

# **Estudio de caso de responsabilidad social empresaria: Alimentos Funcionales de Cooperativa Obrera Ltda\***

## **Case study of corporate social responsibility: Functional Food of the Cooperativa Obrera Ltda**

Raúl Ortiz<sup>i</sup>, Florencia Della Valentina<sup>ii</sup>, Martín Morichetti<sup>iii</sup>

Fecha de recepción: 19/07/2012

Fecha de aceptación: 20/12/2012

### **Resumen**

Las cooperativas buscan consolidar su identidad organizacional basando su gestión en valores y principios, elementos básicos de su compromiso con la Responsabilidad Social Empresaria (RSE). Este concepto forma parte de la esencia misma de tales entidades, siendo pioneras tanto en su desarrollo como en su práctica.

El objetivo del trabajo consiste en mostrar cómo Cooperativa Obrera Ltda. ejerce su RSE, ofreciendo productos alimenticios saludables. A través del análisis de su proyecto Alimentos Funcionales, queda reflejada su preocupación por la alimentación de los consumidores y la incidencia que ello tiene sobre la salud de éstos últimos.

Desde el punto de vista metodológico, se ha trabajado en la elaboración de un estudio de caso. De su lectura puede observarse el reconocimiento que el proyecto ha obtenido, tanto del público consumidor como de diversos organismos estatales.

---

\* Este trabajo fue desarrollado en el marco del Programa Amartya Sen, ediciones 2011 y 2012, del cual los autores han participado.

<sup>i</sup> Departamento de Ciencias de la Administración, Universidad Nacional del Sur (DCA-UNS), e-mail: [rortiz@uns.edu.ar](mailto:rortiz@uns.edu.ar)

<sup>ii</sup> DCA-UNS, e-mail: [florencia.dellavalentina@uns.edu.ar](mailto:florencia.dellavalentina@uns.edu.ar)

<sup>iii</sup> DCA-UNS, e-mail: [martinmorichetti@hotmail.com](mailto:martinmorichetti@hotmail.com)

**Palabras claves:** estudio de caso, responsabilidad social empresarial, alimentos funcionales, cooperativa.

## **Abstract**

Cooperatives seek to consolidate their organizational identity focusing management on values and principles, which are the basic elements of their commitment to Corporate Social Responsibility (CSR). This concept is at the core of these entities, which were pioneers in its development and practice.

This paper aims to demonstrate how Cooperativa Obrera Ltda. complies with CSR by offering healthy food products. An analysis of its Functional Food project reflects its concern for consumers's diet and the incidence this has on their health.

As regards methodology, we have worked on the development of a case study. Upon reading this study, we can observe the recognition the project has obtained from consumers and different state agencies.

**Key words:** case study, corporate social responsibility, functional food, cooperative.

**JEL:** M14

## **1. Introducción**

A nivel mundial ha aumentado rápidamente la carga de las enfermedades no transmisibles. Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en 2001 aquellas fueron la causa de aproximadamente el 60% de las 56 millones de defunciones anuales y del 47% de la carga mundial de morbilidad. La mayoría de los factores de riesgo están relacionados con la mala alimentación y la escasa actividad física. Por consiguiente, ambas representan las principales causas de las enfermedades no transmisibles más importantes, tales como las cardiovasculares, la diabetes de tipo 2, las caries dentales, la osteoporosis y determinados tipos de cáncer.

Conforme la Estrategia Mundial sobre Régimen Alimentario, Actividad Física y Salud (OMS, 2004), los cambios en los hábitos alimentarios y las modalidades de actividad física requerirán los esfuerzos combinados de muchas partes interesadas, públicas y privadas, durante varios decenios. En lo que respecta a las organizaciones de la sociedad civil (OSC) y las organizaciones no gubernamentales (ONG), estas desempeñarán un papel importante para influir en el comportamiento de las personas y

en las organizaciones e instituciones que promueven las dietas sanas y la actividad física.

