

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES
PROGRAMA DE POSGRADOS

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO COOCIQUE RL, SEDE CENTRAL, CIUDAD QUESADA, 2018.

Luis Fernando Vargas Rojas

Proyecto Profesional de Graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador
para optar por el grado de Maestría Profesional en Responsabilidad Social Empresarial y
Sostenibilidad.

Heredia, Costa Rica

Noviembre de 2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES
PROGRAMA DE POSGRADOS

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO COOCIQUE RL, SEDE CENTRAL, CIUDAD QUESADA, 2018.

Luis Fernando Vargas Rojas

Proyecto Profesional de Graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador
para optar por el grado de Maestría Profesional en Responsabilidad Social Empresarial y
Sostenibilidad.

Heredia, Costa Rica

Noviembre de 2018

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, el centro de mi vida y a quienes debo todo lo que soy, la mejor muestra del amor de Dios.

A Daniela Gómez, mi compañía, apoyo e inspiración constante en mi vida.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO COOCIQUE RL, SEDE CENTRAL, CIUDAD QUESADA, 2018.

Proyecto de Graduación de la Maestría en Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Postulante
LUIS FERNANDO VARGAS ROJAS

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Director Unidad Académica

Coordinador Programa de Posgrados

Profesor Seminario Práctica Dirigida

Asesor especialista

Sustentante

RESUMEN

El proyecto de graduación se planificó y ejecutó durante el segundo semestre 2018, como parte de los requisitos de graduación de la Maestría Profesional en Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la Universidad Nacional de Costa Rica.

Tiene como objetivo desarrollar el análisis de materialidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOCIQUE RL, en su sede central, Ciudad Quesada; mediante la investigación bibliográfica, recolección de información y análisis de datos, para obtener el insumo que permita la creación de la Estrategia de Sostenibilidad por parte de la entidad a partir del año 2019.

Sus objetivos específicos, se basan en generar un diagnóstico de la cooperativa mediante la revisión de buenas prácticas globales y de organizaciones similares, así como la revisión de sus esfuerzos organizacionales actuales. Además de realizar el análisis de materialidad con el fin de contar con los impactos y partes interesadas prioritarias para finalmente proponer los mecanismos para la efectiva gestión y los insumos para su Estrategia de Sostenibilidad. La Estrategia de Negocios de la cooperativa por el momento no se alinearía con la Estrategia de Sostenibilidad, pero se espera que, al mediano plazo, la cooperativa cuente con una sola estrategia, basada en el desarrollo de un negocio sostenible.

La metodología empleada para el desarrollo del proyecto consistió en etapas planificadas de manera estratégica para asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Como parte del primer objetivo específico, se realizó una revisión bibliografía de lineamientos internacionales en materia de sostenibilidad, un benchmarking de entidades financieras en la materia y se definió la cadena de valor de la organización según la trazabilidad de su actividad.

El segundo objetivo específico, consistió en el desarrollo del análisis de materialidad mediante talleres participativos y sesiones de trabajo con colaboradores y la revisión de fuentes secundarias externas, permitiendo mapear los impactos y partes interesadas de la organización, además de definir su priorización. Finalmente, como tercer objetivo se

analizó la información obtenida en el análisis de materialidad, para proponer temas materiales, ejes de trabajo, relación con ODS y posibles programas y proyectos a ejecutar para gestionar los temas materiales de la cooperativa, dando como resultado el informe de materialidad de la entidad.

A nivel de resultados, el proyecto permitió contar con un diagnóstico en materia de sostenibilidad, además, de definir un total de 70 partes interesadas para la organización, las cuales priorizadas y agrupadas dio como resultado 10 partes interesadas prioritarias, además de contabilizar 62 impactos sociales, ambientales y económicos, los cuales una vez priorizados, se resumen a 13 temas materiales para la cooperativa.

Con los insumos obtenidos, se definieron tres ejes de trabajo, trece temas materiales, su relación general con ODS y 33 programas y proyectos para gestionar los impactos enfocados en sus partes interesadas.

Dentro de las conclusiones y recomendaciones, resulta importante que la cooperativa realice su Estrategia de Sostenibilidad basada en los resultados de su análisis de materialidad, atendiendo los temas materiales prioritarios tanto ambientales, sociales y económicos y proyectando al mediano plano, una sola estrategia que permita el desarrollo de su negocio de manera sostenible. Se recomienda además, medir los indicadores y metas de su estrategia, con el fin de contar con un proceso de evaluación y mejora continua de su gestión, finalmente, se recomienda la revisión de la estrategia en un lapso de tiempo no mayor a dos años.

DESCRIPTORES

COOCIQUE RL, impactos, materialidad, partes interesadas, temas materiales

AGRADECIMIENTO

A mi tutor y asesor académico

El profesor, *Miguel Ángel Vallejo Solís* por el tiempo dedicado en cada sesión de trabajo, sus consejos, opiniones y sugerencia para el desarrollo de un proyecto exitoso.

A mi lectora y profesora especialista

La profesora *María Fernanda Pérez Fernández* por sus consejos y asesoría.

A mis profesores y compañeros

Por compartir su conocimiento, experiencias e ideas en torno al tema de la responsabilidad social y sostenibilidad, fue una etapa de mucho aprendizaje.

A COOCIQUE RL

A Don Daniel Mora Mora, Gerente General, por abrirme las puertas de la entidad.

A María Daniela Durán Valerio, por su apoyo e interés incondicional en el proyecto, por creer en el de inicio a fin y trabajar en conjunto por el logro de objetivos.

Y a todos los *colaboradores de COOCIQUE RL*, ya que, sin su interés y disposición, este trabajo no habría sido posible.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
RESUMEN	iv
DESCRIPTORES	v
AGRADECIMIENTO	vi
TABLA DE CONTENIDO.....	vii
LISTA DE CUADROS, FIGURAS Y TABLAS	ix
LISTA DE ABREVIATURAS	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
ANTECEDENTES, ALCANCE Y METODOLOGÍA.....	3
1.1 JUSTIFICACIÓN	3
1.2 PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA	9
1.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	13
1. OBJETIVO GENERAL.....	13
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.4 DISEÑO METODOLÓGICO	13
CAPÍTULO II.....	21
MARCO REFERENCIAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	21
CAPÍTULO III.....	31
DIAGNÓSTICO MEDIANTE EL ANÁLISIS DE CONTEXTO	31
3.1 TENDENCIAS INTERNACIONALES	31
3.2 BENCHMARKING DE ENTIDADES FINANCIERAS	35
3.3 CONTEXTO DE COOCIQUE RL.....	49
3.4 CADENA DE VALOR DE COOCIQUE RL	53
CAPITULO IV	58
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD DE COOCIQUE RL.....	58
4.1 REVISIÓN DE RIESGOS	58
4.2 CONSULTA PARTES INTERESADAS EXTERNAS	60
4.3 MAPEO, PRIORIZACIÓN Y VALIDACIÓN PARTES INTERESADAS	62
4.4 MAPEO, PRIORIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE IMPACTOS/RIESGOS.....	67
CAPITULO V	81
TEMAS MATERIALES, EJES DE TRABAJO, ODS Y PROGRAMAS SOSTENIBLES ..	81

