitimidad y de un impacto mucho más abarcador. La activa intervención de la comunidad en los procesos de co-creación fomenta el ownership compartido, así como el sentido de pertenencia que abundante, sostienen estos proyectos como explican Nabatchi y Amsler (2017). Esa forma de actuar permite que los problemas sean definibles de manera colectiva y solucionable en forma pertinente, situacional y contextual.

La co-creación modifica el modo tradicional de crear valor social, al considerar a un ecosistema colaborativo como un conjunto de interesados agradables que permiten aumentar la diversidad y polifonía del ecosistema. Pestoff et al. (2018) identifican este enfoque como un pilar para procesos más centrados en los usuarios y democráticos que contribuyen a la innovación social a través de la colaboración multisectorial y el diálogo continuo.

### **Espiral de Innovación Social**

Murray et al. (2010) propusieron la espiral de innovación social, que describe un proceso evolutivo con cinco hitos: exploración del problema, generación de ideas, prototipado, implementación y escalamiento. Es esta secuencia la que ayuda a

sistematizar las iniciativas sociales desde su inicio hasta su consolidación, enfatizando que la innovación no es un evento singular, sino un ciclo de bucles de retroalimentación. Para las cooperativas, esta espiral representa intervenciones sostenibles diseñadas con y por la comunidad.

Como parte de la fase de exploración, las cooperativas diagnostican problemas sociales que preocupan a sus socios, mientras que en las fases de creación y prototipado, se desarrollan y prueban soluciones como productos financieros a medida para grupos más vulnerables. Su incorporación en el marco operativo y la replicación en otras áreas, que aumenta el potencial transformador de la institución, definen las fases de implementación y escalamiento (Murray et al., 2010).

Este enfoque fomenta la experimentación y el aprendizaje institucional, que son críticos para abordar realidades cambiantes. En el caso de las cooperativas ecuatorianas, trabajar dentro de un enfoque de ‘espiral clave’ significa aflojar aún más las estructuras hacia permitir innovaciones autoiniciadas y cultivar una cultura organizacional enfocada en la mejora continua. Esto permite que la innovación social se convierta en una estrategia organizacional continua en lugar de alternar simplemente con lanzamientos de productos.

### **Modelo Cuádruple Hélice**

La innovación, social o de otro tipo, no puede provenir de una sola institución o entidad. Requiere la integración del estado, la academia, el sector productivo y la sociedad civil, y eso es lo que captura el modelo Cuádruple Hélice.

Carayannis y Campbell (2012) explican que estas interacciones multiactor mejoran la co-creación de soluciones para el bien común en la medida en que sucede cuando cada actor ofrece recursos, conocimiento y legitimidad de acuerdo a su rol institucional.

En los casos de las cooperativas básicas, estas deben fomentar relaciones con universidades para financiar la investigación. Al mismo tiempo, trabajar con el Estado para desarrollar políticas de inclusión financiera y con el sector privado para generar sinergias productivas. Con esto, fortalecer la participación de los socios en las cooperativas como representantes de la comunidad. Todo esto configurará ecosistemas de innovación inclusivos y participativos que sobrepasen problemas estructurales como relegación financiera, informalidad y segregación geográfica.

La Cuádruple Hélice también incentiva la inclusión de un nuevo tipo de gobernanza: una horizontal que se base en la transparencia, corresponsabilidad y aprendizaje en conjunto. Esta permite diseñar enfoques integradores que eliminan la fragmentación del trabajo a realizar y construir soluciones más robustas, escalables y adaptadas al territorio (Carayannis & Campbell, 2012). Para el caso de las cooperativas, esta lógica colaborativa puede amplificar el impacto social, fortalecer su legitimidad y mejorar la capacidad de innovación sistemática.

## **Valor social generado**

El valor social generado a través de la innovación social y la co-creación se traduce en un incremento en el bienestar y la integración social. Mulgan (2016) señala que la co-creación posibilita el desarrollo de respuestas que corresponden a las necesidades sociales, lo que mejora la efectividad y la pertinencia de las intervenciones. Esto se traduce en una mejor equidad y acceso a bienes por parte de las comunidades en situación de vulnerabilidad.

