593 Digital Publisher
CEIT
ISSN 2588-0705

# Análisis del impacto de la gestión de innovación en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador.

# Analysis of the impact of innovation management in savings and credit cooperatives in Ecuador

**María Fernanda Zumba-Zúñiga**[1]
**Universidad Técnica Particular de Loja**
**mfzumba@utpl.edu.ec**

**doi.org/10.33386/593dp.2025.3.3140**

V10-N3 (may-jun) 2025, pp 833-841 | Recibido: 10 de marzo del 2025 - Aceptado: 15 de abril del 2025 (2 ronda rev.)

1 Doctora en Análisis Económico y Estrategia Empresarial de la Universidad de La Coruña – España. Docente Titular de la Universidad Técnica Particular de Loja

**Cómo citar este artículo en norma APA:**

Zumba-Zúñiga, M., (2025). Análisis del impacto de la gestión de innovación en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador. 593 Digital Publisher CEIT, 10(3), 833-841, https://doi.org/10.33386/593dp.2025.3.3140

Descargar para Mendeley y Zotero

# RESUMEN

El estudio analiza la gestión de innovación en las cooperativas de ahorro y crédito (COACs) de Ecuador, centrándose en un caso de estudio descriptivo de una de las instituciones más representativas del sector (COAC S1). La investigación, desarrollada mediante un método exploratorio durante seis meses, emplea entrevistas al gerente general y observaciones a jefes departamentales, utilizando variables de la encuesta ACTI. Los resultados revelan que la COAC S1, pese a su posición destacada en el mercado presenta una limitada gestión de innovación. Se identificaron solo dos productos nuevos y mejoras incrementales en procesos existentes, con inversiones principalmente enfocadas en el departamento de informática. La investigación evidencia que las principales barreras para la innovación incluyen el escaso desarrollo tecnológico a nivel país, limitaciones en financiamiento externo y la falta de un ecosistema innovador cooperativista. El estudio concluye que es necesario fortalecer las políticas de innovación, establecer alianzas estratégicas con diversos actores y mejorar los marcos regulatorios para impulsar la innovación en el sector cooperativo financiero ecuatoriano.

Palabras clave: gestión; innovación; cooperativas; sector financiero; servicios.

# ABSTRACT

The study analyzes innovation management in savings and credit cooperatives (COACs) in Ecuador, focusing on a descriptive case study of one of the most representative institutions in the sector (COAC S1). The research, developed using an exploratory method over six months, employs interviews with the general manager and observations of department heads, using variables from the ACTI survey. The results reveal that COAC S1, despite its prominent position in the market, has limited innovation management. Only two new products and incremental improvements in existing processes were identified, with investments mainly focused on the IT department. The research shows that the main barriers to innovation include the scarce technological development at the country level, limitations in external financing and the lack of an innovative cooperative ecosystem. The study concludes that it is necessary to strengthen innovation policies, establish strategic alliances with various actors and improve regulatory frameworks to promote innovation in the Ecuadorian financial cooperative sector.

Key words: management; innovation; cooperatives; financial sector; services.

## Introducción

En el contexto actual, las empresas son cada vez más conscientes del rol que la innovación juega en su futuro, así como la necesidad de gestionarla a fin de lograr una mayor competitividad, la cual es asociada a la habilidad de las organizaciones de innovar y mejorar sus actividades. Para generar innovación las organizaciones necesitan una serie de condiciones lo que hace necesario el despliegue de un sin número de estrategias internas y/o externas para que una empresa sea capaz de definir la innovación y gestionar con éxito el proceso innovador.

El estudio de la innovación se enfoca desde diversos puntos de vista, uno de ellos, que ha ganado creciente interés por los profesionales e investigadores, es la innovación referida a los servicios financieros pues conforme lo afirma Barman et al., (2022) debido a su naturaleza especial, el sector bancario y de servicios financieros está llevando a cabo la innovación de una manera diferente en comparación con la innovación en otros negocios.

En este sentido, este sector está inmerso en un profundo proceso de transformación, impulsado por la irrupción y adopción de nuevas tecnologías, el aumento de la conectividad y las intervenciones de los organismos reguladores que establecen normativas y estrategias no solo para fomentar la innovación y la competencia, sino también para promover la inclusión financiera. Este cambio ha propiciado una transformación y nuevas tendencias en la manera de abordar a los clientes y de atender a segmentos que previamente no eran considerados atractivos para las entidades financieras (Brogeras et al., 2023).

