

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y  
PRODUCTIVIDAD**

**PROPUESTA DE UNA GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA  
ISO 26000 EN LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR  
Y SOLIDARIA DEL ECUADOR, EN EL SECTOR REAL  
COOPERATIVO**

**ABG. LENIN VLADIMIR VÉLEZ TERREROS**

**DIRECTOR: ING. RODRIGO SALTOS MOSQUERA, MBA.**

**QUITO, 2016**

**DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN:**

Ing. Rodrigo Saltos Mosquera, MBA.

**INFORMANTES:**

Econ. Pablo López Chiriboga, MBA.

Dra. Cecilia Patricia León Vega, MBA.

## **DEDICATORIA**

A mi Madre, padre, hermana, hermano, familia y al amor de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Ing. Rodrigo Saltos por su oportuno apoyo.

A la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria por la oportunidad  
brindada.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1 ANTECEDENTES.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Planteamiento del Problema.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Justificación.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Objetivos.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3.1 Objetivo General.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>8</b>
<b>2 MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 ISO 26000.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1 Definición.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Economía Popular y Solidaria.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.1 Principios.....</b>	<b>16</b>
<b>2.3 Análisis Situacional del Sector Cooperativo Real en el Ecuador.....</b>	<b>20</b>
<b>2.3.1 Análisis externo.....</b>	<b>20</b>
<b>2.3.1.1 Factor económico.....</b>	<b>20</b>
<b>2.3.1.2 Factor político.....</b>	<b>28</b>
<b>2.3.1.3 Factor social.....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.2 Análisis interno.....</b>	<b>33</b>
<b>3 PROPUESTAS INTERNACIONALES Y NACIONALES APLICADAS A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DENTRO DEL SECTOR COOPERATIVO.....</b>	<b>41</b>
<b>3.1 Modelo de Balance Social Alianza Cooperativa Internacional.....</b>	<b>41</b>
<b>3.2 Modelo de Balance Social Superintendencia de Economía     Popular y Solidaria y su impacto con la Responsabilidad Social.....</b>	<b>49</b>

3.3	Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.....	60
3.4	Norma de Responsabilidad Social del Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES).....	61
4	<b>DIAGNOSTICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA .....</b>	<b>65</b>
4.1	Situación Actual de la Responsabilidad Social en las Cooperativas del Sector Real.....	65
4.1.1	Información estadísticas sobre la situación del Balance Social en el sector Cooperativo Real.....	65
4.1.2	Entrevistas a actores del Sector Cooperativo Real .....	79
4.2	Modelo Balance Social en Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.....	81
4.3	Análisis FODA de la Responsabilidad Social en las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria .....	85
4.4	Diseño de Estrategias para Implementar la Responsabilidad Social .....	86
5	<b>GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN NORMA ISO 26000.....</b>	<b>88</b>
5.1	Plan de Acción Gobernanza de la Organización .....	89
5.2	Plan de Acción Prácticas Laborales.....	93
5.3	Plan de Acción en Derechos Humanos.....	97
5.4	Plan de Acción en Medio Ambiente .....	99
5.5	Plan de Acción Practicas Justas de Operación .....	100
5.6	Plan de Acción Consumidores .....	104
5.7	Plan de Acción Participación Activa Comunidad .....	109
5.8	Valoración de la implementación de la Guía de Responsabilidad Social en las Organizaciones Cooperativas del Sector Real.....	112
6	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>118</b>
6.1	Conclusiones.....	118
6.2	Recomendaciones.....	119
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>121</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Tasa de crecimiento anual del PIB .....	21
Figura 2.	Inflación anual .....	22
Figura 3.	Evolución de la balanza comercial total del Ecuador.....	23
Figura 4.	Porcentaje de concentración de ingresos .....	25
Figura 5.	Porcentaje del monto de gasto realizado por división y categoría de consumo.....	27
Figura 6.	Tasa de desempleo nacional .....	32
Figura 7.	Cooperativas sector real según su situación legal.....	34
Figura 8.	Cooperativas sector real según su nivel.....	35
Figura 9.	Distribución geográfica de las cooperativas del sector real.....	37
Figura 10.	Distribución geográfica de las cooperativas del sector real por nivel .....	37
Figura 11.	Distribución de las cooperativas del sector real por actividad .....	38
Figura 12.	Estructura Organizacional ACI.....	42
Figura 13.	Balance Social de la SEPS.....	51
Figura 14.	Relaciones en la organización de la norma ISO 26000 .....	61
Figura 15.	Prelación del trabajo sobre el capital .....	66
Figura 16.	Prelación del trabajo sobre el capital .....	67
Figura 17.	Accesibilidad asociativa y cooperativa.....	68
Figura 18.	Retiro de asociados .....	69
Figura 19.	Transparencia informativa.....	70
Figura 20.	Relación con el Estado.....	71
Figura 21.	Utilización de utilidades y excedentes.....	72
Figura 22.	Concentración de aportes sociales .....	73
Figura 23.	Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización.....	74
Figura 24.	Integración sectorial.....	75
Figura 25.	Comunidad.....	76
Figura 26.	Actividades de la educación .....	77

Figura 27. Estrategias para implementar la Responsabilidad Social .....	87
Figura 28. Enfoque holístico .....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ingresos corrientes monetarios mensuales de los hogares, según deciles de ingreso per cápita y área geográfica.....	24
Tabla 2. Gasto corriente de consumo mensual y promedio, según división de gasto y área geográfica de los hogares del sector urbano y rural.....	26
Tabla 3. Parámetros en niveles.....	33
Tabla 4. Distribución geográfica de las cooperativas del sector real.....	36
Tabla 5. Principales cuentas del Estado de Situación de las cooperativas del sector real según nivel de actividad - 2014.....	39
Tabla 6. Principales cuentas del Estado de Situación de las cooperativas del sector real según nivel de actividad - 2014.....	40
Tabla 7. Cuerpos legales.....	50
Tabla 8. Principios Asociación Cooperativa Internacional.....	53
Tabla 9. Balance Social de la SEPS.....	55
Tabla 10. Indicadores.....	56
Tabla 11. Esquema de la norma ISO 26000.....	60
Tabla 12. Modelo de responsabilidad social según CEMDES.....	62
Tabla 13. Prelación del trabajo sobre el capital.....	66
Tabla 14. Prelación del trabajo sobre el capital.....	67
Tabla 15. Accesibilidad asociativa y cooperativa.....	68
Tabla 16. Retiro de asociados.....	69
Tabla 17. Transparencia informativa.....	70
Tabla 18. Relación con el Estado.....	71
Tabla 19. Utilización de utilidades y excedentes.....	72
Tabla 20. Concentración de aportes sociales.....	73
Tabla 21. Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización.....	74
Tabla 22. Integración sectorial.....	75
Tabla 23. Comunidad.....	76

Tabla 24. Actividades de la educación.....	77
Tabla 25. Análisis de la información .....	78
Tabla 26. Entrevistas a actores del Sector Cooperativo Real.....	80
Tabla 27. Principios Cooperativos .....	82
Tabla 28. Análisis FODA.....	86
Tabla 29. Capítulos de la norma .....	88
Tabla 30. Procedimiento para la elaboración o revisión de definiciones estratégicas .....	91
Tabla 31. Procedimiento para la creación de un código de conducta dentro de la organización .....	92
Tabla 32. Guía implementación Responsabilidad Social.....	113
Tabla 33. Documentación .....	115
Tabla 34. Valoración de la documentación.....	116

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Para determinar la aplicación de la ISO 26000 Guía sobre Responsabilidad Social en las cooperativas del Ecuador, se realiza una revisión de los componentes de ISO 26000, el sector cooperativista del Ecuador en la actualidad, las propuestas internacionales y nacionales que existen en la actualidad sobre temas de Responsabilidad Social.

Las Cooperativas del Ecuador por medio de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en la actualidad están buscando cumplir con temas de Responsabilidad Social por medio del Modelo de Balance Social creado e implementado por el organismo de control, por lo que se trabajo en las similitudes que el Modelo de Balance Social puede tener con la ISO 26000.

Por medio de un diagnóstico de la Responsabilidad Social en las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, mayormente en el sector Real Cooperativo, se pudo conocer el nivel de conocimiento y cumplimiento que las cooperativas del Ecuador tienen sobre Responsabilidad Social.

Finalmente al conocer que el desarrollo de las cooperativas del Ecuador en torno a ISO 26000 es poco aplicado, se trabajo en la elaboración de una guía amigable para las cooperativas del Ecuador como un paso previo a la plena aplicación de ISO 2600 dentro de sus organizaciones.

## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social es un tema que acoge a las organizaciones sin importar su tamaño o sector en el cual realizan sus actividades, la importancia de este aspecto radica en la coordinación de criterios entre los distintos entes que norman su ejecución, en ese aspecto la organización Garrigues & Aenor (2012), menciona lo siguiente:

“Una de las finalidades fundamentales de los documentos normativos es crear referentes en temas donde hay falta de entendimiento o consenso. Bajo esta premisa es fácilmente comprensible que, ya desde principios de la década 2000-2010, fuera pertinente que se desarrollara la normalización en el terreno de la responsabilidad social, tanto porque esta corriente estaba tomando una dimensión importante como por la falta de acuerdo en distintos aspectos alrededor de ella” (p. 11).

En noviembre del año 2010 se publicó oficialmente la norma ISO 26000, por lo que no es posible hablar de normas anteriores ni de su paso evolutivo como si ocurre con la norma ISO 9001 sistema para la gestión de calidad, la misma que tuvo origen en el año 1987 con sus tres modelos, una posterior versión el año 1994 bajo las misma premisa de tres modelos, una posterior revisión en el año 2000 en la cual ya se unificó el sistema de gestión de calidad en un solo texto, su versión actual ISO 9001:2008, y el próximo año dará lugar a la nueva norma ISO 9001:2015, sin embargo es necesario indagar sobre el proceso de creación de la norma ISO 26000, con el fin de poder entender de una mejor manera el espíritu de dicha norma.

Según la información de Puterman (2010) se despliega una línea del tiempo dentro del proceso para la elaboración de la norma ISO 26000, el cual se reseña de la siguiente manera:

- En el año 2000 por medio del Consejo de la Organización Internacional para la Normalización ISO por medio del Comité sobre Políticas de los Consumidores COPOLCO, se planteó el estudio de viabilidad de la elaboración de una norma

internacional con el carácter de Responsabilidad Social. Recomendándose que dentro del proceso de elaboración se utilicen las normas OCDE.

- El 01 de Julio del año 2003 se crea el Grupo de Asesoría al Comité Técnico de Gerencia.
- Dentro de la conferencia organizada por ISO en la ciudad de Estocolmo el 01 de Julio del 2004, se realizan diversas intervenciones por medio de las partes interesadas en la creación de la norma, por lo que se podría decir que producto de esta reunión se da forma al extenso grupo de expertos internacionales, que iniciaran la elaboración de la norma.
- La primera plenaria de la ISO 2600 tuvo como sede la ciudad de San Salvador de Bahia, Brasil, del 7 al 11 de marzo del 2005 esta plenaria fue para organizar el trabajo a elaborar por lo que se definió la estructura del documento, formas de implementación del trabajo, y se crea el Grupo de trabajo de la Presidencia.
- El 26 de septiembre del 2005 se da paso a la segunda plenaria en la ciudad de Bangkok, producto de esta sesión se crea la especificación del diseño de la norma, las sesiones y contenidos que debe tener, la elaboración de un documento borrador y los temas que trabajaran los grupos de trabajo.
- Producto de las plenarios y el trabajo realizado se pudo obtener el primer borrador de trabajo (WD1), en la reunión que tuvo lugar en la ciudad de Lisboa el 15 de mayo del 2006.
- En Australia el 28 de junio del año 2007 se trabaja sobre el segundo borrador de trabajo (WD2). Se decidió la creación de cuatro equipos de redacción que desarrollaron contenidos para los temas centrales que fueron:
  - Grupo 1: Gobernanza de la organización y prácticas operacionales justas.
  - Grupo 2: Medioambiente

- Grupo 3: Derechos Humanos
  - Grupo 4: Temas de consumidores e involucramiento de la comunidad.
- Para el año 2008 el borrador de la Norma ISO 26000, pasa a borrador de comité, en la plenaria suscitada en la ciudad de Santiago de Chile.
  - La discusión del borrador de la norma internacional se da en la séptima reunión plenaria celebrada en la Ciudad de Quebec, el 18 de mayo del 2009.
  - El 21 de mayo del año 2010 tras una larga semana de discusión en la ciudad de Copenhague se aprueba el 1er borrador de la norma, el mismo que es enviado a los Institutos Nacionales de Normalización y se espera que su publicación se dé a finales del mismo año.
  - Finalmente el 01 de noviembre del año 2010 en la ciudad de Ginebra la Norma ISO 26000 es presentada.

Es necesario recalcar que ISO 26000 se logró bajo un largo proceso de opiniones, discusiones, es decir la unión de varias posturas, término en un solo consenso dando gran legitimidad a esta norma.

Pese a que en un posterior capítulo se hará un extenso análisis de la Norma ISO 26000, es necesario plantear la estructura de la norma, la misma que en la introducción de la información de la Organización Internacional de Estandarización (2010), presenta el siguiente esquema y una breve explicación:

- Capítulo 1. Objeto y campo de aplicación. Define el objeto y el campo de aplicación de la Guía e identifica algunas limitaciones y exclusiones.
- Capítulo 2. Términos y definiciones. Identifica y proporciona el significado de los términos clave en la RS y para el uso de la Guía.

- Capítulo 3. Comprender la responsabilidad social. Describe los factores que afectan a la naturaleza y la práctica de la RS. Explica qué es la RS y cómo se aplica a las organizaciones. Incluye una orientación para pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de la Guía.
- Capítulo 4. Principios de la responsabilidad social. Introduce y explica los siete principios de la RS.
- Capítulo 5. Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas. Aborda el reconocimiento por parte de la organización de su RS, y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Brinda orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de RS y sobre la esfera de influencia de la organización.
- Capítulo 6. Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social. Explica las materias fundamentales relacionadas con la RS y sus asuntos asociados. Se proporciona información sobre el alcance de cada materia fundamental, su relación con la RS, los principios y las consideraciones relacionadas y las acciones y expectativas relacionadas.
- Capítulo 7. Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización. Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la RS en una organización. Incluye ideas sobre la comprensión y la integración de la RS, su comunicación, el aumento de la credibilidad, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en RS.
- Anexo A. Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social. Presenta un listado no exhaustivo (aunque muy completo) de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la RS, que aborda aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la RS en toda la organización.

- Anexo B. Abreviaturas. Contiene las abreviaturas utilizadas en la Guía.
- Bibliografía. Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y normas ISO a las que se hace referencia en el cuerpo de la Guía, como fuente de consulta. En cualquier caso, no se trata de una bibliografía completa sobre RS.

## **1 ANTECEDENTES**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

La Responsabilidad Social por parte de las organizaciones desde inicios del siglo XI ha generado numerosos criterios, diferentes iniciativas, malos resultados en la aplicación de la Responsabilidad Social por parte de las diferentes organizaciones, como una salida a este problema el 01 de noviembre del 2010 la Organización Internacional de Normalización (ISO) publica la norma ISO 26000, la cual fue preparada por ISO/TMB Grupo de trabajo sobre Responsabilidad Social, en la cual se establece recomendaciones para que las organizaciones de toda índole puedan implantar la Responsabilidad Social (RS), organización que con gran resolución resolvió problemas en la aplicación de sistemas de gestión de la calidad y medioambientales.

El año 2008 el panorama económico Ecuatoriano se presenta con una gran innovación al declarar en la nueva carta magna, por medio del artículo 283 que el sistema económico será social y solidario, reconociendo al ser humano como sujeto y fin, además que presenta nuevos actores dentro del sistema económico que se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine.

Con el objetivo de cumplir con el mandato constitucional en lo referente al sistema económico popular y solidario mediante publicación del Registro Oficial 444 de fecha 10 de mayo del 2011, se crea la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, consecuencia de ello, el sector Cooperativista del Ecuador, conformado por los grupos de: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios, adquieren una mayor relevancia dentro del plano económico nacional.

Al ser la ISO 26000 una guía aplicable a todo tipo de organizaciones surge la duda ¿si las organizaciones de Economía Popular y Solidaria al tener una filosofía completamente

diferente a las empresas de capital, pueden aplicar plenamente la norma ISO 26000 o sus principios cooperativistas se constituyen en un impedimento?

## **1.2 Justificación**

En la actualidad el aporte social que deben brindar todo tipo de organizaciones ya sean públicas o privadas llevo a la necesidad de la creación de una norma ISO que establezca lineamientos claros para que todas las organizaciones deban pasar de buenas intenciones a buenas acciones.

La Responsabilidad Social dentro del sector Cooperativo se encuentra plenamente arraigado puesto que los principios de la Economía Popular y Solidaria llevan una gran connotación social, tal como lo establece uno de sus principios: “La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales”.

Con la nueva carta magna desde el año 2008 la Economía Popular y Solidaria, obtiene un mayor reconocimiento a nivel estatal puesto que se determina dentro de la soberanía económica que el sistema económico será social y solidario, reconociendo al ser humano como sujeto y fin, adicionalmente se establece que el sector financiero nacional se compondrá de los sectores público, privado y del popular y solidario.

Relevancia académica:

La organización de la norma ISO 26000, bajo el concepto de una guía para la aplicación de la misma ofrece la posibilidad de poder trabajar con dicha norma en una guía que sea ajustable para las organizaciones cooperativistas de la Economía Popular y Solidaria, sin embargo su naturaleza difiere en gran medida de las organizaciones de capital, en razón de lo expuesto surge la necesidad de crear una guía que recoja los principios de la norma ISO 26000 contrastando con la realidad de las organizaciones cooperativistas.

Relevancia personal:

La creación de una guía para la aplicación de la norma ISO 26000 dentro del sector cooperativista reviste de un gran reto personal, puesto que al trabajar con este tipo de organizaciones he podido constatar las grandes diferencias que se evidencia dentro del funcionamiento de las organizaciones de capital con las organizaciones económicas populares y solidarias.

El conocimiento recibido en las materias que guardan relación con las normas ISO, me incentiva a crear una guía de la norma ISO 26000 que plasme lo aprendido en mis estudios de maestría y mi paso laboral por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Desarrollar una propuesta de una guía para la aplicación de la norma ISO 26000 en las organizaciones cooperativistas del sector real de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Establecer la situación actual del sistema cooperativo ecuatoriano en relación a la Responsabilidad Social.
- Determinar el impacto que tendría la norma ISO 26000 dentro de las organizaciones cooperativistas de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador.
- Establecer una guía amigable para la aplicación de la norma ISO 26000 en las organizaciones cooperativistas del Ecuador.

## **2 MARCO REFERENCIAL**

### **2.1 ISO 26000**

Antes de iniciar con el estudio de la norma ISO 26000 es necesario mencionar la importancia de las normas ISO dentro de las organizaciones, la necesidad de tener parámetros y practica uniformes para que de esta manera se pueda gestionar y obtener un mejor rendimiento dentro de la organización.

La Organización Internacional de Estandarización en su publicación 10 titulada Good Things for SMEs (2014), menciona de una manera general diez beneficios que ISO ofrece:

1. Le ayudan a mejorar la calidad de sus productos y servicios.
2. Le ayudan a impulsar el crecimiento, reducir los costos y aumentar los beneficios.
3. Otorga a su negocio una ventaja competitiva.
4. Abrir mercados de exportación para sus productos y servicios.
5. Abrir las puertas a nuevos clientes y fortalecer su negocio existente.
6. Ayudarle a competir con empresas más grandes.
7. Mejorar su credibilidad y la confianza de los clientes.
8. Afinar sus procesos de negocio y aumentar la eficiencia.
9. Reforzar su argumento de comercialización.
10. Facilitar el cumplimiento de las regulaciones.

Las razones antes mencionadas han aportado a que las normas de calidad ISO tengan acogida en 165 países, los cuales han incorporado las normas ISO dentro de sus prácticas empresariales, estandarizando la mayoría de actividades que desarrolla la humanidad. ISO ha desarrollado más de 19500 normas internacionales las mismas que pueden ser obtenidas desde su catálogo electrónico: [http://www.iso.org/iso/catalogue\\_ics](http://www.iso.org/iso/catalogue_ics)

La sede de la organización ISO se encuentra en la ciudad de Ginebra Suiza, con el objetivo de que las prácticas empresariales pueden estandarizarse tanto para los compradores como para los vendedores de bienes y servicios promoviendo similares estándares de calidad a nivel mundial.

La búsqueda de la estandarización entendiéndola a esta como el conjunto de acciones mediante las cuales sus distintos procesos y actividades se rigen por patrones definidos, permitirá realizar medición y control de los procesos, se podrán cumplir las acciones si llegare a faltar algún miembro del proceso, capacitar e inducir al personal de una mejor manera y unificar criterios a la hora de ejecutar procesos.

### **2.1.1 Definición**

Antes de establecer un concepto es necesario precisar que se entiende por responsabilidad social. Es conocido que toda actividad económica se desarrolla para satisfacer o crear una necesidad dentro de la sociedad de tal manera, que al producirse una actividad económica existirán inicialmente dos partes, que acordar un precio por la prestación de un bien o servicio, sin embargo se ha reconocido la existencia de otro gran actor, siendo este su entorno o mejor dicho la sociedad.

La Responsabilidad Social, se podría entender como las acciones que realiza una empresa en aras de lograr equilibrar sus actuaciones con el bienestar social, la rentabilidad económica, los derechos humanos y el medio ambiente.

Debe tenerse en cuenta que la Responsabilidad Social no se podría generar si únicamente se forjan programas encaminados al cumplimiento de Responsabilidad Social, pero dentro del funcionamiento de la empresa se generan prácticas que contradigan principios éticos, por citar un ejemplo no se podría hablar que una empresa promueve la Responsabilidad Social si la organización desarrolla campañas en favor de la niñez pero internamente la organización no facilita el servicio de guardería para sus colaboradores.

La Dirección General de Trabajo de Chile (2005) del gobierno de Chile manifiesta que la Responsabilidad Social Empresarial abarca dos dimensiones una interna y otra externa.

La dimensión interna de la RSE le compete el cumplimiento de las relaciones laborales y las prácticas gerenciales, entendiendo el respeto de la organización con la normativa legal laboral para sus colaboradores, pero sin limitarse únicamente al mero cumplimiento obligatorio, también se buscara maneras para que la organización pueda incluya mejoras, como profesionalización de sus colaboradores, mejoras salariales.

La dimensión externa guarda relación con la cadena productiva de la organización, en una relación de respeto hacia el medio ambiente, ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, distribuidores y contratistas, dentro del ámbito laboral deberá la organización tener en cuenta el impacto ambiental que ocasiona su actividad y de esta manera reducirlo a su mínimo.

Sobre sus proveedores deberá cumplir con las obligaciones que suscriba de los contratos celebrados, sobre sus clientes con el constante desarrollo de productos confiables que reduzcan al mínimo los riesgos para la salud de las personas.

Al respecto Martínez (2005) establece el siguiente concepto de responsabilidad social.

“La responsabilidad Social de la empresa es el compromiso que esta tiene de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general. Es la capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la sociedad las acciones y decisiones que tomamos para lograr objetivos y metas propias de nuestras organizaciones”  
(p. 17)

Por Responsabilidad Social Empresarial se entiende el compromiso de los empresarios con los valores éticos que dan un sentido humano al empeño por el desarrollo sostenible. Hoy se busca que la Responsabilidad Social sea parte de la estrategia de la empresa, integrando rendimiento económico, bienestar social y protección medioambiental.

Por desarrollo sostenible se refiere a objetivos económicos, sociales y ambientales comunes a todas las personas, se puede utilizar como una forma de resumir las más amplias expectativas de la sociedad que necesitan ser tomadas en cuenta por las organizaciones que buscan actuar responsablemente.

El objetivo del desarrollo sostenible consiste en alcanzar la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto y del planeta. No concierne a la sostenibilidad o a la viabilidad continua de una organización específica. La sostenibilidad de una organización individual podría ser o no ser compatible con la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto, la cual se logra abordando los aspectos sociales, económicos y ambientales de manera integral. El consumo sostenible, el uso sostenible de los recursos y los estilos de vida sostenibles son actividades relevantes para todas las organizaciones y están asociados a la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto.

El Libro Verde de la Comisión Europea conocido como el Marco Europeo para la Responsabilidad Social (2001) establece como Responsabilidad Social Empresarial a la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

Domínguez (2011), en su guía denominada ¿Qué es Responsabilidad Social Corporativa?, y citada por Díaz (2014), la define como “asumir voluntariamente compromisos que van más allá de las obligaciones reglamentarias y convencionales, que deberían cumplirse en cualquier caso” (p. 140)

Finalmente con el objetivo de establecer una definición de la norma ISO 26000, es necesario precisar que entiende la organización ISO por norma: es así que según (ISO/IEC Guide 2:2004, definición 3.2) define una norma como un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido que proporciona, para un uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, dirigidas a lograr el grado de orden óptimo en un contexto determinado.

La organización ISO (2010) además de su norma ISO 26000, presento un folleto digital que contiene una visión general del proyecto en mención, el cual explica que la Norma Internacional, está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más.

ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004

## **2.2 Economía Popular y Solidaria**

El concepto de Economía Popular y Solidaria proveniente de nuestro país tiene su origen en la Constitución Política de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial # 449 del 20 de octubre del 2008, el mismo que en su artículo 283 establece la existencia de un sistema económico que será social y solidario:

Capítulo cuarto

Soberanía económica

Sección primera

Sistema económico y política económica

Art. 283.- “El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir (Constitucion Política del Ecuador, 2008)

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Por medio de la Constitución se da un enfoque netamente humano a la Economía Solidaria, reconociendo al ser humano como sujeto y fin, la búsqueda de una adecuada distribución de la riqueza. Fijando dentro de nuestro sistema económico a la Economía Popular y Solidaria.

Una vez planteada la Economía Popular y Solidaria dentro de la palestra económica nacional fue necesario que se empiece a trabajar bajo un consenso nacional, razón por la cual se inició en la elaboración de una ley que regule la Economía Popular y Solidaria.

Desde Octubre del 2008 inicia el proceso de elaboración de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, de acuerdo a lo expresa por Miño Grijalva (2013) “la Dirección de Cooperativas, que disponía de una tradición de ineficiencia y corrupción, fue reorganizada en términos de recopilación y sistematización de la información estadística, que por más de 30 años estuvo dispersa y con problemas de pérdidas de archivos; y, además, se cambió de forma radical el modelo de administración, mediante la organización de la gestión por procesos, para simplificar los trámites, mejorar la eficiencia, la transparencia, la capacidad de respuesta, la disminución de conflictos y el ahorro económico provocado por los excesivos trámites” (p. 80).

Producto de todo este trabajo mediante publicación del Registro Oficial 444 de fecha 10 de mayo del 2011, se da paso a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento en el Suplemento del Registro Oficial 648 del 27 de febrero del 2012.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en su artículo primero nos da la definición de Economía Popular y Solidaria:

Art. 1.- Definición.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

El concepto que se da a la Economía Popular y Solidaria dentro del ámbito nacional, busca que el desarrollo de la producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo ya sea de bienes o de servicio con la peculiaridad que se buscara primeramente satisfacer necesidades obtener ingresos, las relaciones que se darán deberán estar enmarcadas dentro de la solidaridad, cooperación, reciprocidad, en las cuales siempre se privilegiara al trabajo y al ser humano por sobre el capital.