A partir de este escenario, el trabajo busca mostrar cómo una entidad no lucrativa, Cooperativa Obrera Ltda., trabaja en pos de mejorar la salud de sus consumidores, ofreciendo una cartera de productos saludables con marca propia. Fundada en la ciudad de Bahía Blanca en 1920, cuenta con 96 sucursales distribuidas en 4 provincias de la Argentina (Cooperativa Obrera, 2012). Para el logro de ese objetivo, se presenta y analiza el proyecto Alimentos Funcionales, enmarcado dentro del Programa Alimentación y Salud (PAyS). Este, junto con los programas de Medio Ambiente y de Educación, Cultura y Participación Comunitaria, conforman los tres ejes fundamentales de su estrategia de Responsabilidad Social Empresaria (RSE).

El documento ha sido elaborado siguiendo la metodología propuesta por Romero Amaya y Pérez (2011), e incluye documentación publicada por la organización, entrevistas realizadas a sus directivos y el resultado de encuestas efectuadas a participantes del Círculo de Consumidores.

## **2. Responsabilidad social en la cooperativa**

Existen diversas definiciones de RSE cuyo denominador común remite a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Este concepto pone énfasis en demostrar cómo el mundo empresarial puede mejorar la sociedad a través de comportamientos e informes transparentes e íntegros.

Para las cooperativas la responsabilidad social tiene orígenes y significados muy diferentes a los de la empresa capitalista, pues desde su concepción distinguen no solo su responsabilidad económica y cultural, sino también su compromiso social (Cantelli 2007, en Tisocco y Soto, 2009). Conforme la Alianza Cooperativa Internacional (ACI, 2012), el movimiento cooperativo ha sido, de distintas formas, pionero en el desarrollo y la práctica de la RSE. Debido a la estructura democrática y a la gestión basada en valores y principios, las cooperativas siempre han mirado más allá de las ganancias financieras. Por todo esto, la responsabilidad social existe en la esencia misma de estas entidades, es parte de su naturaleza y de su razón de ser. Según el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE, 2007),

...en el caso de las empresas cooperativas de usuarios/asociados, el concepto de Responsabilidad Social alude a un modelo estratégico de gestión que contempla los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de la

actividad cotidiana de una cooperativa. Implica por tanto el compromiso renovado de las mismas con la comunidad, con su entorno y sus públicos de interés.

Para cumplir con la idea de transparencia informativa que plantea la RSE, las cooperativas tienen a su alcance el Balance Social Cooperativo (BSC). Adoptando el concepto vertido por Martínez y Bialakowsky en el año 1984,

...el BSC consiste básicamente en reunir, sistematizar y evaluar la información que corresponde a las dimensiones sociales que hacen a la naturaleza y a los fines de la actividad cooperativa, volcada en un documento público, donde se pueden cuantificar los datos mediante el elemento operativo del Balance Social, que son los indicadores sociales (Cantelli, *op.cit.*).

### **3. Responsabilidad en Cooperativa Obrera Ltda.**

La Cooperativa Obrera Ltda. Fue fundada por un grupo de vecinos que se unieron para constituir una cooperativa panadera. En la actualidad su principal actividad es el supermercadismo, siendo la segunda cooperativa de consumo más importante de América Latina. Su misión consiste en “satisfacer necesidades económicas, sociales y culturales de la población, procurando un adecuado equilibrio entre la calidad del servicio y la economía de precios” (Cooperativa Obrera, 2011).

