

Fernanda Martínez-Ñacato

fmartinez@pucesi.edu.ec

Pontificia Universidad Católica del
Ecuador

(Ibarra-Ecuador)

ORCID: 0009-0006-1715-5422

Andrés Aguilar-Viteri

aeaguilar@uce.edu.ec

Universidad Central del Ecuador
(Quito - Ecuador)

ORCID: 0009-0007-2195-1015

**CAPITAL INTELECTUAL
Y SOSTENIBILIDAD
ORGANIZACIONAL
EN COOPERATIVAS
ECUATORIANAS: UN ANÁLISIS
DESDE LAS DIMENSIONES
HUMANA, ESTRUCTURAL Y
RELACIONAL**

*INTELLECTUAL CAPITAL
AND ORGANIZATIONAL
SUSTAINABILITY IN
ECUADORIAN COOPERATIVES:
AN ANALYSIS FROM THE
HUMAN, STRUCTURAL, AND
RELATIONAL DIMENSIONS*

DOI:

<https://doi.org/10.37135/kai.03.16.02>

Recibido: 10/06/2025

Aceptado: 17/08/2025

Resumen

Este estudio examina cómo se revela el capital intelectual en informes institucionales de cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, centrando el análisis en sus dimensiones humana, estructural y relacional. Se utilizó una metodología cualitativa de análisis de contenido, con apoyo del software Atlas.ti, aplicada a documentos publicados entre 2022 y 2024. Los resultados muestran una sólida estructura normativa, sistemas de calidad consolidados y formación continua del personal, pero también revelan carencias en la gestión del conocimiento, la protección de la propiedad intelectual y las relaciones estratégicas. Se concluye que la divulgación del capital intelectual es fragmentada y afecta la sostenibilidad organizacional.

Palabras clave: Capital intelectual, sostenibilidad, cooperativas, talento humano, gestión del conocimiento, relaciones institucionales.

Abstract

This study analyzes the disclosure of intellectual capital in institutional reports of savings and credit cooperatives in Ecuador, focusing on the human, structural, and relational dimensions. A qualitative content analysis was conducted using Atlas.ti, based on documents from 2022 to 2024. Findings reveal a strong emphasis on regulatory frameworks, staff training, and quality systems, but also show gaps in knowledge management, intellectual property protection, and strategic external relationships. The uneven development of intellectual capital dimensions limits organizational sustainability and long-term legitimacy.

Keywords: Intellectual capital, sustainability, cooperatives, human resources, knowledge management, institutional relations

CAPITAL INTELECTUAL Y SOSTENIBILIDAD ORGANIZACIONAL EN COOPERATIVAS ECUATORIANAS: UN ANÁLISIS DESDE LAS DIMENSIONES HUMANA, ESTRUCTURAL Y

INTELLECTUAL CAPITAL AND ORGANIZATIONAL SUSTAINABILITY IN ECUADORIAN COOPERATIVES: AN ANALYSIS FROM THE HUMAN, STRUCTURAL, AND RELATIONAL

DOI:

<https://doi.org/10.37135/kai.03.16.02>

Introducción

En un contexto global donde la sostenibilidad se ha convertido en una exigencia ineludible para las organizaciones, las cooperativas de ahorro y crédito, especialmente aquellas de gran tamaño e impacto social como las del segmento 1 en Ecuador, enfrentan crecientes demandas de transparencia, responsabilidad y generación de valor más allá del ámbito financiero. Este escenario exige repensar los modelos tradicionales de medición y gestión del capital organizacional, incorporando variables que reconozcan y valoren los activos intangibles relacionados con el conocimiento, las relaciones y los procesos internos: es decir, el capital intelectual.

El capital intelectual, compuesto por sus tres dimensiones fundamentales: (i) capital humano, (ii) capital estructural y (iii) capital relacional, ha sido ampliamente estudiado en entornos corporativos. Sin embargo, su vinculación con la sostenibilidad organizacional aún es incipiente, especialmente en el ámbito cooperativo latinoamericano. Las cooperativas ecuatorianas, por su naturaleza social y su misión orientada al bienestar colectivo, representan un caso de estudio privilegiado para explorar cómo estas dimensiones del capital intelectual se articulan con las prácticas de sostenibilidad, y cómo esta articulación puede fortalecer su legitimidad frente a sus diferentes grupos de interés o *stakeholders*.

La presente investigación parte de la premisa de que la sostenibilidad organizacional no puede limitarse únicamente a indicadores económicos o ambientales, sino que debe incorporar también los intangibles que permiten a las organizaciones adaptarse, innovar y generar valor compartido. Esta visión se sustenta en la teoría de la legitimidad, que plantea que las organizaciones deben responder a las expectativas sociales para mantener su licencia social para operar (Suchman, 1995), y en la teoría de los *stakeholders*, que reconoce la necesidad de equilibrar los intereses de los diversos actores que interactúan con la organización (Freeman, 1984).

La elección de estas teorías responde a su pertinencia en contextos donde las organizaciones buscan mantener su licencia social para operar (legitimidad), y necesitan gestionar eficazmente sus relaciones con grupos de interés múltiples y diversos (*stakeholders*). Estas perspectivas permiten comprender la relevancia estratégica de los activos intangibles en contextos cooperativos.

A pesar de la creciente disponibilidad de informes de sostenibilidad publicados por las cooperativas del segmento 1 en Ecuador, existe una brecha significativa en la literatura respecto a cómo estas organizaciones reportan, gestionan y comunican las dimensiones del capital intelectual en dichos informes. ¿Cómo se refleja el capital humano, estructural y relacional

en los informes de sostenibilidad? ¿Existe coherencia entre lo declarado y lo practicado? ¿Qué implicaciones tienen estas representaciones para la legitimidad organizacional y la relación con los *stakeholders*?

Para responder a estas preguntas, este estudio analiza los informes de sostenibilidad de alrededor de 26 cooperativas del segmento 1 de Ecuador correspondientes a los años 2022, 2023 y 2024. Se aplicó una metodología cualitativa basada en el análisis de contenido, utilizando el software Atlas.ti para codificar y examinar las unidades de información relacionadas con las tres dimensiones del capital intelectual. El objetivo general es identificar y caracterizar cómo estas dimensiones son representadas en los informes y cómo contribuyen, o no, a la construcción de un discurso de sostenibilidad integral y coherente.