5.1 EJES DE TRABAJO O DIMENSIONES	81
5.2 TEMAS MATERIALES.....	83
5.3 RELACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	88
5.4 PROGRAMAS Y PROYECTOS SOSTENIBLES	91
CAPÍTULO VI.....	96
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL PROYECTO	96
ANEXOS.....	100
BIBLIOGRAFÍA.....	112

LISTA DE CUADROS, FIGURAS Y TABLAS

CUADROS	Página
Cuadro 3.1 Lineamientos y directrices internacionales en materia de responsabilidad social, aplicables a entidades financieras, 2018.	31
Cuadro 3.2 Benchmarking de entidades financieras nacionales e internacionales, en aspectos relevantes de su materialidad y Estrategia de Sostenibilidad, 2018.	40
Cuadro 4.1. Impactos y riesgos mapeados según Sistema de Ideas de Mejora o Sugerencias, 2018.	70
Cuadro 4.2 Partes interesadas de COOCIQUE RL, mapeados en taller de materialidad con colaboradores, 2018.	71
Cuadro 4.3 Lista de impactos sociales, ambientales y sociales mapeados en el taller de materialidad de COOCIQUE RL, 2018.	76
Cuadro 4.4 Lista de impactos con mayor relevancia e importancia, COOCIQUE RL, 2018	88
FIGURAS	Página
Figura 1.1 Características del cooperativismo en Costa Rica, 2018.	5
Figura 1.2 Porcentaje de los excedentes de las cooperativas que se destinan a sus reservas.	8
Figura 1.3 Ejemplos de relación de valores y principios cooperativos con ODS, 2018.	9
Figura 1.4 Relación del proyecto con impactos positivos en los ODS, 2018.	12
Figura 1.5 Estructura de Descomposición del Trabajo (EDT) del análisis de materialidad de COOCIQUE RL, 2018.	15
Figura 2.1 Pasos para el desarrollo del estudio de materialidad, según RobecoSAM & GRI, 2015.	25
Figura 3.1 Cadena de Valor de COOCIQUE RL, 2018	64
Figura 3.2 Infograma resumen del Capítulo III: Tendencias internacionales, benchmarking entidades financieras, contexto y cadena de valor COOCIQUE RL, 2018	66
Figura 4.1 Lista de tipos de riesgos mapeados y gestionados por COOCIQUE RL, 2018.	67
Figura 4.2 Partes interesadas agrupadas de COOCIQUE RL para priorizar, 2018.	72

Figura 4.3 Mapa de calor de priorización de partes interesadas de COOCIQUE RL, 2018.	74
Figura 4.4 Partes Interesada prioritarias de COOCIQUE RL, 2018.	75
Figura 4.5 Agrupación de impactos de COOCIQUE RL por eje de sostenibilidad, 2018.	79
Figura 4.6 Priorización de aspectos ambientales, Materialidad de COOCIQUE RL, 2018	80
Figura 4.7 Priorización de aspectos sociales, Materialidad de COOCIQUE RL, 2018	82
Figura 4.8 Priorización de aspectos económicos, Materialidad de COOCIQUE RL, 2018	84
Figura 4.9 Mapa de priorización de aspectos ambientales, sociales y económicos, materialidad COOCIQUE RL, 2018	87
Figura 5.1 Dimensiones de la gestión de sostenibilidad de COOCIQUE RL, 2018.	91
Figura 5.2 Temas materiales de COOCIQUE RL, 2018.	93
Figura 5.3 Relación de los temas materiales de COOCIQUE RL con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2018.	98
TABLAS	Página
Tabla 3.1 Partes interesadas comunes de las entidades financieras, 2018.	50
Tabla 3.2 Temas materiales comunes en entidades financieras, 2018.	52
Tabla 3.3 Temas materiales con menor grado de aparición en el benchmarking pero con importancia relevante, 2018.	55
Tabla 3.4 Resumen de benchmarking: estrategia, partes interesadas, impactos prioritarios, ejes de trabajo y programas de entidades financiera en materia de sostenibilidad, 2018.	58
Tabla 3.5 Programas o proyectos sociales y ambientales de COOCIQUE RL, 2018.	59
Tabla 5.1 Programas y proyectos para gestionar los temas materiales de COOCIQUE RL, 2018	102

LISTA DE ABREVIATURAS

ACI: Alianza Cooperativa Internacional

AED: Alianza Empresarial para el Desarrollo

ASADAS: Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales

ASEMCO: Asociación Solidarista de Empleados de Coocique

ASG: Ambiental-Social-Gobernanza

BANHVI: Banco Hipotecario de la Vivienda

BBVA: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria

BCCR: Banco Central de Costa Rica

BN: Banco Nacional

CCNRS: Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social

CdV: Cadena de Valor

CENECOOP RL: Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa RL

C-Neutralidad: Carbono Neutralidad

CO₂: Dióxido de Carbono

COOCIQUE RL: Cooperativa de la Comunidad de Ciudad Quesada

CS: Coopeservidores

EDT: Estructura de Descomposición del Trabajo

ERS: Estrategia de Responsabilidad Social

GRI: Global Reporting Initiative

ICODER: Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación

IFC: International Finance Corporation

INAMU: Instituto Nacional de la Mujer

INFOCOOP: Instituto Nacional de Fomento Cooperativo

INS: Instituto Nacional de Seguros

INTECO: Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica

ISO: International Organization for Standardization

LATINDEX: Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

MEIC: Ministerio de Economía Industria y Comercio

NG: Nueva Generación

OCDE/OECD: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

ONGs: Organizaciones No Gubernamentales

ONU: Organización de las Naciones Unidas

PI: Partes Interesadas

PRONAE: Programa Nacional de Empleo

REDALYC: Red Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal

RL: Registro Limitado

RS: Responsabilidad Social

RSE: Responsabilidad Social Empresarial

SABS: Sustainability Accounting Standards Board

SARAS: Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales

SBD: Sistema Banca para el Desarrollo

SGI: Sistemas de Gestión Integrado

SIMOS: Sistema de Ideas de Mejora o Sugerencias

SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras

INTRODUCCIÓN

Los análisis de materialidad proporcionan información elemental para el establecimiento de Estrategias de Sostenibilidad por parte de empresas y organizaciones, las cuales poseen un compromiso con el desarrollo de negocios y actividades que permitan generar ganancias económicas de la mano de una importante contribución al desarrollo sostenible, en ámbitos no solo financieros sino ambientales y sociales.

En un mundo en constante cambio en el cual las nuevas generaciones exigen a las empresas ser responsables de sus acciones como parte de la licencia social para operar, resulta de vital importancia contar con una correcta y efectiva materialidad y estrategia, que les permita mapear, priorizar y planificar acciones para atender sus impactos más relevantes.