Esta organización lleva a la acción el séptimo principio cooperativo “Preocupación por la Comunidad” a través del desarrollo de diferentes programas y proyectos de RSE. Sintéticamente, algunos de ellos son:

- **Salud:** El Programa de Alimentación y Salud enmarca no solo el proyecto Alimentos Funcionales (marca Ecoop) sino también las campañas Por tu Salud Consumí Frutas y Hortalizas, 5 colores todos los días; Difusión y Prevención del Síndrome Urémico Hemolítico; la adhesión al Día Mundial del Corazón; el proyecto Juguemos en familia; y la herramienta Diccionario Saludable, para conocer los beneficios y características de los alimentos que consumimos diariamente; y otras adhesiones y colaboraciones.
- **Medio Ambiente:** Cooperativa trabaja basándose en los lineamientos de la “Agenda 21” de las Naciones Unidas y en la experiencia de las grandes cooperativas de consumo europeas. Merecen destacarse los programas Puntos

Limpios; EcoBolsa Ecoop; Recolección y Disposición Final de Pilas; BioDiesel-Programa BIO; y Compost Ecoop, a partir del cual los restos de frutas y hortalizas de las verdulerías y rotiserías son reciclados y transformados en compost.

- **Educación y Cultura:** cuenta con un Coro de Niños desde 1978, organiza y ofrece diferentes concursos escolares, funciones de videos documentales, clases de gimnasia para adultos y para embarazadas, concursos fotográficos y muestras de arte en sus diferentes manifestaciones, cursos de idiomas y de manualidades, y cursos para docentes. En suma, organiza más de una actividad cultural por día.
- **Acciones solidarias:** como aportes de los asociados en campañas coordinadas por Cooperativa se destacan los Redondeos Solidarios y las campañas Sumemos Muchas Manos por los Chicos a beneficio de UNICEF Argentina, y Ayudemos a Chile. A su vez, realiza aportes a diversas entidades de bien público.

Desde 1997 la entidad tiene su propio Círculo de Consumidores con el objeto de lograr una comunicación más directa con sus asociados. Se trata de un espacio donde sus integrantes se reúnen espontánea y solidariamente en las sedes, para ofrecer sus críticas y sugerencias, conocer proyectos e inquietudes institucionales y realizar en conjunto, actividades que los mismos consumidores proponen y programan.

Se puede observar que la RSE está presente transversalmente en toda la organización, formando parte de su cultura. Conforme Guédez (2008), existen distintas estrategias de RSE, desde la filantropía hasta formas más ricas y complejas, como la inversión y la integración social (negocios inclusivos).

En particular, Alimentos Funcionales es un proyecto desarrollado e implementado por Cooperativa Obrera Ltda. desde inicios de este siglo, incluido dentro de la categoría de inversión social. El proyecto tiene como objetivo informar y capacitar a los consumidores en lo concerniente a las virtudes de determinados alimentos y la importancia que ello representa desde el punto de vista nutricional. Además, ofrece un grupo de productos naturalmente saludables y funcionales bajo la marca *Ecoop*, los cuales actúan de forma beneficiosa en el organismo humano conforme al propósito de lograr a mediano plazo un cambio positivo en la salud de los consumidores, apuntando principalmente a la prevención de enfermedades no transmisibles.

## **4. El proyecto de alimentos funcionales**

En la elaboración de este caso se consideró la documentación obtenida de fuentes secundarias, principalmente publicaciones de la entidad y su Balance Social. Se efectuaron entrevistas en profundidad a sus directivos, utilizando para ello cuestionarios semiestructurados (Valles, 2003). Conforme la metodología propuesta por Romero Amaya y Pérez (2011), se realizaron encuestas a los participantes del Círculo de Consumidores con el propósito de comprobar la consistencia de la información obtenida de otras fuentes.

### **4.1. Principales acciones**

En este nuevo escenario, la Cooperativa Obrera hace valer el séptimo principio cooperativo y su responsabilidad sobre la distribución de alimentos. Por ello desde 1999, junto con la Fundación Cecilia Grierson, trabaja en el desarrollo e implementación del Programa Alimentación y Salud (PAyS), uno de los tres ejes pragmáticos de la gestión socialmente responsable.