Cardoso (2014) define a la Economía Popular y Solidaria como el conjunto de recursos y actividades de producción, distribución, circulación consumo y financiamiento realizadas por los trabajadores, sus familias y comunidades, mediante formas asociativas autogestionarias regidas por prácticas democráticas, mediante redes de intercambio y cooperación informales regidas por la costumbre (como la Minga) o de acuerdo a formas jurídicas establecidas por ley basada en regímenes especiales de propiedad familiar, comunitaria, asociativa o cooperativa para la realización de esas actividades y la reinversión social del excedente, organizando recursos y capacidades humanas con el objetivo de reproducir la vida propia y/o de los demás miembros de la comunidad con dignidad y en las mejores condiciones posibles a través de la producción para el autoconsumo colectivo o la obtención de ingresos.

En razón que el trabajo a realizarse se enfoca en las cooperativas es necesario precisar un concepto sobre las mismas, por lo que resulta pertinente recoger el criterio establecido en La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario que en su artículo 21 establece:

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Se entenderá que una Cooperativa como un conjunto de personas unidas de manera voluntaria que buscan la satisfacción de sus necesidades en los ámbitos económicos, sociales y culturales por medio de la creación de una empresa que será de propiedad conjunta y bajo una gestión democrática, en la que prevalezca un interés social.

El trabajo es su principal recurso, aplicado a la producción de bienes y servicios para la resolución directa de necesidades o la generación de ingresos.

Las cooperativas del sector real no financiero del Ecuador según su actividad principal se las enmarcará dentro de los siguientes grupos:

- Cooperativas de producción: se las considera a las organizaciones en las que sus socios unen sus esfuerzos en actividades productivas, que podrían ser: agropecuarias, pesqueras, artesanales, industriales, textiles, huertos familiares.
- Cooperativas de consumo: enfocadas en el abastecimiento de sus socios en cualquier bien de libre comercialización como: artículos de productos de primera necesidad, abastecimiento de semillas, abono, venta de materiales y productos de artesanías.
- Cooperativas de vivienda: tendrán como objeto social la adquisición de bienes inmuebles con el fin de proporcionar vivienda a sus socios, con la construcción o remodelación de viviendas, obras de urbanización.
- Cooperativas de servicios: se crean para satisfacer diversas necesidades comunes de sus socios o de la colectividad, podrán ser de: trabajo asociado, transporte, educación, salud y demás.

### **2.2.1 Principios**

La Red de Redes de Economía Alternativa y Solidaria publicó la Carta de Principios de la Economía Solidaria en Mayo del 2011 en la cual se establecen 6 principios a la Economía Solidaria los mismos que son:

#### **1. Principio de Equidad.**

Enfocándose en la persona reconoce una igual dignidad, y protegiendo su derecho a no someterse a relaciones sustentadas en la dominación sin distinción de género, condición social edad, etnia y demás.

Producto de este principio la Economía Solidaria defiende:

- El reconocimiento mutuo de las diferencias y la diversidad desde la igualdad de derechos.
- El justo valor de los recursos libres de especulaciones financieras, y su justa distribución.
- La igualdad de oportunidades para todas las personas y la necesidad de generar condiciones que la promueven de manera efectiva.

## 2. Principio de Trabajo.

Se da la concepción del trabajo desde un contexto social e institucional amplio de participación en la economía y la comunidad, no solo se mira al trabajo como un empleo o una ocupación, se busca connotarlo en la dimensión humana, social, política, económica y cultural, finalmente es necesario recalcar el trabajo llevado a cabo en el ámbito a las personas, fundamentalmente realizado por las mujeres, reconociendo que ese trabajo aún no está debidamente reconocido en la sociedad ni repartido equitativamente.

Producto de este principio la Economía Solidaria defiende:

- Reconocer a las personas como los actores principales dentro de la economía solidaria, cumpliendo de esta manera con recuperar la dimensión humana del trabajo.
- La dimensión social al trabajo poniendo las capacidades de las persona al servicio de la necesidad de la comunidad y de la población en general.
- La dimensión económica del trabajo concediendo condiciones laborales dignas que satisfagan las necesidades económicas de las personas y un empleo de calidad.

### 3. Principio de sostenibilidad ambiental.

Al tener en cuenta que toda la actividad productiva y económica guarda relación con la naturaleza, integrando la sostenibilidad ambiental en todas las acciones, evaluando el impacto ambiental constantemente, se busca reducir la huella ecológica en lo mínimo bajo una ética de la suficiencia y austeridad.

Producto de este principio la Economía Solidaria defiende:

- El consumo responsable como actitud coherente.
- La soberanía alimentaria entendiéndose como el derecho que tienen las personas a definir sus propias políticas agropecuarias y de alimentación.
- El uso de energías renovables, agroecología, medir el impacto del CO2 en nuestra sociedad, desde una óptica del deterioro ambiental producido es necesario una recuperación, mejora y restauración de lo ya deteriorado.

### 4. Principio de Cooperación.

Se busca un fortalecimiento de la cooperación en lugar de la competencia, además de buscar cooperación con organismos ya sean públicos o privados, se entiende que la Economía Solidaria fomenta el aprendizaje y el trabajo cooperativo entre personas y organizaciones. El proceso de cooperación deberá extenderse a todos los ámbitos: local, regional, nacional e internacional.

Producto de este principio la Economía Solidaria defiende:

- Promover la cultura de la cooperación, con la promoción de cooperativas o asociaciones.
- El compartir la información, conocimiento, experiencias, éxitos o fracasos ayudara a que sea inicien relaciones de confianza y transparencia.

## 5. Principio “ Sin fines lucrativos”.

La finalidad de la Economía solidaria radica en el desarrollo integral de las personas y colectividades, en la cual al obtener beneficios estos se redistribuyen, es decir no se busca únicamente el beneficio económico, también se busca mejoras sociales. Ambientales, culturales y demás con el objetivo de obtener un desarrollo integral, con el objetivo de tener un modelo social más humano, solidario y equitativo.

Producto de este principio la Economía Solidaria defiende:

- La reinversión de los beneficios buscando de esta manera la sostenibilidad de la organización.
- Al no buscar fines de lucro se puede obtener un rendimiento de los trabajadores sin necesidad de aplicar horas extra, salarios justos, crear y repartir empleo.
- La redistribución de la riqueza generada deberán estar sus recursos al servicio de la sociedad y no de la acumulación privada del capital.

## 6. Principio de compromiso con el entorno.

Se busca el desarrollo local y sostenible dentro del territorio, el desarrollo de las actividades de la organización estarán integradas en su territorio y entorno social, se buscare que las experiencias positivas y solidarias concretas puedan generar procesos de transformación en las estructuras generadoras de desigualdad, dominación y exclusión.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece siete principios en los que se regirá la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;

- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

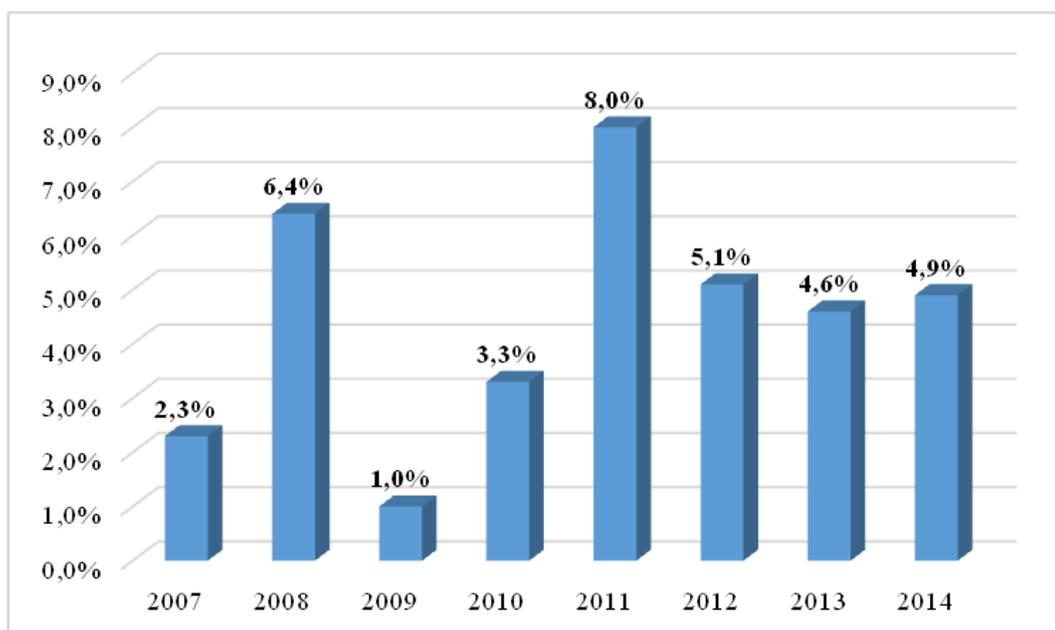
## **2.3 Análisis Situacional del Sector Cooperativo Real en el Ecuador**

### **2.3.1 Análisis externo**

#### *2.3.1.1 Factor económico*

Previamente a tratar el tema central de la investigación es preciso analizar el panorama económico del país a través de los principales indicadores macroeconómicos como es el caso del producto interno bruto (PIB), la inflación, la balanza comercial total y de las partidas arancelarias objeto del estudio, además del consumo y el gasto de los hogares.

## Producto interno bruto (PIB)



**Figura 1: Tasa de crecimiento anual del PIB**

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

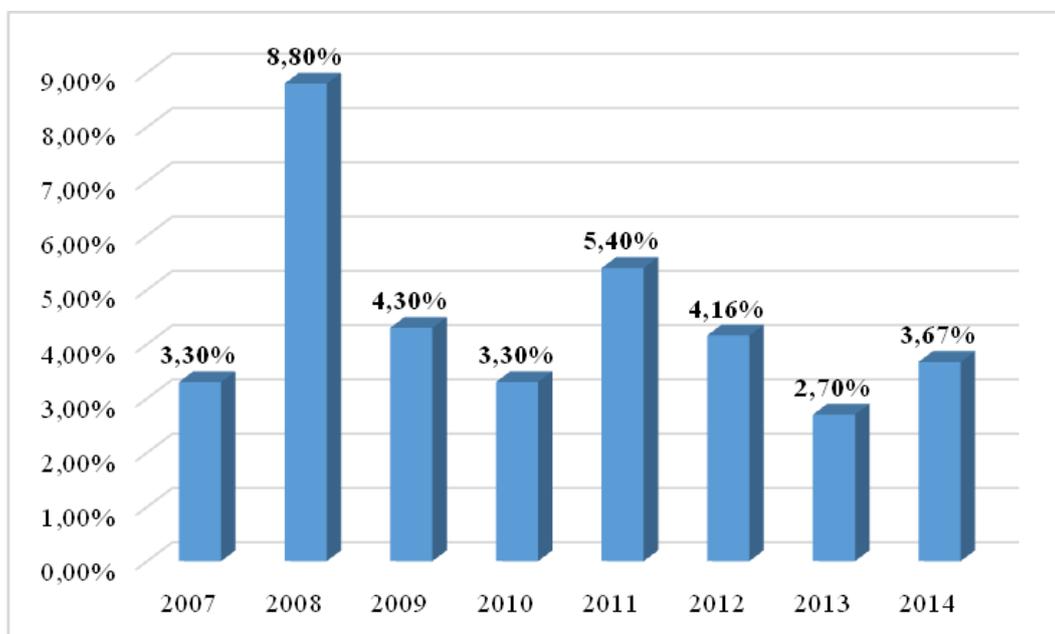
Como se puede ver en la gráfica anterior, la evolución que ha tenido el PIB durante el periodo 2007 – 2014, ha sido favorable, a excepción de los años 2007 y 2009, donde si bien hubo crecimiento, este no fue tan alto como en los otros años. Sobre todo en el 2009 donde el sistema económico del país se vio afectado por la crisis financiera internacional, que redujo considerablemente las remesas de los migrantes y la caída de algunos productos de exportación, la reducción del precio del petróleo que tuvo efectos negativos en la balanza comercial y la liquidez del Estado con la reducción de la Reserva Internacional de Libre Disponibilidad.

Por otro lado, en el año 2011 se experimenta uno de los crecimientos del PIB más importantes dentro de los últimos años, en donde la economía creció al 8%, siendo los sectores de la construcción, el suministro eléctrico, la pesca y la intermediación financiera los que impulsaron este crecimiento.

Para el año 2014 el PIB se situó en el 4.9%, 0.3% por encima del año anterior, pero más bajo con respecto al año 2013. Esto se debe principalmente a la dinamización de la

demanda interna, a la inversión pública y a la recuperación de la actividad de refinación del petróleo.

## Inflación

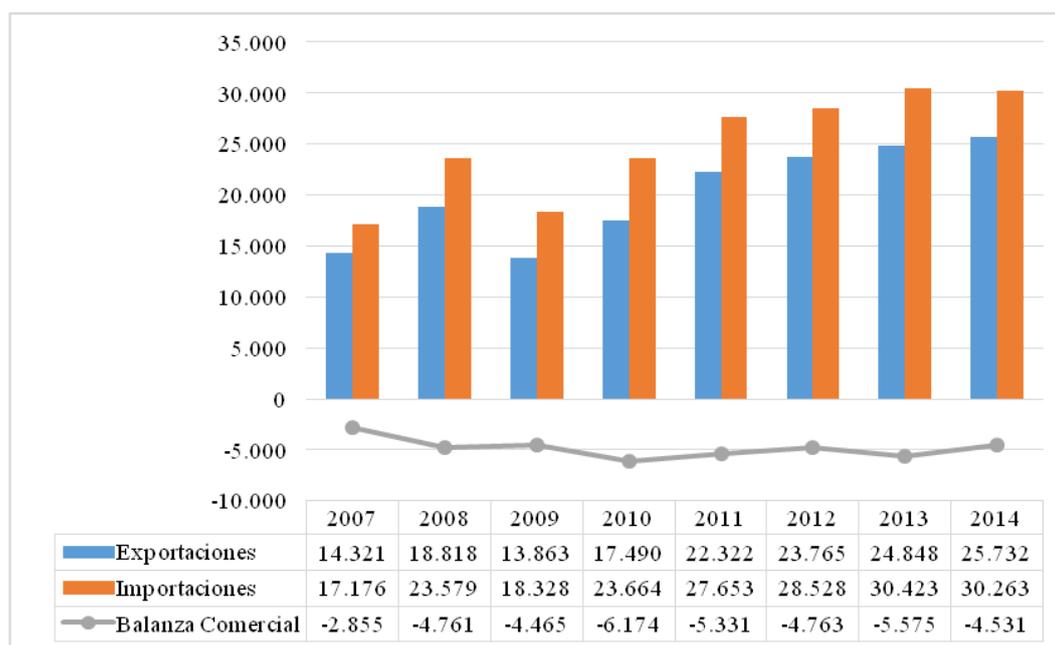


**Figura 2: Inflación anual**

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

Durante el periodo de análisis 2007 – 2014, el año 2008 fue el que registró una mayor inflación con el 8.80%, esto se debió básicamente al incremento excesivo en el precio de los alimentos y bebidas no alcohólicas, seguido de muebles y artículos para el hogar. Sin embargo a partir de este año, la inflación se ha reducido considerablemente con respecto a los años anteriores, en donde la inflación registrada al finalizar los años 2013 y 2014 se ubicó en 2.7% y 3.67% respectivamente. Esto se debe a la estabilidad que ha existido en los precios de los insumos para la producción de los bienes y prestación de servicios de consumo final, en donde se implementaron políticas de subsidios que beneficiaron principalmente a los pequeños y medianos productores.

## Balanza comercial



**Figura 3: Evolución de la balanza comercial total del Ecuador**

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

El comportamiento de la balanza comercial ecuatoriana durante el periodo 2007 – 2014, ha presentado una tendencia de déficit comercial. Sin embargo, es necesario mencionar que el déficit tuvo su mayor valor en el año 2010, a partir de entonces ha tenido una tendencia a disminuir, debido a la aplicación de políticas orientadas a proteger la industria local y fomentar la producción nacional, como es el caso de la sustitución de importaciones, el cambio de la matriz productiva y medidas de tipo arancelario.

En este contexto es necesario analizar también el comportamiento que ha tenido la balanza comercial de las partidas arancelarias que son objeto de la presente investigación, es decir de aquellos artículos que son empleados para el cuidado y aseo personal.

## Ingreso y consumo de los hogares

Una de las variables económicas que es fundamental analizar para determinar la situación económica de un país son los indicadores que hacen referencia al ingreso y al consumo de los hogares, ya que de este manera se puede establecer como se encuentra la situación financiera de las personas y familias en general con respecto a, la satisfacción de sus

necesidades básicas (salud, vivienda, alimentación, educación y recreación), su nivel de poder adquisitivo (gasto) y su capacidad de ahorro (ingreso - gasto).

### Ingreso de los hogares

En la siguiente tabla se muestra los resultados de la encuesta de nacional de ingresos y gastos de los hogares urbanos y rurales ENIGHUR 2011 – 2012.

**Tabla 1:**

**Ingresos corrientes monetarios mensuales de los hogares, según deciles de ingreso per cápita y área geográfica**

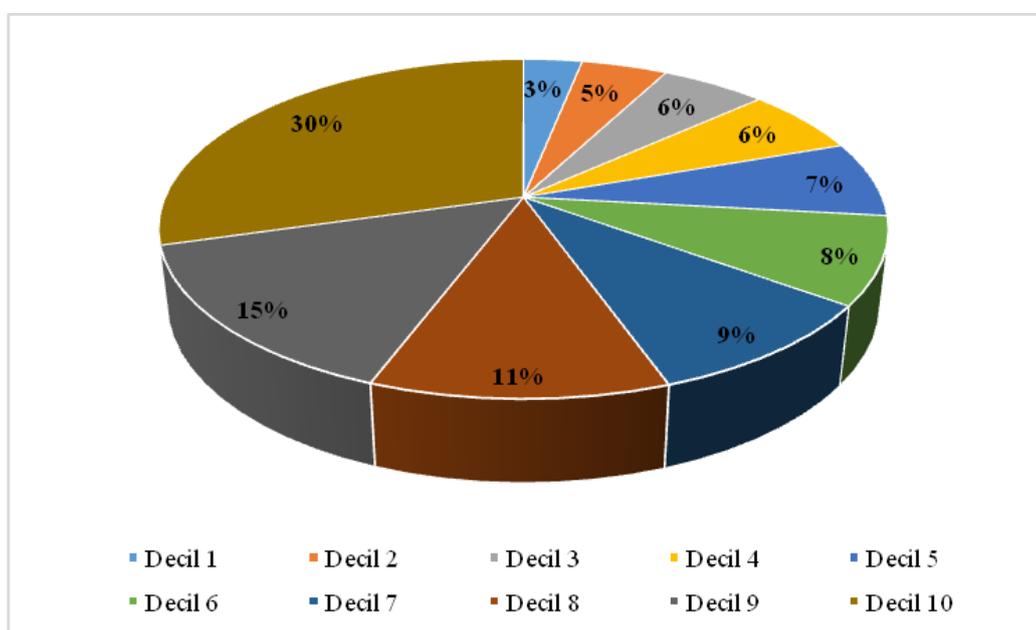
Área geográfica y deciles del hogar	Total de hogares	Ingreso corriente monetario	Ingreso máximo	Ingreso promedio
<b>Total</b>	<b>3.923.123</b>	<b>2.779.199.821</b>	<b>56.818</b>	<b>709</b>
Decil 1	392.364	86.339.885	933	220
Decil 2	392.254	126.453.133	1.374	322
Decil 3	392.317	155.660.018	1.809	397
Decil 4	392.220	175.230.503	1.680	447
Decil 5	392.440	200.344.138	2.105	511
Decil 6	392.337	231.118.956	3.191	589
Decil 7	392.194	263.871.830	3.507	673
Decil 8	392.395	309.606.566	3.198	789
Decil 9	392.281	410.585.393	6.044	1.047
Decil 10	392.319	819.989.399	56.818	2.090

**Fuente:** INEC – 2012

Del análisis de la tabla anterior se puede decir que del total de hogares encuestados, los que se encuentran en el decil 10, poseen el 30% del total de ingresos monetarios corrientes, constituyéndose este grupo de la población en el de mayor riqueza del país.

La población que se ubica en el decil 1 pertenece a un estrato social bajo, es decir aquellos habitantes que apenas pueden cubrir las necesidades primarias de subsistencia como es el caso de alimentación y la vivienda. Este grupo de la población concentra el 3% del total de los ingresos monetarios corrientes, constituyéndose en el sector de la población más pobre del país, cuyo ingreso promedio no alcanza el salario básico unificado, que fue de USD 264 en el año 2011 y USD 292,00 en el año 2012.

En el siguiente gráfico se muestra el porcentaje de riqueza captado en cada decil de la población.



**Figura 4: Porcentaje de concentración de ingresos**  
Fuente: INEC – 2012

En la gráfica anterior, se puede observar que los hogares dentro decil 8, 9 y 10, esto es el 30% de los hogares encuestados, concentran a la población con mayor riqueza, alcanzando el 55% del total de los ingresos corrientes monetarios. Así, el restante 70% de los encuestados alcanzan el 45% del total de los ingresos monetarios corrientes. Estos resultados muestran la brecha económica que existe entre los diferentes estratos de la población, lo que significa que muchos de los habitantes del país no pueden acceder a bienes o servicios que les permita mejorar su calidad de vida.

## Consumo o gasto de los hogares

El consumo de los hogares, se destina básicamente a la adquisición de bienes y/o servicios relacionados a las categorías de: alimentos y bebidas no alcohólicas, prendas de vestir y calzado, alojamiento, servicios básicos y combustibles; salud, transporte, comunicación, educación, recreación y cultura, entre los más importantes.

En la siguiente tabla se muestra el consumo de los hogares por división de gasto, y monto destinado.

**Tabla 2:**

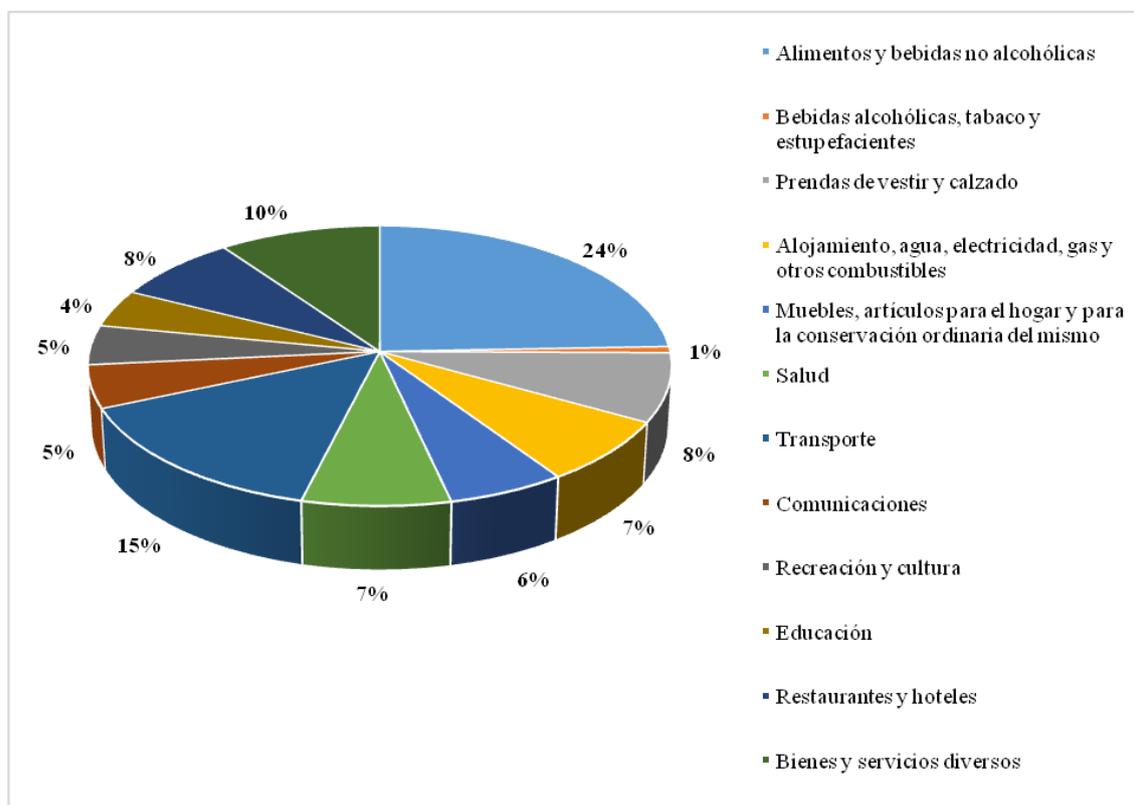
**Gasto corriente de consumo mensual y promedio, según división de gasto y área geográfica de los hogares del sector urbano y rural**

Área geográfica y división de gasto	Total de hogares	Total de gasto	Gasto promedio por hogar que adquiere el bien o servicio
<b>Total</b>	<b>38.134.319</b>	<b>2.393.571.816</b>	<b>61</b>
Alimentos y bebidas no alcohólicas	3.859.422	584.496.341	151
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	1.047.175	17.303.834	17
Prendas de vestir y calzado	3.746.135	190.265.816	51
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	3.839.376	177.342.239	46
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del mismo	3.894.660	142.065.518	36
Salud	3.568.938	179.090.620	50
Transporte	3.599.702	349.497.442	97
Comunicaciones	3.222.409	118.734.692	37
Recreación y cultura	3.343.612	109.284.976	33
Educación	1.058.751	104.381.478	99
Restaurantes y hoteles	3.068.688	184.727.177	60
Bienes y servicios diversos	3.885.451	236.381.682	61

**Fuente:** INEC – 2012

Analizando la tabla anterior y de acuerdo a los resultados de la encuesta ENIGHUR 2011 – 2012, los principales gastos que realiza la población son en aquellos rubros relacionados al

consumo de alimentos y bebidas no alcohólicas, y transporte; seguido de los rubros de bienes y servicios diversos, restaurantes y hoteles, vestimenta, salud comunicación, recreación y cultura y finalmente educación, tal y como se puede apreciar en el siguiente gráfico.



**Figura 5: Porcentaje del monto de gasto realizado por división y categoría de consumo**  
**Fuente:** INEC – 2012

Estos resultados muestran que el nivel de consumo depende básicamente del nivel de ingresos y de la cultura existente, sin embargo los gastos promedios más elevados que efectúa la población son en alimentación, educación, y transporte.

El análisis del factor económico tiene dos componentes, el componente macro que corresponde a la inflación, producto interno bruto y balanza comercial; el componente micro corresponde al análisis del ingreso y consumo de los hogares. En este aspecto se busca analizar la estructura de la economía del país y se determinan las siguientes conclusiones:

- **Inflación.-** la inflación en el país en el periodo 2007 – 2014 tiene niveles porcentuales bajos, esto tiene un efecto positivo con el ingreso de las familias, ya que su capacidad adquisitiva se mantiene en el tiempo y puede incrementar su nivel de consumo, lo que provoca una mayor preferencia por productos importados.
- **Producto Interno Bruto.-** el crecimiento económico que ha tenido el país en el periodo analizado genera estabilidad en las empresas y hogares; esto impulsa el sector comercial lo que incrementa las importaciones de bienes de consumo.
- **Balanza Comercial.-** ante el panorama de estabilidad, crecimiento y baja inflación; el sector externo del país se desequilibra porque las exportaciones del país tienen una alta dependencia del petróleo y el resto de productos de exportación del país no han crecido al mismo ritmo de las importaciones.
- **Ingreso y consumo de los hogares.-** el principal gasto en el cual incurren los hogares son los productos alimenticios, entre los principales productos que consumen las familias se encuentran los bienes diversos donde se encuentra las mercancías de cuidado personal como desodorantes, pasta dental y champú.