Este trabajo tiene una doble importancia: teórica y práctica. Teóricamente, aporta al desarrollo de un marco conceptual que integra el capital intelectual con la sostenibilidad bajo el lente de las teorías de la legitimidad y de los *stakeholders*. Prácticamente, ofrece herramientas y criterios que pueden ser útiles para que las cooperativas fortalezcan sus prácticas de reporte, gestión y comunicación en torno a la sostenibilidad, potenciando su legitimidad ante la comunidad, los reguladores y otros grupos de interés estratégicos.

En el contexto actual, las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) desempeñan un papel fundamental en la inclusión financiera y el desarrollo económico de Ecuador. Particularmente, las cooperativas del segmento 1, caracterizadas por tener activos superiores a 80 millones de dólares, representan una porción significativa del sistema financiero popular y solidario del país. La sostenibilidad y competitividad de estas entidades no solo dependen de sus recursos financieros, sino también del manejo eficiente de sus activos intangibles, conocidos como capital intelectual (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2025)

El capital intelectual, compuesto por el capital humano, estructural y relacional, es esencial para la generación de valor y la ventaja competitiva sostenible en las organizaciones. Sin embargo, la revelación de información relacionada con estos activos intangibles aún es limitada en el sector cooperativo ecuatoriano. Este estudio se enfoca en analizar el índice de revelación de capital intelectual sostenible en las COAC del segmento 1 durante los años 2022, 2023 y 2024, utilizando el software Atlas.ti para el análisis cualitativo de la información.

El capital intelectual está emergiendo como uno de los principales activos estratégicos para las organizaciones en el siglo XXI. En un entorno empresarial cada vez más basado en el conocimiento, los activos tangibles ya no constituyen por sí solos la principal fuente de ventaja competitiva. En este sentido, el capital intelectual representa el conjunto de conocimientos, habilidades, experiencias, relaciones y rutinas organizacionales que contribuyen al proceso de creación de valor sostenible (Edvinsson & Malone , 1999).

Según Sánchez *et al.* (2000), el capital intelectual es un recurso intangible que reside tanto en las personas como en la organización y que, si se gestiona adecuadamente, puede traducirse en innovaciones, eficiencia y mayor posicionamiento en el mercado. Este tipo de capital ha adquirido una relevancia creciente en las organizaciones del sector financiero, incluidas las cooperativas de ahorro y crédito, debido a su impacto en la transparencia, confianza de los socios y sostenibilidad organizacional.

La investigación se fundamenta en las teorías de la legitimidad y de los *stakeholders*. La teoría de la legitimidad sostiene que las organizaciones buscan conformarse a las normas y valores sociales para asegurar su supervivencia. Por otro lado, la teoría de los *stakeholders* enfatiza la importancia de satisfacer las expectativas de todos los grupos de interés relacionados con la organización. Ambas teorías proporcionan un marco conceptual para comprender la importancia de la transparencia y la divulgación de información sobre el capital intelectual en las COAC.

La mayoría de los marcos teóricos coinciden en la clasificación del capital intelectual en tres componentes interrelacionados: capital humano, capital estructural y capital relacional (Edvinsson & Malone, 1998).

El capital humano se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, competencias y experiencias que poseen los empleados de una organización. Este capital no pertenece a la empresa directamente, ya que reside en las personas, pero es esencial para la innovación, la mejora continua de procesos y la resolución de problemas (Bontis, 1998).

Es considerado el motor principal de creación de valor dentro de las organizaciones, ya que son los empleados quienes generan, aplican y transforman el conocimiento. Además, el capital humano está influido por aspectos como la formación continua, la motivación, el liderazgo y el compromiso organizacional (Sveiby, 1997).

“El capital humano representa la fuente de ideas, innovación y conocimiento aplicado, siendo el factor más dinámico del capital intelectual” (Bontis, 2001, p. 45).

El capital estructural incluye los sistemas, procedimientos, bases de datos, tecnologías, cultura organizacional y demás infraestructuras que permiten a una empresa funcionar de manera eficiente y reproducir el conocimiento (Stewart, 1997).

Este tipo de capital es propiedad de la organización y permanece en ella incluso cuando los empleados se retiran. Una organización con un capital estructural sólido tiene mayor capacidad de retener conocimiento, facilitar la innovación y mejorar sus procesos operativos. Dentro de este componente se incluye también la propiedad intelectual (patentes, derechos de autor,

marcas registradas) y la eficiencia de los procesos internos (Edvinsson & Malone, 1999).

“El capital estructural proporciona la base sobre la cual el capital humano puede desarrollarse, organizarse y aplicarse de forma sistemática” (Roos *et al.*, 1997, p. 79).

El capital relacional hace referencia al valor derivado de las relaciones que una organización mantiene con sus partes interesadas externas: clientes, proveedores, instituciones financieras, reguladores y la comunidad en general. Este capital se manifiesta en la confianza, lealtad, reputación y compromiso de los *stakeholders* hacia la organización (Bontis, 2001).

Una adecuada gestión del capital relacional puede traducirse en relaciones duraderas con clientes y aliados estratégicos, mejora de la imagen institucional y consolidación del prestigio organizacional. En el caso de las cooperativas, donde la confianza de los socios es esencial, este componente se vuelve particularmente relevante.

“El capital relacional es la evidencia externa del valor percibido por los clientes, así como del prestigio institucional en el entorno” (Ordoñez de Pablos, 2002, p. 290).

Las cooperativas, al ser entidades que combinan objetivos económicos con fines sociales, requieren de una gestión estratégica del conocimiento para fomentar la confianza, participación y sostenibilidad. En este tipo de organizaciones, la transparencia sobre los elementos que constituyen su capital intelectual puede fortalecer la relación con los socios, atraer nuevos miembros y mejorar su reputación en el sector (Camisón Zornoza *et al.*, 2000).

La divulgación del capital intelectual, además, se alinea con los principios de responsabilidad social y rendición de cuentas que rigen el sector cooperativo. Es por esto que establecer un índice de revelación del capital intelectual no solo es útil como herramienta de gestión, sino también como mecanismo de legitimación institucional frente a los *stakeholders*.

En síntesis, este estudio busca contribuir a una comprensión más holística de la sostenibilidad en organizaciones del sector cooperativo, destacando la relevancia de los intangibles organizacionales y su impacto en la percepción pública, la gestión estratégica y la creación de valor sostenible.

Métodos

Este estudio adoptó un enfoque cualitativo con diseño no experimental, transversal y exploratorio-descriptivo, orientado al análisis de la revelación del capital intelectual sostenible en las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) del segmento 1 en Ecuador, durante los años 2022, 2023 y 2024.