Como parte de esta necesidad, surge el proyecto de graduación “Análisis de materialidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOCIQUE RL, sede central, Ciudad Quesada, 2018” el cual posee como objetivo el desarrollo del análisis de materialidad con el fin de establecer la línea base para dar inicio a esfuerzos de la organización en materia de sostenibilidad empresarial, siendo este aspecto de vital relevancia para el desarrollo del proyecto conjunto.

Por su parte, la problemática existente, recae sobre el hecho de que la cooperativa no cuenta con una estrategia planificada que contemple sus impactos en la triple línea base del desarrollo sostenible, por lo tanto no posee programas que contribuyan a su correcta gestión. Lo anterior motivó la creación del insumo para la creación de la estrategia, siendo elemental para este aspecto, el compromiso, interés y disposición de la Gerencia General y la organización en general.

La metodología empleada para el desarrollo del proyecto consistió en primera instancia en la revisión bibliográfica de lineamientos internacionales en materia de sostenibilidad y el benchmarking de entidades nacionales y extranjeras donde se contemplaron aspectos vinculados a su materialidad como sus partes interesadas e impactos. Seguido, se desarrolló un mapeo de programas sociales y económicos de la cooperativa y un análisis de su Cadena de Valor.

Además, se desarrolló un análisis de materialidad mediante un trabajo interdisciplinario donde se mapearon y priorizaron sus impactos ambientales, sociales y económicos, así como las partes interesadas con los cuales debe desarrollar una estrategia de comunicación efectiva. Finalmente, con los insumos de dicho análisis, se propusieron los temas materiales, ejes de trabajo, posibles Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impactados y programas y proyectos para la atención de los temas materiales.

A lo largo del documento, se presentan los diferentes capítulos alineados de forma estratégica para asegurar el cumplimiento de los objetivos, el primer capítulo muestra la justificación, problemática, objetivos de estudio y el diseño metodológico detallado de su ejecución. El segundo capítulo contempla el marco referencial del proyecto, donde se comenta la justificación bibliográfica de diferentes actores acerca de la importancia del tema, así como de la correcta gestión y desarrollo metodológico de la materialidad para asegurar un trabajo eficiente y efectivo.

El tercer capítulo desarrolla la revisión bibliográfica sobre el tema enfocado en entidades financieras, como insumo para el punto de partida del proyecto, conociendo las tendencias globales, esfuerzos del sector financiero en la materia y el diagnóstico actual de COOCIQUE RL mediante sus esfuerzos aislados vinculados al desarrollo sostenible.

En el cuarto y quinto capítulo presentan la materialidad de la entidad, mapeando y priorizando sus temas materiales y partes interesadas y a la vez, realizando un análisis para conocer los ejes de trabajo y programas requeridos para su correcta gestión institucional para convertirse en una cooperativa sostenible y referente en el tema a nivel nacional y regional.

Es importante mencionar, que por el momento se visualizan separadas la Estrategia de Negocio con la Estrategia de Sostenibilidad, ya que la entidad debe madurar su gestión en temas sostenibles para poder alinear ambas estrategias en una sola, aspecto que se espera poder llevar a cabo al mediano plazo.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES, ALCANCE Y METODOLOGÍA

1.1 JUSTIFICACIÓN

En el presente apartado se introducirá el concepto, importancia y aplicación de la responsabilidad social empresarial en el país, además de referirse al Movimiento Cooperativo Costarricense y específicamente al sector de ahorro y crédito al que pertenece la cooperativa COOCIQUE RL, de la cual se indicará información general, interés y esfuerzos realizados en torno al tema de responsabilidad social como punto de partida y justificación para este proyecto de graduación.

La definición del término “Responsabilidad Social”, ha evolucionado a lo largo del paso de los años, el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) de Costa Rica en la Política Nacional de Responsabilidad Social, la define como el desarrollo responsable, transparente y ético por parte de las organizaciones y la sociedad civil, donde consideran aspectos ambientales, sociales y económicos (triple línea base del desarrollo sostenible), y una correcta gobernanza, de forma transversal y complementaria en su actividad y en los impactos que genera (MEIC, 2017).

La aplicación de la responsabilidad social empresarial (RSE) como eje transversal en los negocios de las organizaciones, responde a la necesidad de contribuir a la sostenibilidad mundial y asegurar la sobrevivencia de ésta y las futuras generaciones, Sin embargo, también se ha convertido en un aspecto diferenciador o ventaja competitiva, debido a que los clientes cada vez son más exigentes y buscan productos o servicios con un mayor impacto social, ambiental o económico, el no cumplimiento de este aspecto, denegará la licencia social para operar a las empresas o bien, la pérdida de reputación y clientes que buscarán opciones que se apeguen a sus intereses y expectativas.

Se debe considerar, que la responsabilidad social empresarial es una decisión de carácter voluntario y de compromiso que asumen las empresas, organizaciones o instituciones públicas o privadas, debe ir orientada con sus principios y a un cumplimiento integral de la visión que se ha establecido tanto a nivel de sus partes interesadas internas como externas, siendo un medio a través del cual se constituyen relaciones de beneficio “ganar-ganar” entre los objetivos empresariales y los intereses a nivel colectivo de la sociedad, sin perder de vista que dichas relaciones contribuyen a impulsar el crecimiento y la sostenibilidad del negocio (Aguilera & Puerto, 2012).

Lo anterior permite identificar que las empresas, desde sus diversos sectores productivos y enfoques de gestión, se están enterando que deben emigrar hacia prácticas sostenibles en busca de la sostenibilidad de su negocio, el sector financiero al igual que muchos otros, no escapa a esta corriente.

Según la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF, 2018), en Costa Rica existen decenas de entidades financieras sujetas a su supervisión, agrupadas en bancos comerciales del Estado, privados, conglomerados y grupos financieros activos, empresas financieras no bancarias, organizaciones cooperativas de ahorro y crédito, entre otros; lo anterior demuestra la fuerte competencia por clientes que se da entre tantas opciones financieras a disposición de los costarricenses.

Además, según datos de la SUGEF, existen más de 20 cooperativas de ahorro y crédito bajo su supervisión en el país, debido a que tienen activos superiores a ¢1 265,89 millones y son de naturaleza abierta. Lo anterior evidencia la existencia de cooperativas de gran tamaño en este sector, dentro de las cuales podemos destacar a COOCIQUE RL (SUGEF, 2018). Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el país, representan un grupo bastante robusto, aspecto demostrado según datos del IV Censo Nacional Cooperativo, realizado en el año 2012 (INFOCOOP, 2012). A continuación, se presentan la Figura 1.1 donde se da una ejemplificación resumida del Movimiento Cooperativo Costarricense en la actualidad.

Figura 1.1 Características del cooperativismo en Costa Rica, 2018.