La responsabilidad social asociada a dicha ética participativa incrementa la confianza y el compromiso de la comunidad. Según Emerson et al. (2018), la ética y la rendición de cuentas en la implementación de tales acciones incrementa la cohesión social, el cual es un capital muy importante al igual que la continuidad y los resultados de los proyectos.

Aún más, el valor social incluye la creación y mejoramiento de redes colaborativas. Comentando sobre este tema, Brandsen et al. (2018) explican cómo el involucramiento activo de un buen número de personas promueve la cooperación y la confianza, que son fundamentales para el impacto social y la sostenibilidad a largo plazo de un proyecto.

## **Gobernanza colaborativa**

La gobernanza colaborativa facilita la ejecución del proyecto por diversos actores, lo que implica participación, transparencia y toma de decisiones compartidas. Como señalan Ansell y Gash (2018), este modelo mejora la legitimidad y efectividad de las acciones al integrar comunidades, empresas y gobierno en un diálogo constructivo y continuo.

Con esto, el modelo impulsa la co-responsabilidad y el empoderamiento de los participantes, haciendo que estos proyectos sean más sostenibles y escalables. Se destaca la colaboración multisectorial, como señalan Emerson et al. (2018), porque permite el acceso a diversos recursos y conocimientos, creando sinergias que mejoran el impacto social.

Así, este modelo promueve la corresponsabilidad y el empoderamiento de los participantes, lo que hace que estos proyectos sean más sostenibles y escalables. La colaboración multisectorial se destaca, como señala Emerson et al. (2018), porque permite acceder a diferentes recursos y conocimientos, creando sinergias que mejoran el impacto social.

Asimismo, la gobernanza colaborativa permite que las innovaciones sociales se adapten y sean resilientes a cambios contextuales. Sorensen y Torfing (2017) destacan el hecho de que la gestión compartida de riesgos y beneficios potencia la confianza y

transparencia, que son factores críticos para el compromiso de los actores involucrados en el tiempo.

## **2. MARCO METODOLÓGICO.**

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro de un enfoque cualitativo apoyado por técnicas cuantitativas de carácter descriptivo, por cuanto se pretende comprender a fondo las dinámicas internas de las cooperativas financieras en torno a la innovación social, así como el fenómeno de las finanzas con propósito. Este enfoque permite no solo estudiar las percepciones de los actores con roles gerenciales, sino también su nivel de involucramiento. La estrategia metodológica adoptada integra enfoques cualitativos y cuantitativos de forma mixta y complementaria para obtener una perspectiva más completa del fenómeno en cuestión.

En la fase cualitativa se usará la entrevista semiestructurada como técnica y como enfoque de interés un grupo constituido por gerentes de cooperativas financieras. Esta herramienta permitirá ahondar sobre las percepciones, prácticas institucionales y procesos decisionales vinculados con la incorporación de enfoques innovadores en los servicios financieros. Las entrevistas estarán organizadas bajo un conjunto de subtemas que emergen del marco teórico como: gobernanza colaborativa, valor social aludido, propósito institucional y gestión participativa de estos procesos. Con esto se espera responder, desde la perspectiva de los líderes de las instituciones, cómo aplican y qué acciones se llevan a cabo alrededor de los conceptos de propósito, impacto y sostenibilidad en el día a día.

Se realizará entrevista de manera presencial o en línea de acuerdo a la disponibilidad del participante, y se espera que duren entre 40 y 60 minutos. Se obtendrá el consentimiento informado por escrito de antemano, asegurando la anonimato y confidencialidad de la información recopilada. Las sesiones se grabarán con permiso para su transcripción posterior, y los datos serán sometidos a un análisis temático que en este caso permitirá discernir patrones de sentido, regularidades discursivas y categorías emergentes respecto a los procesos institucionales de incorporación de la innovación social.

Como suplemento, se administrará una encuesta cerrada a 101 socios microempresarios y asalariados de cooperativas dentro del segmento 1. El propósito de esta encuesta es refinar la comprensión respecto a percepciones, experiencias y el nivel de participación entre los miembros en relación a los procesos de innovación social y el acceso a productos financieros con propósito. Se empleará un cuestionario estructurado que consistirá en ítems tipo Likert que medirán el nivel de acuerdo respecto al uso de servicios, percepción del impacto social, conocimiento institucional del propósito, y participación organizacional o decisional.