La elección de un diseño cualitativo responde al objetivo de explorar las prácticas de divulgación de información no financiera, enfocándose en aspectos intangibles como el capital intelectual. Se utilizó el análisis de contenido para interpretar los informes anuales y otros documentos institucionales disponibles públicamente en los portales web de las COAC y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Las unidades de análisis estuvieron compuestas por 26 COAC clasificadas en el segmento 1, según el criterio de segmentación vigente emitido por la SEPS (activos superiores a 80 millones de USD). Estas entidades fueron seleccionadas mediante muestreo intencional, considerando su importancia sistémica y la disponibilidad de información en los períodos analizados.

Criterios de inclusión:

- Cooperativas del segmento 1 con estado “Vigente”.
- Disponibilidad de informes institucionales de los años 2022, 2023 y/o 2024.
- Información accesible desde fuentes oficiales (SEPS o portales web propios).

Criterios de exclusión:

- Cooperativas que no publicaron reportes institucionales en los tres años considerados.
- Entidades con estado “suspendido”, “cancelado” u otro distinto a “vigente”.

La presente investigación utilizó, como instrumentos de recolección de información, los documentos institucionales publicados por las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) del segmento 1 de Ecuador. Estos documentos incluyeron informes de gestión, memorias institucionales, reportes de sostenibilidad, balances sociales y comunicados oficiales emitidos entre los años 2022 y 2024. La información fue obtenida a través de los portales web de cada cooperativa y del repositorio público de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con el objetivo de garantizar la transparencia, trazabilidad y verificabilidad de las fuentes. La elección de estos documentos como unidad documental se sustentó en su relevancia para el análisis del nivel de divulgación de los activos intangibles y, en particular, del capital intelectual, el cual constituye el eje central de esta investigación.

La herramienta analítica utilizada fue el software de análisis cualitativo ATLAS.ti, en su versión 23. Este programa permitió realizar una sistematización rigurosa de los datos textuales mediante procesos de codificación abierta y axial, lo cual resultó esencial para identificar patrones, establecer categorías temáticas y extraer inferencias interpretativas. Se aplicó una codificación dirigida, basada en una matriz de categorías previamente definida, que contempló los tres componentes clásicos del capital intelectual: humano, estructural y relacional.

Cada componente fue operacionalizado con base en indicadores clave extraídos de la literatura científica y adaptados al contexto del sector cooperativo ecuatoriano. Por ejemplo, para el

capital humano se analizaron menciones a programas de formación y capacitación, desarrollo del talento humano, estabilidad laboral, y estrategias de retención de personal. En el caso del capital estructural, se incluyeron referencias a procesos internos estandarizados, innovación tecnológica, propiedad intelectual, políticas institucionales y sistemas de información. Finalmente, el capital relacional se abordó mediante indicadores como relaciones con la comunidad, alianzas estratégicas, responsabilidad social empresarial, satisfacción de socios y reputación organizacional.

El procedimiento metodológico se estructuró en cinco etapas fundamentales. En primer lugar, se llevó a cabo una selección intencional de las cooperativas del segmento 1, tomando como base el listado oficial de la SEPS actualizado al año 2024, el cual incluye aquellas entidades que superan los 80 millones de dólares en activos y que mantienen un estado vigente. En total se identificaron 26 (ver tabla 1) cooperativas distribuidas en distintas regiones del país, tales como Tungurahua, Pichincha, Loja, Guayas, Cotopaxi y Chimborazo, entre otras. En segundo lugar, se procedió con el levantamiento, recopilación y organización sistemática de los documentos institucionales disponibles para cada año objeto de estudio (2022, 2023 y 2024). Esta etapa implicó una revisión exhaustiva de sitios web oficiales, así como el uso de filtros de búsqueda para asegurar la pertinencia y actualidad de la información. En tercer lugar, se efectuó una lectura exploratoria del corpus documental y una posterior segmentación textual en unidades de análisis, lo cual facilitó la identificación preliminar de las categorías y subcategorías de contenido.

En cuarto lugar, se implementó el proceso de codificación dentro de ATLAS.ti, asignando etiquetas y memos a cada fragmento de texto relevante según el componente del capital intelectual correspondiente. Finalmente, se consolidaron los datos mediante la generación de informes, cuadros de frecuencias y matrices comparativas entre cooperativas y años, lo cual permitió una visualización integral del fenómeno estudiado.

En cuanto al análisis de datos, se utilizó un enfoque de análisis de contenido cualitativo dirigido, complementado por estrategias de cuantificación de ocurrencias temáticas. Se empleó una técnica de puntuación binaria (presencia = 1, ausencia = 0) para registrar la aparición de cada indicador en los documentos analizados, lo cual permitió construir un índice de revelación para cada componente del capital intelectual y para cada cooperativa. Posteriormente, se calculó un índice compuesto de divulgación total de capital intelectual sostenible, expresado en porcentajes, lo que facilitó la comparación horizontal entre las distintas entidades y la evaluación temporal del grado de transparencia alcanzado en el trienio 2022–2024.

Además, se analizaron coocurrencias entre códigos, relaciones causales y patrones narrativos que enriquecieron la comprensión del comportamiento informativo de las COAC del segmento

1. Esta metodología mixta, basada en la triangulación de fuentes documentales, herramientas tecnológicas y técnicas analíticas, garantizó la rigurosidad y replicabilidad del estudio, aportando evidencia empírica sólida sobre un fenómeno aún poco explorado en el contexto ecuatoriano: la divulgación estratégica del capital intelectual en entidades de economía popular y solidaria.

Resultados

En esta tabla se encuentra el listado de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de Ecuador, tomando como base el listado oficial de la SEPS actualizado al año 2024.

Tabla 1. Número de cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en los años 2022 a 2024

