**Título**

Evaluación de las Instituciones Financieras de la Economía Popular y Solidaria a través de la instrumentalización del Balance Social: Estudio de caso

Fabián Armando Cajas Guerrero

Docente, Universidad Politécnica Salesiana

[fcajasg@ups.edu.ec](mailto:fcajasg@ups.edu.ec)

Alberto Xavier Oña Serrano

Docente-investigador, Escuela Politécnica Nacional

[xavier.ona@epn.edu.ec](mailto:xavier.ona@epn.edu.ec)

Odette Pantoja Díaz

Doctoranda Universidad Politécnica de Valencia

[odettepantoja1980@gmail.com](mailto:odettepantoja1980@gmail.com)

**Resumen**

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) evidencia actualmente el compromiso ético que tienen las organizaciones frente a todos sus grupos de interés a través de la rendición de cuentas de su gestión social, en este sentido, la transparencia como elemento de una adecuada RSC asegura un mejor clima laboral, esto sin duda, manifiesta la necesidad que tienen las entidades de involucrar este modelo de gestión como parte de su estrategia empresarial. En este contexto, la RSC toma en consideración las implicaciones sociales y medioambientales de sus actuaciones, además considera como objetivo estratégico la creación de valor para todos sus grupos de interés, entre los que se encuentran sus directivos, socios, trabajadores, clientes, proveedores y sociedad en general. Para la adecuada evaluación de la RSC existe una herramienta de gestión denominada Balance Social (BS), documento público asociado con la información del desempeño social que permite medir y evaluar el nivel alcanzado en un período, por medio de indicadores cualitativos y cuantitativos. La metodología de BS utilizado en esta investigación verifica el cumplimiento de los siete principios cooperativos establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) y se apoya en los análisis de las Macrodimensiones y Dimensiones tipificados en el modelo de BS de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Introducción**

**Articulación de la Economía Popular y Solidaria y el Plan Nacional del Buen Vivir**

En el Ecuador, según el Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS), se considera que el 64% del empleo nacional por subsector económico es generado por la Economía Popular y Solidaria (EPS), además la diversificación de sus productos y derivados es fundamental para potenciar el cambio de la matriz productiva en el país, así como el establecer estrategias para la erradicación de la pobreza como elementos claves para dar cumplimiento al PNBV 2013-2017, por todas las razones indicadas anteriormente es fundamental analizar la participación que tiene el sector de la EPS en el sistema económico y financiero del Ecuador.

Por lo expuesto anteriormente, la EPS es una forma de organización económica en la que sus integrantes, ya sea individual o colectivamente, “organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios mediante relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad, situando al ser humano como sujeto y fin de su actividad” (LOEPS, 2011: 4).

Así, aquellas formas de organización se agrupan bajo dos sectores: el real de la EPS (Sector no Financiero) y el SFPS (Sector Financiero). A su vez y de manera transversal, dichas entidades conforman los sectores: cooperativo, asociativo, comunitario y las unidades económicas populares.

En el marco de la Economía Social y Solidaria, el Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) es de trascendental importancia, pues constituye un mecanismo de organización y participación de los actores y sujetos sociales de la Economía Popular Solidaria en el Sistema Financiero. “El desarrollo del SFPS es fruto de un proceso de construcción impulsado por las organizaciones populares en el mundo, rompiendo viejos paradigmas del quehacer financiero” (CONAFIPS, 2012: 6).

Al respecto la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), define a las Finanzas Populares y Solidarias de la siguiente manera:

El conjunto de ideas, esfuerzos, capacidades, apoyos, normas, programas, instrumentos, recursos y estructuras, que actúan en cada situación geográfica definida y limitada (recinto, parroquia, barrio, urbano, suburbano y rural), para que la población organice el mercado financiero del ahorro, del crédito y de los servicios financieros, en su propio beneficio y en pos del desarrollo de toda la comunidad, abiertos al intercambio de productos y servicios financieros con otras localidades, en perspectiva de construir un nuevo sistema de flujos financieros, que tengan al ser humano como centro del desarrollo económico y social. (CONAFIPS, 2012:7)

Las organizaciones que forman parte del SFPS se caracterizan porque captan el ahorro, lo reinvierten vía crédito en la producción y ofrecen servicios financieros complementarios. Su funcionamiento se basa en principios de solidaridad democrática y ayuda mutua, honestidad, transparencia y sostenibilidad, por lo tanto el SFPS capta recursos y da financiamiento a aquellas personas que no tienen acceso a la banca tradicional.