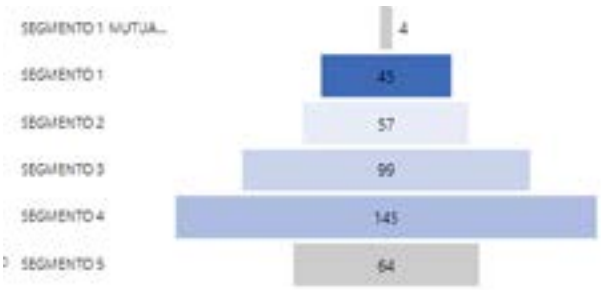
La innovación financiera es un proceso, llevado a cabo por cualquier institución, que implica la creación, promoción y adopción de nuevos productos, plataformas y procesos (tanto incrementales como radicales) o un facilitador de tecnologías que introducen nuevas formas o cambios en la forma en que se lleva a cabo una actividad financiera (Khraisha & Arthur, 2018, p. 4)

El sistema financiero constituye un pilar estratégico para el desarrollo económico y social, actuando como catalizador en la movilización y asignación eficiente de recursos monetarios entre los diversos agentes económicos. En Ecuador el sistema financiero está formado por cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y otras instituciones financieras, aunque el mayor segmento de los activos se concentra en la banca privada (Ordóñez-Granda et al., 2020).

Específicamente, el sector financiero popular y solidario está constituido por 414 entidades de las cuales 410 son cooperativas de ahorro y crédito y 4 mutualistas. Según la distribución de entidades 45 pertenecen al segmento 1 (ver figura 1) y 365 están distribuidas entre los segmentos 2-5 (DATASEPS, 2024).

**Figura 1**

*Distribución de entidades por Segmento*




Las cooperativas de ahorro y crédito (COACs) en Ecuador nacen con el propósito de facilitar recursos financieros a sectores no atendidos geográficamente por los grandes bancos privados (Parrales Chóez et al., 2024, p.3). Además, se constituyen en el pilar fundamental del sistema financiero nacional ya que representan el 99% del sector financiero, popular y solidario, atendiendo aproximadamente al 25% de la población económicamente activa, con aproximadamente 6 millones de socios y activos que superan los $26.000 millones (DATASEPS, 2024).

A pesar de su importancia, las COACs enfrentan desafíos significativos en un entorno cada vez más digitalizado y competitivo

dado que estas instituciones al igual que la mayoría de las empresas a nivel país poseen una limitada capacidad de innovación. Según World Intellectual Property Organization (2024) Ecuador ocupa el puesto 105 de 133 naciones evaluadas. El resultado obtenido no es nada alentador toda vez que el índice mide la innovación con base en varios criterios incluidos crédito, inversión, redes-conexiones; la creación, absorción y difusión del conocimiento, entre otros (Cornell University et al., 2019). Además, la brecha digital limita el acceso a las innovaciones de las entidades sumado a la barrera de conectividad debido a que en Latinoamérica todavía existen 230 millones de personas que no acceden a internet móvil (Brogeras et al., 2023, p. 37)

Por lo tanto, el objetivo de está investigación es determinar la gestión de innovación que se realiza en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas y con base en ello contribuir a una mejor comprensión del contexto local. El presente artículo se estructura de la siguiente manera: en primer lugar, se presenta la introducción, luego la metodología llevada a cabo. Posteriormente, se presentan los hallazgos empíricos y las conclusiones sobre los resultados y sus implicaciones gerenciales.

## Método

Tomando en cuenta el objetivo propuesto, la investigación se desarrolla bajo un alcance descriptivo pues se busca especificar las características del proceso de innovación sujeto a análisis. Para ello se recoge información de manera independiente sobre las variables y, en consecuencia, describir cómo estas afectan al proceso de innovación de las COACs ecuatorianas.