N.º	Identificación	Nombre	No. Inscripción	Localidad	Sector	Sistema
1	590052000001	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Limitada	SEPS-ROEPS-2013-000342	Latacunga	Privado	No financiero
2	591711164001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne	SEPS-ROEPS-2013-000190	Latacunga	Privado	No financiero
3	690045389001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.	SEPS-ROEPS-2013-000466	Riobamba	Privado	No financiero
4	691706710001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Limitada	SEPS-ROEPS-2013-000348	Riobamba	Privado	No financiero
5	790015002001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Once De Junio Ltda.	SEPS-ROEPS-2013-000462	Machala	Privado	No financiero
6	790024656001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Limitada	SEPS-ROEPS-2013-000079	Santa Rosa	Privado	No financiero
7	1090033456001	Cooperativa De Ahorro y Crédito Atuntaqui Limitada	SEPS-ROEPS-2013-000269	Antonio Ante	Privado	No financiero
8	1091720902001	Cooperativa De Ahorro y Crédito Pilahuin Tío Limitada	SEPS-ROEPS-2013-000674	Otavalo	Privado	No financiero
9	1190015110001	Cooperativa De Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda.	SEPS-ROEPS-2013-000297	Loja	Privado	No financiero
10	1190068389001	Cooperativa De Ahorro y Crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Limitada	SEPS-ROEPS-2013-000235	Loja	Privado	No financiero
11	1390001920001	Cooperativa de Ahorro y crédito Calceta Ltda.	SEPS-ROEPS-2013-000256	Guayaquil	Privado	No financiero
12	1390007791001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda.	SEPS-ROEPS-2013-000237	Guayaquil	Privado	No financiero
13	1390013678001	Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.	SEPS-ROEPS-2013-000238	Quito	Privado	No financiero
14	139008941001	Cooperativa de ahorro y Crédito comercio Ltda.	SEPS-ROEPS-2013-000239	Guayaquil	Privado	No financiero
15	1490005710001	Cooperativa de ahorro y Crédito de la pequeña empresa Gualaquiza	SEPS-ROEPS-2013-000240	Quito	Privado	No financiero
16	1690012606001	Cooperativa de ahorro y Crédito de la pequeña empresa de Pastaza.	SEPS-ROEPS-2013-000241	Quito	Privado	No financiero
17	1790866084001	Cooperativa de ahorro y Crédito Policía Nacional	SEPS-ROEPS-2013-000206	Pichincha	Privado	No financiero
18	1790979016001	Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura	SEPS-ROEPS-2013-000284	Pichincha	Privado	No financiero
19	1890001323001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus	SEPS ROEPS 2013-000509	Tungurahua	Privado	No financiero

20	1890003628001	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.	SEPS-ROEPS-2013-000143	Tungurahua	Privado	No financiero
21	1890037646001	Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario Ltda.	SEPS-ROEPS-2013-000052	Tungurahua	Privado	No financiero
22	1890141877001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.	SEPS-ROEPS-2013-000521	Tungurahua	Privado	No financiero
23	1890142679001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda.	SEPS-ROEPS-2013-000191	Tungurahua	Privado	No financiero
24	1891709591001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	SEPS-ROEPS-2013-000660	Tungurahua	Privado	No financiero
25	1891710255001	Cooperativa de ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.	SEPS-ROEPS-2013-000266	Tungurahua	Privado	No financiero
26	1891710328001	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo	SEPS-ROEPS-2013-000279	Tungurahua	Privado	No financiero

Fuente: elaboración propia

La siguiente tabla 2 resume los principales elementos del capital humano identificados en los informes organizacionales de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, a partir del análisis de palabras clave asociadas. Se agrupan en tres grandes dimensiones: información de los empleados, instrucción de los trabajadores y bienestar laboral. Esta sistematización permite observar tanto la frecuencia con la que se abordan ciertos temas (como género, educación, evaluación o salud), como la atención que reciben aspectos clave para la gestión del talento humano desde una perspectiva de sostenibilidad y desarrollo organizacional.

Tabla 2. Palabras claves capital intelectual humano

	ELEMENTOS DE CAPITAL HUMANO	PALABRAS CLAVES ASOCIADAS	TOTAL, REPITENCIA DE PALABRAS
CAPITAL HUMANO	INFORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS		
	Género de los trabajadores	Hombres	26
		Mujeres	53
	Edad de los trabajadores	Edad	31
	Altas de personal	Inducción	9
		Integración	38
	INSTRUCCIÓN DE LOS TRABAJADORES		
	Nivel de instrucción	Nivel	141
		Educación	86
		Programas	27
	Planes de inducción	Competencias	9
		Capacitación	102
	Evaluación	Evaluación	108
		Resultados	168
	BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES		
	Seguridad y salud	Salud	43
		Seguridad	94
	Compensación no financiera	Compensación	13
		Reconocimiento	20

Fuente: elaboración propia.

Diagnóstico del capital humano en las cooperativas de ahorro y crédito

Uno de los pilares fundamentales para la sostenibilidad y eficiencia de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador es su capital humano. El análisis realizado con base a la información recogida de 26 entidades revela una predominancia del personal femenino, con un total de 53 mujeres frente a 26 hombres. Este dato sugiere una participación femenina significativa en el sector cooperativista, alineada con tendencias inclusivas observadas en otras instituciones de economía solidaria en América Latina.

La edad promedio del personal se sitúa en los 31 años, lo que indica una plantilla joven, potencialmente adaptable a procesos de innovación y transformación tecnológica. No obstante, esta juventud también exige políticas robustas de formación y retención, dado que los empleados en etapas tempranas de su carrera profesional tienden a buscar mayores oportunidades de desarrollo.

En cuanto a la incorporación de nuevos colaboradores, se registraron 9 altas, acompañadas por 38 procesos de integración, lo que refleja un esfuerzo consciente por facilitar la inserción y adaptación del nuevo personal a la cultura organizacional de las cooperativas.

Formación, competencias y evaluación del talento humano

El nivel educativo del personal evidencia un capital humano con formación considerable: 141 registros hacen alusión a niveles de instrucción, con un foco en educación formal y programas de capacitación. A esto se suman 86 menciones relacionadas con programas específicos de formación, y 27 casos que indican la implementación de iniciativas educativas puntuales.

Destaca el esfuerzo en procesos de inducción (9 menciones), competencias (102) y sistemas de evaluación (108), lo que da cuenta de una estructura sólida orientada a medir y mejorar el desempeño de los colaboradores. El número total de repeticiones de palabras clave asociadas a “resultados” (168) sugiere que existe una preocupación constante por vincular la gestión del talento humano con indicadores de desempeño.