Por lo indicado anteriormente, es fundamental el paso dado en el Ecuador, al incorporar las Finanzas Populares y Solidarias en su Constitución del 2008, conforme establecen los artículos 308 al 312.

De esta forma, en el marco de la Constitución de la República del Ecuador en el 2008, establece en su artículo 283 que “el sistema es social y solidario (…)”. Sobre la EPS y su sector financiero manifiesta en el Art. 309 que el sistema financiero nacional se compone de los sectores: público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público (…).

En el artículo 310 se indica que “el sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros, que permita alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos desfavorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía”.

En el artículo 311 se describe quienes componen el sistema financiero popular y solidario, indica que el SFPS está integrado por cooperativas de ahorro y crédito (COAC), cajas centrales, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

**Modelos de Balance Social**

**Modelo de balance social según la Organización Internacional del Trabajo (OIT)**

El modelo de la OIT constituye una herramienta para la planificación, organización, dirección, registro, control y evaluación de la gestión social. Las variables que lo componen se ven influenciadas por aspectos políticos, económicos y sociales donde se encuentra la entidad. Este modelo contribuye a que las organizaciones desarrollen acciones sociales voluntarias donde se asignan recursos para el desarrollo positivo de las mismas (Salazar, 2008).

El modelo se encuentra integrado de manera general por dos áreas, área interna y área externa. El área interna está compuesta por el ámbito socio-laboral, los servicios sociales, la integración y desarrollo. En el caso del área externa la compone las relaciones primarias, las relaciones con la comunidad y las relaciones con otras instituciones (Martínez, 2014).

**Modelo de balance social según el Global Compact de Naciones Unidas**

El Pacto Global de las Naciones Unidas se crea con la finalidad de garantizar la responsabilidad global de las empresas. Está compuesto por 4 ejes bases y diez principios; siendo estos ejes derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción, los cuales se enfocan en que las instituciones revalúen sus actuales estrategias de responsabilidad corporativa (Patiño, 2011).

La metodología de este modelo abarca indicadores cualitativos, los cuales representan su importancia dentro del modelo de balance social.

**Modelo de balance social según el Global Reporting Iniciative (GRI)**

El GRI es uno de los modelos estandarizados más utilizados por las empresas en aras de medir la sustentabilidad corporativa, evidenciándose en los últimos años un incremento en la emisión de reportes por parte de las entidades (González et al., 2015). Dichos reportes emitidos han propiciado el incremento de la calidad de la información recopilada referente al desarrollo medio ambiental, social y económico de las empresas.

El GRI se cimienta en los tres elementos del desarrollo sostenible, los cuales son económico, social y medioambiente (Abadía, 2005). De igual forma, la versión de este modelo G3, se enfoca en las áreas económicas, medio ambientales, derechos humanos, mano de obra, responsabilidad del producto y sociedad (González et al., 2015). Una de las mayores ventajas que tiene la implementación del modelo GRI, es que incluye la aplicación de indicadores cualitativos y cuantitativos lo que permite una medición efectiva.