El objetivo del programa consiste en informar a los consumidores acerca de la importancia de la alimentación y nutrición, y de su relación directa con la salud. También apunta a comunicar a los profesionales los últimos avances científicos en relación al tema. El PAyS se vio reforzado, luego, por el convenio que la Cooperativa firmó con el Programa de Prevención del Infarto en Argentina (PROPIA), organismo dependiente de la Universidad Nacional de La Plata y que cuenta con el apoyo de la Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires (CIC). Los objetivos generales del acuerdo son:

- Impulsar el desarrollo y la comercialización masiva de productos saludables y funcionales con marcas propias y de terceros;
- Lograr a mediano plazo un cambio positivo en la salud de los consumidores, apuntando específicamente a la prevención de enfermedades cardiovasculares;
- Informar a la comunidad médica y profesionales de la salud de las regiones donde actúa Cooperativa Obrera Ltda.

A partir del año 2001 Cooperativa Obrera Ltda. comienza a trabajar en el desarrollo de una nueva línea de productos masivos, denominados: “alimentos funcionales”, que conservan el sabor y la consistencia del alimento tradicional pero que se encuentran enriquecidos en su contenido.

Para que un alimento sea considerado funcional debe tener agregado un componente beneficioso con un efecto terapéutico probado, se le debe haber potenciado algún ingrediente para hacerlo más saludable y se le debe haber quitado total o parcialmente algún elemento nocivo.

El proyecto busca ofrecer y potenciar productos naturalmente saludables y funcionales comercializados con la marca propia *Ecoop*, así como informar y capacitar a los consumidores sobre las virtudes de estos alimentos y el beneficio que su consumo regular produce sobre la salud. Se espera contribuir, en el mediano plazo, a la reducción del índice de mortalidad producto de enfermedades cardiovasculares y otras no transmisibles. No obstante, para lograr una verdadera disminución de ese índice es necesario trabajar también sobre otros factores de riesgo ya que este tipo de enfermedades suelen derivar de múltiples causas, como se explicó en el apartado anterior.

Los alimentos ofrecidos en el marco del proyecto están enriquecidos con Omega 3, 6 y 9, que son ácidos grasos localizables en distintas fuentes alimentarias de grasas y aceites. Al no ser sintetizados naturalmente por el organismo humano, éstos deben incorporarse mediante una alimentación adecuada ya que se consideran esenciales. Las grasas insaturadas o “buenas” Omega 6 y 9 ayudan a disminuir los niveles de colesterol en sangre. Por su parte, la incorporación de Omega 3 es muy beneficiosa porque contribuye a disminuir el nivel de triglicéridos en sangre, por lo tanto reduce el riesgo de coagulación de la misma (observación: la sangre se coagula o se espesa por la alta concentración de triglicéridos) y porque además tiene efectos en el buen funcionamiento del cerebro y la función visual.

A su vez, los productos presentan 0% de grasas Trans industriales, un tipo de ácidos grasos formados durante el proceso de hidrogenación de los aceites vegetales insaturados para aumentar su vida útil y lograr su solidificación. Los Trans están dentro del grupo de las grasas “malas” o “indeseables” debido a que aumentan el colesterol malo (LDL) y reducen el bueno (HDL).

Posteriormente, Cooperativa Obrera Ltda. comenzó a enriquecer los productos *Ecoop* con fitoesteroles: compuestos naturales de origen vegetal que reducen el colesterol malo (LDL) en sangre sin afectar o alterar el bueno (HDL), siempre y cuando se trate de personas con una nutrición adecuada y un estilo de vida saludables, es decir, que realicen actividad física y no fumen.

Todas estas modificaciones en la composición lip de los productos en cuestión fueron desarrolladas con el aval del equipo de investigadores del PROPIA, luego de varios ensayos y estudios que permitieron concebir distintos tipos de alimentos saludables tanto de origen vegetal como animal.