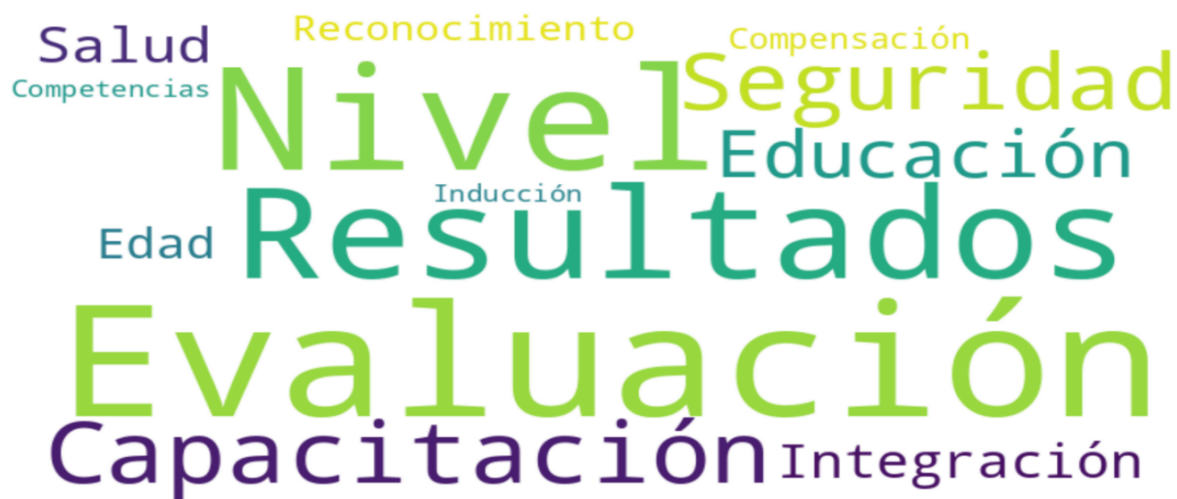
Bienestar laboral y condiciones del entorno

En cuanto a los aspectos relacionados con el bienestar del trabajador, se identificaron menciones relevantes en torno a la salud (94), seguridad (43), reconocimiento (20) y compensaciones no financieras (13). Aunque los números no son elevados en comparación con otras variables, reflejan una base sobre la cual las cooperativas pueden construir programas integrales de bienestar que consideren la salud física, mental y el reconocimiento simbólico del esfuerzo laboral.

Estos hallazgos indican una comprensión incipiente de la importancia del bienestar como un motor de productividad, motivación y lealtad organizacional. Sin embargo, es evidente la necesidad de fortalecer estos ámbitos mediante políticas de bienestar estructuradas y sostenidas.

A continuación se presenta la nube de palabras, que representa visualmente los términos más frecuentes asociados al capital humano en los informes analizados. Su construcción permite identificar las áreas temáticas con mayor presencia discursiva, tales como la educación, la evaluación del desempeño, la capacitación y la seguridad laboral. Esta herramienta facilita una comprensión rápida de los enfoques predominantes en la gestión del talento humano dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.

Figura 1. Nube de palabras capital intelectual humano



Fuente: elaboración propia

La siguiente tabla presenta los principales elementos del capital estructural identificados en los informes de sostenibilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. Se agrupan en tres dimensiones clave: infraestructura organizacional, propiedad intelectual y conocimiento, y gestión y mejora continua.

A través del análisis de palabras clave y su frecuencia, es posible observar una marcada atención hacia los aspectos normativos, los sistemas de calidad (como ISO) y los procedimientos internos, mientras que se evidencian debilidades en la formalización del conocimiento y la protección de innovaciones. Esta sistematización permite evaluar la solidez estructural y la orientación hacia la eficiencia operativa y la sostenibilidad institucional.

Tabla 3. Palabras claves capital intelectual estructural

CAPITAL ESTRUCTURAL	ELEMENTOS DE CAPITAL ESTRUCTURAL	PALABRAS CLAVES ASOCIADAS	TOTAL, REPITENCIA DE PALABRAS
	INFRAESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		
	Manuales y procedimientos	Procesos	144
		Normativa	82
		Control interno	18
	Espacios físicos	Oficinas	55
		Instalaciones	19
		Distribución	16
		Accesibilidad	17
	PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONOCIMIENTO		
	Patentes y licencias	Derechos de autor,	0
		Invencción,	0
		registro de patentes,	0
		Innovación,	35
		Propiedad intelectual	0
	Bases de datos de conocimiento	Documentación	12
		Archivos,	2
		Gestión del conocimiento	0
	GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA		
	Indicadores de desempeño	Indicadores de desempeño,	4
		Métricas,	1
		Resultados,	168
		Eficiencia,	26
		Productividad	7
	Sistemas de gestión de calidad	ISO,	8
		Certificación,	19
		Estándares,	36
		Cumplimiento	327

Fuente: elaboración propia.

Análisis del capital estructural: procesos, infraestructura y conocimiento

El capital estructural en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas se manifiesta con fuerza en la existencia de manuales, procedimientos, normativas y sistemas de control interno, los cuales alcanzan un total de 144 referencias. Este dato sugiere una institucionalización adecuada de procesos, contribuyendo a la transparencia, la eficiencia operativa y la mitigación de riesgos.

En el componente de infraestructura física, se identifican 55 referencias a oficinas, 19 a instalaciones, 16 a distribución de espacios y 17 a accesibilidad. Esto refleja un esfuerzo por

adecuar los entornos laborales de manera funcional y cómoda, lo cual impacta directamente en la calidad del servicio y en la percepción del cliente.

Por otro lado, la dimensión de propiedad intelectual, donde se esperaría encontrar registros de patentes, derechos de autor o licencias, presenta una ausencia total. Esto señala una debilidad estructural significativa en términos de innovación y protección del conocimiento generado internamente. Pese a ello, se documentan 35 menciones a elementos asociados a innovación, lo que puede indicar un potencial no explotado que debería ser objeto de políticas estratégicas.

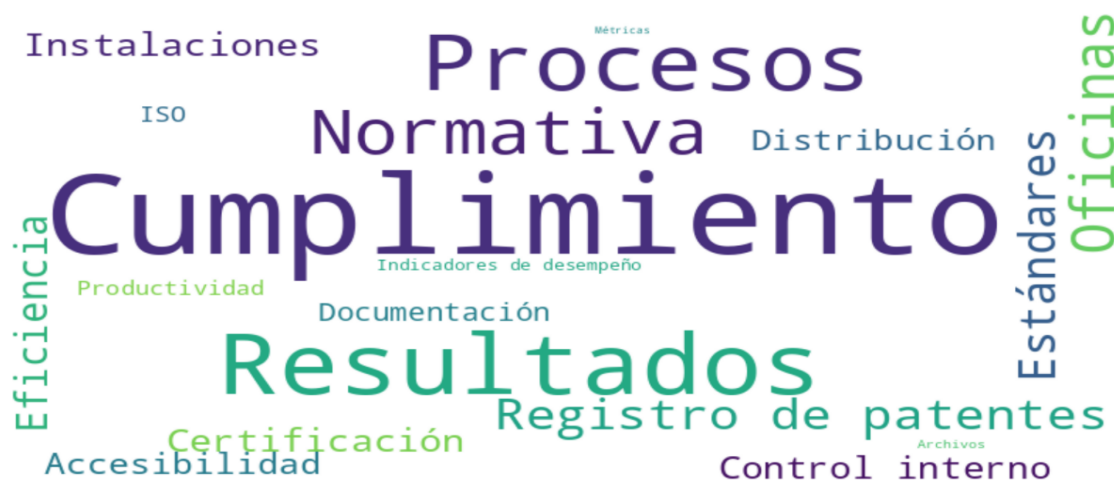
En lo relativo a bases de datos y gestión del conocimiento, las menciones son reducidas (12 y 2, respectivamente), lo cual alerta sobre una posible falta de mecanismos sistemáticos para almacenar, gestionar y compartir el conocimiento organizacional.