Fuente: INFOCOOP. 2012. *Elaboración propia con base al IV Censo Nacional Cooperativo.*

La Figura 1.1 detalla características del cooperativismo en general en el país, otros datos que se pueden sumar a la conceptualización general del movimiento, corresponden a que más de un millón de personas, equivalente al 20% de la población son propietarios de las cooperativas que producen bienes y servicios, Los cantones con más alta participación en el movimiento cooperativo poseen mayor índice de progreso social, las cooperativas muestran ventajas en derechos personales y promueven la conversión de trabajadores a propietarios al ser dueños de la organización, contribuyen a una distribución de la riqueza más equitativa y a decisiones democráticas, además, el país cuenta en la actualidad con un total de 630 cooperativas que generan más de 350 000 empleos directos e indirectos en sus diferentes sectores, incluidos ahorro y crédito (INCAE, 2016)

En el sector de ahorro y crédito se ubica la “Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada RL”, conocida por sus siglas como COOCIQUE RL, entidad financiera abierta (las personas se asocian por la libre, sin importar su lugar de trabajo o relación patronal), ubicada en Ciudad Quesada, Alajuela, creada en el año 1965 (COOCIQUE RL, 2018).

Actualmente cuenta con más de 110 000 asociados a lo largo de todo el país, es una cooperativa financiera que se dedica a brindar soluciones en este tema a sus asociados, así como a asistencia a empresarios de micro y pequeñas empresas y productores del norte de Costa Rica. Dicha organización, aprovecha las oportunidades que brinda el mercado financiero para crecer y fortalecer sus operaciones de la mano del crecimiento de las comunidades y de cada persona asociada como razón de ser, considerando e impulsando el desarrollo de la mano de nuevos retos y oportunidades que brinda dicho mercado (COOCIQUE RL, 2018).

Según datos de (COOCIQUE RL, 2018) fue la primera cooperativa de ahorro y crédito abierta en San Carlos, afrontando con éxito a través de los años las circunstancias de la economía, aprovechando las oportunidades del mercado financiero. Esto permitió no solamente el crecimiento y fortalecimiento de sus operaciones, sino también el desarrollo de las comunidades, posicionándola como una organización referente no solo en la Zona Norte, sino a nivel nacional a través de sus 22 sucursales en todo el país.

Sin embargo, dicha cooperativa compite con un gran número de entidades financieras (cooperativas y no cooperativas), en un mercado robusto y con diferentes opciones que buscan una ventaja competitiva para atraer y retener clientes mediante estrategias competitivas que les permita sobresalir de sus competidores.

A partir de esta situación y aunado a la meta de realizar su actividad vinculada al desarrollo sostenible, se origina el interés de parte de COOCIQUE RL por vincular su estrategia de negocios a temas de responsabilidad social, no solo como ventaja competitiva, sino como un esfuerzo que responda a su compromiso de desarrollarse como una empresa comprometida con la sostenibilidad, mediante esfuerzos en materia ambiental, económica y social, aspectos que son parte de la identidad cooperativa mundial.

A partir de este compromiso por parte de la cooperativa, nace el proyecto de establecer el estudio de materialidad con el objetivo de definir la línea base y el norte a seguir por parte de la organización en busca de la sostenibilidad de su negocio. Cabe resaltar que la organización realizó una investigación previa de diagnóstico, la cual arrojó entre otros temas, vacíos y brechas por cerrar en temas ambientales como manejo integral de residuos o ahorro energético, en aspectos sociales la falta de apoyo y dedicación a la definición del

balance social y en términos económicos, la falta de educación financiera a sus partes interesadas. Como se puede observar, son deficiencias en la triple utilidad del desarrollo sostenible, a las cuales, el estudio de materialidad podría brindarles una línea base para comenzar a gestionar.

El propósito de este proyecto consiste en investigar la metodología actual de trabajo en materia de responsabilidad social por parte de las entidades financieras y a la vez, construir un diagnóstico de la posible ruta que COOCIQUE RL debe desarrollar. Busca generar datos e información en torno a la cadena de valor de su actividad de negocio, las partes interesadas de la cooperativa, sus impactos positivos y negativos, la priorización de los mismos y su respectivo análisis en conjunto con los actores claves de la organización para establecer los insumos necesarios para que la cooperativa pueda desarrollar su estrategia de responsabilidad social/sostenibilidad, mediante la planificación y ejecución de programas y proyectos que respondan a los temas materiales definidos en la organización.

Cabe resaltar, que desde la misma creación de COOCIQUE RL y como parte de su filosofía cooperativa basada en sus principios y valores, la organización cuenta con iniciativas y programas que podrían responder a temas materiales, sin embargo, se realizan de forma aislada sin un seguimiento y medición adecuado, este proyecto, contribuiría a ordenar los esfuerzos que pueden responder a dichos temas, mediante la implementación de la materialidad para el desarrollo de una futura estrategia de sostenibilidad.

Además, se cuenta con un aspecto esencial para garantizar el éxito y puesta en marcha de esfuerzos en temas de sostenibilidad, como es el caso de contar con el respaldo por parte de la Gerencia General para potenciar ser una cooperativa con gran conciencia y espíritu, que busca ejercer un impacto duradero por medio de sus esfuerzos en temas de responsabilidad social, con el propósito y meta de convertirse al mediano plazo en la cooperativa #1 en materia de impacto social y ambiental en Costa Rica y servir como un modelo a otras organizaciones cooperativistas y no cooperativas en busca de que dichos esfuerzos sean replicados para beneficio de todo el país (Duran, 2018).

Parte del compromiso que posee la cooperativa desde sus cuerpos directivos y que se distribuye en toda la organización, se ve reflejado en que COOCIQUE RL cuenta con una Reserva de Responsabilidad Social, aspecto que se origina a partir de un porcentaje de los

excedentes anuales que genera su actividad. Cabe resaltar que por ley, las cooperativas deben tomar de sus excedentes tres reservas: la reserva legal (10% excedentes anuales), la reserva de educación (5% excedentes anuales) y la reserva de bienestar social (6% excedentes anuales), antes de capitalizar o repartir sus excedentes entre los asociados (INFOCOOP, 1968), pero la ley no indica nada respecto al uso de los excedentes para responsabilidad social. La Figura 1.2 muestra la distribución de los excedentes por ley que deben realizar las cooperativas, así como el caso particular de la reserva de responsabilidad social en el caso de COOCIQUE RL.

Figura 1.2 Porcentaje de los excedentes de las cooperativas que se destinan a sus reservas.



Fuente: *Ley 4179-INFOCOOP*. 1968.

El contar con una reserva de responsabilidad social de un 5% de sus excedentes (Figura 1.2), aspecto no establecido en la Ley 4179, denota el interés por parte de la cooperativa de contribuir al desarrollo de esfuerzos vinculados a la sostenibilidad en sus funciones y acciones, involucrando a sus diferentes partes interesadas que se relacionan en toda la cadena de valor y a la vez, permite contar con financiamiento para ejecutar los programas o proyectos que respondan a los temas materiales prioritarios.