El cuestionario se administrará de manera presencial o en línea dependiendo de la accesibilidad del socio, y estará centrado en las siguientes dimensiones clave: innovación, propósito, participación y acceso. La población del estudio incluirá a socios de microempresas activas que son usuarios experimentados de productos financieros cooperativos. El método de muestreo es no probabilístico, intencional. El análisis empleará estadísticas descriptivas básicas centradas en cálculos de frecuencia y porcentaje para retratar la percepción y el nivel de participación entre la base social de las organizaciones.

Se aplicó un método de muestreo por conveniencia a un conjunto de 101 socios. Para evaluar la confiabilidad, se utilizó el alfa de Cronbach. Esta medida estadística evalúa la consistencia interna de los ítems de la encuesta e indica su eficacia para medir el mismo concepto.

La fiabilidad del instrumento, arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach = 0.893, este valor indica un nivel de consistencia interna buena a muy buena, cercano al ideal.

Ambas técnicas responden a la lógica de contrastar visiones: por un lado, la visión estratégica de aquellos que toman decisiones institucionales; por otro lado, la experiencia directa de los usuarios socios. Esta combinación metodológica ayudará a responder en qué medida las estrategias de innovación social institucional están presentes tal como las esperan, necesitan y experimentan quienes están en la base. De esta manera, la fortaleza de los hallazgos se ve potenciadas por la convergencia entre diversas fuentes de información, aunque complementarias, a través de diferentes niveles jerárquicos.

### **3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El cuestionario conformado por 12 ítems organizados en una escala de Likert de 5 puntos (desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo), permitió recoger las percepciones de los socios y socias de una cooperativa sobre aspectos clave como la participación en decisiones, la representación en espacios institucionales, el acceso a productos y servicios financieros con enfoque social, la confianza en la gestión ética y la transparencia informativa de la entidad.

El valor obtenido de 0.893 significa que los 12 ítems del cuestionario están relacionados de manera coherente y miden una misma dimensión subyacente: la percepción de participación y el impacto social percibido en la cooperativa. No se observa necesidad de eliminar preguntas, ya que la eliminación de cualquier ítem no mejora el alfa significativamente, y todos los ítems aportan al constructo de manera razonable

La encuesta aplicada a 101 socios de la cooperativa revela una base demográfica sólida, con paridad de género (53 % mujeres, 47 % hombres) y un predominio de adultos en edad productiva (el 82,2 % entre 31 y 50 años). Este perfil, mayoritariamente asalariado (76 %), sugiere que las percepciones recogidas reflejan las necesidades y expectativas de personas con estabilidad de ingresos y experiencia financiera, aunque deja un espacio para fortalecer la inclusión de jóvenes, trabajadores independientes e informales.

En cuanto a la gobernanza, casi el cincuenta por ciento de los socios (48,5 %) se sienten partícipes y representados en los espacios de decisión, y un abrumador 84,2 % considera beneficioso su involucramiento en el diseño de servicios. Sin embargo, más de un tercio permanece indiferente o en desacuerdo, lo cual indica que los canales formales de consulta no necesariamente se traducen en un sentido real de co-decisión. Esto sugiere la necesidad de instaurar procesos continuos de co-creación y de comunicar de manera transparente cómo sus aportes influyen en las iniciativas de la cooperativa.

La percepción sobre atención de necesidades y adecuación de productos es buena, con el 68,3 % afirmando que la cooperativa escucha sus requerimientos y el 79,2 % valorando la adecuación de los productos a su capacidad de pago. No obstante, el 42,6 % reporta obstáculos para acceder a algunos servicios, lo que evidencia posibles barreras procedimentales o de comunicación. Para traducir la intención inclusiva en resultados concretos, conviene mapear y simplificar estos procesos, así como ofrecer acompañamiento a quienes enfrentan mayores dificultades.

Respecto al impacto social y la identidad institucional, la mayoría reconoce haber accedido a productos con propósito (64,4 %) y constata mejoras en su calidad de vida (70,3 %). Aun así, un tercio permanece indiferente frente al propósito social de la cooperativa y al modo en que se comunica su impacto. La confianza en el uso ético de los recursos es alta (83,2 %), pero para consolidar este capital reputacional es imprescindible diversificar los formatos de rendición de cuentas y visibilizar logros mediante testimonios y datos claros.