#### 2.3.1.2 *Factor político*

##### **Asamblea Nacional**

En los últimos años el país ha experimentado un periodo de estabilidad política, el gobernante actual cumplió siete años al mando del aparato estatal. Además de la seguridad en el Poder Ejecutivo, el movimiento político del Presidente de la República ocupa otros sectores de la gobernabilidad, en especial la Asamblea Legislativa donde las leyes que se aprueban o modifican siempre tienen la directriz del mandatario.

Con la aprobación de la Constitución de Montecristi en 2008, se cambió la manera de elección de las autoridades de los Órganos de Control, se estableció el Consejo de Participación Ciudadana como organización encargada de llevar adelante los procesos de nombramiento de Contralor General del Estado, Superintendente de Bancos y Compañías,

Defensor del Pueblo, entre otros. La esencia de este Consejo era involucrar a la sociedad civil en los procesos políticos, pero la realidad fue que el Gobierno tiene a cargo estos espacios con nombramientos de personas afines a su proyecto político.

## **Relaciones Internacionales**

Las relaciones internacionales del Ecuador durante este gobierno han estado marcadas por un acercamiento bilateral con países de tendencias ideológicas similares, como es el caso de Venezuela, Bolivia, Cuba y Nicaragua. Otro país con quien se ha intensificado las relaciones comerciales y financieras es China, a través de la construcción de grandes proyectos en el país por parte de empresas chinas y con la venta anticipada de petróleo a cambio de liquidez para el financiamiento del presupuesto del estado.

Por el contrario el gobierno ecuatoriano tienen suspenso las relaciones con los principales socios comerciales históricos del país, estos son Estados Unidos y Europa. Como política de estado se ha negado a toda opción de firmar Tratados de Libre Comercio con los mencionados países y se ha buscado impulsar los Acuerdos Comerciales para el Desarrollo con resultados hasta el momento negativos. El Ecuador ha estado pendiente cada año de la renovación de las Preferencias Arancelarias con los Estados Unidos para fortalecer sus principales exportaciones.

Concluyendo el factor político tiene las siguientes connotaciones con el sector cooperativo real:

- Asamblea Nacional.- el movimiento político gobernante tiene bajo su tutela los espacios de legislación, control y gestión del Estado ecuatoriano, por lo que se agiliza ejecutar cualquier política proveniente del Poder Ejecutivo, que se enfoca en dinamizar el sector popular y solidario.
- Relaciones Internacionales.- el gobierno ecuatoriano sustenta su intercambio comercial en base a sus lineamientos políticos y no se enfoca en dinamizar el sector exportador con la búsqueda de acuerdos comerciales.

### 2.3.1.3 *Factor social*

#### **Globalización**

Los factores sociales nos permiten observar variables que son propias de las personas y de las regiones en general ya que dentro de este factor estudiamos la idiosincrasia de las personas, sus tradiciones, su cultura y costumbres, para de esta manera determinar cómo se posicionan dentro de la sociedad. El entorno cultural está compuesto por instituciones y otros elementos que afectan los valores, las percepciones, las preferencias y los comportamientos básicos de la sociedad.

Las personas, al crecer en una sociedad dada, la cual conforma sus valores y creencias fundamentales, absorben una visión del mundo que define sus relaciones con los demás y consigo mismas. Los individuos, los grupos y la sociedad como un todo cambian constantemente en función de lo que consideran formas deseables y aceptables de vida y de comportamiento. Tales modificaciones pueden incidir profundamente en las actitudes de los individuos hacia los productos y hacia las actividades de mercadeo.

Las personas en una sociedad determinada tienen creencias y valores profundamente arraigadas; hay creencias y valores fundamentales que se transmiten de padres a hijos y son reforzados por las escuelas, las iglesias, los negocios y el gobierno. En cambio, creencias y valores secundarios presentan mayores posibilidades de transformación. Es importante conocer estos, ya que pueden influir en los valores secundarios, pero tienen muy poco dominio sobre los valores fundamentales.

En la corriente globalizante de la economía, de la cual no podemos aislarnos, se nos presentan algunos cambios en las variables socioculturales que afectan significativamente el funcionamiento de la empresa, y sus tendencias son, a saber: la última década se ha caracterizado por hacer más hincapié en la calidad de vida que en la cantidad de bienes que consumimos. Aunque en lo inmediato buscamos el valor, la calidad y la seguridad de los productos, nuestra preocupación real va más allá, extendiéndose al ambiente físico.

En la actualidad podemos observar que en nuestro país la mayoría de las personas mejoran su calidad de vida al comprar muebles para mejorar o renovar su hogar, además existe una tendencia por adquirir productos tecnológicos de alta calidad, se puede notar que los electrodomésticos, computadoras portátiles y otros productos de tecnología se han enraizado en las costumbres de las personas.

## **Desempleo**

El factor principal que denota la situación social de un país, es el desempleo, en este aspecto, el desempleo ha sido una constante a partir de los años 80, debido a una combinación de factores como la falta de inversión productiva, la recesión económica y leyes que protegen más al empresario que al trabajador.

Como se puede observar en la siguiente figura la tasa de desempleo a septiembre del 2007 se encuentra en el 7%, existe una tendencia estable en este promedio hasta enero 2011, a partir de esta fecha existe una tendencia de disminución. Esta situación es beneficiosa para los ecuatorianos ya que la reducción del desempleo es un indicador de que el país está siendo más productivo y generando mayor riqueza, obteniendo de esta manera mayores fuentes de trabajo. Sin duda, esto es beneficioso, pero es necesario mirar el otro lado de la moneda, el caso del subempleo, que actualmente es el problema para la economía nacional a través de los sectores productivos puedan absorber la mano de obra, especialmente de los jóvenes del país.



**Figura 6: Tasa de desempleo nacional**  
**Fuente:** Banco Central del Ecuador

## Migración

La UNESCO define a la migración como el desplazamiento de la población de una delimitación geográfica a otra por un espacio de tiempo considerable o indefinido. “El término de migración hace referencia a uno de los fenómenos sociales más importante de nuestra era, formando parte del común acervo cultural y lingüístico”. (Blanco, 2006)

Según la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), la pobreza y la falta de empleo durante la última década han lanzado millones de ecuatorianos a vivir fuera de su país. Este problema de migración se ahondó en el año 2000 a causa de la debacle de la banca ecuatoriana ocurrido en el gobierno de Jamil Mahuad, donde se concreta el feriado bancario que consistió en confiscar los dineros de las cuentas corrientes y ahorros para salvaguardar a los bancos mal administrados, este problema sin duda originó que un sin número de personas salieran del país causando graves problemas sociales afectando las condiciones de vida de los ecuatorianos, quienes experimentaron elevados e incontrolables índices de inflación, desempleo y subempleo, que profundizaron los desequilibrios regionales y los niveles de miseria y pobreza, particularmente de quienes viven en el área

rural y en zonas urbanas deprimidas donde se carece de la infraestructura básica de salud, educación y vivienda, esto dio paso a un masivo proceso de migración interna y externa.

Con estos antecedentes, la migración creció en varias provincias del país especialmente en Loja, Azuay, Cañar y Cotopaxi, ocasionando la fragmentación de la célula familiar y el desgaste dado en la pérdida de cosechas y cultivos por la carencia de mano de obra en los trabajos agrícolas que por la falta de hombres dedicados a la agricultura.

### 2.3.2 Análisis interno

De acuerdo a la Resolución N° MCDS-EPS-003-2013 (2013), establece que “la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ubicará a las cooperativas de producción, transporte, vivienda y servicios y consumo, en niveles denominados uno y dos, conforme superen el monto de sus activos o el número de socios”, tomando en cuenta los parámetros de la siguiente tabla:

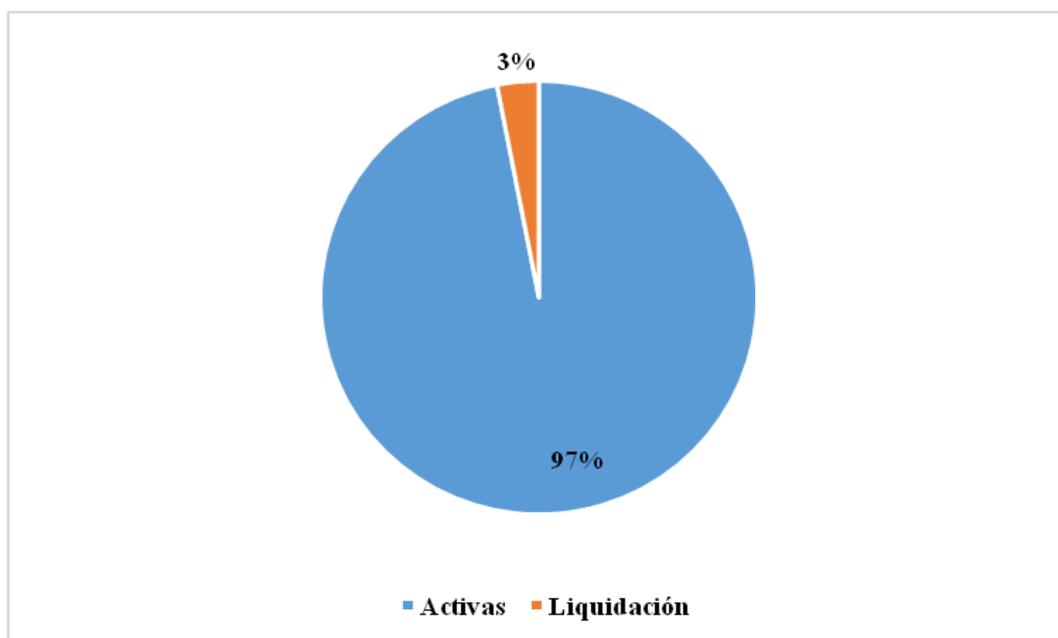
**Tabla 3:**

**Parámetros en niveles**

Nivel	Producción		Transporte	
	Activos (USD)	Socios	Activos (USD)	Socios
Nivel 1	0 - 200.000,00	hasta 80	0 - 800.000,00	Hasta 100
Nivel 2	200.000,01 o más	Sin importar el número de socios	800.000,01 o más	Sin importar el número de socios
	Sin importar el monto de activos	más de 80	Sin importar el monto de activos	más de 100
Nivel	Vivienda		Servicios y Consumo	
	Activos (USD)	Socios	Activos (USD)	Socios
Nivel 1	0 - 1.600.000,00	Hasta 1000	0 - 100.000,00	Hasta 50
Nivel 2	1.600.000,01 o más	Sin importar el número de socios	100.000,01 o más	Sin importar el número de socios
	Sin importar el monto de activos	más de 100	Sin importar el monto de activos	más de 50

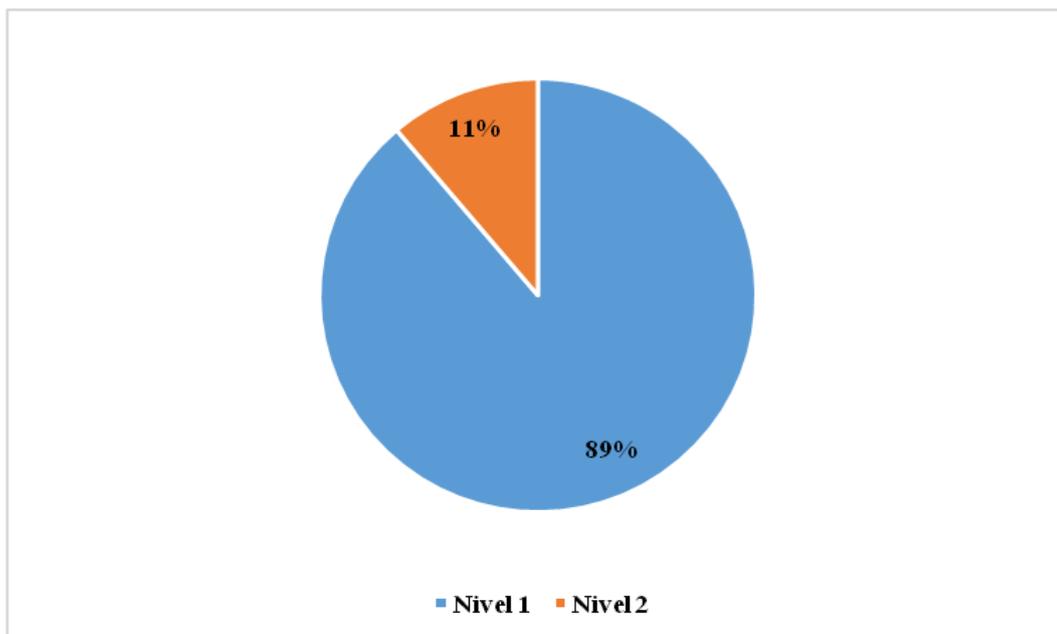
Fuente: SEPS

En base a esta información se determina que en el Ecuador existen 2.459 cooperativas del sector real (Información actualizada a Febrero 2015), según estadísticas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En relación a estas estadísticas, se establece lo siguiente:



**Figura 7: Cooperativas sector real según su situación legal**  
**Fuente: SEPS**

Como lo establece el gráfico, el 97% de las cooperativas del sector real se encuentran activas, esto es 2.383 unidades productivas; 3% de las cooperativas registradas se encuentran en liquidación, estas son 76 unidades productivas. Esto determina que existe un mínimo de cooperativas en proceso de liquidación, sustentado la fortaleza social y económica del sistema cooperativo en el sector real.



**Figura 8: Cooperativas sector real según su nivel**

**Fuente:** SEPS

Según el gráfico anterior, el 89% de las cooperativas del sector real se encuentran en el Nivel 1, esto es 2.183 unidades productivas; 11% de las cooperativas registradas se encuentran en el Nivel 2 liquidación, estas son 276 unidades productivas. Esto determina que en el sector cooperativo real, predomina las unidades productivas pequeñas y medianas según el tipo de sector donde desarrollen sus actividades.

La distribución geográfica de las cooperativas del sector real en base a la información de cooperativas activas, se ubica de acuerdo a la siguiente tabla:

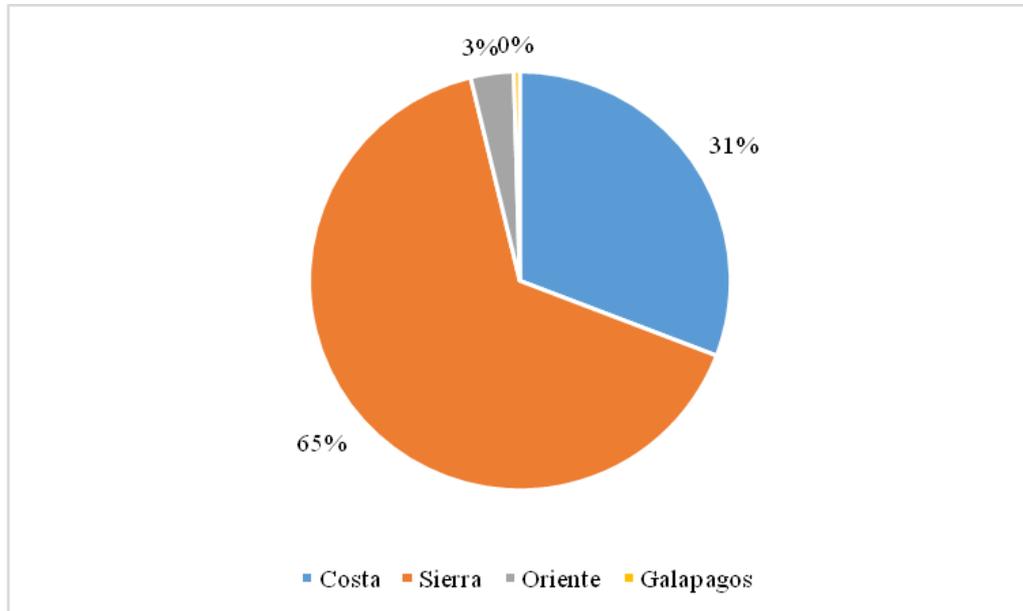
**Tabla 4:****Distribución geográfica de las cooperativas del sector real**

Provincia	Numero Coop.	%	Numero Coop.	%	Total	%
	Nivel 1	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 2	Coop.	Total
Azuay	129	6%	12	4%	141	6%
Bolívar	34	2%	3	1%	37	2%
Cañar	63	3%	3	1%	66	3%
Carchi	37	2%	2	1%	39	2%
Cotopaxi	86	4%	4	1%	90	4%
Chimborazo	123	6%	10	4%	133	6%
El Oro	118	6%	20	7%	138	6%
Esmeraldas	86	4%	10	4%	96	4%
Guayas	340	16%	75	28%	415	17%
Imbabura	85	4%	6	2%	91	4%
Loja	69	3%	8	3%	77	3%
Los Ríos	68	3%	8	3%	76	3%
Manabí	144	7%	35	13%	179	8%
Morona Santiago	18	1%	0	0%	18	1%
Napo	26	1%	0	0%	26	1%
Pastaza	12	1%	1	0%	13	1%
Pichincha	479	23%	57	21%	536	22%
Tungurahua	146	7%	7	3%	153	6%
Zamora Chinchipe	11	1%	2	1%	13	1%
Galápagos	6	0%	5	2%	11	0%
Sucumbíos	16	1%	4	1%	20	1%
Orellana	2	0%	0	0%	2	0%
Santo Domingo de los Tsáchilas	4	0%	0	0%	4	0%
Santa Elena	9	0%	0	0%	9	0%
<b>Total</b>	<b>2111</b>	<b>100%</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>	<b>2383</b>	<b>100%</b>

Fuente: SEPS

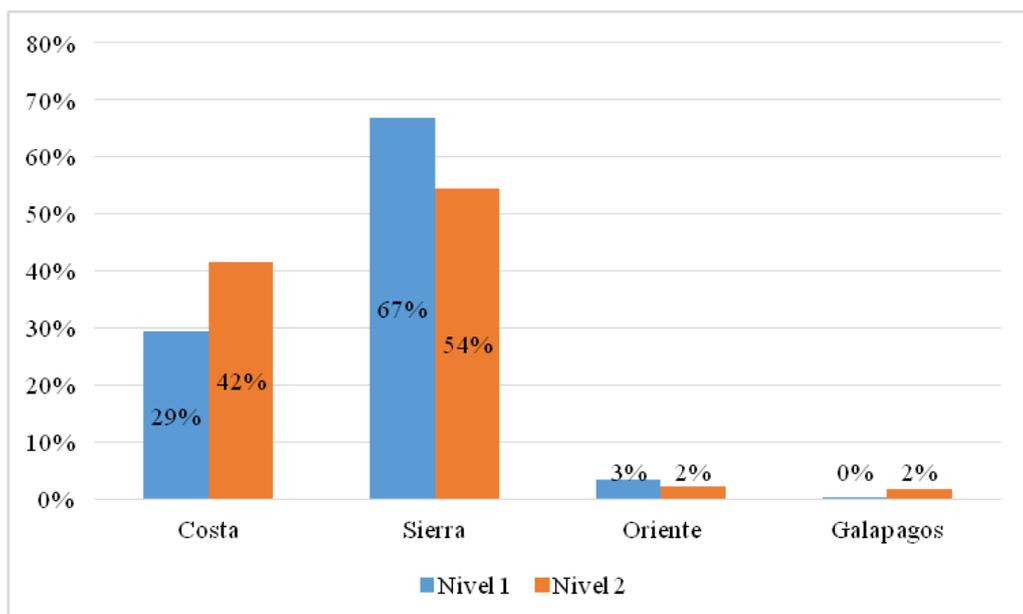
De acuerdo a la información presentada, el 65% de las cooperativas del sector real se ubican en la región Sierra, seguido de la región Costa con el 31% y región Oriental y

Galápagos con 4%. Las provincias con mayor número de cooperativas son Pichincha, Guayas y Manabí; esto se debe a la mayor cantidad de población, pero es evidente que el sistema cooperativo tiene una mayor connotación en las provincias de la sierra.



**Figura 9: Distribución geográfica de las cooperativas del sector real**  
Fuente: SEPS

La distribución geográfica de las cooperativas del sector real según su clasificación por nivel, se detalla en el siguiente gráfico:

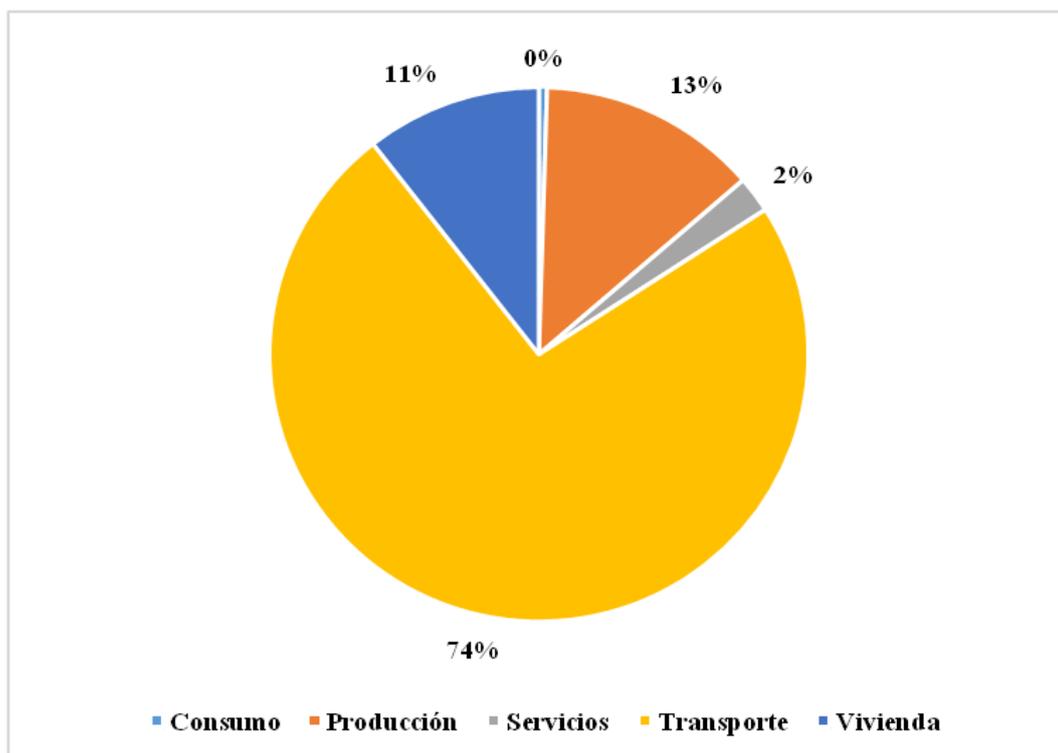


**Figura 10: Distribución geográfica de las cooperativas del sector real por nivel**

**Fuente:** SEPS

En base a esta información, se puede mencionar que en la región Costa existe un mayor porcentaje de cooperativas del sector real clasificadas en el nivel 2, especialmente en la provincia del Guayas que concentra el 28% de las cooperativas del nivel 2 del total del país. En la región Sierra existe mayor número de cooperativas, pero en la región Costa están concentradas las cooperativas de mayor tamaño en base al número de socios y activos.

En el siguiente gráfico se indica la distribución de las cooperativas según su actividad, el 74% de las cooperativas corresponden a actividades de transporte, seguida por las cooperativas dedicadas a la vivienda y 13% de las cooperativas de producción. Las cooperativas de transporte se refieren al sistema de taxis, transporte de pasajeros urbanos y transporte de mercadería. En el caso de las cooperativas de producción se concentran en actividades agrícolas y pesqueras según la provincia donde se ubiquen.



**Figura 11:** Distribución de las cooperativas del sector real por actividad

**Fuente:** SEPS

La información financiera del sector cooperativo real en el Ecuador, determina las siguientes del estado de situación, en base a información publicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:

**Tabla 5:**

**Principales cuentas del Estado de Situación de las cooperativas del sector real según nivel de actividad - 2014**

<b>Cuentas del sistema cooperativo real</b> <b>Cifras en millones dólares</b>	<b>Nivel 1</b>	<b>Nivel 2</b>	<b>Total</b>
<b>Activos</b>	<b>130,56</b>	<b>225,53</b>	<b>356,09</b>
Activo corriente	51,07	90,85	141,93
Activo fijo	79,48	134,67	214,15
<b>Pasivo</b>	<b>46,6</b>	<b>145,16</b>	<b>191,76</b>
Pasivo corriente	39,50	75,65	115,16
Pasivo largo plazo	7,09	69,50	76,6
<b>Patrimonio</b>	<b>83,95</b>	<b>80,37</b>	<b>164,32</b>
<b>Ingresos</b>	<b>82,13</b>	<b>164,85</b>	<b>246,99</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>0,69</b>	<b>0,78</b>	<b>1,48</b>

Fuente: SEPS

Las cifras muestran que las cooperativas del nivel 2 tienen un mayor tamaño según las cuentas del estado de situación; las cooperativas del nivel representan el 63% del activo total, 75% del pasivo total, 48% del patrimonio, 66% de los ingresos y 52% de la utilidad; esto a pesar de representar el 11% del número total de cooperativas del sector.

Para diagnosticar la situación financiera del sector cooperativo real nivel 1 y nivel 2 se divide las cifras anteriores para el número de cooperativa, obteniendo los siguientes valores:

**Tabla 6:****Principales cuentas del Estado de Situación de las cooperativas del sector real según nivel de actividad - 2014**

<b>Cuentas del sistema cooperativo real</b> <b>Cifras en dólares</b>	<b>Nivel 1</b>	<b>Nivel 2</b>
<b>Activos</b>	<b>59.808</b>	<b>817.138</b>
Activo corriente	23.396	329.199
Activo fijo	36.411	487.938
<b>Pasivo</b>	<b>21.347</b>	<b>525.942</b>
Pasivo corriente	18.097	274.112
Pasivo largo plazo	3.250	251.830
<b>Patrimonio</b>	<b>38.456</b>	<b>291.196</b>
<b>Ingresos</b>	<b>37.626</b>	<b>597.304</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>320</b>	<b>2.833</b>

**Fuente:** SEPS

Estas cifras muestran la diferencia en cuanto a la estructura financiera de las cooperativas de nivel 1 y nivel 2. La principal diferencia radica en el financiamiento del activo, en el caso de las cooperativas de nivel se financian en 36% de su pasivo y 64% de patrimonio; por el contrario, las cooperativas nivel 2 tienen un financiamiento de 64% por el pasivo y 36% de patrimonio. Esto indica, que las cooperativas de nivel 1 tienen un financiamiento a través de sus socios y las cooperativas nivel 2 tienen un financiamiento con terceros, repartido equitativamente entre corto y largo plazo. Esto es consecuente con su mayor nivel de actividad productiva y social.