Sistemas de calidad y mejora continua

La gestión de calidad es uno de los pilares evaluados con mayor solidez: se registran 327 menciones a estándares, certificaciones, cumplimiento e indicadores relacionados con ISO u otros marcos normativos. Esto refleja una preocupación activa por el aseguramiento de la calidad en los servicios y procesos internos.

Asimismo, el uso de indicadores de desempeño (168 menciones), métricas (26) y resultados (7) sugiere una cultura organizacional que comienza a adoptar modelos de mejora continua. No obstante, aún existe espacio para fortalecer los mecanismos de retroalimentación, con el objetivo de conectar la evaluación de resultados con estrategias de innovación y desarrollo.

Figura 2. Nube de palabras capital intelectual estructural



Fuente: elaboración propia

La siguiente nube de palabras refleja visualmente los términos más recurrentes vinculados al capital estructural en los informes organizacionales analizados. Esta representación destaca

conceptos clave como *procesos, normativa, control interno, calidad e ISO*, lo que evidencia una fuerte orientación hacia la estructura normativa y la mejora continua. Al mismo tiempo, la menor presencia de términos relacionados con propiedad intelectual o gestión del conocimiento revela áreas aún poco desarrolladas en la dimensión estructural del capital intelectual.

La siguiente tabla sintetiza los elementos del capital relacional presentes en los informes de sostenibilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, a partir del análisis de palabras clave asociadas. Estos elementos se agrupan en tres ejes: relación con clientes y usuarios, vínculo con entidades externas y conexión con el entorno regulador y académico. Los resultados reflejan una fuerte orientación hacia el cumplimiento normativo y la transparencia, mientras que aspectos como la fidelización de clientes y las alianzas estratégicas presentan una menor presencia, evidenciando oportunidades de mejora en la construcción de relaciones sostenibles de largo plazo.

Tabla 4. Palabras claves capital intelectual relacional

CAPITAL ESTRUCTURAL	ELEMENTOS DE CAPITAL ESTRUCTURAL	PALABRAS CLAVES ASOCIADAS	TOTAL, REPITENCIA DE PALABRAS
	RELACIÓN CON CLIENTES		
	Satisfacción del cliente	Encuestas	7
		Retroalimentación	4
		Servicio	108
		Atención	104
	Lealtad y fidelización	Retención	2
		Preferencia	2
		Confianza	36
		Reputación	2
	RELACIÓN CON ENTIDADES EXTERNAS		
	Alianzas estratégicas	Convenios	26
		Cooperación	24
		Colaboración	8
		Proyectos	48
	Relación con proveedores	Negociación	4
		Contratos	17
		Pagos	13
		Cumplimiento	327
	RELACIÓN CON ENTORNO		
	Cumplimiento normativo	Leyes	5
		Regulaciones	3
		Control	166
		Supervisión	16
	Transparencia y rendición de cuentas	Informes	73
		Ética	90
		Publicación	5
		Responsabilidad	154

Fuente: elaboración propia.

Relación con clientes y usuarios

- **Satisfacción del cliente** (palabras clave: encuestas, retroalimentación, servicio, atención): La alta frecuencia de términos como *servicio* (108) y *atención* (104) evidencia que las empresas priorizan la atención al cliente como un componente central de su estrategia relacional. Aunque “encuestas” y “retroalimentación” aparecen con menor frecuencia, su presencia sugiere que se aplican mecanismos formales para medir la satisfacción del cliente, aunque no de manera sistemática o estandarizada.

- **Lealtad y fidelización** (palabras clave: retención, preferencia, confianza, reputación): Este subindicador muestra una menor frecuencia general. El término “confianza” destaca con 36 alusiones, mientras que los otros conceptos tienen muy baja representación. Esto puede indicar que, aunque se reconoce la importancia de fidelizar a los clientes, su divulgación en los informes es limitada o no se aborda explícitamente como parte del capital relacional.

Relación con entidades externas

- **Alianzas estratégicas** (palabras clave: convenios, cooperación, colaboración, proyectos): Las empresas tienden a destacar las *alianzas* y *proyectos* estratégicos, con 48 menciones de “proyectos”, 26 de “convenios” y 24 de “cooperación”. Esto refleja un esfuerzo importante por visibilizar las relaciones de colaboración interinstitucional, lo cual fortalece la sostenibilidad y la innovación compartida.

- **Relación con proveedores** (palabras clave: negociación, contratos, pagos, cumplimiento): El término *cumplimiento* lidera con 327 menciones, lo que demuestra una gran preocupación por los aspectos regulatorios y contractuales en las relaciones con proveedores. La alta frecuencia puede asociarse con la presión normativa y la necesidad de garantizar transparencia en la cadena de suministro.

Relación con el entorno regulador y académico

- **Cumplimiento normativo** (palabras clave: leyes, regulaciones, control, supervisión): “Control” se destaca con 166 menciones, indicando una fuerte atención en la supervisión y seguimiento del cumplimiento legal. Esto puede reflejar la creciente fiscalización y el interés de las empresas en demostrar conformidad con marcos legales y regulatorios.

- **Transparencia y rendición de cuentas** (palabras clave: informes, ética, publicación, responsabilidad): Se observa una alta frecuencia en “ética (90)”, “informes (73)”

y “responsabilidad (154)”. Esto denota un esfuerzo importante por comunicar la transparencia organizacional, responder a los grupos de interés y legitimar su accionar ante la sociedad y el entorno regulador.

La siguiente nube de palabras muestra de forma visual los términos más frecuentes relacionados con el capital relacional en los informes analizados. Esta representación permite identificar los enfoques predominantes en la gestión de relaciones externas, destacando palabras como *cumplimiento*, *responsabilidad*, *servicio* y *ética*. La alta recurrencia de estos términos evidencia una preocupación institucional por la legitimidad y la atención al cliente, mientras que la baja presencia de conceptos vinculados a la fidelización o colaboración estratégica sugiere áreas aún poco desarrolladas en el fortalecimiento del capital relacional sostenible.