**Modelo de balance social según el Instituto ETHOS**

El modelo Ethos está considerado como una buena herramienta para el monitoreo de las responsabilidad empresarial. Está basado en un cuestionario dividido en las áreas de Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo; Público Interno; Medio Ambiente; Proveedores Consumidores y Clientes; Comunidad; Gobierno y Sociedad

Esta norma permite la gestión empresarial ya que los indicadores permiten la evaluación del grado de “desarrollo de las estrategias, políticas y prácticas en los ámbitos que involucran la responsabilidad social de una organización. Estos indicadores abarcan la RSE desde una perspectiva integral, que incluye las políticas y acciones de la empresa en siete áreas” (Giménez et al., 2007: 42)

**Modelo de balance social según la Alianza Cooperativa Internacional (ACI)**

La ACI define un grupo de principios y valores bajo los cuales deben funcionar las cooperativas, en aras de que el balance social constituya una herramienta de evaluación de las acciones integrales de la organización. Los 7 principios están basados en membresía abierta y voluntaria; control democrático de miembros; participación económica de los miembros; autonomía e independencia; educación, formación e información; cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad (Martínez, 2014).

**Modelo de balance social según la metodología de la SEPS**

El modelo del balance social de la SEPS se basa en la integración de los 7 principios de la ACI (mencionados con anterioridad), los 10 principios del buen vivir (Unidad en la diversidad, Ser humano que desea vivir en sociedad, Igualdad, integración y cohesión social, Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas, Relación armónica con la naturaleza, Convivencia solidaria, fraterna y cooperativa Trabajo y un ocio liberadores, Reconstrucción de lo público, Democracia representativa, participativa y deliberativa, Estado democrático, pluralista y laico) y los ocho principios de la LOEPS (Búsqueda del Buen Vivir y del Bien Común, Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales, Comercio justo, ético y responsable, Equidad de género Respeto a la identidad cultura, Autogestión, Responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas).

Los informes del balance social de las entidades de la EPS y del Sistema de Finanzas Populares y Solidarias deben estar incorporados a los informes de gestión, de tal manera que se evidencie el cumplimiento de los “los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural” (p. 39).

**Metodología**

La metodología utilizada es una investigación de enfoque cualitativo y cuantitativo, apoyada con un trabajo de campo. Las técnicas de investigación, medios y herramientas para acceder a la información, permitieron establecer, entre otras cosas, el nivel de conocimiento por parte de los socios de la Institución sobre el tema de la Responsabilidad Social.

La técnica de investigación utilizada fue la encuesta, a través de un cuestionario, aplicada a socios externos de la Institución, comprende 11 preguntas cerradas relacionadas con el cumplimiento de los principios cooperativos. Adicionalmente se consolidó el estudio utilizando las Macrodimensiones y Dimensiones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos de acuerdo a lineamientos tipificados en el Balance Social de la SEPS.

Las fuentes de investigación constituyeron los documentos publicados en organismos como la SEPS, IEPS, CONAFIPS, SENPLADES; fuentes citadas disponibles en medios de información como: bibliotecas, boletines, redes sociales, entre otros; e información proporcionada de documentos primarios de la Institución.

Tabla 1

Número de socios y clientes activos de la Institución.

En relación al tamaño de la población, se definió la misma en 87.751 socios activos correspondiente a las agencias de la Institución en la ciudad de Quito durante el año 2014 como se observa en la Tabla 1.

Para la determinación de la muestra se aplicó la fórmula para población finita, con un margen de error de +/- 5% y nivel de confiabilidad del 95%, lo que arrojó como tamaño muestral la cantidad de 400 encuestas, de acuerdo a la Tabla 2. Éstas se realizaron en el mes de julio del año 2015, en diversas horas del día y agencias de la Institución de la ciudad.

Tabla 2

*Variables para el cálculo del tamaño de la muestra*

RESULTADOS

Para la presentación de resultados se han establecido dos enfoques, el primero se asocia con los resultados obtenidos de los encuestados, y el análisis de las macrodimensiones.

