

RESUMEN

El incremento de las pequeñas y medianas empresas PYMES en el Ecuador ha sido de gran importancia, ya que se han convertido en generadoras de ingresos, de empleo y juegan un rol importante en el desarrollo del país. Uno de los sectores más trascendentales que conforman este gran grupo, es el sector cooperativo, ya que representa un paso hacia la solidaridad y la priorización de los intereses de la colectividad. Es importante por lo tanto, que para que este sector continúe en crecimiento y mejore su nivel competitivo, implemente herramientas de aprendizaje y mejora continua que impulsen a alcanzar todos los objetivos institucionales. Por ello, se da lugar al presente trabajo de investigación, para dar a conocer el Balanced Scorecard (BSC), como una herramienta de gestión que permite mejorar la productividad y por ende el nivel competitivo de las organizaciones. La investigación se desarrolló en seis capítulos que describen los aspectos más importantes del sector en estudio, los referentes teóricos sobre el BSC, las técnicas de investigación empleadas, el análisis situacional del sector cooperativo y finalmente el desarrollo de la herramienta BSC aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Vicente del Sur Ltda.”, para su propuesta de implementación.

PALABRAS CLAVE

- **BALANCED SCORECARD**
- **PRODUCTIVIDAD**
- **SECTOR COOPERATIVO**

ABSTRACT

The increase of small and medium size enterprises PYMES in Ecuador have been of great importance since they have become generators of income, employment and play an important role in the development of the country. One of the most transcendental sectors that make up this large group is the cooperative sector, as it represents a step towards solidarity and prioritization of the interests of the community. It is important, therefore, that in order for this sector to continue growing and improve its competitive level, PYMES implement learning tools and continuous improvement that will drive to achieve all institutional objectives. For this reason, the present research work is carried out to present the Balanced Scorecard (BSC) as a management tool that allows better productivity and therefore increase the competitive level of these organizations. The research was developed in six chapters that describe the most important aspects of the sector under study, the theoretical references about the BSC, the research techniques used, the situational analysis of the cooperative sector and finally the development of the BSC tool applied to the Cooperative of Saving and Credit "San Vicente del Sur Ltda.", for its implementation proposal.

KEY WORDS

- **BALANCED SCORECARD**
- **PRODUCTIVITY**
- **COOPERATIVE SECTOR**