Figura 3. Nube de palabras capital intelectual relacional



Fuente: elaboración propia.

La capacidad predictiva mide la capacidad del modelo de predecir el comportamiento de las variables endógenas. Se mide con el Coeficiente de determinación de Pearson R^2 que muestra el porcentaje de varianza de las variables endógenas explicado por el modelo (Hair *et al.*, 2019). En la literatura se indica que valores de 0.25, 0.50, 0.75 representan una capacidad predictiva débil, moderada y fuerte respectivamente. Los resultados (Tabla 5) muestran que los valores de R^2 son moderados-altos.

Discusión

Los resultados obtenidos permiten comprender la situación actual del capital humano, estructural y relacional en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, específicamente en el segmento 1. En cuanto al capital humano, se evidenció una clara participación femenina, predominancia de personal joven (edad promedio de 31 años), altos niveles de educación

formal y una significativa implementación de procesos de evaluación y capacitación. En el capital estructural, se destaca una sólida base en documentación normativa, control interno y estándares de calidad (por ejemplo, ISO), aunque se detectaron debilidades notables en la gestión del conocimiento y la propiedad intelectual.

Respecto al capital relacional, los hallazgos muestran que las cooperativas otorgan un gran peso a los aspectos normativos, especialmente en lo que respecta al cumplimiento de regulaciones y rendición de cuentas ante entes de control. Palabras como *cumplimiento* (327 menciones), *control* (166) y *responsabilidad* (154) fueron altamente recurrentes, lo que revela una cultura organizacional enfocada en la legitimación institucional y el cumplimiento normativo. Asimismo, se identificó una presencia significativa de términos relacionados con *servicio* (108) y *atención* (104), lo que resalta la importancia otorgada a la experiencia del cliente como eje de relación.

Sin embargo, la baja representación de subelementos como la fidelización de clientes o las alianzas estratégicas (ejemplo, solo 2 menciones a "retención" o 8 menciones a "colaboración") evidencia una limitada orientación hacia el fortalecimiento de relaciones sostenibles de largo plazo con grupos de interés clave. Esta debilidad sugiere que el capital relacional se encuentra más alineado al cumplimiento que a la co-creación de valor.

Estos hallazgos responden a la pregunta inicial sobre el estado del capital intelectual en estas organizaciones y permiten evaluar su capacidad para sostener procesos de innovación, competitividad, legitimidad y mejora continua. A continuación, se presenta una tabla que compara estos resultados con estudios nacionales e internacionales:

Tabla 5. Resultados de los tres elementos del capital intelectual

Variable evaluada	Resultado del estudio actual	Estudios comparativos	Coincidencias / Discrepancias
Género del personal	Mayoría femenina (67%)	Ramos & Herrera (2020): feminización en economía solidaria	Coincidencia
Nivel educativo	Alto nivel educativo (141 registros)	OIT (2022): éxito vinculado a educación continua	Coincidencia
Evaluación de desempeño	108 menciones	García & López (2021): clave para rendimiento organizacional	Coincidencia
Bienestar laboral	Bajo Desarrollo	Vega (2021): mayor bienestar = mayor compromiso	Discrepancia
Propiedad intelectual	Ausencia de registros	Espinosa & Delgado (2020): cooperativas deben proteger innovaciones	Discrepancia importante
Gestión del conocimiento	Escasa documentación (12 casos)	Rodríguez (2021): esencial para el aprendizaje organizacional	Coincidencia parcial
Gestión de calidad (ISO)	327 menciones	ACI (2020): certificación como ventaja competitiva	Coincidencia destacada
Cumplimiento normativo (relacional)	Alta presencia (327 menciones "cumplimiento")	Suchman (1995): legitimidad organizacional como base de la sostenibilidad	Coincidencia

Alianzas estratégicas (relacional)	Baja frecuencia (colaboración: 8)	Edvinsson & Malone (1997): redes de valor clave para sostenibilidad	Discrepancia
Lealtad del cliente (relacional)	Muy baja frecuencia (retención: 2; confianza: 36)	Kotler & Keller (2016): fidelización como ventaja competitiva	Discrepancia

Fuente: elaboración propia.

Una observación importante es la falta de propiedad intelectual registrada, lo cual puede explicarse por la naturaleza tradicional y comunitaria de las cooperativas, que priorizan el saber compartido frente a la formalización legal del conocimiento. No obstante, esta carencia limita oportunidades de posicionamiento y diferenciación, especialmente en entornos cada vez más competitivos y digitalizados.

Asimismo, la escasa gestión documental del conocimiento, a pesar de contar con una estructura formal sólida, puede afectar la continuidad operativa y el aprendizaje organizacional. Esta contradicción entre una estructura normativa fuerte y una débil gestión intangible debe ser abordada con urgencia.

En cuanto al capital relacional, se identifica una doble vertiente: por un lado, una fuerte presencia normativa que otorga legitimidad institucional; por otro, una clara debilidad en las relaciones estratégicas con clientes, proveedores, entornos académicos y sociales. Esta brecha puede comprometer el desarrollo sostenible y limitar la resiliencia de las organizaciones ante contextos de cambio.

Entre las limitaciones del estudio se encuentran:

- La muestra se limita a cooperativas registradas en determinadas provincias, lo cual impide generalizar los resultados a todo el país.
- La información analizada es cuantitativa descriptiva; no se aplicaron encuestas cualitativas que permitan explorar percepciones o motivaciones del personal.
- No se incluyó una perspectiva temporal que permita observar tendencias evolutivas o efectos de reformas normativas recientes.

Si bien existen estas limitaciones, los resultados son significativos para la comprensión del estado actual del capital intelectual en este sector. Ofrecen una visión integrada de la situación organizacional y plantean nuevas áreas de atención como el fortalecimiento del conocimiento interno, el bienestar laboral y la formalización de la innovación.

Conclusiones

A partir del análisis realizado, se concluye que las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas han construido una base normativa sólida, pero enfrentan desafíos significativos en áreas estratégicas como la gestión del conocimiento, la protección de innovaciones y la creación de valor relacional. Más allá de describir hallazgos, es necesario avanzar hacia modelos organizacionales que integren estos intangibles en su estrategia de sostenibilidad. Estas observaciones invitan a repensar la forma en que las cooperativas construyen legitimidad y competitividad desde sus capacidades intangibles.

No obstante, se identificaron debilidades importantes en tres dimensiones clave del capital intelectual:

- La gestión del conocimiento, aún incipiente;
- La formalización de innovaciones, especialmente en lo referente a propiedad intelectual;
- Capital relacional estratégico limitado a aspectos normativos y poco orientado a la creación de valor compartido.