El método de investigación es del tipo exploratorio. Por consiguiente, a continuación (ver figura 2), se describe la estructura del alcance de investigación a aplicar:

**Figura 2**
*Alcance de investigación*

Estudios de casos exploratorios: conforme lo exponen (Stake 1995; Yin 2009, 2012, 2014, como se citó en Creswell & Creswell (2018), en este tipo de diseño cualitativo se desarrolla un análisis a profundidad, por lo general de un: programa, evento, actividad, proceso o uno o más individuos. Los casos están delimitados por el tiempo y la actividad. La investigación recoge información detallada utilizando una variedad de procedimientos de recopilación de datos durante un período de tiempo (p. 51).

Villareal Larrinaga (2018) explica que el estudio de caso si bien se utiliza con menos frecuencia que otros métodos cualitativos, este tipo de investigación se publica regularmente en las revistas de gestión más prestigiosas, gracias a su propuesta metodológica.

Recolección de datos: en la presente etapa se busca realizar la recolección de información a través de las herramientas de investigación seleccionadas. Para este caso en particular se consideró las variables contempladas en la encuesta $ACTI_1$ para entrevistar al gerente general de la COAC determinada como caso de estudio, esto debido principalmente a que no se cuenta con un área específica o persona responsable de los procesos de innovación. Además, se aplicaron fichas de observación a los jefes departamentales de: ventanillas, servicio al cliente, inversiones y soporte técnico durante un período de tiempo de 6 meses, con la finalidad de enriquecer los hallazgos identificados y evitar el sesgo de la información obtenida.

1 Encuesta Nacional de Actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación (ACTI) desarrollada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), órgano rector de la estadística a nivel ecuatoriano. El diseño de este instrumento toma como marco conceptual los siguientes manuales: Camberra-1995, Frascati-2002, Oslo-2005 y Oslo 2018.

Comprensión de la gestión de innovación: se constituye en el análisis de contenido de la entrevista efectuada y de la codificación de las observaciones realizadas para lo cual se recurrió al programa MXQDTA.

La cooperativa de ahorro y crédito denominada como COAC S1, fue seleccionada por su fuerte carácter representativo en el sistema financiero popular y solidario del país, y también por la apertura dada para el desarrollo de la investigación.

## Resultados

A continuación, presentamos los resultados obtenidos. Primero se describe de forma general las características generales de la COAC S1, luego se exponen los principales resultados obtenidos en relación con las variables de la gestión de innovación: tipos de innovación, actividades y gastos para las innovaciones de productos y proceso, fuentes de financiamiento, determinantes y fuentes de innovación, así también patentes y métodos de protección de propiedad intelectual.

## Características generales

Gracias al reconocimiento y confianza de la gente, la cooperativa cuenta actualmente con más de 1,4 millones de socios y desde 2007 ocupa el primer lugar entre todas las cooperativas del Ecuador. A partir de 2021, la cooperativa ocupa el segundo lugar entre las cooperativas más grandes de América Latina y el Caribe. En el año 2023, se ubica en el tercer puesto en el ranking de cooperativas de América Latina con más de 3.085,3 millones de activos (DGRV - DIE GENOSSENSCHAFTEN, 2023).

Actualmente ocupa el quinto lugar entre las instituciones financieras de mayor crecimiento y el octavo entre las instituciones financieras más importantes del Ecuador. Su calificación de riesgo es “AA-” (MICROFINANZAS RATING, 2024) hecho que respalda la confianza de sus socios en una institución financiera fuerte y solvente. La COAC S1 cuenta con 63 agencias en 17 provincias del Ecuador: Azuay, Guayas, Pichincha, Canal, El Oro, Loja, Los Ríos, Santa Claus; Elena, Santo Domingo de los Tsáchilas, Cotopaxi, Santiago de Morona, Tungurahua, Imbabura, Pastaza, Zamora Chinchipe, Esmeraldas y Manabí.