### **3 PROPUESTAS INTERNACIONALES Y NACIONALES APLICADAS A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

#### **3.1 Modelo de Balance Social Alianza Cooperativa Internacional**

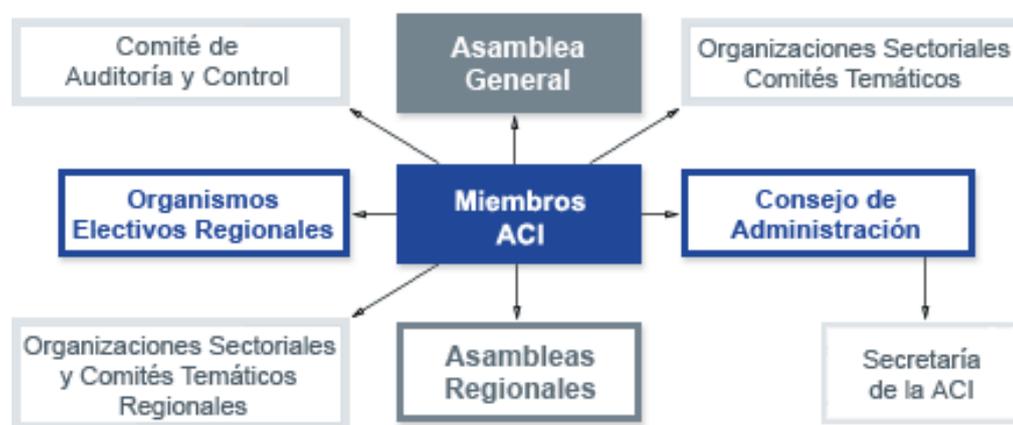
La Asociación Cooperativa Internacional (ACI), es una organización no gubernamental independiente que reúne, representa y sirve a organizaciones cooperativas en todo el mundo. La ACI se fundó en 1895 en Londres, Inglaterra durante el primer Congreso Cooperativo de la ACI y está conformada por organizaciones cooperativas nacionales e internacionales de sectores dedicados a las actividades de agricultura, bancaria, crédito y ahorro, industriales, seguros, pesca, vivienda, salud, servicios públicos, servicios sociales, turismo y consumo. (Cooperativas de las Américas Región de la Alianza Cooperativa Internacional, 2015)

Según lo menciona la Cooperativa de las Américas en su página web, el principal objetivo de la ACI es la de promover y fortalecer cooperativas autónomas en todo el mundo. Mediante sus actividades internacionales, regionales y nacionales la ACI busca cumplir con los siguientes objetivos:

- Promover el movimiento cooperativo mundial basado en la autoayuda mutua y la democracia.
- Promover y defender los valores y principios cooperativos.
- Facilitar el desarrollo de las relaciones económicas y de cualquier otra índole que beneficien mutuamente a sus organizaciones miembros.

- Promover el desarrollo humano sostenible y fomentar el progreso económico y social del individuo, contribuyendo de este modo a la paz y seguridad internacional.
- Promover la igualdad entre hombres y mujeres en la toma de decisiones y en las actividades que se lleven a cabo en el movimiento cooperativo.

La ACI actualmente cuenta entre sus miembros con 284 organizaciones de diferentes países y tiene una estructura organizacional descentralizada, la misma que está gobernada por sus miembros, en la siguiente figura se muestra su estructura actual:



**Figura 12: Estructura Organizacional ACI**

**Fuente:** (Cooperativas de las Américas Región de la Alianza Cooperativa Internacional, 2015)

De igual manera cuenta con organizaciones sectoriales que reúnen a aquellas organizaciones miembros con intereses sectoriales específicos. Cada Organización Sectorial es gobernada democráticamente y financiada por los propios miembros que participan de sus actividades. Las organizaciones sectoriales activas a nivel de la ACI son las siguientes:

- International Co-operative Agricultural Organization (ICAO)
- International Co-operative Banking Association (ICBA)
- Consumer Co-operative Worldwide (CCW)
- International Co-operative Fisheries Organization (ICFO)
- International Health Co-operative Organization (IHCO)
- International Co-operative Housing Organization (ICA Housing)

- International Co-operative and Mutual Insurance Federation (ICMIF)
- International Organization of Industrial, Artisanal and Service Producers' Cooperatives (CICOPA)

## **MODELO DE BALANCE SOCIAL COOPERATIVO SEGÚN LA ACI**

Según la Asociación Cooperativa Internacional una cooperativa es una “asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. (Cooperativas de las Américas Región de la Alianza Cooperativa Internacional, 2015)

El Balance Social aparece como una herramienta de la gestión socioeconómica que les facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas a los asociados y dueños especialmente y a todos los demás grupos de interés que están impactados por su accionar en relación con el cumplimiento de su propia esencia o identidad, es decir desde los valores y los principios. (Cooperativa de las Américas, 2014)

De acuerdo con lo mencionado por los autores González & San Bartolomé (2010, pág. 5), el balance social sirve como:

- Un instrumento de medición del impacto social de la cooperativa en su comunidad,
- Una evaluación en la relación entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios,
- Una herramienta estratégica de evaluación sistemática y
- Un instrumento comunicacional.

El balance social permite:

- Cuantificar lo cualitativo de la gestión cooperativa.
- Visibilizar lo invisibilizado de los servicios.
- El compromiso de las cooperativas con sus comunidades.
- La responsabilidad social y la política social.
- La necesidad de asumir los cambios para el cumplimiento de su misión.

Cortés S. (2009), señala que la función del “Balance Social Cooperativo” (BSC) es medir, para luego informar sobre el que y como se generan y derraman una serie de beneficios y ventajas comunes en condiciones de igualdad para las y los asociados y que en ocasiones no se alcanzan a distinguir en la operación ordinaria pero que coadyuvan al mejoramiento social basado en la convicción cooperativa de amor y respeto al prójimo. (p. 3)

El Balance Social Cooperativo adoptado por la Alianza Cooperativa Internacional ACI, permite evaluar el grado de seguimiento de los siete principios universales del cooperativismo enfocados en dimensiones, variables e indicadores con el fin de monitorear los aspectos importantes de las mismas. La aplicación de la herramienta Balance Social Cooperativo debe reflejar el grado en el que se da cumplimiento al quehacer Cooperativo.

A continuación se mencionan los principios cooperativos de la ACI:

### **Los 7 principios del cooperativismo**

Según lo señala la ACI en su sitio web: Cooperativismo – Principios y valores cooperativos: “Los principios y valores son los elementos distintivos de las organizaciones y empresas cooperativas. Ya en 1844, los Pioneros de Rochdale, fundadores de la primera cooperativa de la historia, habían formulado un sistema de principios simple, claro y contundente, que les aseguró la conducción de la organización en beneficio de sus miembros. (Cooperativa de las Américas, 2014)

La nueva Declaración de Identidad Cooperativa adoptada por la II Asamblea General de la ACI, realizada en septiembre de 1995 en la ciudad de Manchester, en oportunidad de la celebración del Centenario de la Alianza, incluyó una nueva definición de cooperativa y una revisión de la formulación de los Principios y Valores Cooperativos. La nueva formulación mantiene la esencia de un sistema de principios y valores que demostró ser eficiente en casi 170 años de historia y contribuyó a transformar al cooperativismo en una de las mayores fuerzas sociales y económicas a nivel mundial, a la vez que incorpora nuevos elementos para una mejor interpretación del momento histórico actual. (Cooperativa de las Américas, 2014)

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores, son parámetros para juzgar el comportamiento y tomar decisiones.

Los principios constituyen el núcleo de las cooperativas; no son independientes entre sí. Están ligados de forma sutil. Si se ignora uno, se menosprecian los demás. Las cooperativas no deben juzgarse sobre la base de un solo principio; por el contrario deben evaluarse de acuerdo con lo bien que observan los principios como un todo.

Para llevar a cabo el Balance Social Cooperativo se debe analizar los principios universales del cooperativismo enfocándose en tres aspectos:

- **Dimensiones:** Son partes en las que se han dividido los principios para enfocar la medición en esa área determinada.
- **Variables:** Son parámetros concretos de medición provenientes del sistema de información de la cooperativa que cuantifican un comportamiento.
- **Indicadores:** Son interrelaciones de variables que miden en forma puntual una parte determinada de una dimensión.

### **1er. Principio “Membresía Abierta y Voluntaria”**

“Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa”.

Las dimensiones, son:

- Apertura cooperativa
- Identidad cooperativa del asociado
- No discriminación por razones de género

## **2do. Principio “Control Democrático de los Miembros”**

“Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (1 miembro = 1 voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos”

Las dimensiones relacionadas con este principio son:

- Participación en asambleas.
- Accesibilidad a cargos cooperativos.
- Participación en organismos de segundo grado
- Participación en la gestión diaria (información, grupos de trabajo,...)
- Participación de diferentes tipos de asociados.
- Clima laboral, condiciones contractuales, solidaridad retributiva, etc.

## **3e. Principio “Participación Económica de los Miembros”**

“Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada si es que la hay sobre el capital suscrito como condición de membresía.

Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.

Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía”

Las dimensiones correspondientes son:

- Destino de los excedentes generados.
- Justicia en la remuneración al capital.
- Configuración del capital social.

#### **4to. Principio “Autonomía e Independencia”**

“Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdo con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa”

Las dimensiones son:

- Estructura del capital social.
- Independencia de los miembros del Consejo de Administración.

#### **5to. Principio “Educación, Entrenamiento e Información”**

“Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados de tal manera que contribuyan eficazmente al desarrollo de su cooperativa. Las cooperativas informan al público en general - particularmente a jóvenes creadores de opinión - acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo”

Son caracterizadas las siguientes dimensiones:

- Niveles educativos
- Inversiones en educación
- Procesos de formación
- Efectos de los procesos de formación
- Destinatarios

## **6to. Principio “Cooperación entre Cooperativas”**

“Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales”

Se toman en cuenta las siguientes dimensiones:

- Integración a efectos representativos.
- Integración a efectos de negocios.

## **7mo. Principio “Compromiso con la Comunidad”**

“Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros”

Los últimos cuatro principios hacen referencia a la operación interna y relaciones externas de la cooperativa.

Entre las dimensiones más precisas se pueden distinguir:

- Dotación y aplicación de fondos especiales
- Presencia de la cooperativa en su comunidad
- Mejora del nivel de vida del asociado y su familia
- Compromiso medioambiental
- Compromiso cultural
- Creación de empleo

### **3.2 Modelo de Balance Social Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y su impacto con la Responsabilidad Social**

#### **Introducción**

El Balance Social no es lo mismo que Responsabilidad Social en una organización, el Balance Social se constituye en una metodología a través de la cual se evidencia las actuaciones de Responsabilidad Social en las organizaciones y su incidencia en los resultados administrativos, operativos y financieros.

En este sentido en el sector cooperativo del Ecuador, el organismo encargado de normar las actividades referentes a la responsabilidad social es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); este organismo impulsa la generación del Balance Social mediante el Triple Balance en las actuaciones de las organizaciones cooperativas en los ámbitos sociales, medioambientales y económicos.

Según la SEPS las características que deben cumplir las organizaciones cooperativas para establecer el Balance Social son las siguientes:

- **Herramienta de gestión.-** principalmente el Balance Social promovido por la SEPS debe ser una herramienta de gestión que permita a los directivos tomar mejores decisiones con un criterio de mayor amplitud al obtenido por un balance contable, que únicamente se fundamente en movimientos numéricos de cuentas como activos, pasivos, ingresos o egresos.
- **Periódico.-** la SEPS establece que el Balance Social se rija por una periodicidad de tiempo determinada en base a las necesidades y recursos de cada organización cooperativa.
- **Voluntario.-** el Balance Social modelo SEPS no tiene una disposición legal o normativa que determine la obligatoriedad de su elaboración, por el contrario, se define como un tema voluntario, donde se transparenta la información de una organización cooperativa.

- Cuantificar y cualificar la gestión de Responsabilidad Social.- las actividades derivadas de la Responsabilidad Social deben ser verificables y medibles en base a la construcción de indicadores.
- Elemento de transparencia.- el Balance Social es un documento público que debe ser puesto a consideración de los socios de la cooperativa y de la comunidad donde ejerce su competencia.
- Relacionarse con el direccionamiento estratégico.- el Balance Social debe generar su información partiendo de la misión, visión, políticas y valores de la organización cooperativa.

En el aspecto legal el Balance Social de la SEPS se fundamenta en los siguientes cuerpos legales:

**Tabla 7:**  
**Cuerpos legales**

<b>LEGISLACIÓN APLICABLE</b>	<b>NORMATIVIDAD</b>	<b>FUENTE</b>	<b>FECHA DE EXPEDICIÓN</b>
Constitución de la República del Ecuador	Artículo 283 Artículo 213	Registro Oficial N° 449	20-octubre-2008
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	Artículos 4 y 21. Disposición general segunda	Registro Oficial N° 444	10-mayo-2011

La Constitución del Ecuador dispone que el modelo económico en el país será social y solidario, reconociendo al ser humano como sujeto y fin de las actividades productivas; para lo cual se reconoce a la organización popular y solidaria como un mecanismo de generación de empleo. En este sentido se crea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para que norme y regule las actividades de este importante sector de la economía del país.

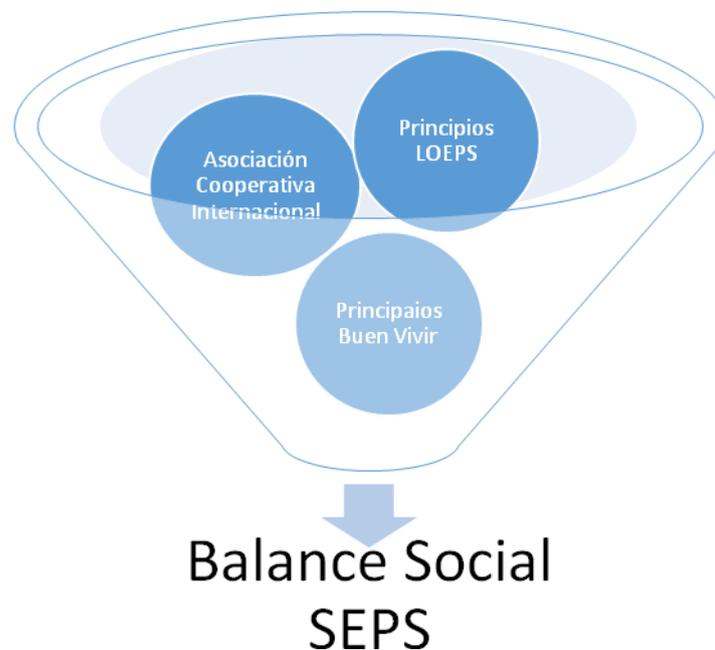
En la disposición general segunda de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011) menciona lo siguiente:

“Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de 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)

Con esta disposición se sientan las bases para que las organizaciones del sector cooperativo generen la información referente al Balance Social en sus estructuras administrativas, para que sea informado a los socios, en las respectivas asambleas generales y extraordinarias.

### **Principios Modelo Balance Social**

El Modelo de Balance Social de la SEPS se fundamenta en tres componentes, estos son los siguientes:



**Figura 13: Balance Social de la SEPS**

Con esta conjunción de principios el Modelo de Balance Social de las SEPS busca complementar los criterios de cooperativos internacionales con los principios del Buen

Vivir, establecidos en la Constitución; esto, con el fin de obtener el mejor producto para el sector cooperativo del país.

### **Principios Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria**

Según lo establece el artículo 4 de la mencionada ley, los principios de la Economía Popular y Solidaria son los siguientes:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo, consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas;
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

### **Principios Asociación Cooperativa Internacional**

Los principios cooperativos con sus respectivas dimensiones son los siguientes:

**Tabla 8:**

**Principios Asociación Cooperativa Internacional**

<b>Principio</b>	<b>Dimensión</b>
Membresía abierta y voluntaria.- el sistema cooperativo es voluntario y no abierto a toda la comunidad.	Apertura cooperativa Identidad cooperativa No discriminación de género
Control democrático de los miembros.- los socios de las cooperativas tienen derecho a participar en los órganos de gobierno corporativo sin distinción de su aporte financiero en la institución.	Participación en asambleas Accesibilidad a cargos cooperativos Participación en organismos de segundo grado Participación en gestión diaria Participación de diferentes asociados Clima laboral, condiciones contractuales y solidaridad
Participación económica de los miembros.- los socios del sistema cooperativo contribuyen al crecimiento del capital social de la organización.	Destino de los excedentes generados Justicia en la remuneración de capital Configuración del capital social
Autonomía e independencia.- el cooperativismo es administrado por sus socios en función de las leyes de cada país.	Estructura del capital social Independencia de los miembros del Consejo Administración
Educación, entretenimiento e información.- el sistema cooperativo se fundamenta en la educación constante a sus socios.	Niveles educativos Inversiones en educación Procesos de formación Efectos de los procesos de formación Destinatarios
Cooperación entre cooperativas.- la alianza estratégica entre los miembros es básica para el crecimiento del sector.	Integración a efectos representativos Integración a efectos de negocios
Compromiso con la comunidad.- la organización cooperativa tiene un fuerte vínculo con la comunidad y es un ente generador de empleo y producción de forma sostenible.	Dotación y aplicación de fondos especiales Presencia de la cooperativa en su comunidad Mejora del nivel de vida del asociado y su familia Compromiso del medioambiental Compromiso cultural Creación del empleo

## **Principios del Buen Vivir**

De acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República, los principios del Buen Vivir son los siguientes:

- a) Unidad en la diversidad,
- b) Ser humano que desea vivir en sociedad,
- c) Igualdad, integración y cohesión social,
- d) Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas,
- e) Relación armónica con la naturaleza,
- f) Convivencia solidaria, fraterna y cooperativa,
- g) Trabajo y ocio liberadores,
- h) Reconstrucción de lo público,
- i) Democracia representativa, participativa y deliberativa,
- j) Estado democrático, pluralista y laico.

## **Modelo de Balance Social de la SEPS**

la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) genera el modelo del Balance Social, que contiene 7 macrodimensiones y 24 dimensiones, como lo muestra la siguiente tabla:

**Tabla 9:**

**Balance Social de la SEPS**

<b>MACRODIMENSIONES</b>	<b>DIMENSIONES</b>
<b>PRELACIÓN DE LOS INTERESES COLECTIVOS SOBRE INDIVIDUALES</b>	Prelación del trabajo sobre el capital a los intereses correctivos
	Prelación de los intereses colectivos sobre individuales
	Ocio liberador
<b>ASOCIACIÓN VOLUNTARIA, EQUITATIVA Y RESPETO A LA IDENTIDAD CULTURAL</b>	Retirados de asociados
	Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario
	Accesibilidad asociativa y cooperativa
<b>AUTOGESTIÓN Y AUTONOMÍA</b>	Acceso a cargos institucionales
	Control democrático por los socios
	Transparencia informativa
	Acuerdos con otras organizaciones (no EPS)
	Relación con el estado
	Estructura del patrimonio
	Equilibrio real del poder entre asociados
<b>PARTICIPACIÓN ECONÓMICA, SOLIDARIA Y DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA</b>	Concentración de aportes sociales
	Utilización de utilidades y excedentes
	Valor agregado cooperativo
<b>EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización
	Promoción de la EPS
	Investigación y desarrollo
<b>COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR ECONÓMICO, POPULAR Y SOLIDARIO</b>	Intercooperación (solidaridad con entidades del sector de la Economía Popular y Solidaria)
	Integración sectorial
<b>COMPROMISO SOCIAL, SOLIDARIO, COMUNITARIO Y AMBIENTAL</b>	Comercio justo
	Comunidad
	Medio ambiente

En base a la información presentada anteriormente se construye los siguientes indicadores que facilitan recabar la información de las organizaciones de la economía popular y solidaria, así como su actuación con el medio interno y externo donde desarrollan su gestión cooperativa, estos son:

**Tabla 10:**

**Indicadores**

<b>M1: PRELACIÓN DEL TRABAJO SOBRE EL CAPITAL Y LOS INTERES COLECTIVOS SOBRE LOS INDIVIDUALES</b>	
<b>M1.D1: Prelación del trabajo sobre el capital</b>	
<b>M1.D1.I1 Rotación y estabilidad laboral</b>	<b>M1.D2.I1. Prelación de los Intereses Colectivos sobre los Individuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-1: Trata de evitar la salida de personal por medio del incremento salarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-1: La cooperativa proporciona a sus asociados planes de beneficio colectivo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-2: Posee o realiza prácticas no asalariadas que eviten la salida o marcha del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-2: Además de lo anterior, posee indicadores para monitorear tanto los planes como las metas en todos los programas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-3: Posee un documento informal con medidas que buscan incrementar la estabilidad laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-3: Junto a las anteriores etapas, define las metas e indicadores de desempeño para los programas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-4: Posee un documento aprobado por la asamblea que contiene las medidas necesarias para garantizar la estabilidad laboral</li> </ul>	

**Fuente:** SEPS

<b>M2: ASOCIACIÓN VOLUNTARIA, EQUITATIVA Y RESPETO A LA IDENTIDAD CULTURAL</b>	
<b>M2.D1: Asociación voluntaria</b>	
<b>M2.D1.I2. Accesibilidad asociativa y cooperativa</b>	<b>M2.D1.I3. Retiro de asociados</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-1: No posee una directriz clara que determine cómo se incorporarán los nuevos socios, solo procedimientos informales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-1: No posee normativa que determine la salida de socios, aunque sí existen procesos informales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-2: Existe un documento aprobado por la asamblea que establece los procedimientos para incorporar nuevos socios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-2: Posee un documento aprobado por la asamblea en el cual se establecen los procedimientos para la salida de los socios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-3: Además de las etapas anteriores, este documento que regula la incorporación de nuevos socios establece mecanismos de no discriminación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-3: Existe una política clara que establece los procesos para la salida de socios, misma que se ha socializado y es de conocimiento de los mismos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-3: Además de las etapas anteriores, este documento que regula la incorporación de nuevos</li> </ul>	

socios establece mecanismos de no discriminación.

**Fuente:** SEPS

<b>M3: AUTOGESTIÓN Y ECONOMÍA</b>
<b>M3.D3: Autogestión y Autonomía</b>
<b>M3.D3.I1. Transparencia informativa</b>
• E-1: Trata de evitar la salida de personal por medio del incremento salarial
• E-2: Posee o realiza prácticas no asalariadas que eviten la salida o marcha del personal
• E-3: Posee un documento informal con medidas que buscan incrementar la estabilidad laboral
• E-4: Posee un documento aprobado por la asamblea que contiene las medidas necesarias para garantizar la estabilidad laboral
<b>M3: AUTOGESTIÓN Y ECONOMÍA</b>
<b>M3.D5: Relación con el Estado</b>
<b>M3.D5.I2 Relación con el Estado</b>
• E-1: Cuando financia partidos políticos o hace donaciones a otras organizaciones de tipo sindical o de influencia en la sociedad, limita el aporte a la decisión de la Asamblea
• E-2: Cuando financia partidos políticos o hace donaciones a otras organizaciones de tipo sindical, se fundamenta en reglas y criterios definidos internamente por la Asamblea

**Fuente:** SEPS

<b>M4: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA, SOLIDARIA Y DISTRIBUCION EQUITATIVA</b>
<b>M4.D2: UTILIZACIÓN DE UTILIDADES Y EXCEDENTES</b>
<b>M4.D1.I1 Utilización de utilidades y excedentes</b>
• E-1: La cooperativa distribuye las utilidades y los excedentes solamente considerando las disposiciones legales
• E-2: Distribuye el resto de las utilidades y los excedentes entre los socios en base a sus aportaciones al capital
• E-3: Distribuye las utilidades y los excedentes a partes iguales entre todos los socios
• E-4: Además de lo anterior y de distribuir las utilidades y los excedentes, capitaliza una parte de éstos.

**Fuente:** SEPS

## **M4: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA, SOLIDARIA Y DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA**

### **M4.D1: Concentración de aportes sociales**

#### **M4.D1.I2 Concentración de aportes sociales**

- E-1: Cumple con los porcentajes establecidos por la Ley sobre la concentración de aportes sociales
- E-2: Además de lo anterior, tienen políticas para el tratamiento que debe darse a los certificados de aportación
- E-3: Cuentan con una política para promover de forma voluntaria que todos los socios posean el mismo número de certificados de aportación
- E-4: Además de poseer políticas, todos los socios poseen el mismo número de aportes o certificados de aportación

**Fuente:** SEPS

## **M5: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **M5.D1: Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización**

#### **M5.D1.I1 Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización**

- E1: La cooperativa realiza actividades de formación destinadas a trabajadores y socios.
- E-2: En la cooperativa existe un plan de formación, aunque no dispone para su ejecución de partida presupuestaria
- E-3: Existe un plan de capacitación o formación para trabajadores y socios con partida presupuestaria aprobada
- E-4: El plan de formación de la etapa anterior diferencia entre acciones de formación y capacitación

**Fuente:** SEPS

## **M6: COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR ECONOMICO POPULAR Y SOLIDARIO**

### **M6.D2: Integración sectorial**

#### **M6.D2.I1 Acuerdos**

- E-1: Realiza intercambios comerciales, de apoyo, de colaboración, etc., basados en la reciprocidad con otras organizaciones
- E-2: Posee acuerdos firmados de apoyo mutuo, colaboración y comercio basados en la reciprocidad con otras entidades

**Fuente:** SEPS

<b>M7: COMPROMISO SOCIAL, SOLIDARIO, COMUNITARIO Y AMBIENTAL</b>
<b>M7.D2: Comunidad</b>
<b>M7.D2.I1 Comunidad</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-1: La acción y los fondos destinados al compromiso con la comunidad se administran arbitrariamente por la gerencia</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-2: Los fondos destinados por el presupuesto de la entidad para el compromiso con la comunidad, son administrados por el consejo de administración</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-3: Posee una política le permite anticiparse a demandas de la comunidad e informarla sobre el posible impacto de sus planes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-4: Posee comités para organizar sus compromisos con la comunidad</li> </ul>

**Fuente:** SEPS

<b>M7: COMPROMISO SOCIAL, SOLIDARIO, COMUNITARIO Y AMBIENTAL</b>
<b>M7.D2: Comunidad</b>
<b>M7.D2.I2 Actividades de la Educación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-1: La entidad eventualmente desarrolla actividades destinadas a la educación para la ciudadanía (derechos, deberes, temas cívicos)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-2: Previa programación, desarrolla actividades en educación para la ciudadanía (derechos, deberes, temas cívicos)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-3: Promueve alianzas encaminadas hacia la participación ciudadana</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-4: Consciente de su papel de intervención social, desarrolla programas de educación para la ciudadanía, incluidos en el presupuesto de la entidad</li> </ul>

**Fuente:** SEPS

### 3.3 Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social

**Tabla 11:**

**Esquema de la norma ISO 26000**

<b>Título del capítulo</b>	<b>Numero capítulo</b>	<b>Descripción de los contenidos</b>
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define el objeto y campo de aplicación.
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social.
Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúa afectando su naturaleza práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y como se aplica a las organizaciones.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad.
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados. Para cada materia fundamental se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones relacionadas y las acciones y expectativas relacionadas.
Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social

**Fuente:** ISO 26000

## Relaciones en la organización de la norma ISO 26000

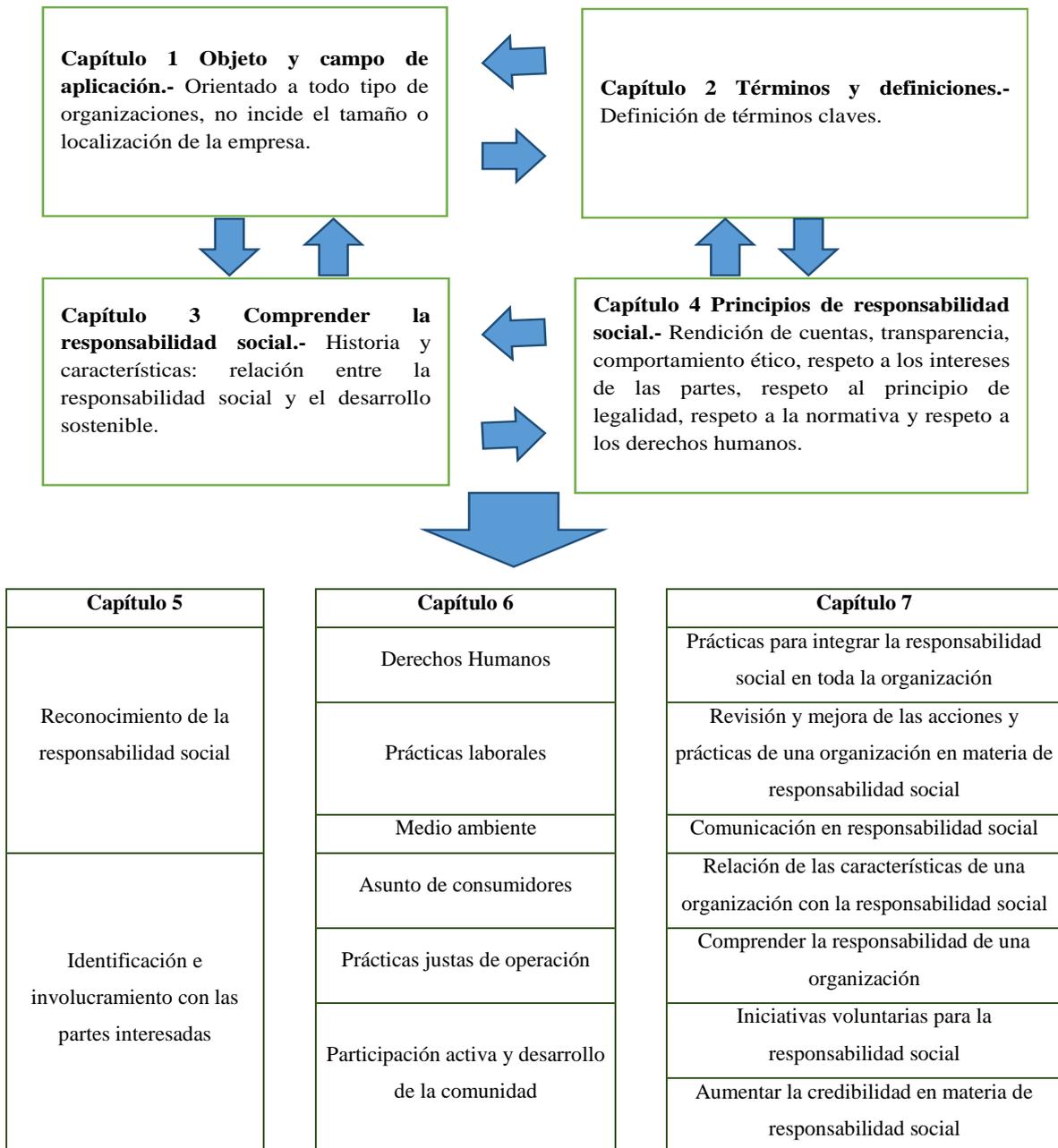


Figura 14: Relaciones en la organización de la norma ISO 26000

### 3.4 Norma de Responsabilidad Social del Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES)

El Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (2015) es una organización sin fines lucro que inicio sus actividades en el año 2001, como una iniciativa

de los empresarios para promover los preceptos de desarrollo sostenible en las organizaciones, adicionalmente busca implantar sugerencias técnicas en temas ambientales y de desarrollo social.