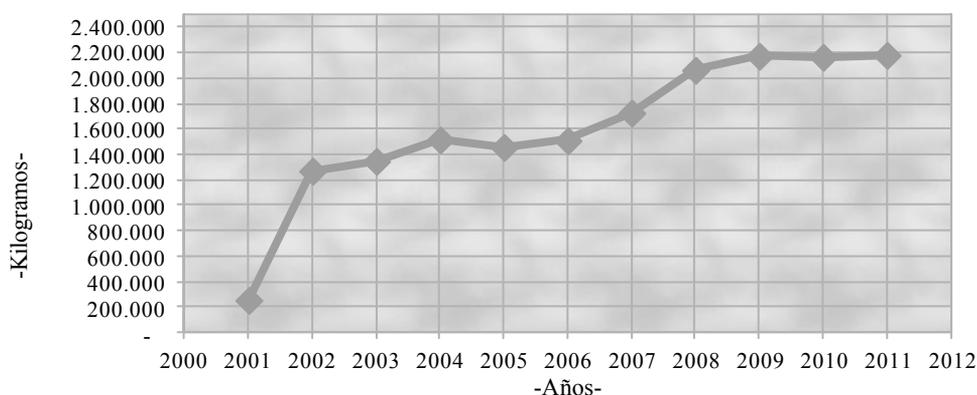
## 4.2. Implementación y principales logros

El primer producto que surgió a la venta bajo la marca *Ecoop* fue el pan, de tipo común, sin sal y salvado. Fue elegido como pionero ya que representa una insignia para la organización por haberse fundado como una cooperativa panadera. Los panes se lanzaron al mercado en septiembre de 2001 exclusivamente en Bahía Blanca. Fueron primicia en el país por ser los únicos enriquecidos con Omega 3, 6 y 9 y libres de grasas Trans.

Las exigencias de los consumidores de otras ciudades de distintas provincias donde Cooperativa Obrera Ltda. tiene sucursales, comenzaron a requerir este nuevo producto. En 2006 amplió su variedad sumando el tipo salvado sin sal e incorporándole fitoesteroles al pan común, previamente enriquecido con los Omega. Tres años después se incorporan los fitoesteroles en todas las variedades. Cooperativa Obrera Ltda. decide comenzar a ofrecer únicamente estos panes saludables, dejando de producir la línea de panes no enriquecidos que hasta el momento eran comercializados junto con los funcionales. Aunque estos últimos presentan costos de producción más elevados, se venden al mismo precio de siempre, lo cual demuestra que el proyecto no fue ideado con el objetivo de lucrar sino de obtener un beneficio para la salud de los consumidores.

Desde el año 2001 hasta 2011 inclusive, la cantidad de panes *Ecoop* distribuidos fue de 17.671.254 kilogramos. La evolución anual puede observarse a continuación:

**Figura 1.** Evolución ventas pan Ecoop



**Fuente:** informe elaborado por el sector Marcas Propias de Cooperativa Obrera Ltda.

Es importante destacar la relación que la organización estableció con sus proveedores, formalizando diversas alianzas estratégicas, con grandes como medianas y pequeñas empresas. Molino Cañuelas y Los Grobo proveen una harina especialmente elaborada para Cooperativa Obrera Ltda., que contiene todos los agregados ya mencionados de los panes saludables, encareciendo su costo sin trasladarlos a los precios de venta.

Otras alianzas se establecen con pequeños productores de distintas localidades del país. En aquellas donde Cooperativa Obrera Ltda. no posee un centro de elaboración de panes, se han contactado panaderos que reciben capacitación y asesoría permanente para la fabricación de panes *Ecoop* de calidad.

Desde el inicio de este proyecto se llevan a cabo reuniones frecuentes con distintas empresas, sobre todo con aquellas proveedoras de Cooperativa Obrera Ltda., con el fin de concientizarlas y capacitarlas en lo que respecta al desarrollo, producción y comercialización de productos funcionales, cuyo propósito fundamental es generar un cambio favorable en la salud de la población, poniendo a su alcance una nueva generación de productos alimenticios.

Dentro de este marco, la organización cuenta con su propio laboratorio de Control de Calidad, donde se efectúan las verificaciones necesarias para asegurar las condiciones higiénico-sanitarias y bromatológicas de los alimentos adquiridos a proveedores o de producción propia. Según el Balance Social correspondiente al ejercicio número 100, marzo de 2010 a febrero de 2011, en ese período se realizaron 2.287 análisis.