La intención de crear el análisis de materialidad de COOCIQUE RL como insumo para una eventual estrategia de responsabilidad social/sostenibilidad, repercute no solo en una ventaja competitiva o un compromiso con el desarrollo sostenible, sino que garantiza un impacto significativo en sus partes interesadas, como los colaboradores, asociados, clientes, comunidad, sociedad en general, entre otros.

El desarrollo de este proyecto de graduación no es un hecho aislado, nace desde el mismo interés mostrado por la organización, la cual involucra desde los cuerpos directivos hasta los grupos de interés internos y externos como un lineamiento transversal a su negocio, en el cual cada persona que se relaciona con la entidad debe estar involucrada.

Se pretende establecer por medio del estudio, los insumos para el establecimiento de la Estrategia de Responsabilidad Social/Sostenibilidad y la línea base para dar inicio a temas referentes a responsabilidad social a partir del 2019, lo cual convierte el desarrollo de este proyecto como un tema relevante y de interés para la organización.

1.2 PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA

En esta sección, se mostrará la inversión económica destinada por parte de COOCIQUE RL para atender aspectos sociales con sus grupos de interés y a la vez, se evidenciará la carencia de una guía estratégica y estructurada que atienda temas materiales prioritarios, visibilizando la importancia de crear una Estrategia de Responsabilidad Social/Sostenibilidad que permita gestionar de manera correcta los impactos ocasionados por la entidad. Finalmente se comentará como este proyecto puede contribuir a esta problemática, además de crear preguntas generadoras que contribuyan a su correcta gestión.

Las cooperativas en general basan su identidad de acuerdo con los valores y principios cooperativos, algunos de ellos se relacionan con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), –alineación a nivel del Movimiento Cooperativo, no del proyecto en desarrollo-, lo cual permite identificar que las cooperativas poseen insumos importantes para desarrollar una gestión socialmente responsable. La Figura 1.3 muestra los principios y valores cooperativos, los cuales tienen relación con algunos de los ODS propuestos por la ONU.

Figura 1.3 Ejemplos de relación de valores y principios cooperativos con ODS, 2018.



Fuente: *Elaboración propia, 2018.*

En ocasiones las cooperativas confunden dichos aspectos con esfuerzos en responsabilidad social y en muchos casos responden a acciones filantrópicas y no de sostenibilidad, lo anterior se da por desconocimiento, como sucede en muchas empresas de diferentes sectores. Sin embargo, como se visualiza en la Figura 1.3, la ideología cooperativista basada en una estrategia de sostenibilidad, podría colaborar en la respuesta hacia los temas relevantes a nivel global presentes en los ODS, además, los principios cooperativos van de la mano con las materias fundamentales de la responsabilidad social.

En el caso de COOCIQUE RL, actualmente desarrollan un número considerable de programas sociales con impacto en la Zona Norte, invierten en promedio anual (según datos 2017) cerca de ¢50 000 000 en capacitación, ¢7 804 222 en emergencias médicas mediante subsidios, 313 subsidios estudiantiles equivalentes a ¢11 715 000, casi ¢2 000 000 en infortunios de sus asociados, más de ¢5 000 000 en programas de bonos comunales, entre otros. Adicionalmente, cuentan con capacitaciones para algunos de sus colaboradores en C-Neutralidad y uno de sus proyectos actuales más relevantes, corresponde al inicio de acciones en temas de responsabilidad social y aprovechamiento de energía eléctrica (Mora, 2018).

Además, en la actualidad se encuentran en el proceso de levantamiento del balance social enfocado en su actividad, dicho balance estará listo antes de finalizar el presente año y será información de importancia para alinear a la estrategia junto con el insumo de la materialidad.

Dentro de sus programas sociales se pueden citar el Programa Juvenil NG, Generación Dorada que atiende a asociados de la tercera edad, Mipymes-SBD: encadenamiento productivo para la inclusión, impulso y acompañamiento para micros, pequeños y medianos productores, Vivienda Social con apoyo a personas de escaso recursos, COOCIQUE Mujer que busca la inclusión financiera de las mujeres, el Voluntariado para Emergencias Nacionales, apoyo al deporte a través del ICODER, entre otros.

Sin embargo, dichas acciones carecen de una guía estratégica o estructurada, lo cual origina que sean acciones sociales aisladas, sin una estrategia de sostenibilidad sólida que priorice los temas materiales más relevantes que se deberían tratar. Asimismo, no considera

brechas importantes sin atender, como es el caso de asuntos ambientales, sociales y económicos pendientes y mapeados en sus diagnósticos previos.

En el 2014, producto de la búsqueda de fondos internacionales para la entidad, se contaba con el requisito de tener una Política de Sistema de Gestión Social y Ambiental, COOCIQUE desarrolló la documentación pero nunca la ejecutó y al no otorgarle los fondos a la entidad, la política y el sistema de gestión quedó en el papel y no se ejecutaron ni se ejecutan en la actualidad, a pesar de estar en los controles documentales y encontrarse vigente al día de hoy (Valerio M. D., 2018).

El problema que se enfrenta y se busca dar solución por medio de este proyecto de graduación, radica en la falta de una estrategia efectiva que permita alinear los esfuerzos de la cooperativa en materia social, económica y ambiental, mediante la identificación, documentación y análisis de los temas materiales que se deben atender. De esta forma se podrán ejecutar acciones en aquellos temas que son prioritarios en busca de su sostenibilidad, ya que actualmente se ejecutan esfuerzos aislados sin medición para su correcta gestión.

Precisamente, buscando alinear y sistematizar de manera correcta los esfuerzos que se realizan en la actualidad, es que nace el interés desde la Unidad de Gestión Social de COOCIQUE RL de desarrollar un proyecto de manera conjunta para el establecimiento de la materialidad de la cooperativa, el cual incluya a todas las áreas estratégicas de la entidad, con miras a poder crear su Estrategia de Responsabilidad Social y poder ejecutarla en todas las actividades. Garantizando una atención a sus impactos prioritarios y realizando un buen relacionamiento con sus partes interesadas. Además, este trabajo, podría relacionar los esfuerzos de la cooperativa en temas de sostenibilidad con algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, tal y como lo muestra la Figura 1.4, ya que, para su alineación, requiere de un análisis más amplio sobre sus metas e indicadores.

Figura 1.4 Relación del proyecto con impactos positivos en los ODS, 2018.



Fuente: *Elaboración propia. 2018.*

Ahora bien, lo que proyecta la Figura 1.4 es una teoría sobre a cuáles ODS podría contribuir COOCIQUE RL durante el desarrollo del proyecto, más adelante con los resultados de la materialidad, se definirá correctamente las contribuciones positivas directas, indirectas y neutras a los mismos, pudiendo cambiar las mencionadas en este apartado.

A partir de este aspecto, se podrían presentar preguntas generadoras que permitan realizar esfuerzos efectivos sobre la problemática que se presenta.