En el tema de responsabilidad social el enfoque de la CEMDES tiene un modelo basado en los siguientes aspectos:

**Tabla 12:**

**Modelo de responsabilidad social según CEMDES**

<b>MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SEGÚN CEMDES</b>	
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>DIRECCIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	1.- La Dirección asigna formalmente a un Comité Interno la responsabilidad de vigilar y desarrollar la Responsabilidad Social de la empresa u organización
	2.- Se encuentra con una Política de Responsabilidad Social Empresarial.
	3.- Las quejas o inconformidades de los clientes o usuarios del servicio son debida y oportunamente escuchadas, procesadas y resueltas.
	4.- Cumplimiento cabal del pago de las contribuciones nacionales y locales. Esto se verifica mediante escrito libre del Contador de la empresa u organización; siendo siempre preferible una carta declaratoria del auditor fiscal externo.
	5.- Se garantiza el cumplimiento de las leyes nacionales y reglamentos en materia del cuidado del medio ambiente
<b>JUSTICIA SALARIAL Y CONTROL DE LA LEGALIDAD</b>	6.- Existe un programa de justicia salarial que cumple con los principios de necesidad, equidad, sustentabilidad y, cuando aplica, el balance trabajo-capital.
	7.- Existe un Programa para promover la cultura de la legalidad en las empresas, con el personal propio y los grupos de interés, enfocado en un plan de acciones.
<b>CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y DESARROLLO DE LA PERSONA</b>	8.- Se cuenta con un Programa para promover la salud del personal y otros grupos de interés
	9.- Se cuenta con un Programa para promover la seguridad del personal y otros grupos de interés

(CONTINUA)

<b>MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SEGÚN CEMDES</b>	
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
	10.- Se cuenta con un programa para promover el orden y la limpieza de las instalaciones de la empresa.
	11.- Se cuenta con un Programa de capacitación para el personal en áreas propias de su actividad en el trabajo.
	12.- Se cuenta con un Programa de preparación académica para el personal.
	13.- Se cuenta con un Programa para promover, canalizar y dar seguimiento a las ideas, propuestas o compromisos concretos de todo el personal para hacer más eficiente o productiva la gestión de la empresa u organización.
<b>PROTECCIÓN Y DESARROLLO DE LAS FAMILIAS</b>	14.- Existe un Programa que contribuye a mejorar las condiciones de vida de las familias del personal más allá de lo material.
	15.- Existe un Programa para estructurar la actividad laboral de modo que favorece la integración de las familias, especialmente en el caso de madres solteras con hijos menores de edad.
	16.- Existe un Programa para dar orientación y apoyo a las personas que sean separadas de su trabajo que no hayan actuado con dolo, negligencia o mala fe, para que puedan encontrar otra fuente de ingreso con menor dificultad.
<b>SOLIDARIDAD Y AYUDA A LA COMUNIDAD</b>	17.- Existe en la empresa u organización un mínimo de 5% de personas mayores de 60 años, de lengua indígena, con alguna discapacidad o mujeres embarazadas.
	18.- Se cuenta con un Programa de contratación de becarios, de preferencia con horarios flexibles, con el fin de que estos tengan la oportunidad de tener un currículum vitae (hoja de vida) con experiencia
	19.- Existe un Programa para desarrollar proveedores locales con Responsabilidad Social Empresarial.
	20.- Existe un Programa para ayudar a los grupos o sectores más pobres, pequeños y/o débiles de las comunidades más cercanas a la empresa u organización.
<b>PROMOCIÓN Y CUIDADO AL MEDIO</b>	21.- Existe un Programa de concienciación y práctica para el cuidado del suelo.
	22.- Existe un Programa de concienciación y (CONTINUA)

<b>MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SEGÚN CEMDES</b>	
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>AMBIENTE</b>	práctica para el cuidado del aire y la atmósfera.
	23.- Existe un Programa de concienciación y práctica para el cuidado del agua.
<b>HUMANIZACIÓN Y TRASCENDENCIA DEL TRABAJO</b>	24.- Existe un programa que sirve para promover el conocimiento, asimilación y práctica de los valores establecidos en la empresa.
	25.- Existe un Programa para mejorar las características y el ambiente de trabajo para hacerlo más digno o más humano.

## **4 DIAGNOSTICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

### **4.1 Situación Actual de la Responsabilidad Social en las Cooperativas del Sector Real**

Con el fin de verificar la situación actual de la Responsabilidad Social en las organizaciones del sector real cooperativo, se utiliza dos herramientas investigativas válidas para recabar la información, estas son:

- Información estadística del Balance Social disponible a través de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Entrevista a actores del sector cooperativo real.

#### **4.1.1 Información estadísticas sobre la situación del Balance Social en el sector Cooperativo Real**

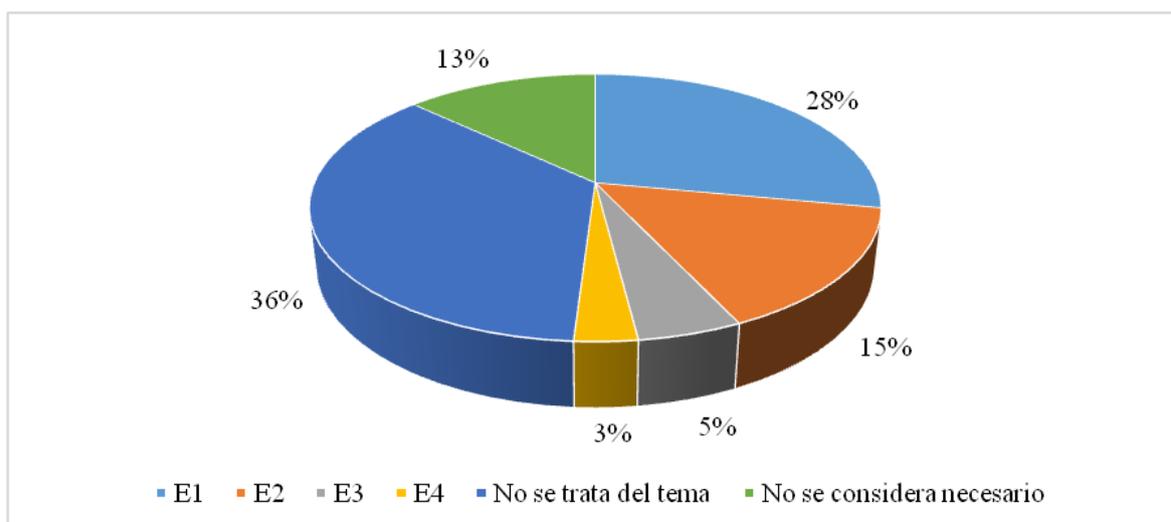
El órgano público encargado de establecer las directrices en el sector real cooperativo es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la mencionada institución realiza evaluaciones periódicas para conocer la situación del Balance Social en las cooperativas, de esta manera en el mes de mayo del 2015, la SEPS, publico la siguiente información estadística en su página web como los primeros resultados del Modelo del Balance Social (2015):

**Tabla 13:**

**Prelación del trabajo sobre el capital**

MACRO DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	CRITERIO
Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	Prelación del trabajo sobre el capital	Rotación y estabilidad laboral
E1: Trata de evitar la salida de personal por medio de incremento salarial		
E2: Posee o realiza prácticas no asalariadas que evitan la salida o marcha del personal		
E3: Posee un documento informal con medidas que buscan incrementar la estabilidad laboral		
E4: Posee un documento aprobado por la Asamblea que contiene las medidas necesarias para garantizar la estabilidad laboral		

**Fuente:** SEPS (2015)



**Figura 15: Prelación del trabajo sobre el capital**

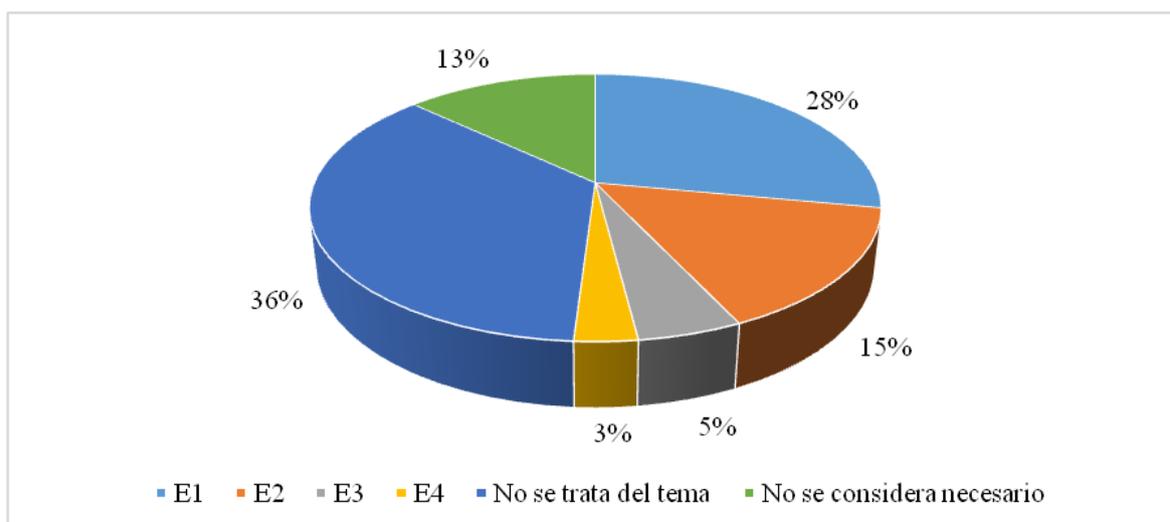
**Fuente:** SEPS (2015)

**Tabla 14:**

**Prelación del trabajo sobre el capital**

MACRO DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	CRITERIO
Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	Prelación del trabajo sobre el capital	Rotación y estabilidad laboral
E1: Trata de evitar la salida de personal por medio de incremento salarial		
E2: Posee o realiza prácticas no asalariadas que evitan la salida o marcha del personal		
E3: Posee un documento informal con medidas que buscan incrementar la estabilidad laboral		
E4: Posee un documento aprobado por la Asamblea que contiene las medidas necesarias para garantizar la estabilidad laboral		

**Fuente:** SEPS (2015)



**Figura 16: Prelación del trabajo sobre el capital**

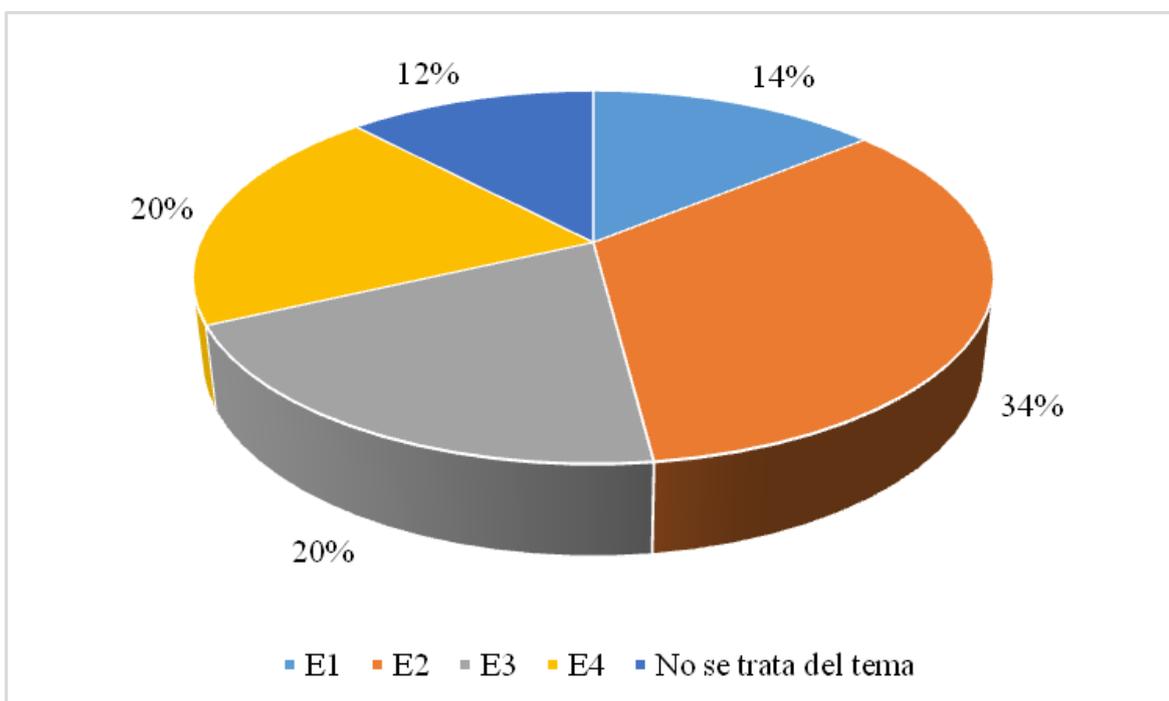
**Fuente:** SEPS (2015)

**Tabla 15:**

**Accesibilidad asociativa y cooperativa**

MACRO DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	CRITERIO
Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	Asociación voluntaria	Accesibilidad asociativa y cooperativa
E1: No posee una directriz clara que determine como se incorporarán los nuevos socios, solo procedimientos informales.		
E2: Además de lo anterior, posee indicadores para monitorear tanto los planes como las metas en todos los programas.		
E3: Junto a las anteriores etapas, define las metas e indicadores de desempeño para los programas.		
E4: Posee una política clara que establece los procesos para la incorporación de nuevos socios y ha sido socializada a sus socios potenciales y demás interesados.		

**Fuente:** SEPS (2015)



**Figura 17: Accesibilidad asociativa y cooperativa**

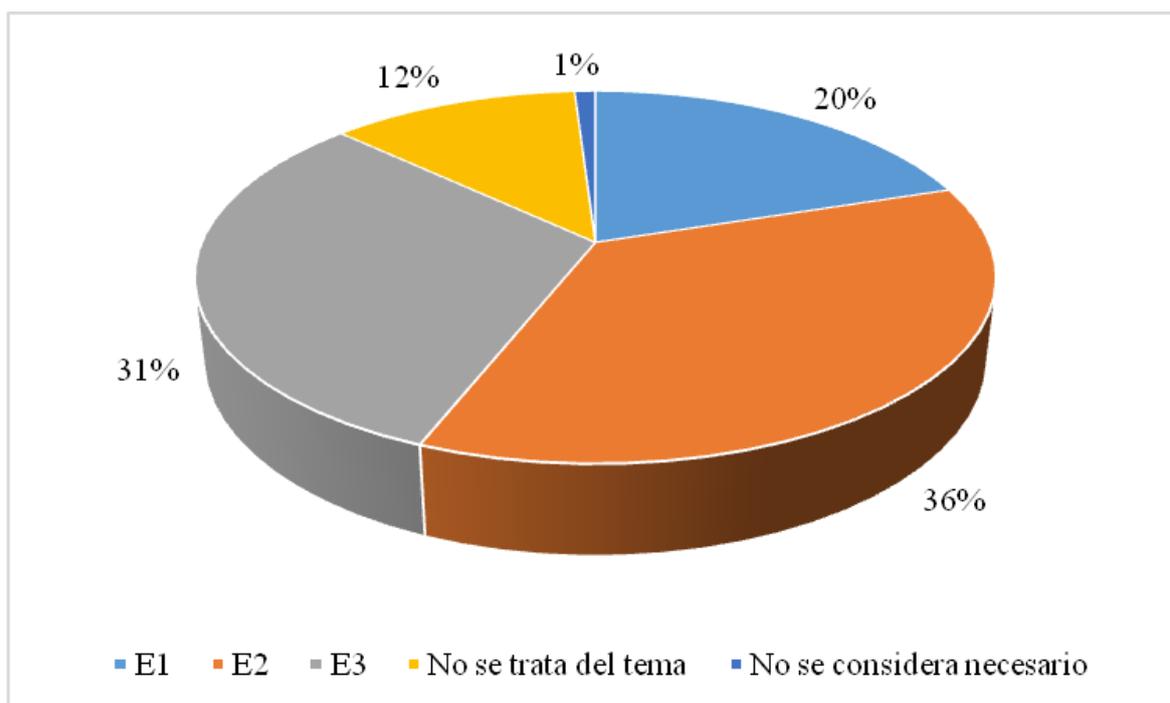
**Fuente:** SEPS (2015)

**Tabla 16:**

**Retiro de asociados**

MACRO DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	CRITERIO
Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	Asociación voluntaria	Retiro de asociados
E1: No posee normativa que determine la salida de socios, aunque sí existen procesos informales		
E2: Posee un documento aprobado por la asamblea en el cual se establecen los procedimientos para la salida de los socios		
E3: Existe una política clara que establece los procesos para la salida de socios, misma que se ha socializado y es de conocimiento de los mismos		

Fuente: SEPS (2015)



**Figura 18: Retiro de asociados**

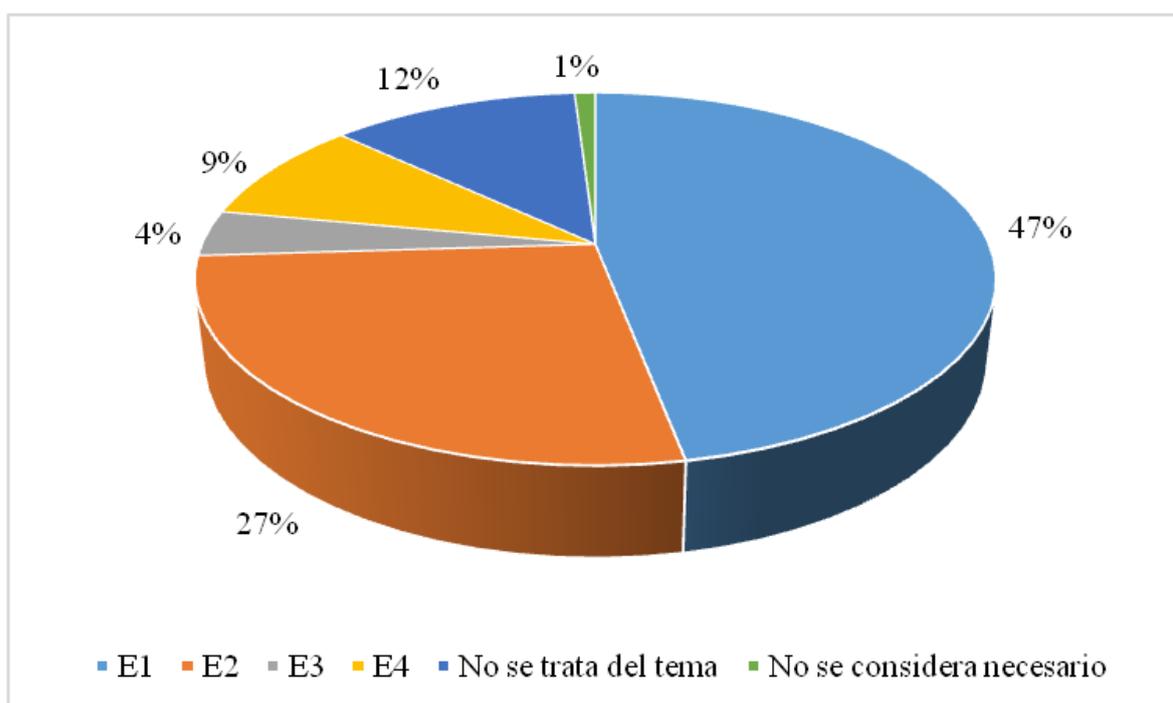
Fuente: SEPS (2015)

**Tabla 17:**

**Transparencia informativa**

MACRO DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	CRITERIO
Autogestión y Autonomía	Autogestión y Autonomía	Transparencia informativa
E1: Establece canales de diálogo para mantener relaciones con sus socios		
E2: Establece canales de diálogo para mantener relaciones con sus socios, socios potenciales y demás interesados		
E3: Establece canales de diálogo para mantener relaciones con sus socios, socios potenciales y demás interesados		
E4: Adopta una estrategia de gestión de la información y conocimiento para interiorizar los impactos socioeconómicos y ambientales negativos.		

**Fuente:** SEPS (2015)



**Figura 19: Transparencia informativa**

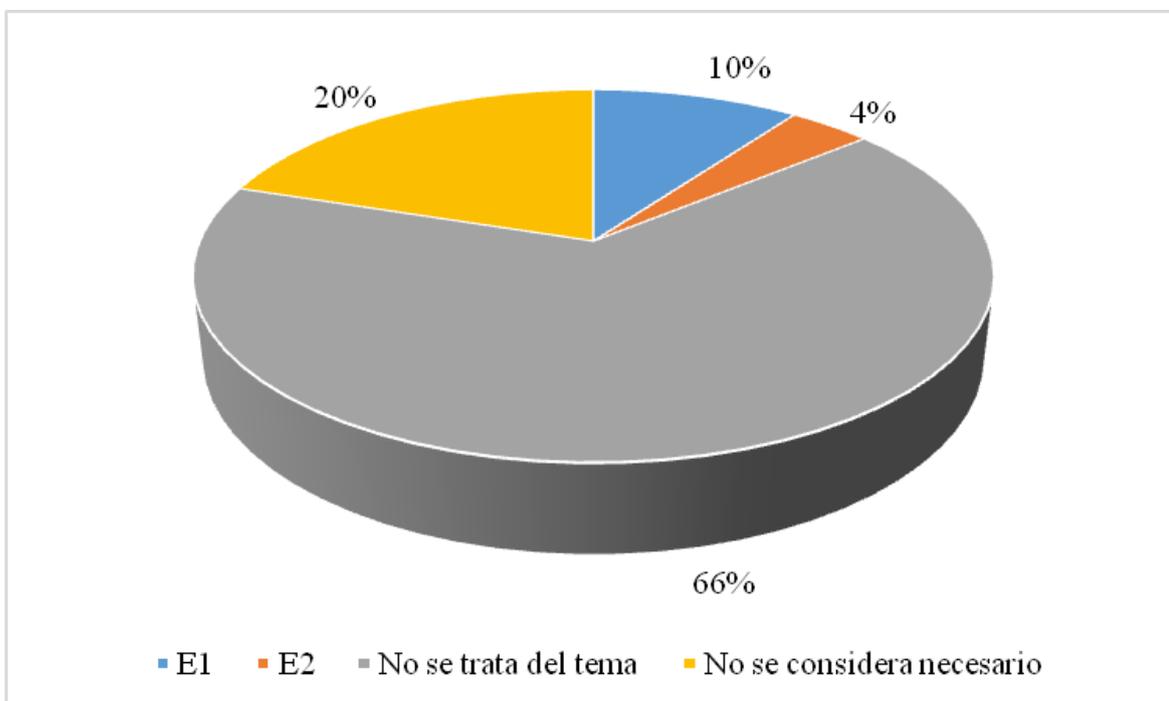
**Fuente:** SEPS (2015)

**Tabla 18:**

**Relación con el Estado**

MACRO DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	CRITERIO
Autogestión y Autonomía	Relación con el Estado	Relación con el Estado
E1: Cuando financia partidos políticos o hace donaciones a otras organizaciones de tipo sindical o de influencia en la sociedad, limita el aporte a la decisión de la Asamblea		
E2: Cuando financia partidos políticos o hace donaciones a otras organizaciones de tipo sindical, se fundamenta en reglas y criterios definidos internamente por la Asamblea		

**Fuente:** SEPS (2015)



**Figura 20: Relación con el Estado**

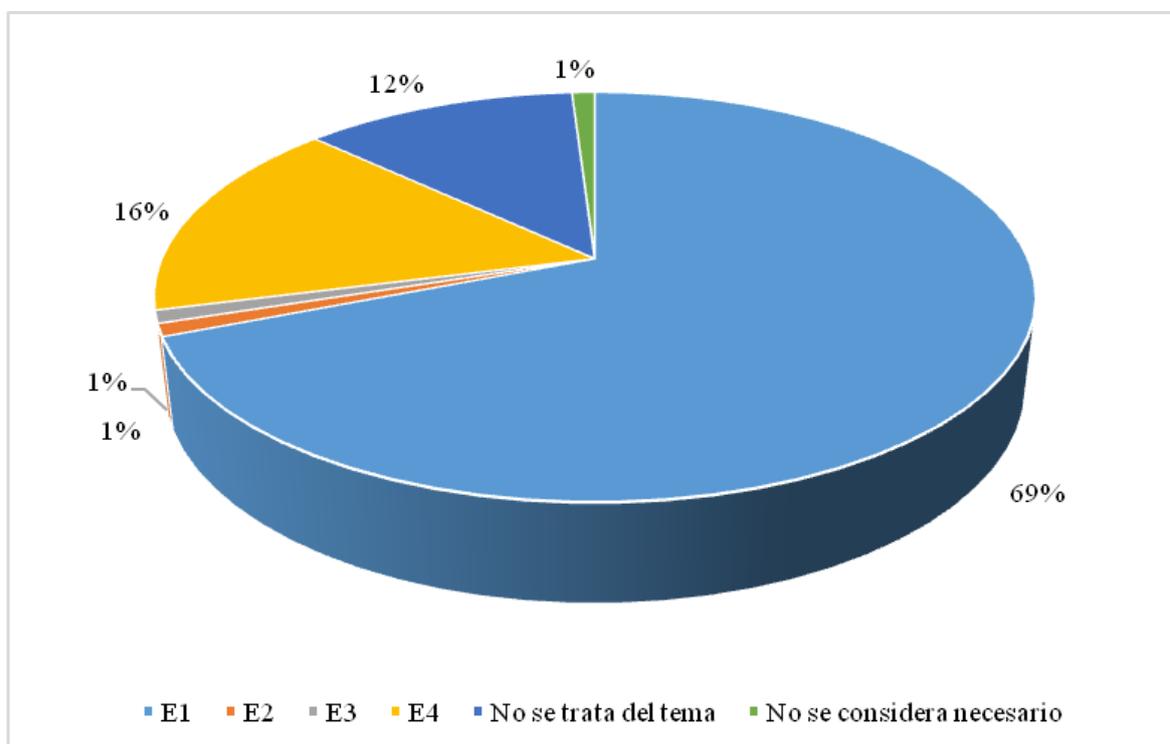
**Fuente:** SEPS (2015)

**Tabla 19:**

**Utilización de utilidades y excedentes**

MACRO DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	CRITERIO
Participación económica, solidaria y distribución equitativa	Utilización de utilidades y excedentes	Utilización de utilidades y excedentes
E1: La cooperativa distribuye las utilidades y los excedentes solamente considerando las disposiciones legales.		
E2: Distribuye el resto de las utilidades y los excedentes entre los socios en base a sus aportaciones al capital		
E3: Distribuye las utilidades y los excedentes a partes iguales entre todos los socios		
E4: Además de lo anterior y de distribuir las utilidades y los excedentes, capitaliza una parte de éstos.		