Finalmente, la demanda de formación en finanzas con impacto social es notable (86,1 %), lo cual abre la puerta a un programa de alfabetización financiera que potencie el uso efectivo de los productos y fortalezca la cultura organizacional.

**Tabla 1.** Matriz de resultados, análisis e interpretación

<b>Dimensión</b>	<b>Resultado Principal</b>	<b>Análisis e Interpretación</b>
<b>Género</b>	53 % Femenino – 47 % Masculino	Equilibrio que permite un enfoque de género inclusivo; no hay sesgo de opinión por predominio de un solo grupo.
<b>Edad</b>	82,2 % entre 31–50 años	Perfil adulto y con experiencia financiera; poca representación de jóvenes y mayores, lo cual limita la visión generacional.
<b>Condición laboral</b>	76 % asalariados; 12,9 % independientes	Mayor estabilidad de ingresos, pero la cooperativa debe diseñar productos específicos para independientes e informales.
<b>Participación activa</b>	48,5 % de acuerdo; 44,6 % indiferente/neg	Los mecanismos formales existen, pero no generan identificación plena; urge convertir la consulta en co-creación real.
<b>Atención a necesidades</b>	68,3 % de acuerdo; 24,7 % indiferente/neg	La escucha es percibida, pero la implementación de soluciones no siempre es clara; se requieren indicadores de seguimiento de solicitudes.
<b>Representación percibida</b>	59,4 % de acuerdo; 31,7 % indiferente/neg	Se valora la inclusión, pero faltan espacios que refuercen el sentido de pertenencia y legitimidad interna.
<b>Acceso a servicios con impacto</b>	64,4 % de acuerdo; 24,75 % indiferente/neg	Compromiso con lo social/ambiental, aunque la difusión y personalización de estos productos podría mejorarse.
<b>Adecuación de productos</b>	79,2 % de acuerdo; 6,93 % insatisfecho	Diseño financiero sólido, pero persisten casos de desalineación individual; conviene esquemas diferenciados por perfil.
<b>Mejora calidad de vida</b>	70,3 % de acuerdo; 25,74 % indiferente	Impacto positivo percibido, aunque la dimensión comunitaria no siempre se hace evidente; se aconseja visibilizar beneficios colectivos.
<b>Identificación con propósito</b>	61,4 % de acuerdo; 30,69 % indiferente	El propósito social existe, pero no está interiorizado por un tercio de los socios; reforzar la cultura organizacional con actividades que lo vivan cotidianamente.
<b>Claridad informativa</b>	63,4 % de acuerdo; 22,78 % indiferente	Transparencia reportada, pero formatos y canales pueden mejorar su accesibilidad; es vital adaptar el lenguaje al público general.
<b>Confianza en uso de fondos</b>	83,2 % de acuerdo; 3,96 % negativo	Pilar reputacional fuerte; mantenerlo mediante rendición de cuentas periódica, con ejemplos concretos de uso responsable.
<b>Participación en diseño de servicios</b>	84,2 % de acuerdo; 12,87 % indiferente	Reconocimiento claro del valor de la co-creación; diseñar talleres y laboratorios de innovación con seguimiento visible.
<b>Dificultades de acceso</b>	42,6 % de acuerdo; 28,71 % indiferente	Barreras percibidas relevantes; realizar diagnóstico de procesos y simplificar requisitos para mejorar la accesibilidad real.
<b>Interés en capacitación</b>	86,1 % de acuerdo; 10,89 % indiferente	Demanda latente de alfabetización financiera con enfoque social; oportunidad para desarrollar un programa formativo estructurado.

En esta matriz, la cooperativa dispone de un mapa claro de sus fortalezas y áreas de mejora, que servirá de base para diseñar estrategias orientadas a profundizar la inclusión, optimizar procesos y comunicar de manera efectiva su impacto social.

La entrevista cualitativa con la funcionaria experta respalda este enfoque, resaltando el papel del liderazgo, la innovación social y el marco normativo como pilares para institucionalizar buenas prácticas, fue desarrollada con el objetivo de conocer la perspectiva de una funcionaria experta sobre el enfoque de finanzas con propósito dentro del sector cooperativo. Se abordaron ejes fundamentales como el propósito institucional, los mecanismos que aseguran la pertinencia de los productos financieros, el rol de la cultura organizacional en la innovación social, y los desafíos normativos que enfrenta el sistema cooperativo. El análisis permitió identificar diversas categorías asociadas al funcionamiento ético, social y estratégico de estas instituciones.