1. *Obtenidos de las encuestas a los socios externos*
2. La responsabilidad asociativa, medida a través del conocimiento cooperativo del socio que tiene sobre sus derechos y obligaciones con la entidad, la califican en un 47% como buena y el 19% como muy buena.
3. A pesar de que la Institución se esfuerza en brindar información a sus socios, el 75% desconoce sobre lo que significa la Asamblea General de Socios, en igual proporción no sabe sobre temas tratados en los Consejos de Administración vinculados con proyectos, decisiones, etc.
4. En relación a los canales de recepción de la información por parte de los socios, se indica que un 36% no conoce sobre la marcha de la Institución y un 27% lo obtiene a través de medios formales, esto es: anuncios escritos, memos, reuniones informativas, entre otros.
5. En cuanto a la política social interna de la Institución, se investigó la opinión sobre los servicios sociales que la entidad les brinda a sus socios, tales como alimentación, salud, seguros, etc., comparados con otros similares ofrecidos en el mercado y se concluyó que a pesar de que un 32% de los encuestados no conocen sobre la prestación de estos servicios, la mayor parte lo califican en general como bueno a la calidad del servicio ofrecido por parte de la Institución.
6. Dentro de la política educativa y la contribución para el desarrollo comunitario por parte de la Institución para sus socios, relacionadas con actividades de educación, capacitación e información; se investigó que el 54% de los encuestados no saben sobre la existencia de actividades educativas, culturales y deportivas, así como el 37% desconocen sobre las actividades vinculadas con la comunidad y la protección del medio ambiente.
7. *Análisis de las Macrodimensiones*
8. De los datos proporcionados por la Institución sobre el indicador empleos generados, entre el año 2013 y 2014 se generaron 95 nuevas plazas de trabajo. Para el año 2013 la población de trabajadores de la entidad fue de 459 empleados y para el año 2014 fue de 554 empleados, lo que determina que desde el año 2013 al 2014 la generación de empleos nuevos se incrementó en un 21%.
9. Con respecto al indicador Rotación y Estabilidad Laboral se evalúa la participación de género, entre el año 2013 y 2014 el número de trabajadores hombres aumentó en 29,4% y el número de trabajadores mujeres aumentó en 14,7%, de esta forma en el año 2014, el 56% de los trabajadores de la Institución son mujeres y el 44% hombres.
10. El indicador Prelación de los Intereses Colectivos sobre los Individuales, se refiere a los servicios de salud entregados a los socios por parte de la Institución durante el período de estudio, 2013-2014. El indicador mencionado está relacionado con los montos referentes a Programas de salud (preventiva y pre pagada) con un incremento del 3%; Programas de bienestar social entregados a socios, clientes y sus familiares por seguros con un incremento del 2,8%; reembolsos cubiertos por servicios médicos y odontológicos con un incremento del 18,4% y Programas de seguro exequial con un aumento del 45,3%.
11. La variación de ingresos de nuevos socios en la Institución es muy baja, pues apenas representa el 3% entre los años 2013 y 2014. Con respecto al indicador Accesibilidad Asociativa y Cooperativa se evalúa la aceptación de cada socio sin discriminación de género, raza, religión, etc. La cantidad de socios de la Institución en el año 2014 fue 254.989, de los cuales 137.660 son hombres, 89.929 son mujeres y 312 personas jurídicas. La variación de ingresos de nuevos socios refleja valores negativos en relación a los años 2013 y 2014. Así mismo el valor de los certificados de aportación mínimos y obligatorios fue $60, éste valor representa lo que todo nuevo socio debe poseer para ingresar a la entidad. En relación al indicador retiro de socios, hubo un aumento del 2% entre el año 2013 y 2014, las causas principales fueron por renuncia voluntaria y exclusión por fallecimiento. Las socias mujeres representaron el 9% y los hombres el 2%.
12. El Indicador Valor Agregado Cooperativo (VAC) correspondiente al año 2014, indica cómo se reparte dicho valor entre los diferentes involucrados, los Trabajadores a través de sus salarios y otros beneficios sociales representa el 70%, los Socios el 15%, la Comunidad el 9%, el Sector Financiero el 4% y el Patrimonio Común el 2%. En la investigación se llegó a determinar que existe una variación del VAC. entre el período 2014 y 2013, donde el valor distribuido a los trabajadores (70% y 62%) respectivamente tiene una disminución del 0,4% reflejados en sus salarios y otros beneficios sociales concedidos, el valor distribuido a la comunidad con un incremento del 19,1% (9% y 6%) y el valor distribuido a los socios con una variación del 41,8 % manifestado a través de la repartición de sus excedentes y representan el 15% y 23% respectivamente.
13. Con respecto al indicador inversiones en capacitación se puede mencionar que el presupuesto es variable en cada período, en los años 2013 y 2014 hay una disminución del 11% en los gastos destinados a capacitación de los trabajadores; es un factor a tomar en cuenta por la Institución; en relación a los gastos destinados a capacitación de Directivos ha habido un aumento del 111%. Otro aspecto a tomar en cuenta es el cumplimiento del presupuesto para este rubro, pues el año 2013 se cumplió en un 85%, mientras que el año 2014 el 51%, dando como resultado una disminución del 40% entre los períodos indicados.
14. En relación al Indicador Compromiso con la Comunidad, los apoyos o donaciones destinados a actividades socioculturales ha disminuido en 73,5% entre los años 2013 y 2014; el impulso para los eventos deportivos tiene una disminución del 22,2%; hay un aumento del 16,7% en relación a las Fundaciones y ONG’s; los Créditos de Consumo aumentaron en un 10%; los Microcréditos disminuyeron el 11,4%; los Créditos de vivienda disminuyeron el 40%; los créditos totales otorgados a hombres aumentó el 13,7% mientras que los otorgados a las mujeres disminuyó el 18,2%; los créditos otorgados en localidades rurales disminuyó el 74,2% y los créditos urbanos disminuyeron el 17,7%.