La pregunta inicial sobre el estado del capital humano, estructural y relacional ha sido respondida: existe un desarrollo desigual, con fortalezas claras en estructura y normativas, pero con rezagos significativos en dimensiones intangibles críticas para la adaptabilidad, innovación y competitividad de las cooperativas.

Estos hallazgos permiten modificar la percepción de que las organizaciones avanzan de forma homogénea en sus componentes de capital intelectual. Para alcanzar un verdadero desarrollo sostenible, las cooperativas deben invertir en los aspectos menos visibles de su estructura organizacional, incluyendo la sistematización del conocimiento y la construcción de redes estratégicas de colaboración. Finalmente, el estudio sugiere nuevas hipótesis de investigación:

- ¿Qué impacto tiene la ausencia de propiedad intelectual en la innovación y la competitividad del sector cooperativo?
- ¿Cómo influye el bienestar laboral en la retención del talento joven en contextos solidarios?
- ¿Qué modelos de gestión del conocimiento son más eficaces para el entorno cooperativo ecuatoriano?
- ¿Cómo puede el capital relacional contribuir activamente al desarrollo sostenible desde una lógica de co-creación?

Declaración de contribución de autoría CRediT

Fernanda Martínez-Ñacato: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, recursos, visualización, redacción: borrador original – Preparación, creación y/o presentación del trabajo publicado, específicamente la redacción del borrador inicial (incluyendo la traducción sustantiva), redacción (revisión y edición).

Andrés Aguilar-Viteri: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, recursos, visualización, redacción: borrador original.

Declaración de conflictos de interés

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Referencias

1. Bontis , N. (1998). Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models. *Management Decision*, 36(2), 63-76. <https://doi.org/doi.org/10.1108/00251749810204142>
2. Bontis, N. (2001). Assessing knowledge assets: A review of the models used to measure intellectual capital. *Internacional Journal of Management Reviews*, 3(1), 41-60. <https://doi.org/doi.org/10.1111/1468-2370.00053>
3. Carrera-Silva, E. (2024). Más allá del horizonte financiero: cooperativas como promotoras de capital humano y social. *Sustainability*, 16(18), 7908. <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/18/7908>
4. Camisón Zornoza, C., Forés Julián, B., & Puig, D. (2000). El capital intelectual como generador de ventajas competitivas sostenibles. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 9(1), 103-118.
5. Edvinsson, L., & Malone , M. (1999). Capital intelectual: Cómo identificar y calcular el valor real de los recursos intangibles de la empresa. *Gestión 2000*, 40-68.
6. Edvinsson, L., & Malone, M. (1998). *Capital intelectual: como descubrir el verdadero varlo de su empresa descubriendo su capacidad intelectual oculta*. Eskandia.
7. Creswell, J. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
8. Danesa, P., León, A., & Vinelli, A. (2019). Factores impulsores y facilitadores de las prácticas de sostenibilidad de los proveedores: un análisis basado en encuestas. *Int. J. Prod.*

Res, 2034-2056. doi:<https://doi.org/10.1146/annurev.es.26.110195.000245>

9. Delgado, D.J. (2000). *El ciclo de desarrollo de competencias*. Fundación Iberoamericana del Conocimiento. Encontrado febrero, 27.
10. Edvinsson, L., & Malone, M. (1997). *Intellectual capital: Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*. The virtual corporation.
11. Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1998). *El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa*. Grupo Editorial Norma.
12. Elkington, J. (1994). Towards the sustainable corporation: Win-win-win business strategies for sustainable development. *California management review*, 36(2), 90-100.
13. Elkington, J. (1997). Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business. *Journal of Business Ethics*, 23, 229-231. <https://doi.org/10.1023/A:1006129603978>
14. Elkington, J. (1998). Alianzas entre caníbales y tenedores: el triple resultado de los negocios del siglo XXI. *Reinar. Cual. Gestionar*, 37-51.
15. Elkington, J., & Jeurissen, R. (2000). Caníbales con tenedores: el triple resultado de los negocios del siglo XXI. *Journal of Business Ethics*, 23, 229-231. <https://doi.org/10.1023/A:1006129603978>
16. Escobar, M., Gómez, C., & Ramírez, A. (2024). Interacción entre las dimensiones de la gestión del conocimiento en las cooperativas de ahorro y crédito. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (110), 137-162.
17. Ipial, J. (2024). Gestión del conocimiento y capital intelectual en microempresas ecuatorianas. *Unesum Ciencia*, 11(1), 117-132. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/download/780/917/2907>
18. Jamaluddin, F., Saleh, N. M., Abdullah, A., Hassan, M. S., Hamzah, N., Jaffar, R., Abdul Ghani Aziz, S. A., & Embong, Z. (2023). Cooperative Governance and Cooperative Performance: A Systematic Literature Review. *Sage Open*, 13(3). <https://doi.org/10.1177/21582440231192944>
19. Faggian, A., & Capello, R. (2005). Aprendizaje colectivo y capital relacional en los procesos de innovación local. *Revista estudios regionales*, 39, 75-87.

doi:10.1080/0034340052000320851

20. Ordoñez de Pablos, P. (2002). Evidence of intellectual capital measurement from Asia, Europe and the Middle East. *Journal of Intellectual Capital*, 3(3), 287-302. <https://doi.org/10.1108/14691930210435536>
21. Roos, G., Roos, J., Edvinsson, L., & Dragonetti, N. (1997). Measuring your company's intellectual performance. *Long Range Planning*, 69-85. [https://doi.org/10.1016/S0024-6301\(97\)00066-0](https://doi.org/10.1016/S0024-6301(97)00066-0)
22. Sánchez , M., Castillo, R., & Elena, S. (2000). Gestión del conocimiento: Fundamentos y herramientas. *Boletín de Estudios Económicos*, 55(169), 527-552.
23. Saz-Gil, I., González-Morales, O., & Heras-Saizarbitoria, I. (2021). Cooperatives and social capital: A narrative literature review and directions for future research. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 92(3), 423–448. <https://doi.org/10.1111/apce.12330>
24. Stewart, T. (1997). *La nueva riqueza de las organizaciones: El capital intelectual*. Granica.
25. Suchman, M. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. *Academy of Management. Review*, 20(3), 571-610. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080331>
26. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , (. (2025, mayo 21). *Informa sobre el número de cooperativas de ahorro y crédito*. www.seps.gob.ec
27. Sveiby, K. (1997). The new organizational wealth: Managing & measuring knowledge-based assets. *Berrett-Koehler*, 50-62.