**Tabla 2.** Categorías emergentes de la entrevista

<b>Categoría principal</b>	<b>Subcategorías identificadas</b>
Propósito institucional	Mejoramiento de la calidad de vida, desarrollo humano
Productos financieros con propósito	Personalización, enfoque en equidad, inclusión
Cultura organizacional	Capacitación continua, responsabilidad social, liderazgo
Innovación social	Voluntariado, cohesión interna, compromiso institucional
Rol de la normativa	Balance social, SARAS, regulación ambiental
Participación de socios	Co-creación de servicios, escucha activa

A partir del análisis se puede concluir que la cooperativa abordada presenta una visión estratégica orientada al desarrollo integral de sus socios. Las finanzas con propósito no son entendidas únicamente como herramientas de rentabilidad, sino como instrumentos que articulan bienestar social, inclusión y sostenibilidad. Se observa una evolución hacia la personalización de productos con enfoque social, en particular para poblaciones históricamente subatendidas. Internamente, la cultura organizacional cumple un rol esencial, reforzada por procesos de formación y responsabilidad compartida. Finalmente, se destaca que la consolidación de este enfoque requiere del fortalecimiento normativo por parte de los entes reguladores, lo que contribuirá a institucionalizar buenas prácticas en todo el sistema cooperativo.

#### 4. DISCUSIÓN

En la investigación se planteó la pregunta ¿De qué manera la innovación social contribuye al diseño de estrategias de finanzas con propósito en el sector cooperativo financiero?, en este sentido para en aras de responder el cuestionamiento, la innovación social es fundamental para el desarrollo de estrategias de financiamiento con propósito en el sector financiero cooperativo al implementar modelos participativos, marcos de valor social y herramientas institucionales que redefinen la lógica de impacto de los productos y servicios financieros. A través de procesos de co-creación, modelos de gobernanza colaborativa y un compromiso alineado con el propósito, las cooperativas pueden beneficiarse de propuestas más inclusivas, equitativas y sostenibles dirigidas a satisfacer las necesidades genuinas de sus miembros. Tal cambio mejora no solo la legitimidad organizativa, sino también la cohesión comunitaria y el compromiso entre las partes interesadas, permitiendo así que el sistema financiero solidario se desplace hacia un modelo más justo y ético.

Los resultados de esta investigación reflejan una buena alineación entre los socios y el objetivo institucional de las cooperativas, en especial con respecto a la responsabilidad social. Esto apoya el argumento de Anderson et al. (2014) que afirma que financiar propósitos dados por una institución fortalece la confianza de los usuarios en estas. Que más del 83% de los participantes se manifiesta considerado en sus necesidades evidencia un fuerte vínculo entre el propósito institucional y la percepción de servicio. Esto también fue comprobado mediante entrevista donde se afirmó que la intermediación financiera debe priorizar el bienestar social.

Acerca de los productos financieros, existe una apreciación favorable respecto a su concordancia con las capacidades reales de pago de los socios. Esto coincide con lo planteado por Chen et al. (2024), quienes consideran que los servicios financieros tienen una mejor eficacia operativa cuando se adaptan al contexto sociocultural de sus destinatarios. Adicionalmente, la existencia de productos orientados a mujeres y a sectores vulnerables demuestra el compromiso de las cooperativas hacia la equidad y sobre innovación social con foco al impacto.

Por otro lado, la dimensión participativa mostró tanto fortalezas como desafíos. Una proporción significativa de miembros expresó que se sentía representada en los procesos de toma de decisiones; sin embargo, también estuvo presente un notable grado de apatía. Este resultado se conecta con lo que Díaz y González (2021) han señalado, donde la inclusión exige estructuras formales más profundas y matizadas que la mera participación. La cultura organizacional fundamentada en principios de solidaridad y voluntariado cae dentro de tales desafíos porque busca promover un compromiso consciente y activo.