1. ¿Qué elementos actuales de la gestión empresarial en materia de responsabilidad social de entidades financieras podrían integrarse en COOCIQUE RL?
2. ¿Cuáles son los impactos prioritarios para COOCIQUE RL, según el análisis de su materialidad?
3. ¿Cuáles son las partes interesadas prioritarias para COOCIQUE RL?
4. ¿Cuáles son los ejes de trabajo, temas materiales y programas que se podrían proponer a la cooperativa que sirvan como guía para una eventual creación de la Estrategia de Responsabilidad Social?

1.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

A continuación, se indican tanto el objetivo general, como los objetivos específicos que se plantean para el desarrollo del proyecto de graduación, los cuales indican tanto el propósito e intención de su elaboración.

1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar el análisis de materialidad de la cooperativa COOCIQUE RL en su sede central, mediante la investigación, recolección de datos y análisis estratégico de información, que permitan establecer la línea base para dar inicio a esfuerzos de la organización en materia de sostenibilidad empresarial.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Generar un diagnóstico de la cooperativa mediante el análisis de su contexto, la definición de su cadena de valor y el benchmarking en materia de responsabilidad social de empresas similares, para el establecimiento de la situación actual de la empresa y de cómo las entidades financieras trabajan la responsabilidad social dentro de sus actividades.

2. Realizar el análisis de materialidad, mediante el mapeo, análisis y consulta a partes interesadas internas, con el fin de establecer la priorización de impactos ocasionados por la organización, además del establecimiento de las partes interesadas prioritarias.

3. Proponer a partir del análisis de materialidad, los ejes de trabajo y sugerencias de programas y proyectos a desarrollar, según la priorización de los impactos y partes interesadas, como insumo para que la cooperativa pueda definir su Estrategia de Responsabilidad Social.

1.4 DISEÑO METODOLÓGICO

En este apartado, se indica el tipo de investigación, fuentes utilizadas, técnicas y métodos implementados dentro de la metodología en las diferentes etapas del proyecto, permitiendo comprender la forma en que se recolectó y analizó la información necesaria para la elaboración del análisis de materialidad.

La metodología utilizada, fue de carácter cualitativa, descriptiva y exploratoria, la cual busca estudiar la realidad que existe desde su contexto natural, mediante la interpretación

de la información recolectada con métodos variados como investigación bibliográfica, talleres grupales, sesiones de trabajo interdisciplinarias, reuniones de análisis de resultados, entre otras y a la vez, analizar el significado para las personas involucradas. Pretende comprender el origen y relevancia de la información a utilizar para los interesados.

Para la recolección de datos se utilizaron tanto fuentes primarias como secundarias. La información de fuentes primarias –conocidas también como información de primera mano– son aquellas que no han sido interpretadas o modificadas por otra persona, requieren investigación, trabajo de campo, generación de datos, análisis y mayor cantidad de tiempo e inversión económica.

Por otro lado, las fuentes secundarias buscan recopilar información creadas a partir de fuentes primarias; poseen mayor disponibilidad de obtención en menor tiempo, no implica movilizarse hasta la zona de estudio y requieren menor cantidad de recursos para conseguirla y a la vez, continúa siendo información viable y confiable. Las fuentes primarias y secundarias son un excelente complemento en busca de la información requerida para la investigación. A continuación, se describen los instrumentos y técnicas utilizadas:

1. Investigación de fuentes primarias:

1.1 Talleres participativos

1.1.1 Un taller participativo para identificación de partes interesadas e impactos, con 26 colaboradores estratégicos de los diferentes procesos internos de la cooperativa (Anexo 1 (A.1)), fecha de realización: 17 octubre 2018, duración 4 horas.

1.1.2 Un taller participativo para priorización de partes interesadas e impactos, con 10 colaboradores estratégicos de la Cadena de Valor (Anexo 2 (A.2)), fecha de realización 25 octubre 2018, duración 4 horas. (Arce, 2016)

1.2 Sesiones de trabajo de análisis de resultados: Sesiones periódicas con el Gerente General y Coordinadora de la Unidad de Gestión Social para validar los avances y resultados del proyecto, un total de cuatro sesiones de trabajo, con dos horas de duración cada una aproximadamente.

2. Investigación de fuentes secundarias

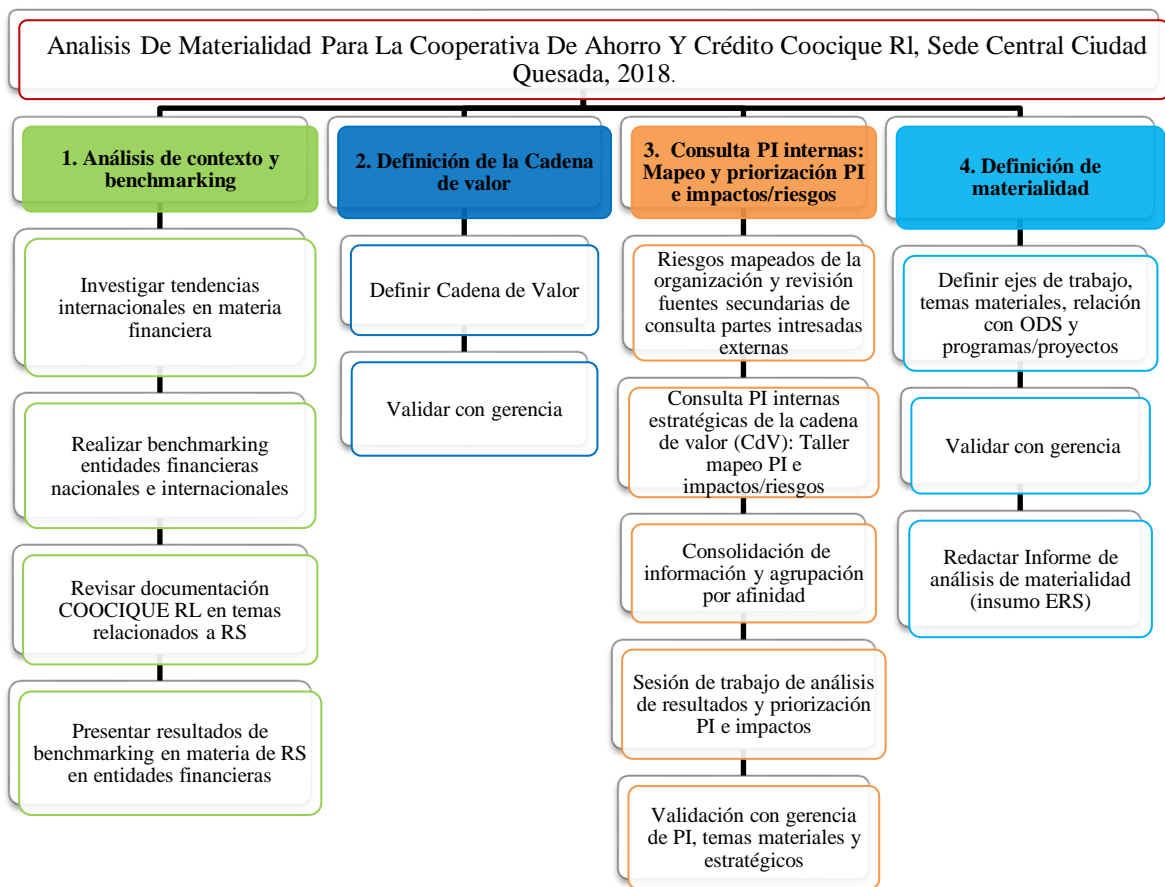
2.1 Revisión bibliográfica de documentos y sitios web.