**Fuente:** SEPS (2015)



**Figura 21: Utilización de utilidades y excedentes**

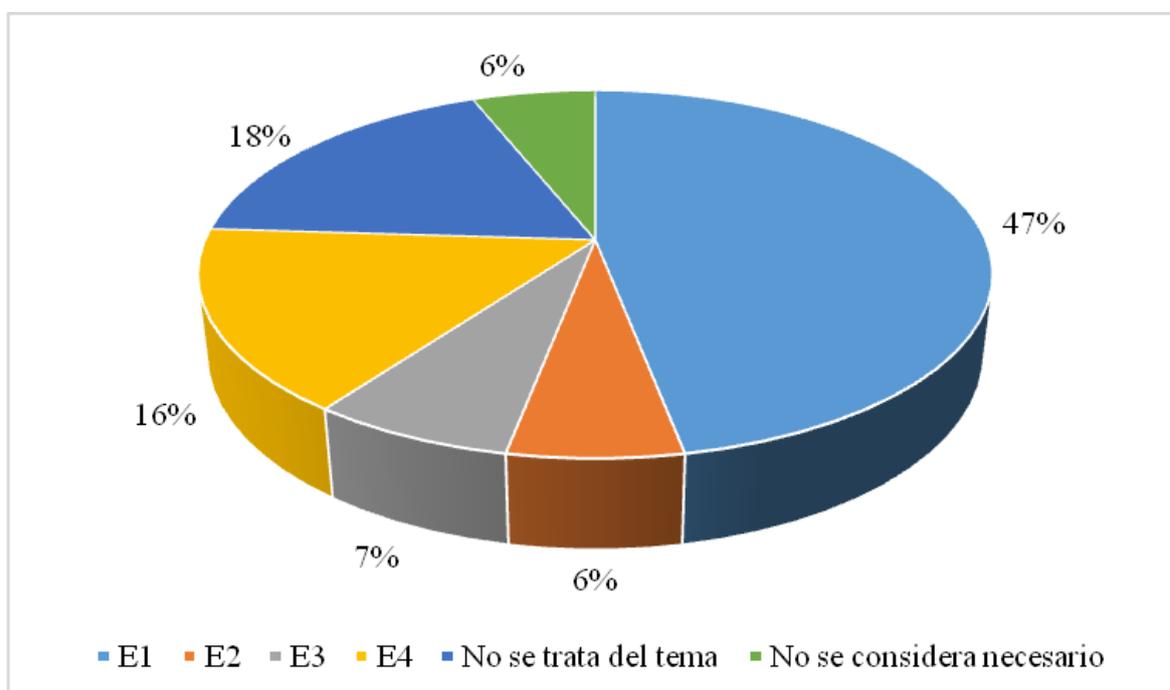
**Fuente:** SEPS (2015)

**Tabla 20:**

**Concentración de aportes sociales**

MACRO DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	CRITERIO
Participación económica, solidaria y distribución equitativa	Concentración de aportes sociales	Concentración de aportes sociales
E1: Cumple con los porcentajes establecidos por la Ley sobre la concentración de aportes sociales decisión de la Asamblea.		
E2: Además de lo anterior, tienen políticas para el tratamiento que debe darse a los certificados de aportación.		
E3: Cuentan con una política para promover de forma voluntaria que todos los socios posean el mismo número de certificados de aportación.		
E4: Además de poseer políticas, todos los socios poseen el mismo número de aportes o certificados de aportación.		

**Fuente:** SEPS (2015)



**Figura 22: Concentración de aportes sociales**

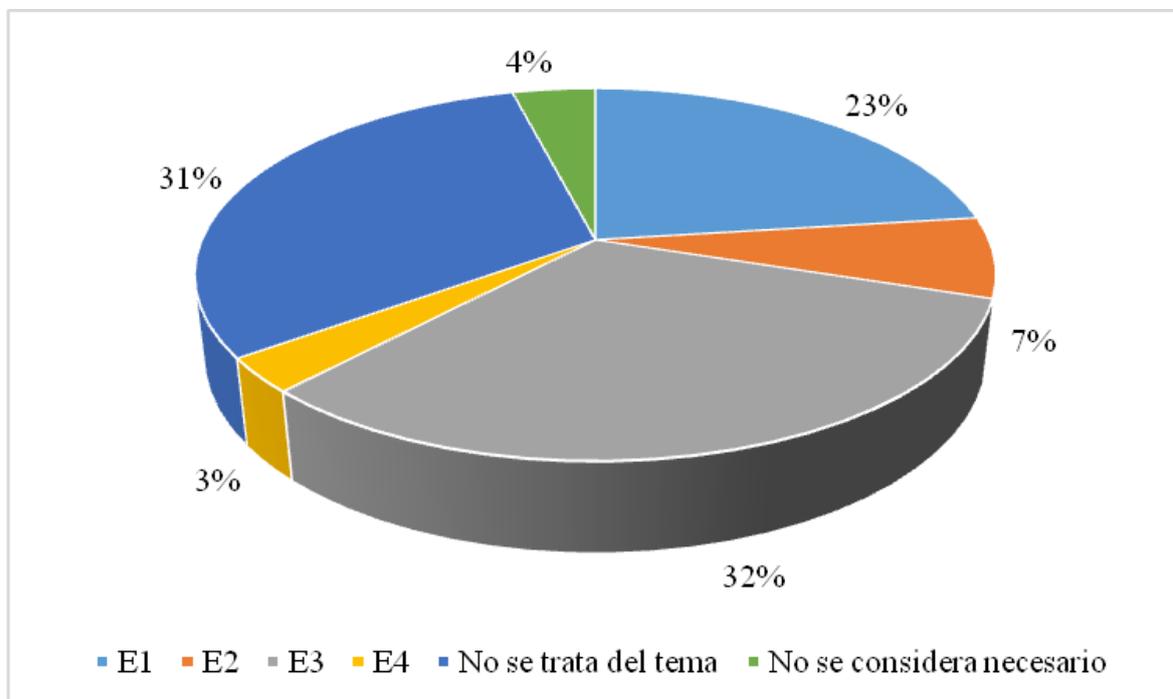
**Fuente:** SEPS (2015)

**Tabla 21:**

**Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización**

MACRO DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	CRITERIO
Educación, capacitación y comunicación	Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización	Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización
E1: La cooperativa realiza actividades de formación destinadas a trabajadores y socios.		
E2: En la cooperativa existe un plan de formación, aunque no dispone para su ejecución de partida presupuestaria		
E3: Existe un plan de capacitación o formación para trabajadores y socios con partida presupuestaria aprobada		
E4: El plan de formación de la etapa anterior diferencia entre acciones de formación y capacitación		

Fuente: SEPS (2015)



**Figura 23: Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización**

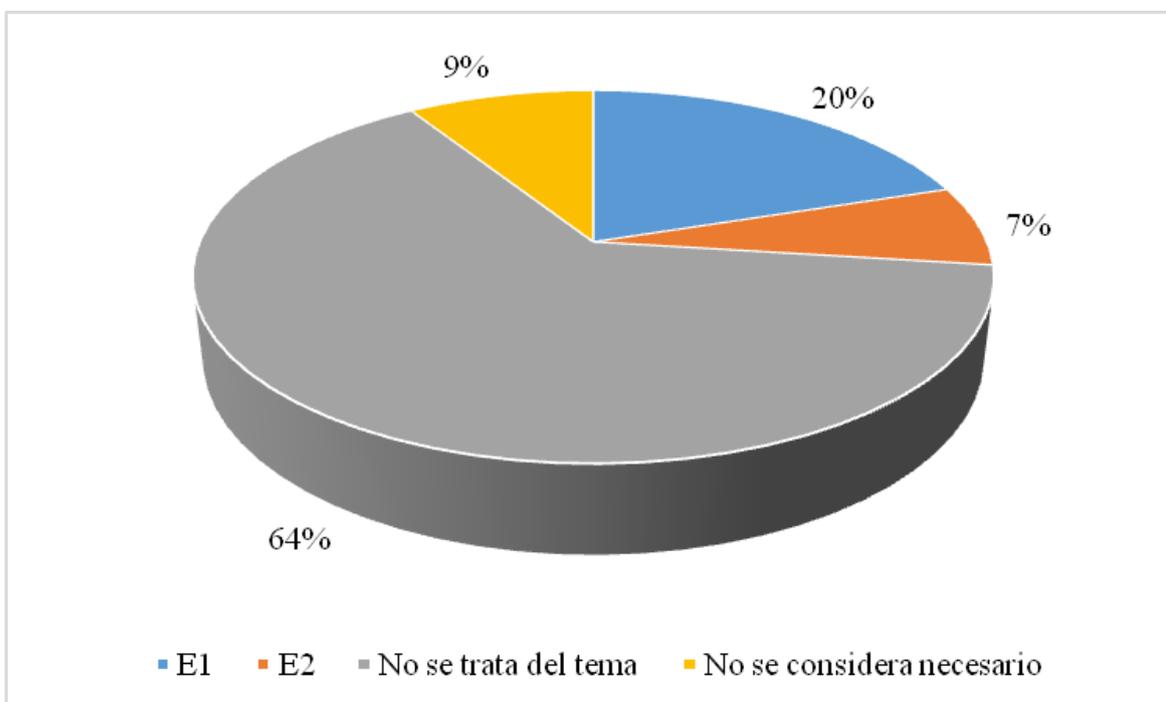
Fuente: SEPS (2015)

**Tabla 22:**

**Integración sectorial**

MACRO DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	CRITERIO
Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	Integración sectorial	Acuerdos
E1: Realiza intercambios comerciales, de apoyo, de colaboración, etc., basados en la reciprocidad con otras organizaciones		
E2: Posee acuerdos firmados de apoyo mutuo, colaboración y comercio basados en la reciprocidad con otras entidades.		

Fuente: SEPS (2015)



**Figura 24: Integración sectorial**

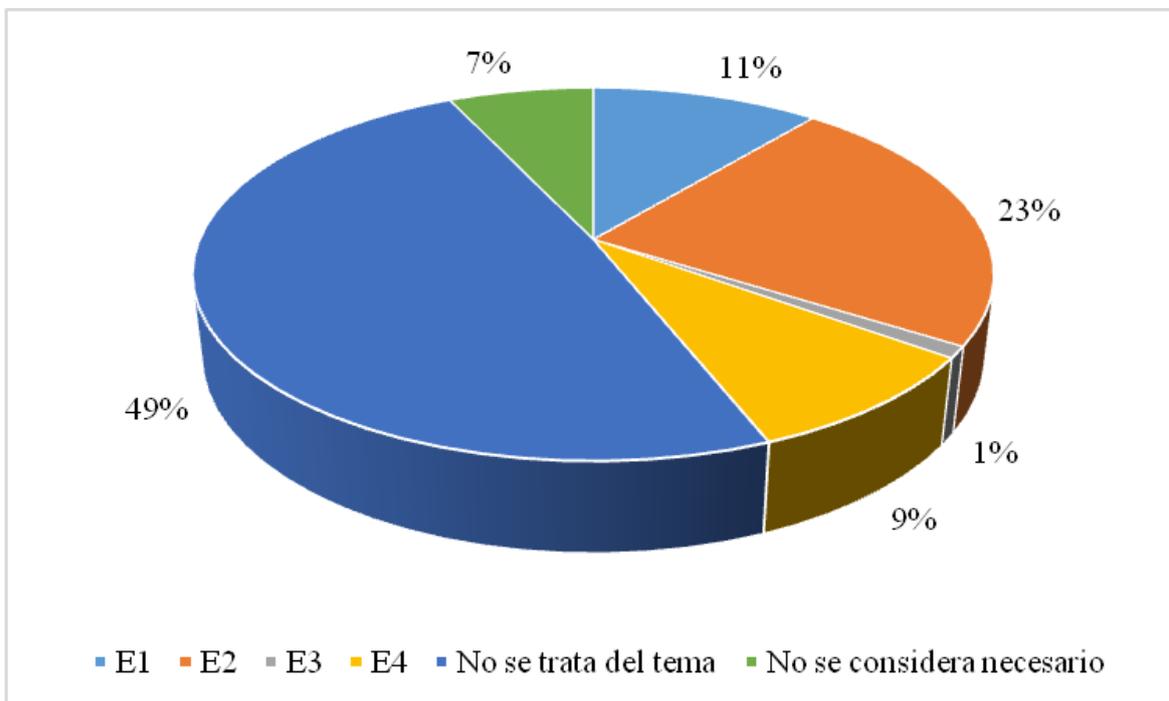
Fuente: SEPS (2015)

**Tabla 23:**

**Comunidad**

MACRO DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	CRITERIO
Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Comunidad	Comunidad
E1: La acción y los fondos destinados al compromiso con la comunidad se administran arbitrariamente por la gerencia		
E2: Los fondos destinados por el presupuesto de la entidad para el compromiso con la comunidad, son administrados por el consejo de administración		
E3: Posee una política que le permite anticiparse a demandas de la comunidad e informarla sobre el posible impacto de sus planes		
E4: Posee comités para organizar sus compromisos con la comunidad		

**Fuente:** SEPS (2015)



**Figura 25: Comunidad**

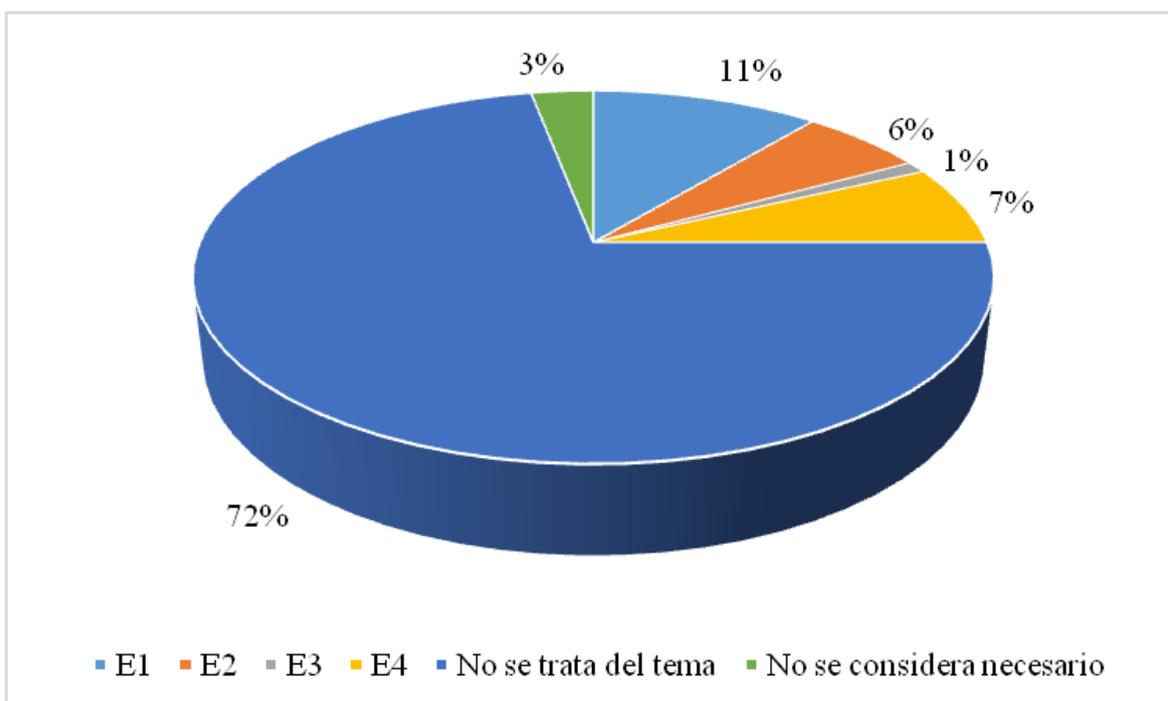
**Fuente:** SEPS (2015)

**Tabla 24:**

**Actividades de la educación**

MACRO DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	CRITERIO
Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Comunidad	Actividades de la educación
E1: La entidad eventualmente desarrolla actividades destinadas a la educación para la ciudadanía (derechos, deberes, temas cívicos)		
E2: Previa programación, desarrolla actividades en educación para la ciudadanía (derechos, deberes, temas cívicos)		
E3: Promueve alianzas encaminadas hacia la participación ciudadana		
E4: Consciente de su papel de intervención social, desarrolla programas de educación para la ciudadanía, incluidos en el presupuesto de la entidad		

**Fuente:** SEPS (2015)



**Figura 26: Actividades de la educación**

**Fuente:** SEPS (2015)

**Tabla 25:**

**Análisis de la información**

<b>Criterio</b>	<b>Porcentajes</b>	<b>Conclusión</b>
Rotación y estabilidad laboral	No se trata el tema: 36%	El tema laboral es un aspecto importante en el desarrollo organizacional, el talento humano debe estar motivado y comprometido con la institución. La inexistencia de una política ante la rotación y estabilidad laboral disminuye la capacidad de gestión de la organización.
	Trata de evitar la salida de personal: 28%	
Intereses Colectivos sobre Intereses Individuales	No se trata el tema: 59%	La organización cooperativa se fundamenta en los intereses colectivos, este aspecto no se toma en cuenta en las cooperativas del sector real.
	No se considera necesario: 23%	
Accesibilidad asociativa y cooperativa	Posee indicadores que miden la entrada de nuevos socios: 34%	El tema de los socios es monitoreado por las cooperativas del sector real, este aspecto es relacionado con el crecimiento comercial de la institución.
	Existe política con respecto a la entrada de nuevos socios: 20%	
Retiro de asociados	Posee procedimientos para aprobar salida socios: 36%	Al igual que el criterio anterior, para las cooperativas del sector es importante monitorear la salida de socios.
	Existe política con respecto a la salida de socios: 31%	
Transparencia informativa	Establece canales de dialogo con los socios: 47%	En el aspecto de información las cooperativas del sector real tienen un sistema adecuado de comunicación.
	Establece canales de dialogo con los socios actuales y potenciales: 27%	
Relación con el Estado	No se trata el tema: 66%	La relación con el Estado no tiene una alta importancia para las cooperativas del sector real.
	No considera necesario: 20%	
Utilización de utilidades y excedentes	Distribuye utilidades: 69%	Las utilidades son canalizadas hacia los socios. (CONTINUA)
	Distribuye y capitaliza	

<b>Criterio</b>	<b>Porcentajes</b>	<b>Conclusión</b>
	utilidades: 16%	
Concentración de aportes sociales	Cumple con la ley sobre la concentración de aportes: 47%	No existe concentración de aportes en las cooperativas del sector real.
	No se trata el tema: 18%	
Desarrollo de capacidades de los actores relacionados con la organización	Existe presupuesto para actividades de capacitación: 32%	La capacitación es un tema que no es generalizado en las cooperativas del sector real. Existe un importante porcentaje de instituciones que no toma en cuenta este criterio.
	No se trata el tema: 31%	
Acuerdos	No se trata el tema: 64%	No existe una política de integración entre las cooperativas del sector real.
	Realiza actividades de integración según necesidades: 20%	
Actividades de la educación	No se trata el tema: 72%	No se apoyan actividades educativas en la comunidad donde inciden las cooperativas del sector real.
	La entidad eventualmente desarrolla actividades destinadas a la educación: 11%	
Comunidad	No se trata el tema: 49%	La cooperación con la comunidad es limitada.
	Los fondos destinados para actividades con la comunidad son administrados por el Consejo de Administración: 23%	

#### **4.1.2 Entrevistas a actores del Sector Cooperativo Real**

Para obtener las entrevistas a expertos del sector cooperativo existió el apoyo del personal de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ya que permitió al investigador participar de los seminarios que se dictan periódicamente en el mencionado organismo a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia de las cooperativas del sector real.

En base a este antecedente, se obtuvo la siguiente información:

**Tabla 26:**

**Entrevistas a actores del Sector Cooperativo Real**

<b>Preguntas formuladas a los directivos de las cooperativas del Sector Real</b>	<b>Respuestas de los directivos</b>
<b>Aporte de las cooperativas a la economía</b>	El mayor aporte de las cooperativas es el trabajo.
<b>Acceso de las cooperativas del sector real a recursos financieros</b>	Si pero de acuerdo a los recursos de cada cooperativa
	No, por tratarse de cooperativas sin fines de lucro.
<b>Importancia del Balance Social en las cooperativas del Sector Real</b>	Verificar si se aplica o no los valores y principios de cooperativismo
	Prioriza el trabajo sobre el capital
	Conocer las necesidades de los socios y de las cooperativas.
<b>Ventajas y desventajas en la adopción de un Balance Social</b>	Unificar criterios para el desarrollo de las cooperativas.
	Falta de información de cómo elaborarlo en forma adecuada.
<b>Las cooperativas del sector real están o no preparadas para aplicar el Balance Social</b>	Si, ya que el objetivo es ayudar a las organizaciones a implementar la estructura de las cooperativas.
	No, ya que se trata de un sistema nuevo.
<b>La ISO 26000 se adapta a las cooperativas del sector real</b>	Falta información para conocer sus lineamientos.
	Desconocimiento de las políticas a aplicar.
<b>Beneficios al aplicar la Responsabilidad Social</b>	Es un parámetro de control para las cooperativas.
	Es solo cumplir con una disposición.
<b>La participación de los socios se incrementaría con la adopción de los lineamientos de Responsabilidad Social</b>	Logrando que los socios participen si, sería un éxito
	Los socios no participan en la toma de decisiones
<b>La cultura organizacional de las cooperativas mejoraría con la Responsabilidad Social</b>	Si, ayudaría a mejorar y plantear objetivos claros para beneficios de todos
	Mantener una visión social de ayuda y respeto dentro y fuera de la cooperativa
<b>Los beneficios para los socios se incrementan con la adopción de los lineamientos de Responsabilidad Social</b>	La Responsabilidad Social ayudaría en el trabajo y en la vida diaria de los socios y sus familias
	Más bien los beneficios serían complementarios en el entorno social y familiar

Las conclusiones con respecto a la información obtenida en la entrevista a los expertos es la siguiente:

1. Existe desconocimiento con respecto a la utilidad del Balance Social en una institución cooperativa.
2. Desconocimiento de los criterios de la norma ISO 26000
3. La Responsabilidad Social no es un tema prioritario para las cooperativas del sector real.
4. Piensan que la responsabilidad social es una cuestión legal y normativa.

#### **4.2 Modelo Balance Social en Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria**

En la actualidad no existe una institución cooperativa del sector real que tenga un Balance Social establecido y detallado para evaluar su actividad o al menos no existe una publicación al respecto. Es por ello, que se ha analizado el Balance Social de dos instituciones cooperativas del sector financiero, estas son la Cooperativa Cooprogreso y la Cooperativa de la Policía Nacional, las cuales presentan sus Balance Social para el año 2014, con los siguientes indicadores en base al cumplimiento de los siete principios cooperativos como lo establece la Alianza Cooperativa Internacional:

**Tabla 27:**

**Principios Cooperativos**

<b>PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>		
<b>P1 MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Cooperativa Policía Nacional</b>	<b>Cooprogreso</b>
Evolución de los asociados	X	
Porcentaje de socios	X	X
Expansión de la cooperativa	X	
Porcentaje de socios mujeres	X	X
Salida voluntaria de la cooperativa	X	X
Evaluación de servicio	X	
Porcentaje de socios ahorristas		X
Porcentaje de socios crédito vigente		X
Evaluación de conocimiento en servicio	X	
Monto promedio de crédito por segmento		
Distribución de cartera por producto		X

<b>PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>		
<b>P2 CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Cooperativa Policía Nacional</b>	<b>Cooprogreso</b>
Porcentaje de asistencia de socios a Asamblea General		X
Porcentaje de asistencia de representantes a Asamblea General	X	X
Porcentaje de asociados votantes	X	X
Porcentaje de mujeres representantes	X	X
Porcentaje de mujeres en los órganos de gobierno	X	X
Composición de los órganos de gobierno y funcionarios		X
Total de los empleados	X	
Nuevos puestos de trabajo	X	

<b>PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>		
<b>P3 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Cooperativa Policía Nacional</b>	<b>Cooprogreso</b>
Porcentaje de certificados de aportación / patrimonio total		<b>X</b>
Valor agregado cooperativo	<b>X</b>	
Comparativo de tasas	<b>X</b>	<b>X</b>
Porcentaje de reserva legal / total socios	<b>X</b>	<b>X</b>
Estructura de la cartera	<b>X</b>	
Rendimiento de la cartera	<b>X</b>	
Promedio de transacciones activas y pasivas de los socios en el años		<b>X</b>
Rentabilidad cooperativa a sus asociados	<b>X</b>	

<b>PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>		
<b>P4 AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Cooperativa Policía Nacional</b>	<b>Cooprogreso</b>
Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones		<b>X</b>
Porcentaje de endeudamiento externo/pasivo		<b>X</b>
Porcentaje de concentración por fuentes de fondeo		<b>X</b>
Aplicación de políticas del Manual de Prevención y Lavado de Activos	<b>X</b>	
Independencia financiera amplia	<b>X</b>	
Suficiencia patrimonial	<b>X</b>	
Intermediación financiera	<b>X</b>	

<b>PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>		
<b>P5 EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Cooperativa Policía Nacional</b>	<b>Cooprogreso</b>
Porcentaje de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados		<b>X</b>
Actividades de educación y capacitación organizadas por la Cooperativa	<b>X</b>	
Participación en actividades organizadas por otras organizaciones	<b>X</b>	
Porcentaje de cumplimiento de presupuesto de capacitación		<b>X</b>
No. Personas en programas de capacitación y formación cooperativa por tipo de beneficiario		<b>X</b>
Porcentaje de cumplimiento plan de capacitación		<b>X</b>
Inversión en actividades educativas	<b>X</b>	

<b>PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>		
<b>P6 COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Cooperativa Policía Nacional</b>	<b>Cooprogreso</b>
No. De alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito		<b>X</b>
Participación en organismos de integración	<b>X</b>	<b>X</b>
Préstamos recibidos de entidades cooperativas	<b>X</b>	<b>X</b>
No. De eventos recibidos en alianzas con otras cooperativas		<b>X</b>
No. De ahorro por economía de escala por acciones de integración con otras cooperativas		<b>X</b>

<b>PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>		
<b>P7 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Cooperativa Policía Nacional</b>	<b>Cooprogreso</b>
Prácticas con relación a la satisfacción del cliente		<b>X</b>
Porcentaje de satisfacción de productos-servicios financieros		<b>X</b>
Porcentaje de asociados beneficiados con ayudas sociales concedidas	<b>X</b>	<b>X</b>
Inversión en compromiso con la comunidad	<b>X</b>	
Cobertura en parroquias donde no existen otras instituciones		<b>X</b>
Mejora del nivel de vida de los asociados	<b>X</b>	
Auspicios en eventos de la comunidad	<b>X</b>	
Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas		<b>X</b>

**Fuente:** Cooperativas Policía Nacional y Cooprogreso (2015)

La instauración del Balance Social es un tema voluntario en las cooperativas, es por ello que cada institución establece sus indicadores en base del cumplimiento del principio cooperativo correspondiente. Es por ello, que existen indicadores que no son iguales en las instituciones investigadas, pero tiene un alto porcentaje de similitud en la información que buscan transmitir a sus socios y público en general. La principal conclusión de este apartado obedece al hecho que las cooperativas financieras tienen un mayor avance en el cumplimiento de la Responsabilidad Social, especialmente a través del Balance Social anual que se publica junto con sus balances contables e informes financieros.