## Innovaciones en producto

Referente a la introducción al mercado de un nuevo producto, se evidencia que, 2 de 7 productos presentados por la empresa son nuevos, sin embargo, estos resultados determinan que no se han revisado o innovado los servicios normales con los que cuentan actualmente debido a la escasa incorporación de mejoras significativas dentro de estos estos desde su lanzamiento al mercado (Ver tabla 1)

**Tabla 1**

*Productos presentados por la empresa y alcance de temporalidad*

| Producto | Alcance |
|---|---|
| Cuentas de ahorros | normal |
| Fondos COAC S1 | normal |
| COAC S1 | normal |
| Ahorro inteligente | normal |
| Crédito COAC S1 | normal |
| Aplicación de COAC S1 | nuevo |
| COAC S1 fast | nuevo |

## Innovación de procesos

En cuanto a esta variable se determina que no se han aplicado procesos nuevos; pero si mejoras significativas durante el periodo de estudio. En este sentido, la tabla 2 muestra plenamente los productos nuevos en el marco de alcance y productos directamente relacionados con estas innovaciones, estableciendo de esta manera que existió innovación sin embargo no abarca todos los productos y servicios que la empresa ofrece.

**Tabla 2**

*Innovaciones y alcance en productos relacionados*

| Innovación | Alcance | Productos relacionados |
|---|---|---|
| COAC S1 Móvil | Se agrega a la plataforma el fácil y libre acceso a los datos del cliente, a fin de que realice sus trámites sin salir de casa | Cuenta de ahorro, Fondos COAC S1, Crédito COAC S1 |
| COAC S1 fast | Se establece la función del COAC S1 *fast* como alternativa de billetera electrónica | Realizar retiros, depósitos y avances de Tarjetas COAC S1, escaneando el código QR en Cajeros COAC S1 |

## Actividades y gastos para las innovaciones de productos y proceso

En cuanto a esta variable, se determina que los esfuerzos realizados se enfocaron en el departamento de informática, en la adquisición de equipos y desarrollo de *software* de la institución, el manejo de la aplicación COAC S1 móvil, debido a sus actualizaciones para constituirse en un servicio rápido; además se han implementado servicios de pagos a terceros los cuales permiten a las personas facilitar sus pagos sin necesidad de acercarse a la institución.

## Fuentes de financiamiento

La inversión realizada en pro de la innovación fue netamente con recursos propios de la cooperativa. Se otorga importancia a los instrumentos de apoyo a la innovación como: programas para mejorar la calidad y obtención de certificaciones, capacitación de personal, asistencia técnica para la adopción de tecnologías; sin embargo, no se han gestionado más ampliaciones en la plataforma en general de la institución aspecto que denota limitada capacidad de innovación en áreas tales como: créditos rápidos, giros internacionales, entre otros.

## Determinantes y fuentes de innovación

Los factores que han impulsado la puesta en práctica de actividades de innovación en los productos y procesos de la cooperativa surgen del *kwon how* generado en las reuniones de trabajo. Así como la presencia de problemas técnicos tales como: ralentización de datos, supresión de base informática. Otro determinante que ha influido en la decisión de innovar son las regulaciones nacionales como por ejemplo la norma de control de defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, amparadas en la resolución SB-2024-00749.

En cuanto a las fuentes de innovación, el departamento de investigación y desarrollo de la cooperativa, clientes y consumidores, así como los consultores son las únicas redes internas o externas con las que se cuenta.

Innovación organizacional y de comercialización

La cooperativa ha sido gestionada bajo un modelo perenne que no ha incorporado nuevas o novedosas prácticas, la organización del trabajo o el modo en vincularse con su entorno. Situación similar es determinada en cuanto a la comercialización de los servicios pues los procesos inherentes a esta área cuentan con poca inversión, no obstante, a nivel organizacional se considera importante su fortalecimiento a través de la aplicación de herramientas tecnológicas.

Patentes y métodos de protección de propiedad intelectual

Sobre la protección de propiedad intelectual mediante patente u otros métodos, se determina que hasta la fecha no se ha realizado ninguna acción que permite salvaguardar la propiedad intelectual de la COAC S1 de forma que todos los servicios que se ofrecen son manejados directamente por la agencia matriz, inobservando toda acción de patente y protección en el entorno local.