CONCLUSIONES

* Es fundamental la importancia que representa la Responsabilidad Social en una organización, porque se constituye en una nueva visión dentro del ámbito de la gestión social, cuyo propósito principal es mejorar sustancialmente las actuaciones tradicionales y asumir compromisos no sólo en lo interno con los trabajadores, sino también en lo externo en la vinculación con la comunidad y medio ambiente.
* Los factores que se tomaron en cuenta para determinar el diagnóstico de la Responsabilidad Social de la Institución, lo constituyeron: a) aspectos relacionados con el sustento teórico de la RSC; b) El marco institucional y el fundamento legal; c) la identificación de los grupos de interés de la Institución y d) la descripción, metodología y análisis de la herramienta de gestión, el Balance Social.
* El proceso metodológico del Balance Social que actualmente utiliza la Institución., valida lineamientos de los 7 principios universales del cooperativismo establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional, puesto que revisan el grado de accesibilidad para nuevos socios; la participación democrática y económica de los miembros; la autonomía en su administración, la educación y capacitación a los socios, representantes elegidos, directivos y trabajadores; el grado de interacción con otras Instituciones y su compromiso con la comunidad tanto interna como externa de la entidad.
* Los indicadores más significativos a través del análisis de las Macrodimensiones para el cumplimiento del Balance Social en el año 2014, contrastaron los resultados y se evidenció la evolución de los mismos determinados en las dimensiones del desempeño social, económico y medioambiental de la Institución.