Gracias a la gran aceptación que los panes tuvieron en los consumidores, poco a poco se fueron enriqueciendo otros productos panificados como prepizzas, panes de hamburguesas y grisines. En la actualidad se comercializan alrededor de 40 referencias bajo la marca *Ecoop*, como aceite alto oleico, harinas, tostadas, tapas de empanadas y pascualinas, tortas, edulcorantes naturales y los ya nombrados panificados. Entre ellos, la harina fue el producto más vendido en 2011 con 562.342 unidades, seguido por el aceite alto oleico con 113.428 unidades. Cabe mencionar que la harina *Ecoop*, en cualquiera de sus tipos (000, 0000 y leudante) lleva también el agregado de ácido fólico, cuyo consumo se recomienda principalmente a mujeres de edad fértil porque reduce el riesgo de malformaciones congénitas en bebés.

El desarrollo de alimentos funcionales fue una de las tantas acciones contempladas dentro de otro proyecto denominado Demostración Cabildo (DemoCab), a desarrollarse en la localidad de Cabildo, ubicada a 50 km. de Bahía Blanca. El objetivo fundamental del proyecto es generar un proceso de cambio, con la

participación de la comunidad, en materia de prevención de enfermedades cardiovasculares y no transmisibles en general.

Si bien se llevaron a cabo las acciones establecidas: el desarrollo y comercialización de los alimentos funcionales, charlas educativas, campañas contra el tabaquismo y diversas actividades físicas recreativas, aún no se evaluó el impacto del proyecto. En breve, se comenzará a trabajar con mediciones que permitirán verificar si la implementación del mismo cumplió con las metas y con su finalidad: si se contribuyó a generar un cambio en la salud de la población.

## **5. Conclusiones: resultados alcanzados y aprendizajes sobre el caso**

Este proyecto tuvo una evolución significativa a lo largo del tiempo; un ejemplo de ello es el crecimiento de la cartera de productos funcionales que se comercializan. Se inició en 2001 con la elaboración de panes y a la fecha, abarca, alrededor de 40 alimentos diferentes. Esto permite a los consumidores tener a su alcance una amplia variedad de productos que contribuyen a mejorar su nutrición, y por ende, el cuidado de su salud.

Cooperativa Obrera Ltda. fue pionera en el tema, lo cual sirvió como ejemplo para que otras empresas del rubro alimenticio comiencen a ofrecer paulatinamente alimentos saludables y funcionales. La novedad del proyecto le significó a la organización el reconocimiento de la Honorable Cámara de Senadores de la Nación Argentina y una invitación para formar parte de la Comisión de Hábitos Saludables dependiente del Ministerio de Salud de la Nación.

Además, en abril de 2012, la organización firmó un convenio junto al gobernador de la provincia de Buenos Aires, Sr. Daniel Scioli; al ministro de Producción, Ciencia y Tecnología, Dr. Cristian Breitestein, y al presidente de la CIC, Ing. Agr. José María Rodríguez Silveira, relativo al Programa de Desarrollo de Alimentos, Nutrición y Salud (PRODANyS). Este instrumento busca que los alimentos funcionales ofrecidos por Cooperativa Obrera Ltda. puedan certificarse con el sello PRODANyS, garantizando a toda la cadena -productor, comerciante y consumidor- que el alimento es saludable.

Como principales aprendizajes del caso, se destaca la importancia de las relaciones con los distintos grupos de interés involucrados en el proyecto, como el Círculo de Consumidores, el cual participa en su desarrollo evaluando y calificando los potenciales productos. Principalmente, sus integrantes remarcan el hecho de que son

artículos de muy buena calidad ofrecidos a precios convenientes, que colaboran de este modo con la economía familiar.