Otro hallazgo importante tiene que ver con la confianza respecto al uso ético de los

fondos aportados por los socios. La gran mayoría de los encuestados indicó que se sentía segura en relación a la gestión de sus fondos, corroborando así la afirmación de Altman y Bastian (2021) sobre el impacto afirmativo que la transparencia otorga a la reputación de sostenibilidad de la franquicia. Mecanismos como el balance social (“socios”) y las regulaciones SARAS que fueron identificadas durante las entrevistas muestran un cambio hacia una gobernanza más controlada y centrada en el impacto ético dentro de los sectores cooperativos.

Asimismo, la estrategia institucional ha permitido a las cooperativas crear simultáneamente valor socioeconómico. Como indicaron Rodríguez et al. (2023), incluir objetivos sociales en la estrategia financiera mejora la diferenciación institucional y fomenta impactos duraderos. Sin embargo, los hallazgos también revelan que este modelo depende de una mejora constante a través de mecanismos de retroalimentación de capacitación y la participación activa de los miembros en el diseño y evaluación de servicios. Esta condición es crítica para reforzar un enfoque financiero profundamente transformador.

## **5. CONCLUSIONES.**

En otro aspecto, se concluye que, el análisis teórico permitió determinar que las finanzas con propósito configuran un modelo transformador dentro del sistema cooperativo debido a que integra constructos éticos, sociales y ambientales a la lógica financiera. Con conceptos tales como innovación social, valor integrado, gobernanza colaborativa y co-creación se pudo evidenciar que las cooperativas tienen la capacidad de convertirse en agentes del desarrollo humano sostenible. Esta concepción, desafía la lógica tradicional centrada en la maximización de beneficios, reconceptualiza el capital concediéndole una función de sustento para mejorar la calidad de vida comunitaria. Así, el marco conceptual demuestra que el fortalecimiento de los principios cooperativos junto a estrategias de impacto social constituye esenciales variables para una gestión con propósito.

De la misma manera nos muestra como el balance social promueve transparencia y participación, que se convierte en un mecanismo clave para la gobernanza colaborativa. Facilita que los diferentes actores (socios, directivos, colaboradores y comunidad), participen de la toma de decisiones y ejerzan control democrático sobre la gestión reforzando los principios cooperativos de autogestión y control social. Integra los logros institucionales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con las diferentes agendas de sostenibilidad. En este sentido, se convierte en una herramienta estratégica que permite a las cooperativas vincular sus finanzas con propósito a políticas orientadas al desarrollo inclusivo y sostenible, potenciando así su alcance e

impacto más allá del ámbito local.

La integración de técnicas cualitativas y cuantitativas ofreció una perspectiva integral sobre el fenómeno en estudio. La entrevista semiestructurada proporcionó conocimientos interpretativos en profundidad sobre la cultura y valores institucionales, y la encuesta estructurada suministró datos cuantificables sobre las percepciones y experiencias de los socios. Esta triangulación metodológica confirmó la validez del enfoque de método mixto para estudios sociales y organizacionales, ya que permitió yuxtaponer las decisiones estratégicas tomadas por el liderazgo cooperativo frente a las experiencias reales de sus miembros. El diseño orientado a objetivos de la muestra intencionada, centrado en actores clave que también son participantes activos, aseguró que estos hallazgos fueran relevantes y aplicables dentro del marco de las finanzas populares y solidarias.

Los resultados han evidenciado una percepción positiva generalizada en relación con el impacto social de los servicios financieros cooperativos. La mayoría de los socios manifestó, en términos generales, que sentía que había alguna representación de su persona, confianza en el uso ético de sus fondos y un reconocimiento que los servicios financieros estaban dentro de sus posibilidades y necesidades reales. Como áreas críticas se identificaron baja representatividad en procesos decisionales, falta de conocimiento sobre la misión institucional y ciertos problemas de acceso. Aun así, se percibieron altos deseos hacia recibir capacitación sobre impacto social, lo cual marca oportunidades estratégicas relacionadas a la educación financiera y marketing cooperativo. En resumen, si bien los principales objetivos continúan reflejando avances significativos existen desafíos por resolver para construir un modelo financiero efectivamente inclusivo.