#### **4.3 Análisis FODA de la Responsabilidad Social en las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria**

En base a la información presentada en las páginas anteriores, sobre la situación del sector cooperativo real en base al establecimiento de un esquema de Responsabilidad Social, se desarrolla el siguiente análisis FODA:

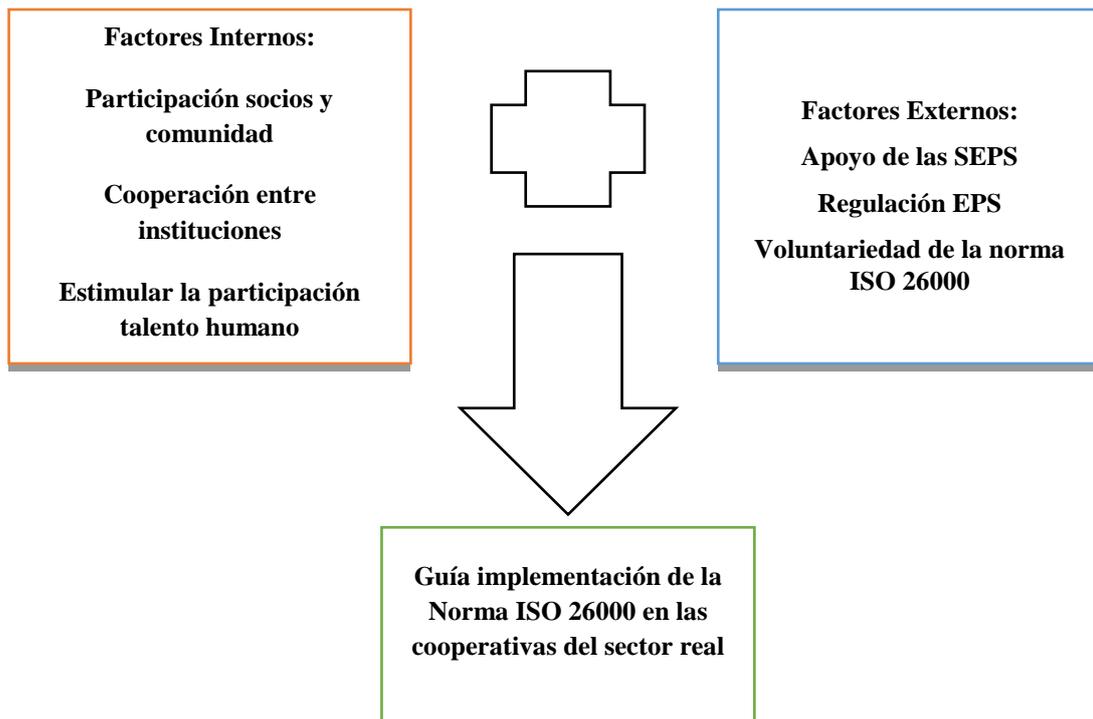
Tabla 28:

Análisis FODA

ASPECTO	ANÁLISIS	CRITERIOS	FACTORES
<b>INTERNO</b>	<b>Sector cooperativo</b>	Concentración de cooperativas en el sector de transporte	Debilidad
	<b>Sector cooperativo</b>	Baja rentabilidad de las cooperativas del sector real	Debilidad
	<b>Sector cooperativo</b>	Principios cooperativos inciden en la Responsabilidad Social	Fortaleza
	<b>Sector cooperativo</b>	Bajo estímulo al talento humano en las cooperativas	Debilidad
	<b>Sector cooperativo</b>	Los socios tienen alta valoración y participación en el sector cooperativo real	Fortaleza
	<b>Sector cooperativo</b>	Baja cooperación entre instituciones cooperativas	Debilidad
	<b>Sector cooperativo</b>	Autoridades cooperativas no conocen norma ISO 26000	Debilidad
	<b>Sector cooperativo</b>	Poca apertura hacia la comunidad	Debilidad
	<b>Sector cooperativo</b>	Falta de recursos para implementar la Norma ISO 26000	Debilidad
ASPECTO	ANÁLISIS	CRITERIOS	FACTORES
<b>EXTERNO</b>	<b>Factores legales</b>	Ley Economía Popular y Solidaria clasifica a las cooperativas según su gestión y nicho de mercado	Oportunidad
	<b>Factores económicos</b>	Situación económica limitan los programas y/o políticas públicas de apoyo a las cooperativas del sector real	Amenaza
	<b>Organismo control</b>	Interés de organismos público por impulsar el Balance Social	Oportunidad
	<b>Organismo control</b>	Capacitación constante para los miembros del cooperativismo	Oportunidad
	<b>Responsabilidad social</b>	Norma ISO 26000 es voluntaria para las instituciones	Amenaza
	<b>Sector cooperativo financiero</b>	Cooperativas grandes del sector financiero disponen de Balance Social	Oportunidad

#### 4.4 Diseño de Estrategias para Implementar la Responsabilidad Social

En base a la información presentada se determina las siguientes estrategias para implementar la Responsabilidad Social en las cooperativas del sector real:



**Figura 27: Estrategias para implementar la Responsabilidad Social**

## 5 GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN NORMA ISO 26000

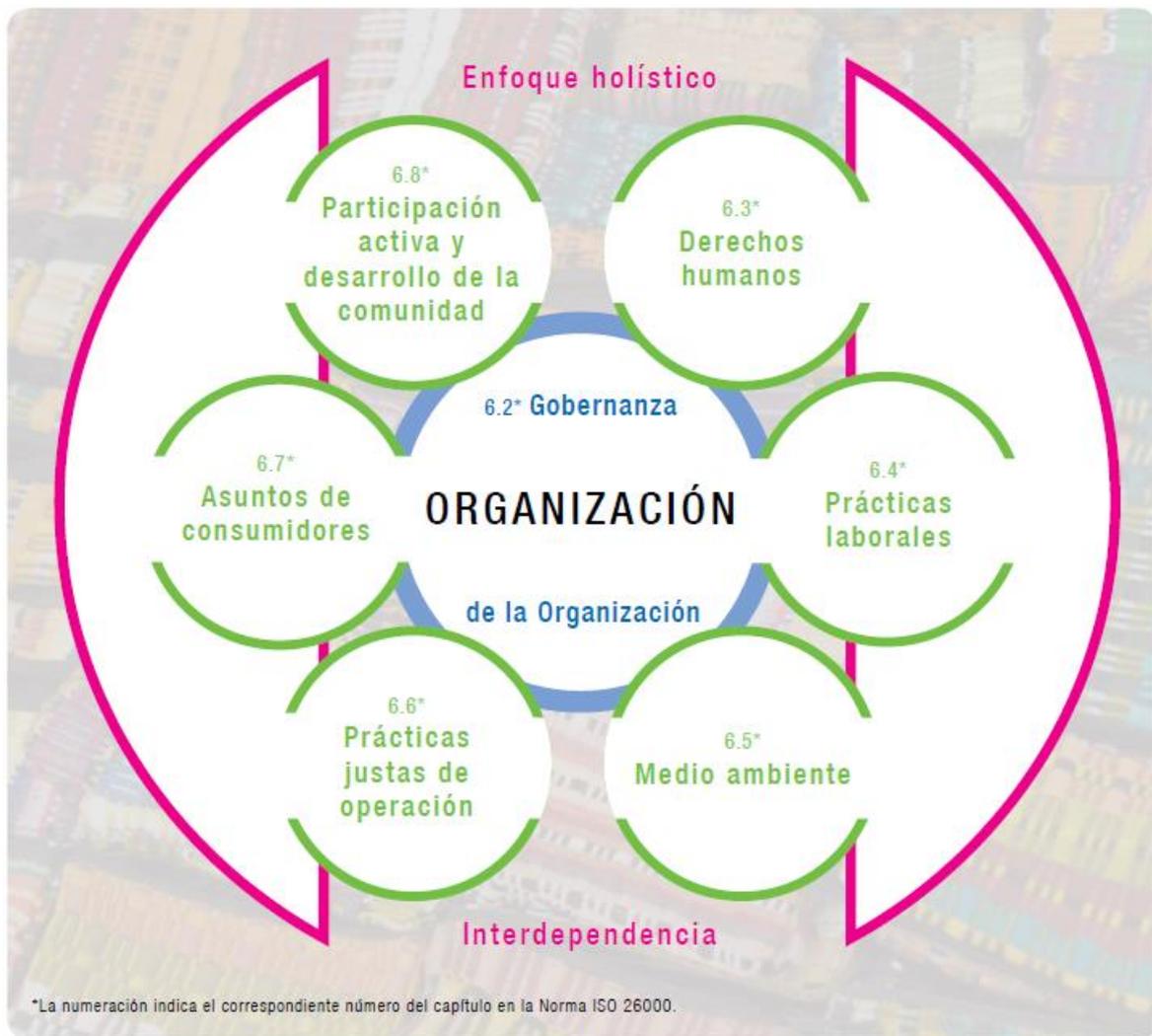
Como se explicó anteriormente en el capítulo III la Norma ISO 26000 ayuda a entender a las organizaciones las relaciones existentes entre los diferentes capítulos de la norma, estos capítulos son los siguientes:

**Tabla 29:**

**Capítulos de la norma**

<b>Capítulo I</b>	Objeto y campo de aplicación
<b>Capítulo II</b>	Términos y definiciones
<b>Capítulo III</b>	Comprender la responsabilidad social
<b>Capítulo IV</b>	Principios de la responsabilidad social
<b>Capítulo V</b>	Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas
<b>Capítulo VI</b>	Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social
<b>Capítulo VII</b>	Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización

La implementación de la guía para la aplicación de la norma ISO 26000 está basada en el capítulo 6 que se titula materias fundamentales de responsabilidad social como se muestra en el siguiente gráfico:



**Figura 28:Enfoque holístico**

**Fuente:** ISO 26000

## 5.1 Plan de Acción Gobernanza de la Organización

El gobierno corporativo es aquella estructura por la cual se dirigen y controlan las instituciones cooperativas mediante normas y procedimientos que tienen por objetivo regular las relaciones entre los grupos de interés.

Existen una serie de asuntos que se recomiendan dentro de la materia fundamental del gobierno corporativo que sirven de guía para mejorar la gestión de las cooperativas y que son recomendadas por la ISO 26000. Entre estos hay que considerar los siguientes:

- **Orientación estratégica**

La orientación estratégica consiste en establecer con claridad y responsabilidad social los objetivos estratégicos de la organización (misión y visión) y la dirección en la que debe avanzar la organización para alcanzarlos asegurando su éxito y su sostenibilidad en el tiempo.

La organización debe establecer la misión, visión y valores, los cuales servirán de guía para que tanto los directivos y trabajadores para la toma de decisiones y las operaciones de la cooperativa.

**Misión:** El desarrollo de la misión debe contener el propósito, clientes, productos, filosofía y tecnología que emplea la institución cooperativa cumpliendo con los siguientes aspectos:

1. Definir lo que aspira a ser la organización.
2. Actividad a la que se dedica la cooperativa y las necesidades que satisface con sus productos o servicios.
3. Diferenciar a la cooperativa de la competencia directa e indirecta.
4. Servir como un esquema de evaluación.
5. Ser sencilla y entendible por cualquier persona.

Ante esto, la declaración de la misión de una organización debe buscar el equilibrio entre operación interna, proveedores, clientes y comunidad.

**Visión:** La visión es la expresión de la posición que la organización desea alcanzar en el medio plazo en un marco de responsabilidad social.

La visión trata de responder a la pregunta ¿Hacia dónde debe avanzar la organización? y para ello debe dar respuesta a dos cuestiones básicas:

¿Dónde? La posición que la organización desea alcanzar en el medio plazo.

¿Cómo? Los valores que le permitirán alcanzar la posición deseada en el medio plazo.

**Valores:** Los valores corporativos son los principios y reglas que conforman la cultura de la organización.

**Tabla 30:**

**Procedimiento para la elaboración o revisión de definiciones estratégicas**

Actividad	Responsable
Convocar a reunión a los miembros del comité de responsabilidad social.	Coordinador del Comité de Responsabilidad Social
Realizar un análisis de las definiciones estratégicas actuales de la organización si es que las posee, lo que se pretende es determinar si dichas definiciones estratégicas están acorde a las nuevas directrices que la organización está adoptando en el marco de Responsabilidad Social. Si la organización en la actualidad no cuenta con ninguna definición estratégica se procederá a la creación de las mismas.	Comité de Responsabilidad Social
Realizar una lluvia de ideas respecto a los cambios a realizar en las definiciones estratégicas.	
Analizar las ideas recabadas y realizar una primera versión de las definiciones estratégicas.	
Hacer una nueva ronda de consultas a todos los niveles para recoger los aportes y correcciones, antes de una redacción final.	
Redacción final de las definiciones estratégicas.	
Documentación y publicación de las definiciones estratégicas.	

- **Ética en la organización**

La ética organizacional es el conjunto de valores que se atribuye y define como sus principios orientadores. Por ejemplo, la transparencia, la honestidad, la confianza, el respeto, la justicia, la solidaridad y la diversidad.

Los empleados y directivos deberían adoptar un comportamiento ético en todo momento. Para ello, la cooperativa debe poner a disposición de sus directivos y empleados un Código de Conducta que regule las relaciones de los trabajadores con los grupos de interés de la organización.

El Código de conducta es el instrumento a través del cual se plasman valores, principios, normas, pautas o directrices, y comportamientos que la cooperativa debe tener cotidianamente. Hoy en día son considerados elementos fundamentales y estratégicos para su conducción.

**Tabla 31:**

**Procedimiento para la creación de un código de conducta dentro de la organización**

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
Convocar a reunión a los miembros del comité de responsabilidad social.	Coordinador del Comité de Responsabilidad Social
Analizar las definiciones estratégicas de la cooperativa con el fin de que sirvan como marco de referencia para la creación del código de conducta.	Comité de Responsabilidad Social
Redactar la primera versión del código de conducta.	
Realizar una nueva ronda de consultas a todos los niveles para recoger los aportes y correcciones, antes de una redacción final.	
Redactar la versión final del código de conducta.	
Documentación y publicación del código de conducta.	

## 5.2 Plan de Acción Prácticas Laborales

Un factor fundamental de la competitividad de cualquier institución, independientemente de su tamaño, es la disponibilidad de personas con los conocimientos y las habilidades requeridos para mantener niveles de productividad crecientes. Estar al tanto de las expectativas de los trabajadores y la adopción de prácticas que den respuesta a sus necesidades puede ser una vía efectiva para mejorar el clima laboral y la competitividad.

Estas prácticas engloban tanto aspectos básicos, vinculados al cumplimiento de la legalidad vigente a través del respeto a los derechos laborales fundamentales y a la salud y seguridad en el trabajo, como a aspectos avanzados, relativos al desarrollo profesional, a la mejora de la satisfacción laboral o a la conciliación entre el mundo laboral y el mundo personal.

Dentro de la materia fundamental de calidad de vida laboral hay una serie de asuntos relevantes y buenas prácticas recomendadas por la norma ISO 26000 que sirven de guía a las organizaciones que deseen mejorar su gestión, a continuación se describen cada uno de ellos:

- **Relaciones laborales**

Como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, la mejora del nivel de vida a través de empleo seguro y de trabajo decente. La relación laboral confiere derechos e impone obligaciones tanto a empleadores como a empleados en beneficio, tanto de la organización como de la sociedad.

Toda organización debe crear un reglamento interno de trabajo que contenga las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de su trabajo.

- **Condiciones de trabajo**

De acuerdo a la NORMA ISO 26000 en cuanto a las condiciones de trabajo la cooperativa deberá:

- 1. Asegurar una remuneración que garantice un nivel de vida adecuado**

Los salarios pagados por la cooperativa deben cumplir con todas las normas legales mínimas y proveer suficientes ingresos para cubrir las necesidades básicas. Al hacer eso, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el coste de la vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También debería considerar factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo.

- 2. Garantizar la igualdad de oportunidades y de tratamiento para eliminar la discriminación**

Las organizaciones deberían garantizar la igualdad de oportunidades y de tratamiento para eliminar la discriminación por motivos de raza, color, sexo, edad, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, condición social y física. Deberían asegurar la igualdad de oportunidades para las mujeres, trabajadores con discapacidad, jóvenes, mayores, inmigrantes y la población indígena.

También debería garantizarse igualdad de oportunidades y facilitación de desarrollo profesional a las personas con bajos ingresos. Para ello deberían asegurar que sus políticas de selección, contratación, remuneración, acceso a la capacitación, promoción y desvinculación y las condiciones de trabajo no están sesgadas en relación con el género, la raza, el color, la orientación sexual, la edad, la religión, las tendencias políticas, nacionalidad, condición social y física, y otras posibles fuentes de discriminación.

### **3. Erradicar el trabajo forzado de forma directa y en la cadena productiva**

Una organización no debería implicarse en el uso del trabajo forzoso u obligatorio, ni beneficiarse de él. A ninguna persona se le debería exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo, o su realización de forma no voluntaria. Una organización no debería implicarse en el trabajo forzoso de prisioneros, ni beneficiarse de él, a menos que los prisioneros hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública.

### **4. Erradicar el trabajo infantil de forma directa y en la cadena productiva**

Las cooperativas deberían asegurarse de que no contratan a niños o jóvenes cuya edad sea inferior a la mínima reconocida para trabajar y de que no tengan entre sus proveedores o distribuidores empresas que lo hagan. La normativa internacional reconoce generalmente los quince años como edad mínima para trabajar, si bien en algunos países esta edad se ha fijado en catorce años. La normativa también reconoce que los jóvenes menores de 18 años no deberían realizar trabajos considerados de elevada peligrosidad.

### **5. Asegurar un horario de trabajo decente**

Las cooperativas deberían respetar la legislación aplicable sobre horas de trabajo y periodos de descanso asegurando al menos que se establece una semana laboral de 48 horas como máximo, con un mínimo de un día libre por semana y un límite de 12 horas extras por semana remuneradas a una tarifa especial.

### **6. Garantizar la libertad de asociación y la negociación colectiva**

Las cooperativas deberían respetar los derechos reconocidos en las convenciones de la organización Internacional del Trabajo y en la legislación nacional respecto a la libertad de asociación y la negociación colectiva.

- **Dialogo Social**

El diálogo social incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relativas a problemas económicos y sociales. Podría tener lugar entre el empleador y los representantes de los trabajadores en temas que afecten a sus intereses.

### **Mecanismos de quejas o dialogo con los empleados**

La comunicación interna es fundamental para conocer las inquietudes y las opiniones de los empleados, una cooperativa deberá contar con distintos canales de dialogo que favorecen el intercambio de información bidireccional, tanto vertical como horizontal.

A continuación se detallan los medios más comunes:

- a) **Buzones de quejas y sugerencias:** Se incentiva la participación activa de los empleados en el perfeccionamiento de procesos mediante un buzón donde dirigir sus sugerencias de mejora, también los empleados podrán depositar sus quejas para la revisión y mejora de las mismas.
- b) **Reuniones y comités:** El trabajo en equipo, fundamental en la entidad, requiere encuentros habituales entre los empleados de las distintas áreas. Más específicos son los comités de trabajo, formados por representantes sindicales y de la dirección, con el objetivo de avanzar de forma conjunta en distintos temas, como la conciliación, la formación o los planes de carrera.
- c) **Correo Electrónico:** Otro medio mediante el cual los empleados pueden manifestar quejas o sugerencias es a través del correo electrónico.

### 5.3 Plan de Acción en Derechos Humanos

La institución cooperativa deberá cumplir con las obligaciones contenidas en la legislación relativa a la protección de los derechos humanos, los derechos laborales fundamentales, los derechos de las minorías y otros derechos sociales. Para ello se presentan una serie de asuntos fundamentales recomendados por la NORMA ISO 26000:

- **Debida Diligencia**

Las organizaciones tienen la responsabilidad de ejercer la debida diligencia para notar, identificar, prevenir y abordar los impactos negativos reales o potenciales en los derechos humanos, como consecuencia de sus actividades y relaciones asociadas a estas actividades.

- **Situaciones de riesgo para los derechos humanos**

Las organizaciones deberían tener particular cuidado al tratar con circunstancias y ambientes en los que es más probable que enfrenten desafíos y dilemas para abordar los temas de derechos humanos (como la participación en actividades que podrían afectar a niños, pueblos indígenas, recursos naturales; o las operaciones en una cultura de corrupción).

- **Evadir la complicidad**

Una organización puede considerarse cómplice cuando ha ayudado a otros a cometer actos condenables y cuando, habiendo ejercido la debida diligencia, estaba o debía estar en conocimiento de que dichos actos producirían impactos negativos considerables. La complicidad puede incluir el permanecer en silencio o beneficiarse de los actos condenables de los otros.

- **Resolución de conflictos**

La responsabilidad de una organización de respetar los derechos humanos debería incluir un medio para que aquellos que se sientan afectados puedan llevar el problema ante la atención de la organización e intentar obtener una reparación, sin perder su derecho a utilizar los mecanismos legales disponibles.

- **Discriminación grupos vulnerables**

La discriminación implica negar el mismo trato u oportunidades basándose en prejuicios. Los prejuicios incluyen (pero no se restringen): raza, color de piel, género, edad, nacionalidad o país de origen, etnia o sociedad de origen, casta, estado civil, orientación sexual, condición de salud, adhesión política, creencia o religión. Los grupos que han sufrido una discriminación permanente lo que les ha generado desventajas arraigadas; son vulnerables de ser aún más discriminados (mujeres, personas con discapacidad, niños indígenas, inmigrantes, entre otros)

- **Derechos civiles y Políticos**

Derecho a la vida, derecho de liberarse de la tortura, derecho a la seguridad, derecho a la propiedad, libertad e integridad de la persona, derecho al debido proceso legal y audiencia justa al enfrentar cargos criminales, libertad de opinión y expresión, libertad de reunión y asociación pacífica, libertad de adoptar y practicar una religión, libertad pensamiento, libertad de no sufrir intromisiones arbitrarias en la familia, el hogar o la correspondencia, derecho a la privacidad, a acceder a servicios públicos y a participar en elecciones.

- **Derechos económicos, sociales y culturales**

Acceso sin discriminación a la salud, educación, trabajo, alimentos, religión y cultura, y oportunidades verdaderas de participar sin discriminación en las tomas de decisiones que apoyen las prácticas positivas y disuadan las prácticas negativas relativas a la salud, educación, trabajo, alimentos, religión y cultura.

- **Derechos laborales**

Libertad de asociación y reconocimiento efectivo del derecho a negociación colectiva, eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio, abolición efectiva del trabajo infantil, eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación, entre otros.

#### **5.4 Plan de Acción en Medio Ambiente**

Considerando que cualquier organización, independientemente de su tamaño, tiene un impacto sobre el medio ambiente es necesario que dediquen recursos a minimizar este impacto a través de pequeñas inversiones para usar más eficientemente el agua y la energía, reducir sus emisiones y vertidos, gestionar sus residuos o desarrollar productos ambientales.

Mejorar el impacto ambiental manteniendo la competitividad es un reto para las instituciones grandes, medianas y pequeñas pero también una necesidad para éstas ya que en los últimos años la adopción de prácticas de producción limpia se ha convertido en un requisito para participar en la cadena de valor de grandes empresas como proveedores o distribuidores.

Por ello, la gestión medioambiental se ha convertido en un elemento clave para las instituciones cuya competitividad se ve reforzada cuando mejora su gestión medioambiental, ya que cada vez más, sólo las organizaciones con un mejor desempeño ambiental son capaces de acceder a los mercados más exigentes.

- **Prevención de la contaminación**

La contaminación se refiere a la presencia en el medio ambiente de elementos que puedan ser nocivos para la salud y la seguridad de personas, animales o vegetales o para el disfrute del entorno natural. Prevenir la contaminación implica reducir la generación de estos elementos. Para esto las organizaciones deben:

## **1. Adoptar prácticas para reducir la generación de residuos sólidos y líquidos y eliminar de manera controlada los que se produzcan.**

Las cooperativas deben identificar las fuentes de residuos sólidos (restos de materiales, basuras, etc.) y líquidos (restos de pintura, aceites, etc.) asociados a sus actividades, productos y servicios, medir su importancia e implementar acciones para reducir la generación de residuos, tratar los que sean peligrosos y eliminarlos de forma controlada.

Una vez identificados los tipos de residuos generados por la cooperativa, se deberá trabajar en la creación e implementación de un Plan de manejo de residuos, en el que se describan los procedimientos, sistemas, equipos, y estructuras específicos que serán implementados para el manejo y disposición de los residuos identificados. También se detallarán las responsabilidades de desarrollar e implementar el plan, y qué registros e informes se requerirán para los fines de monitoreo. Será necesario realizar ajustes a este plan que den cuenta de los cambios que ocurran durante la construcción y operación de la central.

### **5.5 Plan de Acción Prácticas Justas de Operación**

La cooperativa deberá tener prácticas justas de operación. Para ello se presentan una serie de asuntos fundamentales recomendados por la NORMA ISO 26000:

- **Anti-corrupción**

La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. La corrupción puede adoptar muchas formas. Los ejemplos de corrupción incluyen sobornos (solicitar, ofrecer o aceptar un soborno) o a funcionarios públicos o por parte de los mismos, soborno en el sector privado, conflicto de intereses, fraude, lavado de dinero y tráfico de influencias. La corrupción socava la reputación ética de una organización y puede convertirla en sujeto de persecución penal o de sanciones civiles y administrativas. La corrupción puede tener como consecuencias la violación de los derechos humanos, el deterioro

de procesos políticos y daños en el medioambiente. También puede desvirtuar la competencia, la distribución de la riqueza y el crecimiento económico.