2.2 Uso de bases de datos: REDALYC, LATINDEX y EBSCOhost.

2.3 Reportes de sostenibilidad de organizaciones.

En la Figura 1.5 se presenta la Estructura de Descomposición del Trabajo (EDT), donde se detalla el proyecto, las etapas y las actividades realizadas, permitiendo tener una idea general de los aspectos metodológicos utilizados.

Figura 1.5 Estructura de Descomposición del Trabajo (EDT) del análisis de materialidad de COOCIQUE RL, 2018.



Fuente: *Elaboración propia, 2018.*

La Estructura de Descomposición del Trabajo (Figura 1.5), ordena los objetivos en sus diversas etapas y actividades y permite controlar de mejor forma los tiempos, recursos y eventos para el cumplimiento efectivo de los objetivos propuestos.

Para el desarrollo del primer objetivo específico, se realizó una revisión bibliográfica de lineamientos internacionales tanto en idioma español como en inglés, por medio de páginas web y bases de datos, con el fin de conocer cuáles son los temas globales relevantes en la actualidad en materia de sostenibilidad, además de la revisión de normas o políticas nacionales para conocer la normativa y esfuerzos país, a los cuales COOCIQUE RL debe considerar en su futura Estrategia de Sostenibilidad. Para definir cuales lineamientos nacionales e internacionales se iban a consultar, se optó por elegir aquellos documentos que sugieren criterios y principios a considerar por empresas para dar inicio a esfuerzos en sostenibilidad, además de aquellos vinculados a materia de sostenibilidad en entidades financieras y finalmente, los documentos a nivel país para la promoción de la responsabilidad social en Costa Rica.

Seguidamente, se desarrolló la revisión de documentos, sitios web y reportes de sostenibilidad de empresas financieras con una gestión alineada a la sostenibilidad (cooperativas, públicas y privadas) a nivel nacional e internacional para identificar políticas, partes interesadas, temas materiales, ejes de trabajo y programas desarrollados en sus estrategias de sostenibilidad, con la finalidad de contar con insumos de las tendencias del sector financiero. La definición de las organizaciones a consultar, se basó en aquellas entidades financieras nacionales e internacionales, las cuales realizan esfuerzos en materia de sostenibilidad y contaran con memoria, reporte o informe de sostenibilidad, para poder contar con la información requerida para términos del *benchmarking*. Los resultados de esta revisión fueron considerados para analizar en el taller de materialidad, ya que a nivel de base, si dicha información es aplicada a la industria financiera en general, podría aplicar también para COOCIQUE RL.

Seguidamente, se llevó a cabo una revisión de los proyectos ejecutados en la actualidad por COOCIQUE RL para conocer sus esfuerzos en responsabilidad social, como posibles insumos para atender temas materiales a surgir en la triple línea base del desarrollo sostenible, ya que la entidad desarrolla acciones de este tipo, solamente que carece de una

estrategia que los respalde y agrupe de manera estratégica, dicha información, fue solicitada a la Coordinación de la Unidad de Gestión Social y se revisó la totalidad de proyectos sociales o ambientales con los que contaba la cooperativa en el momento de la revisión.

Siempre como parte del primer objetivo específico, se realizó una sesión de trabajo con el Gerente General, el Director Financiero, Director de Operaciones y Director Comercial, con los cuales se conversó sobre la trazabilidad de productos y servicios ofrecidos por COOCIQUE RL, con el fin de poder definir la cadena de valor de la entidad como elemento de partida para la materialidad, en un máximo de 10 pasos. Se les presentó una propuesta de cadena de valor a partir del benchmarking realizado previamente, así como los asuntos particulares propios de la organización, la cual fue discutida, modificada y validada en la sesión de trabajo realizada.

Finalmente, se presentaron a la cooperativa, los resultados de las tendencias internacionales, el benchmarking, los esfuerzos de la cooperativa en el tema y la cadena de valor validada, como un diagnóstico previo de la materialidad, mediante una presentación magistral a la Gerencia General y la Unidad de Gestión Social.

Una vez finalizada esta etapa, se inició el proceso correspondiente al segundo objetivo específico, el cual consistía en la materialidad de la cooperativa. El punto de partida fue el mapeo de los riesgos reales y potenciales que actualmente tiene identificados COOCIQUE RL, debido a que los riesgos representan impactos potenciales que requieren ser medidos y gestionados de manera preventiva, lo anterior se desarrolló mediante reuniones con la Unidad de Riesgos y la revisión de sus informes, para identificar aquellos que serían considerados más adelante en el taller de materialidad.

Otro insumo importante previo el desarrollo de la materialidad, consistió en la consulta de intereses y expectativas de partes interesadas externas por medio de la revisión de fuentes secundarias de información, las fuentes consultadas se indican a continuación:

1. Revisión Sistema de Ideas de Mejora o Sugerencias (SIMOS), (2018)
2. Revisión de Encuestas de Satisfacción de Clientes y Asociados, (2018)
3. Informes Anuales de Asamblea 2015, (2015)
4. Informes Anuales de Asamblea 2016, (2016)
5. Informes Anuales de Asamblea 2017, (2017)

6. Revisión de noticias en prensa relacionadas con cooperativismo (2018)

Tanto la identificación de riesgos, como la revisión de fuentes secundarias de consulta de partes interesadas externas, generaron insumos para el taller de materialidad de COOCIQUE RL.

Dicho evento, se realizó por medio de un trabajo interdisciplinario de colaboradores estratégicos de la cadena de valor, donde se contó con representantes de los diferentes eslabones de la cadena, así como de los procesos de soporte a lo largo de la trazabilidad de los productos y servicios realizados por COOCIQUE RL.

Previamente, se les informó de los objetivos y alcance del proyecto y los colaboradores mostraron interés en participar. La metodología empleada consistió en una sesión de trabajo de 4 horas, donde participaron un total de 26 colaboradores de la entidad (ver lista de participantes en Anexo 1 (A.1)), dichos participantes fueron elegidos a partir de los distintos eslabones de la Cadena de Valor, ya que cada uno de los participantes, tenía un rol fundamental en los distintos eslabones de la Cadena de Valor. Se les brindó una introducción al tema de sostenibilidad con conceptos claves, importancia, beneficios, relevancia para COOCIQUE RL y metodología de desarrollo de la sesión de trabajo (Arce, 2016).