Otros grupos involucrados son los proveedores, que reciben asesoría constante en cuanto a la elaboración de los alimentos que Cooperativa Obrera Ltda. terceriza en ellos; el grupo de médicos y nutricionistas, a quienes se brinda capacitación sobre los últimos avances científicos del tema; otras organizaciones e instituciones como la Fundación Cecilia Grierson y el PROPIA que participan en el proyecto desde su inicio; y el Estado, que a través del PRODANyS avala estos productos.

De esta manera, y con los esfuerzos mancomunados de las partes interesadas, el proyecto logra afianzarse en el tiempo, adquiriendo el reconocimiento de la sociedad en su conjunto. Prueba de ello son los premios que Cooperativa Obrera Ltda. recibió y las invitaciones a participar en eventos, debates y foros nacionales e internacionales sobre alimentación y salud.

A pesar de que los productos funcionales todavía se encuentran en una fase creciente, representando un pequeño porcentaje del consumo total de alimentos, su objetivo es seguir aumentando la cartera. Esto va en línea con las estadísticas que dan cuenta de que la inclusión de estos alimentos aumenta un 16% cada año.

En conclusión, el caso bajo estudio permite apreciar en general, cómo esta cooperativa incorpora su estrategia de RSE a la estrategia de negocio, demostrando que “la responsabilidad social existe en la esencia de estas entidades, es parte de su naturaleza y de su razón de ser” (ACI, 2012). En particular, puede observarse cómo colabora en la mejora de la salud de sus consumidores a partir de su *core business*, en este caso, a través de la elaboración y comercialización de productos alimenticios de consumo masivo.

## Bibliografía

- ACI. Consultado el 25 de Octubre de 2012, disponible en <http://www.aciamericas.coop/Balance-Social>.
- Cantelli, S. (2007). “El Balance Social y la Responsabilidad Social en las Cooperativas Argentinas. El Caso de las Cooperativas Eléctricas. Diagnóstico y Propuestas”. En Tisocco, F. y Soto, E. (2009). *El Balance Social y la Responsabilidad Social en las Cooperativas de Electricidad*, Intercoop Edit. Cooperativa Ltda., Buenos Aires, Argentina.

Cooperativa Obrera (2005). “85 años de la Cooperativa Obrera: La empresa social de los propios consumidores, 1920-2005”, Cooperativa Obrera Ltda., Bahía Blanca, Argentina.

Cooperativa Obrera (2011). “Balance Social Cooperativo, Ejercicio 100 del 1° de Marzo 2010 al 28 de Febrero 2011”, Bahía Blanca, Argentina. Consultado el 15 de mayo de 2012, disponible en:

<http://www.cooperativaobrera.coop/la-coope-hoy/balance-social-cooperativo>

Cooperativa Obrera (2012). “Balance Social Cooperativo, Ejercicio 101 del 1° de Marzo 2011 al 29 de Febrero 2012”, Bahía Blanca, Argentina. Consultado el 20 de septiembre de 2012, disponible en:

<http://www.cooperativaobrera.coop/la-coope-hoy/balance-social-cooperativo>

Guédez, V. (2008). *Ser confiable*. Planeta, Caracas.

IARSE (2007). “Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios/Asociados, Versión 1.0”, Córdoba, Argentina. Consultado el 4 de Noviembre de 2012, disponible en: [http://www.iarse.org/new\\_site/site/index.php?p=2&filtrar=1&id\\_cat=2](http://www.iarse.org/new_site/site/index.php?p=2&filtrar=1&id_cat=2)

OMS (2004). *Estrategia Mundial sobre Régimen Alimentario, Actividad Física y Salud*. 57° Asamblea Mundial de la Salud. Consultado el 15 de mayo de 2012, disponible en: <http://www.who.int/publications/list/9241592222/es/index.html>.

Romero Amaya, M.C. y Pérez, O.I. (2011). “El Estudio de caso como modelo de enseñanza e investigación en RSE”, I Seminario Iberoamericano: Modelos de Docencia e Investigación en RSE, Buenos Aires, Argentina.

Valles, M. A. (2003). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Síntesis Sociológica, Argentina, 3° reimpresión.