Para evitar la corrupción y el soborno, una organización debería:

- Identificar los riesgos de corrupción e implementar, aplicar y mejorar políticas y prácticas que combatan la corrupción, el soborno y la extorsión;
- Asegurar que los líderes sean un ejemplo anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anticorrupción;
- Apoyar a sus trabajadores y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias;
- Capacitar y hacer que sus empleados y representantes tomen conciencia respecto de la corrupción y cómo combatirla;
- Asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es apropiada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima;
- Establecer y mantener un sistema eficaz de controles internos para luchar contra la corrupción;
- Alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización, adoptando mecanismos que permitan ofrecer información sin miedo a represalias;
- Informar a las autoridades legales pertinentes sobre violaciones de la ley; y

- **Participación política responsable**

Las organizaciones pueden apoyar procesos políticos públicos y promover el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general. Las organizaciones deberían prohibir el uso de influencias indebidas y evitar conductas como la manipulación, intimidación y coerción que puedan deteriorar el proceso político público.

Una organización debería:

- Capacitar y hacer que sus empleados y representantes tomen conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de intereses;
- Evitar hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar a los responsables de la toma de decisiones en favor de una causa específica; y
- Prohibir actividades que impliquen desinformación, afecten a la representación, o supongan amenazas o coacción.

- **Competencia Justa**

La competencia justa y abierta estimula la innovación y la eficiencia, reduce los costos de los productos y servicios, asegura que todas las organizaciones tengan las mismas oportunidades, anima al desarrollo de productos o procesos nuevos y mejores y, en el largo plazo, mejora el crecimiento económico y el nivel de vida. Las conductas anti-competencia pueden llegar a perjudicar la reputación de una organización frente a sus partes interesadas y pueden ocasionar problemas legales. Cuando las organizaciones rechazan involucrarse en conductas anti-competencia ayudan a crear un clima donde dicha conducta no se tolera, siendo un beneficio para todos.

Hay muchas formas de conducta anti-competencia. Algunos ejemplos son: fijación de precios, que consiste en que las partes se ponen de acuerdo para vender el mismo producto o servicio al mismo precio; licitaciones fraudulentas, que consiste en que las partes se ponen de acuerdo para manipular una oferta de licitación; y fijación desleal de precios, que consiste en vender un producto o servicio a un precio muy bajo con la intención de sacar a los competidores del mercado e imponer sanciones injustas a los competidores.

Para promover la competencia justa, una organización debería:

Realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes;

- Establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia;
- Promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y con una competencia justa;
- Respaldar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia; y
- Tener en cuenta el contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr ventajas competitivas desleales.

- **Respeto a los derechos de la propiedad**

Los derechos de la propiedad abarcan, tanto la propiedad física como la propiedad intelectual, e incluyen intereses sobre la tierra y otros activos físicos, derechos de autor, patentes, fondos, derechos morales y otros derechos. También pueden abarcar una consideración de demandas de propiedad más amplias, tales como el

conocimiento tradicional de grupos específicos, como los pueblos indígenas, o la propiedad intelectual de los empleados u otras personas. Reconocer los derechos de la propiedad fomenta la inversión y la seguridad económica y física, y así mismo, estimula la creación y la innovación.

Una organización debería:

- Implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional;
- Llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad;
- Mantenerse al margen de actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería;
- Pagar una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa; y
- Considerar las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física.

## **5.6 Plan de Acción Consumidores**

Las relaciones con los clientes son uno de los elementos clave para una organización. Por tanto la responsabilidad social es considerada como un valor agregado que permite crear ventajas competitivas al diferenciar los productos y servicios de las organizaciones más responsables.

Dentro de la materia fundamental de consumidores hay una serie de asuntos relevantes y buenas prácticas recomendadas por la norma ISO 26000 que sirven de guía a las organizaciones que deseen mejorar su gestión, a continuación se describen cada uno de ellos:

- **Prácticas justas de mercadotecnia**

La mercadotecnia es el conjunto de políticas y prácticas relativas a los procesos de investigación y desarrollo de productos y servicios, fijación de precios, empaquetado, distribución y promoción. La mercadotecnia afecta a muchas áreas funcionales de la organización, aunque de forma especialmente significativa al área de ventas, a través de la cual se gestionan las relaciones con clientes (organizaciones que compran productos y servicios a otras organizaciones para su transformación o venta a los consumidores finales) y consumidores (individuos que compran productos y servicios para su consumo final).

### **¿Qué se espera de la cooperativa?**

La cooperativa deberá realizar mercadeo con sentido social y ambiental es decir un mercadeo responsable, la cooperativa decide hacer un programa de mercadeo que busca un beneficio específico para la sociedad o el ambiente. Desarrollar un producto nuevo o incluir un valor agregado a un producto existente, con miras a producir un beneficio adicional para la sociedad o el ambiente. Es decir, su acción de mercadeo se convierte en un canal para que sus grupos de interés, canalicen sus inquietudes sociales o ambientales, a través de ella. Así la empresa beneficia a otros además de a sí misma.

## **Metodología para Mercadeo Responsable**

### **1. Establecimiento de la política de mercadeo responsable**

Para este primer paso, es importante que, para direccionar el mercadeo hacia un enfoque de responsabilidad social la cooperativa sepa hacia dónde va, es decir, posea en claro la visión que como ente empresarial posee y que los miembros que la conforman también lo sepan. Si la cooperativa no posee una caracterización social, no se le puede exigir que proyecte la responsabilidad social, es por ello que se parte de la visión ética, no solo a nivel interno sino también a nivel externo, con sus clientes, proveedores y aún con su competencia.

## **2. Visión general del producto**

Es importante incluir la visión general y clara descripción de los productos y servicios sobre los que se basa el negocio:

## **3. Comparación de lo que se hace con lo que se ofrece**

Este paso permite evaluar si lo que se le está ofreciendo al cliente es lo que realmente la organización produce, por ejemplo, si ofrece productos duraderos, de calidad, es correcto asociar el producto a una organización con altos estándares de calidad, con adopción de normas de seguridad e higiene, entre otros; sería contradictorio que una cooperativa que no busca la mejora continua, la innovación y la superación sea capaz de ofrecer estabilidad y sobre todo poder lograr el desarrollo competitivo en el mercado a través del tiempo.

Para este apartado, se sugiere una tabla comparativa, en donde el Comité puede plasmar la situación actual en cuanto a lo que se le ofrece al mercado y en los esfuerzos que la cooperativa hace por cumplir con la oferta que les hace a los clientes.

## **4. Inclusión de estrategias de Mercadeo Responsable**

Dentro del marketing responsable es necesario incluir estrategias que permitan el aprovechamiento de esta área de responsabilidad social; es decir que, la entidad pueda obtener los beneficios de la misma y a la vez hacer partícipe a los beneficiarios externos, de esta forma se relaciona directamente la estrategia y el beneficio que pretende obtenerse.

Además un programa de Mercadeo Responsable debería considerar los siguientes asuntos relevantes.

- **Productos y servicios**

La adopción de prácticas que permitan mejorar la calidad y seguridad de los productos y servicios, y la disponibilidad sobre su información, considerando su impacto económico, ambiental y social.

### **1. Garantizar la calidad de los productos y servicios**

El aseguramiento de la calidad pretende garantizar la adecuación de los productos y servicios a los requerimientos de los clientes y consumidores.

#### **Proceso de mejora de la calidad**

El programa de mejora es una etapa importante en la elaboración de un producto que permite obtener buena calidad. Este proceso sugiere cuatro etapas:

Etapa1 (Medición). Consiste en seleccionar una o más características del producto: como lo son las variables dependientes que identifican el proceso, tomar las medidas necesarias y registrar los resultados del proceso en las “gráficas de control”, estimando el corto y largo plazo de la capacidad del proceso en la elaboración del producto.

Etapa 2 (Análisis). Implica la clave de la ejecución de las medidas del producto. Un análisis de intervalo es tomado por lo regular para identificar los factores comunes y exitosos de la ejecución: los cuales explican las mejores formas de aplicación. En algunos casos es necesario rediseñar el producto y/o el proceso, en base a los resultados del análisis.

Etapa 3 (Mejora). Se identifican las características del proceso que se puedan mejorar. Una vez realizado esto, las características son diagnosticadas para conocer si las mejoras en el proceso son relevantes.

Etapa 4 (Control). Nos ayuda a asegurar que las condiciones del nuevo proceso estén documentadas y monitoreadas de manera estadística con los métodos de control del proceso.

## **2. Garantizar seguridad de los productos y servicios**

La seguridad del producto es un requerimiento legal para evitar daños para la salud del consumidor mediante la adecuación del diseño y manufactura de los productos y servicios a los estándares de seguridad aplicables.

Para ello, las organizaciones deberán ser muy estrictas en el cumplimiento de la legislación vigente, y garantizar que los productos sean inocuos para el uso al que se destinan, adecuando el diseño y la manufactura del producto a los estándares de seguridad aplicables.

## **3. Ofrecer información veraz y relevante sobre los productos y servicios**

El etiquetado de los productos generalmente es un requerimiento legal que permite brindar información sobre el contenido, consejos de utilización, mantenimiento, almacenamiento y eliminación del producto para que el consumidor/cliente pueda tomar decisiones de consumo que no supongan un riesgo para su salud ni para su entorno.

La información en el etiquetado también puede referirse a aspectos relativos a la sostenibilidad de los productos y servicios o de sus procesos de fabricación. Las organizaciones deberían detallar en su etiquetado el contenido del producto (o, si se trata de un servicio, en el folleto de venta).

Para ello es conveniente que la empresa desarrolle mecanismos de evaluación del posible impacto de sus productos en la salud y seguridad durante su ciclo de vida. Además, dado que los consumidores demandan de forma creciente más detalles sobre los procesos de fabricación, contenido de los productos y fuente de las

materias primas, las cooperativas pueden valorar la posibilidad de vincular sus productos a sellos sociales o ambientales.

#### **4. Ofrecer productos y servicios que cubran las necesidades de consumidores con bajos ingresos o con necesidades especiales**

Esta práctica se enmarca en lo que se denomina negocios en la base de la pirámide”: son iniciativas económicamente rentables y ambiental y socialmente responsables, que utilizan los mecanismos del mercado para mejorar la calidad de vida de personas facilitando el acceso a bienes y servicios a los que no tendrían acceso de otro modo.

### **5.7 Plan de Acción Participación Activa Comunidad**

Cualquier organización, independientemente de su tamaño, tiene un impacto sobre la comunidad en la que desarrolla sus actividades, y son muchas las organizaciones que dedican recursos a causas sociales. Dentro de la materia fundamental de apoyo a la comunidad hay una serie de asuntos relevantes y buenas prácticas recomendadas por la norma ISO 26000 que sirven de guía a las organizaciones que deseen mejorar su gestión, a continuación se describen cada uno de ellos:

- **Participación activa de la comunidad**

La participación activa de la comunidad es la ayuda proactiva de una organización a la comunidad. Su objetivo es prevenir y resolver problemas, fomentando asociaciones con organizaciones locales y partes interesadas, y aspirando a ser un buen ciudadano organizacional de la comunidad. No sustituye la necesidad de asumir responsabilidad por los impactos en la sociedad y el medio ambiente. Las organizaciones contribuyen a sus comunidades a través de su participación y apoyo en instituciones civiles, y mediante la participación activa en redes de grupos e individuos que constituyen la sociedad civil.

La participación activa de la comunidad ayuda a que las organizaciones se familiaricen con las necesidades y prioridades de la comunidad, de manera que los esfuerzos de desarrollo de la organización y otros esfuerzos sean compatibles con los de la comunidad y la sociedad.

Es importante que las acciones para lograr la participación activa de la comunidad mantengan el respeto por la ley y por los procesos de participación que respetan los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses.

Algunas de las actividades que se pueden realizar como medio de participación en la comunidad son:

- **Educación y cultura**

La educación y la cultura constituyen la base del desarrollo social y económico, son parte de la identidad de la comunidad. La preservación y promoción de una cultura y la promoción de una educación, compatibles con el respeto a los derechos humanos tienen un impacto positivo sobre la cohesión social y el desarrollo.

Una organización debería:

- Promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y erradiquen el analfabetismo;
- Promover, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados;

Alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impiden que los niños puedan obtener una educación (como el trabajo infantil);

- Promover actividades culturales;

- Ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las operaciones de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo.

- **Salud**

La salud constituye un elemento esencial de la vida en sociedad y es un derecho humano reconocido. Las amenazas a la salud pública pueden tener efectos graves sobre las comunidades y pueden entorpecer su desarrollo. Por lo tanto, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, deberían respetar el derecho a la salud y deberían contribuir, dentro de sus posibilidades, y según sea apropiado, a la promoción de la salud mediante la prevención o, de ser necesario, la mitigación de cualquier daño a la comunidad. Esto puede incluir la participación en campañas de salud pública. También deberían contribuir, cuando sea posible, a mejorar el acceso a los servicios de salud. Una organización debería:

- Buscar minimizar o eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio provisto por la organización;
- Considerar la promoción de la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas, y fomentando un estilo de vida saludable, incluido el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil;
- Considerar el aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades, como por ejemplo, el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, la malaria, la tuberculosis, la obesidad y su prevención, de acuerdo a las circunstancias y prioridades locales;
- Considerar apoyar el acceso a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.

- **Inversión Social**

La inversión social es una forma de relacionarse con la comunidad a través de proyectos de desarrollo socioeconómico que son gestionados como inversiones. Además los proyectos de inversión social se ejecutan de manera sistematizada a lo largo de todo el ciclo de gestión del proyecto: el diagnóstico, la planificación, la ejecución, la medición y la evaluación de impactos.

La inversión social permite instalar capacidades en la población, ya sea mediante el fortalecimiento del capital humano, o a través de la entrega de recursos que permitan la manifestación de las capacidades de la población, de tal forma que se generen círculos virtuosos de desarrollo. También permite mejorar el contexto competitivo de la empresa; esto es, las condiciones sociales del entorno que pueden limitar su capacidad para adquirir o mantener ventajas competitivas, por ejemplo aumentando la oferta de los factores de competitividad empresarial (recursos humanos, infraestructura, etc.).

No existe un modelo único de gestión de la inversión social, ya que cada organización establece sus propias metodologías. Sin embargo, sí existen algunas buenas prácticas comúnmente aceptadas que pueden servir de referencia a las organizaciones que deseen sistematizar su acción social.

## **5.8 Valoración de la implementación de la Guía de Responsabilidad Social en las Organizaciones Cooperativas del Sector Real**

Para determinar la valoración de la guía propuesta se detalla las actividades establecidas en los puntos anteriores junto con el nivel jerárquico responsable en la organización:

**Tabla 32:**

**Guía implementación Responsabilidad Social**

Materias fundamentales	Componentes	Responsable		
		Directivo	Gerencia	Operativo
Gobernanza	Orientación estratégica	X		
	Ética en la organización		X	
Prácticas laborales	Relaciones laborales		X	
	Condiciones de trabajo		X	X
	Dialogo social		X	X
Derechos Humanos	Debida diligencia	X		
	Situaciones riesgo derechos humanos	X		
	Evadir complicidad	X	X	
	Resolución conflictos	X	X	
	Discriminación	X	X	X
	Derechos civiles	X		
	Derechos económicos	X		
Medio Ambiente	Derechos laborales	X	X	
	Prevención contaminación		X	X
Prácticas justas de operación	Anti corrupción	X	X	
	Participación política y responsable	X		
	Competencia justa	X	X	
	Respeto a los derechos propiedad		X	
Consumidores	Prácticas justas de mercadotecnia		X	
	Productos y servicios		X	
Participación activa comunidad	Participación activa comunidad		X	
	Educación y cultura	X		
	Salud	X		
	Inversión social	X		

Como indica la tabla anterior, la mayor responsabilidad para implementar la norma de Responsabilidad Social en las organizaciones cooperativas es el nivel directivo que corresponde a los gobiernos corporativos conformados por el Consejo de Administración y Vigilancia y al nivel de gerencia que básicamente está conformado por el Gerente General.

El nivel operativo tiene un bajo nivel de responsabilidad en la elaboración de documentación en la implementación de la norma.

Para implementar la guía sugerida en la investigación es necesario que las organizaciones cumplan con la debida documentación que permita poner en marcha las materias fundamentales que establece la norma ISO 26000. Esta documentación puede provenir de fuentes internas cuando sea elaborada por el personal de la cooperativa o de fuentes externas cuando sea necesario contratar la realización de la documentación a expertos de cada área, según la consideración del investigador y de acuerdo a la estructura de las cooperativas del sector real se detalla la documentación según la fuente de elaboración:

**Tabla 33:**

**Documentación**

<b>Materias fundamentales</b>	<b>Componentes</b>	<b>Documentación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fuente de documentación</b>
Gobernanza	Orientación estratégica	Declaración del direccionamiento estratégico	Misión, Visión, Valores y Objetivos estratégicos	Externa
	Ética en la organización	Código de conducta	Documento que direcciona relación entre empleadores y empleados	Interna
Prácticas laborales	Relaciones laborales	Reglamento interno de trabajadores	Normativa interna trabajadores	Externa
	Condiciones de trabajo	Declaración de principios	Remuneración igualitaria, igualdad oportunidades, erradicación trabajo infantil, trabajo forzado, libertad asociación empleados y horario trabajo	Interna
	Dialogo social	Mecanismos de solución de quejas	Buzón quejas, correo electrónico, redes sociales, reuniones y comités	Interna
Derechos Humanos	Debida diligencia	Procedimientos legales para el cumplimiento componentes	Procesos de la organización para cumplir con los componentes	Externa
	Situaciones riesgo derechos humanos			
	Evadir complicidad			
	Resolución conflictos			
Derechos Humanos	Discriminación	Procedimientos legales para el cumplimiento componentes	Procesos de la organización para cumplir con los componentes	Externa
	Derechos civiles			
	Derechos económicos			
	Derechos laborales			
Medio Ambiente	Prevención contaminación	Manual de buen uso de recursos, reciclaje y optimización	Políticas de reciclaje, reutilización y reducción de recursos	Interna
Prácticas justas de operación	Anti corrupción	Declaración de cero corrupción	Identificación riesgos corrupción, capacitación trabajadores e información autoridades	Interna
	Participación política y responsable	Incentivar participación	Capacitación	Interna
	Competencia justa	Manual de competencia justa	Procesos de compras tomar en cuenta competencia justa	Externa
	Respeto a los derechos propiedad	Políticas de respeto derechos propiedad	Procesos de compras tomar en cuenta derechos propiedad	Externa
Consumidores	Prácticas justas de mercadotecnia	Manual mercadeo responsable	Planes marketing considerar manual mercadeo responsable	Externa
	Productos y servicios	Manual sistema gestión calidad	Mejoramiento continuo y aseguramiento calidad	Externa
Participación activa comunidad	Participación activa comunidad	Manual vinculación con la comunidad	Identificar sectores vulnerables para promover participación	Interna
	Educación y cultura	Manual vinculación con la comunidad	Identificar sectores vulnerables para participar en educación y cultura	Interna
	Salud	Manual vinculación con la comunidad	Identificar sectores vulnerables para apoyar en temas de salud	Interna
	Inversión social	Manual vinculación con la comunidad	Identificar sectores vulnerables para participar en inversión social	Interna

Como se aprecia en la tabla anterior la documentación externa comprende el 50% de las materias fundamentales y estas deben ser contratadas con expertos en cada área a través de consultorías específicas. Según investigación en el mercado de asesoría consultadas por el investigador los siguientes precios por la realización de la documentación:

**Tabla 34:**  
**Valoración de la documentación**

<b>Materias fundamentales</b>	<b>Documentación</b>	<b>Fuente de documentación</b>	<b>Valoración</b>
Gobernanza	Declaración del direccionamiento estratégico	Externa	\$ 2.500
Prácticas laborales	Reglamento interno de trabajadores	Externa	\$ 700
Derechos Humanos	Procedimientos legales para el cumplimiento componentes	Externa	\$ 1.500
Prácticas justas de operación	Manual de competencia justa	Externa	\$ 1.500
	Políticas de respeto derechos propiedad	Externa	\$ 1.500
Consumidores	Manual mercadeo responsable	Externa	\$ 2.500
	Manual sistema gestión calidad	Externa	\$ 1.500
<b>Total</b>			<b>\$ 7.000</b>

La investigación determina que la inversión mínima que debería ejecutar una organización cooperativa del sector real es \$ 7.000 para contar con la documentación necesaria para implementar la norma concerniente a Responsabilidad Social.

Este monto de inversión de \$ 7.000 es elevado para las cooperativas del sector real, ya que, según información determinada en punto 2.3 de la presente investigación, las cooperativas del nivel 1 tienen una utilidad neta promedio de \$ 320 y las cooperativas del nivel 2 tienen una utilidad promedio de \$ 2.833.

Estos valores de utilidad promedio no serían suficiente para asumir la inversión correspondiente a la documentación necesaria para implementar la norma de Responsabilidad Social, por lo tanto, el impacto que tendría la mencionada norma es bajo,

dado el reducido número de cooperativas que podrían ejecutarlas en base a sus recursos propios, tomando en cuenta que el 89% de las cooperativas del sector real pertenecen al nivel 1 que tienen mínimos niveles de utilidad.

## 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

- La propuesta de una guía de aplicación de la norma ISO 26000 en el sector cooperativo real, se concentra en lo que respecta a las materias fundamentales que debe tomar en cuenta cualquier tipo de institución con el fin de adaptarla según sus necesidades y capacidades. Las materias fundamentales se detallan en el capítulo seis de la norma ISO 26000 y abarcan los aspectos de derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, consumidores y participación activa en la comunidad.
- La situación actual de las cooperativas del sector real en relación a la Responsabilidad Social es muy limitada, por cuanto no existe un conocimiento general del tema por parte de los directivos de las instituciones mencionadas. Según se pudo establecer en la entrevista con los actores del área, existe una divergencia de criterios de la validez de la Responsabilidad Social en la gestión de las cooperativas. A juicio de los entrevistados es innegable la validez de los temas de Responsabilidad Social, pero la forma como implementarla es donde existen las mayores complicaciones.
- El impacto que tendría la norma ISO 26000 sobre las organizaciones cooperativas del sector real en el país es bajo, debido a que las cooperativas no se encuentran preparadas para implementar la norma en sus procesos administrativos, operacionales y por la falta de recursos financieros disponibles. Existen esfuerzos aislados por implementar el Modelo del Balance Social que lleva adelante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, este trabajo es de largo plazo para las autoridades, debido a la heterogeneidad en los criterios con los que se administran las cooperativas del sector real.

- La guía de implementación para la norma ISO 26000 en el sector cooperativo busca abarcar los aspectos más importantes de su administración, con el fin de facilitar su instrumentación en las instituciones cooperativas. Es importante indicar que la norma ISO 26000 no tiene un carácter obligatorio para su certificación, por lo que su implementación es un proceso totalmente voluntario para las organizaciones. Este hecho debe ser tomado en cuenta para que la institución cooperativa establezca sus propios parámetros de Responsabilidad Social.

## **6.2 Recomendaciones**

- Para la implementación de la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social en las instituciones cooperativas del sector real en el país, debe existir una clara política por parte de la autoridad pública que permita establecer los parámetros necesarios para que las cooperativas puedan acoger un plan de acción que provenga del organismo de control. Este hecho implica que las autoridades cooperativas del sector real, tengan una capacitación previa para conocer las ventajas y beneficios de certificar la mencionada norma, entre sus socios, clientes y comunidad.
- Cualquier tipo de política que instrumente la autoridad pública con respecto al sector cooperativo real en lo que respecta a la Responsabilidad Social, debe tomar en cuenta las condiciones propias de cada institución, ya que existen, cooperativas con un tamaño reducido y limitado campo de acción, especialmente las que se encuentran fuera de los polos urbanos del país, como Quito y Guayaquil.
- El panorama para implementar la norma ISO 26000 en las cooperativas del sector real, dependerá en gran medida del impacto que tenga el Modelo de Balance Social que promueve la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que se fundamenta en los siete principios cooperativos de la Asociación de Cooperativas Internacional.
- Pese a la iniciativa del órgano de control en implementar un instrumento que mida la Responsabilidad Social de las Cooperativas, se pudo evidenciar el poco conociendo de dichas organizaciones, lo que ocasiona serios inconvenientes al momento de

aplicar Responsabilidad Social en dicho sector, por lo que resulta necesario la continua capacitación por parte del órgano de control hacia los actores solidarios.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitucion Politica del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial 449.
2. Asamblea Nacional. (2011). *Ley Organica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Registro Oficial.
3. Cardoso, G. (2014). *Fundamentos Teóricos de la Economía Popular y Solidaria*. Quito, Pichincha, Ecuador.
4. Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas.
5. Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador. (2015). Obtenido de [www.cemdes.org](http://www.cemdes.org): <http://www.cemdes.org/rse/>
6. Cooperativa de las Américas: Región de la Alianza Cooperativa Internacional. (2014). *Principios y valores cooperativos*. Obtenido de <http://www.aciamericas.coop/> Principios-y-Valores-Cooperativos-4456
7. Cooperativa de las Américas: Región de la Alianza Coopertiva Internacional. (2014). *Balance Social Cooperativo: certificación de Cooperativas de las Américas en Responsabilidad Social Cooperativa*. Obtenido de <http://www.aciamericas.coop/> Balance-Social-Cooperativo-2394
8. Cooperativas de las Américas Región de la Alianza Cooperativa Internacional. (2015). *Inicio - Conózcamos - Alianza Cooperativa Internacional*. Obtenido de <http://www.aciamericas.coop/> Que-es-la-Alianza-Cooperativa
9. Cortés, R. (2009). *Responsabilidad Social Cooperativa: Más allá del Balance Social Cooperativo*. México: Federación Alianza Mexicana.
10. Díaz, N. (2014). *Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido*. Nueva York: International Journal of Good Conscience.
11. Dirección del Trabajo. (2005). *Responsabilidad Social Empresarial Alcances y Potencialidades en Materia Laboral*. Obtenido de [http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf)
12. Domínguez, M. (2011). *Responsabilidad Social Corporativa*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/iialvarezcatalanmayra/6-bibliografia>

13. Garrigues & Aenor. (2012). *Principios, practicas y beneficios de la responsabilidad social*. Madrid: AENOR.
14. González, L., & San Bartolomé, J. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social*. Lima - Perú: Seminario Comité de Cooperativa Financiera COFIA.
15. International Organization for Standardization. (2014). *10 good thing for SMEs*. Obtenido de <http://www.iso.org/iso/10goodthings.pdf>
16. Martínez, H. (2005). *Marco ético de la responsabilidad social empresarial*. Bogotá: Javeriana.
17. Miño, W. (2013). *La Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Ministerio Política Económica.
18. Organización Internacional de Estandarización, ISO. (2010). *ISO 26000 - Guía de Responsabilidad Social*. Ginebra: Botica Magistral S.A.
19. Organización Internacional de Estandarización. ISO. (2010). *ISO 26000 visión general del proyecto*. Obtenido de [http://www.iso.org/iso/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf)
20. Puterman, P. (2010). *ISO 26000 Responsabilidad Social*. Obtenido de <http://iso26000.com.ar/sobre-el-blog/>
21. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013). *Resolución SEPS*. Quito: Registro Oficial.
22. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). Recuperado el 13 de agosto de 2015, de [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)