**Referencias**

* Abadía, José Mariano Moneva (2005), “Información sobre responsabilidad social corporativa: Situación y tendencias”, en *RAE: Revista Asturiana de Economía*, núm. 34, 43-67.
* ACI Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional (2001), “Principios y Valores Cooperativos”.
* Asamblea Constituyente (2008), “Constitución de la República del Ecuador”, *Quito-Ecuador: Registro Oficial*, vol. 449, 20-10.
* Asociación de Empresarios Cristianos (2009), “Responsabilidad Social Empresarial”, *Guía de implementación para Pymes*, Asunción.
* Cardoso, G., Bermeo, E., & Fresa, M. (2012), “Ecuador: economía y finanzas populares y solidarias, para el buen vivir”, en *Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria-PNFPEES Secretaría Nacional del Migrante-SENAMI Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo-PNUD,* Ecuador, Quito: Imprefepp.
* Giménez, Gaspar Berbel; Gómez, Juan David Reyes & Villegas, Mauricio Gómez (2007), “La responsabilidad social en las organizaciones (RSO): análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información”, en *Innovar*, vol. 17, núm 29, 27-48.
* González, Mario; del Mar Alonso-Almeida, M.; Avila, C. & Dominguez, D. (2015), “Modeling sustainability report scoring sequences using an attractor network”, en *Neurocomputing*, núm. 168, 1181-1187.
* IDEA, Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (2001), en ‹http://www.ideared.org/doc/balance\_social.pdf ›
* Martínez Sánchez, Paula Cristina (2014). “Elaboración del Balance Social caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito Frente de Reivindicación del Magisterio del Austro” (Tesis de grado), en *Universidad Politécnica Salesiana:* Ecuador.
* Orellana, Enrique (2009), “Las Finanzas Sociales y Solidarias en el Ecuador. Verdades y Desafíos”, en *Editorial Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador* *Quito*.
* Páez, J. R. (2013), “Estudios sobre Economía Popular y Solidaria. SEPS. Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS y SFPS”, Quito: V&M Gráficas.
* Patiño, Dilia Paola Gómez (2011), “El Pacto Global de las Naciones Unidas: sobre la responsabilidad social, la anticorrupción y la seguridad”, en *Revista Prolegómenos. Derechos y Valores de la Facultad de Derecho*, vol. 4, núm. 28.
* Registro Oficial (2014), “Código Monetario y Financiero. Asamblea Nacional”, República del Ecuador, Quito.
* Salazar, Hernando Zabala (2008), “Construcción de un modelo de balance social para el cooperativismo de una región latinoamericana: el caso de Antioquia (Colombia)”.
* Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011), “LOEPS Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria”, Quito.
* Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS (2015) en ‹http://www.seps.gob.ec/estadisticas›
* Viteri, J., & Jácome, M., (2013), “La Responsabilidad Social como modelo de gestión empresarial”, en *EIDOS*, núm. 4, 92-100.
* Zamora, Dolores Tous; Lorenzo, Antonio Manuel Ciruela (2005), “Responsabilidad Social y cultura en las sociedades cooperativas agrarias”, en *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, núm. 53, 209-240: CIRIEC.

Tabla I

Número de socios y clientes activos de la Institución.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓD. REGIÓN** | **CÓD.** | **AGENCIAS** | **NÚM. CUENTAS** | **NÚM. CUENTAS ACTIVAS CLIENTES** |
| **AGENCIA** | **ACTIVAS SOCIOS** |
|  | 1 | AGENCIA1 | 21.864 | 3.695 |
| 1 |
| 1 | 9 | AGENCIA2 | 8.789 | 1.774 |
| 1 | 19 | AGENCIA3 | 5.674 | 809 |
| 1 | 36 | AGENCIA4 | 6.359 | 1.248 |
| 1 | 40 | AGENCIA5 | 4.690 | 1.223 |
| 1 | 41 | AGENCIA6 | 14.063 | 3.313 |
| 1 | 42 | AGENCIA7 | 4.042 | 1.946 |
| 1 | 44 | AGENCIA8 | 1.862 | 1.264 |
| 1 | 45 | AGENCIA9 | 3.521 | 1.615 |
|  |  | **TOTAL** | **70.864** | **16.887** |

Tabla II

*Variables para el cálculo del tamaño de la muestra*

|  |  |
| --- | --- |
| **Variable** | **Valor** |
| Tamaño de la población N (socios) | 87.751 |
| Probabilidad que el evento p ocurra | 0.5 |
| Probabilidad que el evento q no ocurra | 0.5 |
| Nivel de confianza (alfa) | 95% |
| Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido (Z) | 1.96 |
| Margen de error permitido [E] | 5% |
| **Tamaño de la muestra (n)** | **400** |