De la discusión, se concluye que la innovación social sirve como un catalizador principal en la creación e implementación de estrategias de financiamiento con propósito. A través de prácticas de co-creación, participación de interesados y gestión ética, los principios cooperativos se ponen en práctica dentro de un marco que genera efectos tangibles. No obstante, esto implica un cambio organizacional que va más allá de la retórica institucional que incorpora mecanismos sistemáticos de rendición de cuentas, retroalimentación y adaptación continua. La plena integración del propósito organizacional en la cultura interna, procesos de toma de decisiones a cada nivel, incluyendo finanzas e interacciones con los interesados, requiere estos cambios para lograr una ventaja competitiva sostenible diferenciada dentro del sistema cooperativo ecuatoriano.

## REFERENCIAS

- Adeosun, O. T., Shittu, A. I., & Ugbede, D. (2021). Disruptive financial innovations: The case of Nigerian micro-entrepreneurs. *Journal of Business and Socio-economic Development*, 1(2), 122–139.  
<https://doi.org/www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JBSED-12-2020-0180>
- Altman, S., y Bastian, C. (18 de Marzo de 2021). *In Partnership With EgonZehnder*. In *Partnership With EgonZehnder*: <https://hbr.org/2021/03/the-state-of-globalization-in-2021>
- Anderson, R., Hair, J., Black, W., & Babin, B. (2014). Determinant Power of “Public Service Motivation” for “Job Satisfaction” and “Customer Service Orientation”: In Case of People’s Republic of China. *Open Journal of Social Sciences*, Vol. 6, N.º 1.  
<https://doi.org/www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2190475>
- Anderson, R., Hair, J., Black, W., y Babin, B. (2014). *Scientific Research*. Scientific Research:  
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2190475>
- Ansell, C., & Gash, A. (2018). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Brandsen, T., Verschuere, B., & Pestoff, V. (2018). *Co-production and co-creation: Engaging citizens in public services*. Routledge.
- Cabanas Díaz, E., & González-Lamas, J. (2021). Felicidad y educación: déficits científicos y sesgos ideológicos de la “educación positiva”. *Teoría De La Educación. Revista Interuniversitaria*, 33(2), 65–85.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.14201/teri.25433>
- Cabanas Díaz, E., y Jara González, L. (2021). *Vsal Revistas*. Vsal Revistas:  
<https://revistas.usal.es/tres/index.php/1130-3743/article/view/teri.25433>
- Caisaguano, D. C. V., & Tercero, J. E. C. (2025). El liderazgo transformacional en la toma de decisiones de la cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne, cantón Latacunga. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), Artículo 1.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3388>

- Carayannis, E. G., & Campbell, D. F. J. (2012). *Mode 3 knowledge production in quadruple helix innovation systems: 21st-century democracy, innovation, and entrepreneurship for development*. Springer.
- Chen, Y.-C., Lin, T.-Y., Chiu, Y.-h., y Yang, C.-I. (5 de Mayo de 2024). An exploration of operational efficiency, market efficiency, and sustainable development in the banking industry. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 31(5), 4819–4848. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/csr.2823>
- Chen, Y.-C., Lin, T.-Y., Chiu, Y.-h., y Yang, C.-I. (5 de Mayo de 2024). *Wiley*. Wiley: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/csr.2823>
- Coba Molina, EM, Díaz Córdova, JF, & Tapia Panchi, EP. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano . *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI (2), 192-205.
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2018). An integrative framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/jopart/mur011>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.
- García-Sánchez, I. M., Rodríguez-Ariza, L., & Frías-Aceituno, J. V. (2019). The cultural system and integrated reporting. *Management Decision*, 57(4), 1022–1039. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/MD-01-2018-0092>
- Global Reporting Initiative. (2021). *GRI Universal Standards 2021*. <https://doi.org/https://www.globalreporting.org>
- Haji, A. A. (2016). Accountability and corporate governance: A critical review. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 29(6), 1117–1138. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/AAAJ-07-2014-1797>
- HLB Ecuador. (2025). Análisis del Balance Social de las Cooperativas en Ecuador y su impacto en el desarrollo sostenible. *HLB Ecuador*. <https://doi.org/https://www.hlbecuador.com/analisis-del-balance-social-de-las-cooperativas-en-ecuador-y-su-impacto-en-el-desarrollo-sostenible/>
- Juanita Salinas Vásquez, Juan Pablo Sarmiento Jara, María Paz Urgilés Salinas, Diego Fernando Oña Avendaño. (2024). Social capital and credit risk in a financial cooperative of Ecuador. *Journal of Co-operative Organization and Management*, 12(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jcom.2024.100247>