## Discusión

Los hallazgos encontrados en la COAC S1 permiten señalar que en esta entidad no existe un enfoque concreto de innovación, esto en relación con los tipos de innovación generalmente reconocidos en el campo científico (productos, procesos, organizacional y

comercialización), situación que limita la oferta de nuevas tendencias de innovación financiera. Este hecho se atribuye principalmente al escaso desarrollo de factores tecnológicos a nivel país relacionados a temas de digitalización y brecha digital[2] pues es evidente que la infraestructura y las redes digitales permiten la interconexión entre empresas y consumidores en la realización de transacciones (Brogeras et al., 2023) sobre todo en los negocios financieros, dado que, las actividades de investigación y desarrollo giran en torno a la tecnología y su aplicación para ofrecer servicios financieros (Barman et al., 2022). En este mismo orden de ideas, Acosta Castro (2023) afirma que es fundamental que se generen políticas que impulsen a disminuir las brechas digitales existentes y se aprovechen las condiciones (smartphone), con la finalidad de impulsar las innovaciones tecnológicas en servicios financieros, tales como pagos digitales.

La gestión requiere un sin número de recursos, uno de ellos son los de tipo económico. El desarrollo de productos y procesos en la COAC S1 se generan con inversión interna que, si bien no dista de la realidad de la mayoría de las empresas de forma general y financieras de forma particular, se constituye en una limitante para la gestión de innovación ya que la innovación financiera requiere una gran cantidad de apoyo económico para la investigación temprana, el desarrollo de productos y la comercialización posterior (Hor et al., 2021). Es por ello por ejemplo que la inversión se enfoca al ámbito informático, siendo esta la puerta de enlace con programas innovadores para información crediticia, pero carente de información de los clientes finales generando una brecha en cuanto a innovación de servicios que podían ser más atractivas para estos.

El proceso de gestión de innovación requiere de un sin número de fuentes internas o externas de innovación, una de ellas y que es reconocida principalmente en la COAC S1 son los clientes y consumidores, que si bien propicia un ambiente organizacional ideal para el desarrollo de un proceso innovador de una forma asociativa gracias al carácter colectivo que tiene la puesta en marcha de las funciones de dirección y control en la cooperativa (Puente Riofrío et al., 2022) es insuficiente. En este sentido, es necesario trabajar en el desarrollo de un ecosistema innovador cooperativista conformado por varias entidades como: competidores, proveedores, Universidades, Laboratorios/Empresas de I+D, etc. Esto en concordancia con Fernández Lorenzo et al., (2023) al afirmar que se puedan establecer sanas relaciones de cooperación a través de alianzas público/privadas y otros mecanismos que fortalezcan el logro de los objetivos propios y comunes de las cooperativas. Entre ellas, se destaca la interacción con la academia (universidades, centros educativos y científicos), con capacidad para innovar en las prácticas de gestión de forma focalizada y pragmática.

Se reconoce además entre los determinantes de la innovación a las regulaciones financieras que, si bien pueden promulgar innovaciones incrementales o radicales en las cooperativas de ahorro y crédito, también pueden obstaculizar el desarrollo de su generación. Por lo tanto, es necesario que los responsables de la formulación de políticas establezcan directrices y procedimientos para fortalecer la innovación financiera que facilite el acceso de las empresas a los servicios financieros e impulse el crecimiento de sus ventas, pero sobre todo se cuide la gestión de innovación que se ha desarrollado. Una vía válida y efectiva para hacerlo son las patentes. En este sentido, (Kapidani & Luci, 2019) reconoce que la falta de efectividad del sector financiero en términos de financiamiento de la innovación debe abordarse mediante el fortalecimiento del marco institucional en materia de protección de patentes y derechos de autor, así como mediante la ampliación del alcance de los

2 En Ecuador existen casi 2 millones sin acceso a internet y al menos 4 millones que no lo utilizan. Además, el analfabetismo digital involucra a 8.9 millones de personas. Información disponible en https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2023/202307_Tecnologia_de_la_Informacion_y_Comunicacion-TICs.pdf

instrumentos y servicios financieros mediante la incorporación de instituciones alternativas como los mecanismos de microfinanzas (p. 92).

Aunque este estudio proporciona información relevante sobre la gestión de innovación que se realiza en una de la cooperativas más grandes y representativas del Ecuador los resultados no se pueden generalizar a la realidad ecuatoriana en general, por lo tanto, es necesario remarcar la limitación en cuanto a información recabada. Debido a lo antes expuesto, no se alcanzó una parte deseada de opinión para esta investigación, como sería el estudio de 44 COACS restantes pertenecientes al segmento 1. Pues para ello, se necesitaría contar con la apertura por parte de cada gerente y/ o director de innovación para formar parte del estudio, y sobre todo con la disposición de los ellos para facilitar el tiempo necesario durante su horario laboral para la aplicación de las herramientas de investigación, algo que, en todos los casos, es difícil de conseguir por la normativa interna de las organizaciones.

El trabajo aquí presentado sirve como punto de partida para la realización de futuras investigaciones debido a que se puede enriquecer el análisis del estudio presentado o como patrón para otros trabajos en la materia. En el primero de los casos, a través de la ampliación de las entidades en general que conforman el sector financiero. También se podrían efectuar estudios comparativos entre cooperativas con características similares a nivel de Latinoamérica.

**Referencias bibliográficas**

Acosta Castro, D. (2023). UN PANORAMA DE LAS FINTECH EN AMÉRICA LATINA Y EL ECUADOR. https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/ae69.pdf

Barman, R. D., Hanfy, F. B. A., Rajendran, R., Masood, G., Dias, B., & Maroor, J. P. (2022). A critical review of determinants of financial innovation in global perspective. Materials Today: Proceedings, 51, 88–94. https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.04.565

Brogeras, David., Gallagher, Terence., Olmedo, Luis., Choi, S., Nolasco, C., Muriel, Mónica., & Bautista, D. (2023). Transformación Digital para la Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe.

Cornell University, INSEAD, & WIPO. (2019). Índice Mundial de Innovación. Creating Healthy Lives — The Future of Medical Innovation. https://doi.org/https://doi.org/10.34667/tind.40245

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. SAGE.

DATASEPS. (24 de 10 de 2024). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/5

DGRV - DIE GENOSSENSCHAFTEN. (2023). Datos estadísticos. https://www.dgrv.de/der-verband/

Fernández Lorenzo, A., Galarza Torres, S. P., Fernández Lorenzo, A., & Galarza Torres, S. P. (2023). El Cooperativismo en Ecuador: actualidad y perspectivas. Cooperativismo y Desarrollo, 11(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2023000300011&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Hor, S. C. (Timothy), Chang, A., Torres de Oliveira, R., & Davidsson, P. (2021). From the theories of financial resource acquisition to a theory for acquiring financial resources - how should digital ventures raise equity capital beyond seed funding. Journal of Business Venturing Insights, 16, e00278. https://doi.org/10.1016/j.jbvi.2021.e00278

Kapidani, M., & Luci, E. (2019). The Effects on Innovation from Financial Sector Development: Evidence from Developing Countries. Journal of

Competitiveness, 11(2), 84–94. https://doi.org/10.7441/joc.2019.02.06

Khraisha, T., & Arthur, K. (2018). Can we have a general theory of financial innovation processes? A conceptual review. Financial Innovation, 4(1), 4. https://doi.org/10.1186/s40854-018-0088-y

MICROFINANZAS RATING. (2024). REPORTS ALL OF MICROFINANZA RATING'S PUBLIC REPORTS ISSUED SINCE 2010 CAN BE FOUND HERE. https://www.mf-rating.com/reports/

Ordóñez-Granda, E. M., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(10), 195. https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693

Parrales Chóez, C. G., Zambrano Farías, F. J., & Valls Martínez, M. del C. (2024). Gestión Financiera de las Cooperativas de Crédito y el Sistema Bancario Privado de Ecuador durante el período 2015 – 2020. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, e94849. https://doi.org/10.5209/reve.94849

Puente Riofrío, M. I., Arias González, I. P., Álvaro Zurita, V. P., & Uquillas Granizo, G. G. (2022). Innovación financiera y desarrollo del sector financiero cooperativista. Visionario Digital, 6(2), 58–69. https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i2.2113

Villareal Larrinaga, O. (2018). ¿Se quiere, se debe y se puede investigar con estudios de casos? Cuadernos de Gestión, 17(1), 147–172.

World Intellectual Property Organization, I. body. (2024). Global Innovation Index 2024: Unlocking the Promise of Social Entrepreneurship. (S. Dutta, B. Lanvin, L. Rivera León, & S. Wunsch-Vincent, Eds.; 17th edition.). https://doi.org/https://doi.org/10.34667/tind.50062