- León, S. R., & Murillo, D. (2021). Análisis financiero: Gestionar los riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 242–272.
- Maurizio Busacca & Mario Coscarello. (2025). Latin America's grassroots approach to social innovation: Expanding the international debate. *International Journal of Social Welfare*, 34(4). <https://doi.org/10.1111/ijsw.70038>
- Mulgan, G. (2016). Measuring social value. *Stanford Social Innovation Review*, 14(3), 38–43.
- Murray, R., Caulier-Grice, J., & Mulgan, G. (2010). *The open book of social innovation*. Nesta & The Young Foundation.
- Nabatchi, T., & Amsler, L. B. (2017). Direct public engagement in local government. *American Review of Public Administration*, 47(4), 495–517. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0275074015589417>
- Pestoff, V., Brandsen, T., & Verschuere, B. (2018). *New public governance, the third sector, and co-production*. Routledge.
- Ramos, C. del R. C., Romero, M. P. A., Flores, C. O. G., & Noriega, A. M. M. (2025). Cooperativas de ahorro y crédito desde la perspectiva de la economía solidaria de Luis Razeto Migliario. *Clío. Revista de Historia, Ciencias Humanas y Pensamiento Crítico*, 9, Artículo 9. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14566892>
- Rodríguez Rivera, Y. P., Manjarres Argote, A. K., & López Juvinao, D. D. (12 de Mayo de 2023). Gestión empresarial y estrategias financieras en una compañía de suministros y construcciones. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 25(2), 411-425. <https://doi.org/https://doi.org/10.36390/telos252.12>
- Sabrina Tabares, Marcelo Dionisio, Vinit Parida. (2025). Leveraging corporate social innovation by hybrid organizations: A strategic perspective from B Corps in Latin America. *Journal of Business Research, Volume 186*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.114945>
- Sala-Ríos, M. (2023). What are the determinants affecting cooperatives' profitability? Evidence from Spain. *Annals of Public and Cooperative Economics*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/apce.12423>
- SEPS, S. d. (2024). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Elementos-claves-e-importancia-del-Balance-Social-Cooperativo-DGRV.pdf>

- Sierra Lara, Yoandris, Alonzo Villacis, Marco Antonio, & Cajas Beltrán, Michelle Alexandra. (2024). Cooperativas de Ahorro y Crédito e inclusión financiera. *Cooperativismo y Desarrollo*, 12(1).  
[https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2024000100005&lng=es&tlng=es](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2024000100005&lng=es&tlng=es).
- Simnett, R., & Huggins, A. L. (2017). Integrated reporting and assurance: Where can research add value? *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 8(1), 29–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/SAMPJ-06-2016-0040>
- Soler Tormo, F., y Melián Navarro, A. (2012). *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/367/36724830002.pdf>
- Sorensen, E., & Torfing, J. (2017). Theories of democratic network governance. *Palgrave Communications*, 3(1), 1–10.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1057/s41599-017-0039-4>
- Taípe-Yanez, J. F., Morales-López, D. A., Polo-Carrillo, E. M., & Salcedo-Díaz, L. (2025). Propuesta de objetivos que las cooperativas de ahorro y crédito abiertas deben incorporar en su planificación empresarial. *MQR Investigar*, 9(2), e682. <https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.2.2025.e682>
- Tantalean, N. A. D., Morales, F. N. G., & Alva, F. A. C. (2022). Cultura financiera y endeudamiento de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.411>
- Uribe, R. E. (2023). Estudio sobre el balance social como herramienta de gestión en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en Ecuador en los periodos 2019 a 2021. *Instituto de Altos Estudios Nacionales-IAEN*.  
<https://doi.org/http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/6632>
- Vásconez, H. D. (2020). La presión fiscal y la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(2), 448–463.
- Vásquez Ñaguazo, C. A. (2021). El balance social cooperativo, una herramienta de responsabilidad empresarial con la comunidad. *Dominio De Las Ciencias*, 7(6), 808–827. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v7i6.2366>
- Voorberg, W. H., Bekkers, V. J., & Tummers, L. G. (2017). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey.

*Public Management Review*, 17(9), 1333–1357.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2014.930505>