Luego, a partir de las funciones de cada colaborador en los eslabones de la cadena de valor, se realizó un taller donde cada persona identificaba sus partes interesadas internas y externas con las que se relacionaba en su día a día y aquellas que podían afectar o verse afectadas por las actividades y decisiones de la cooperativa de ahorro y crédito. Una vez mapeadas la totalidad de partes interesadas, se expusieron y analizaron, con el fin de cerrar brechas y contar con el mayor y más completo número de partes interesadas a lo largo de toda la cadena de valor.

Al finalizar el mapeo de partes interesadas, se realizó la segunda parte del taller de materialidad con los mismos participantes, el cual consistió en mapear los impactos ambientales, sociales y económicos provocados por COOCIQUE RL, a lo largo de la cadena de valor de la entidad. Cada colaborador identificó los impactos ambientales, sociales y económicos de sus actividades diarias y de la gestión en general de la entidad, además de discutir riesgos reales o potenciales, considerándolos como impactos potenciales

que deben ser gestionados. De este modo, se contó con un mapeo general y extenso de partes interesadas e impactos provocados por la organización.

Ese listado general de ambos puntos fue agrupado según afinidad o bien, eliminados si no correspondían a los aspectos evaluados, hasta reducir considerablemente el número de ambos aspectos, para poder priorizarlos de forma agrupada.

La priorización se realizó una semana posterior al mapeo, mediante una sesión de trabajo con diez colaboradores estratégicos de la cadena de valor (ver lista de participantes en Anexo 2 (A.2)), los cuales participaron en el taller de materialidad y se eligieron por ser los coordinadores de departamentos vinculados a los eslabones de la Cadena de Valor o bien, por contar con un amplio recorrido y conocimiento de la organización. Tanto las partes interesadas como impactos se encontraban agrupados en matrices de priorización, en las cuales se les debía asignar valores a cada criterio de priorización sugeridos por (AED, 2018), según consenso de los participantes.

Los criterios utilizados para la priorización de partes interesadas fueron:

1. Nivel de interacción de la empresa con las partes interesadas
2. Consecuencias (reales o potenciales) de las operaciones sobre las partes interesadas
3. Potencial riesgo de que la parte interesada irrumpa o detenga las operaciones de la empresa.
4. La empresa tiene responsabilidades legales o contractuales con la parte interesada.

Mientras que los impactos, se priorizaron según los siguientes criterios de la matriz de priorización:

1. Riesgo Económico
2. Requisito Legal
3. Partes Interesadas
4. Riesgo para la imagen y reputación
5. Impacto Negativo
6. Alcance del Impacto
7. Probabilidad del Impacto
8. Gravedad del Impacto

9. Capacidad de Detección

Según consenso del grupo de priorización, se le asignaba los valores correspondientes según los criterios de priorización, una vez priorizadas las partes interesadas e impactos, se realizó una sesión de análisis con el Gerente General de COOCIQUE RL, donde se validaron los resultados obtenidos, logrando el cumplimiento del segundo objetivo específico.

Finalmente, se gestionó el tercer objetivo específico, a partir de los resultados obtenidos en torno a las partes interesadas e impactos de COOCIQUE RL, con apoyo de la Unidad de Gestión Social, se definieron los temas materiales a gestionar, las partes interesadas prioritarias, su posible relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la propuesta de programas y proyectos que podrían atender los temas materiales definidos, lo anterior se validó con Gerencia General. Como último punto, se entregó el proyecto “Análisis de Materialidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOCIQUE RL, sede central, Ciudad Quesada, 2018” a la cooperativa, para ser usado como insumo para su Estrategia de Sostenibilidad, la cual va a desarrollar en el 2019. En el Anexo 3 (A.3), se encuentra el cronograma resumen de la metodología implementada en el desarrollo del proyecto.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En este apartado, se podrá encontrar los diferentes conceptos relevantes para comprender el tema de responsabilidad social y específicamente de materialidad, además de las diferentes etapas y técnicas que comúnmente son utilizadas en este tipo de estudio. Se cita también la relevancia para las empresas de incluir esfuerzos de sostenibilidad en sus negocios y se brindan ejemplos de organizaciones con mucha madurez en el tema y con resultados satisfactorios.

En el año de 1950 en Estados Unidos, surgen las primeras manifestaciones relacionadas con Responsabilidad Social Empresarial (RSE), (siendo una contribución por parte de las empresas en el mejoramiento ambiental, social y económico de sus partes interesadas) por medio de grupos activistas religiosos que decidieron no invertir ni apoyar a organizaciones cuyas acciones afectaban de manera negativa el tejido moral de la sociedad (Cortés & Vargas, 2014). El concepto de RSE ha presentado un gran auge en las últimas décadas en el contexto empresarial mundial, logrando un aumento considerable en foros y jornadas de ámbitos sociales y ambientales. Lo que se pensaba podía tratarse de un asunto transitorio e incluso una moda administrativa, se consolidó en la cultura empresarial a nivel mundial, convirtiéndose en requisito y normativa de los mercados y negocios internacionales (Evans, 2011).

La RSE se entiende como la ocupación por parte de las empresas u organizaciones de que sus operaciones sean sostenibles en aspectos no solo económicos, sino ambientales y sociales, garantizando un mejor mañana a las generaciones futuras (Calderón, S.f.).

Otros autores por su parte, vinculan más aspectos dentro de este tema, al considerar no solo el componente referente a los tres ámbitos del desarrollo sostenible (social, ambiental y económico), sino también aspectos como los intereses y expectativas de las partes interesadas, -aquellos grupos o individuos que pueden afectar o verse afectados por el logro de los objetivos y actividades de una entidad-, aspecto que radica

en la responsabilidad voluntaria de las organizaciones en cumplir con este tema o el requerimiento de alinear dichos esfuerzos de forma integrada a la estrategia de negocio y políticas de la organización, lo anterior como un elemento complejo y estructurado (Argandoña, 2012).

Tanto Calderón como Argandoña, concluyen que el tema de RSE, es importante y lo vinculan directamente con los tres ámbitos del desarrollo sostenible (ambiental-social-económico), garantizando que las empresas ejecuten esfuerzos enfocados en temas de sostenibilidad dentro del desarrollo de sus negocios.

Dichos esfuerzos se originan por conciencia de parte de la organización sobre la necesidad que existe de responder a sus impactos y comunicar a sus partes interesadas las medidas que se están tomando a nivel organizacional. Actualmente, la importancia que recibe la Responsabilidad Social Empresarial se debe en un gran porcentaje, a los retos y exigencias que el mismo proceso de globalización impone en el tema, no solo en la economía mundial, sino en las empresas y organizaciones de cualquier país (Cortés & Vargas, 2014).

Lo anterior permite que las organizaciones con prácticas de responsabilidad social o sostenibilidad, cuenten con una ventaja competitiva respecto a empresas similares, garantizando el éxito y sostenibilidad de cualquier tipo de negocio, mediante acciones como compromiso ético con la sociedad, *stakeholders* o partes interesadas mejor informados, retención de talento, prevención de riesgos, reducción de costos, el enriquecimiento de la imagen y la reputación de la empresa, el posicionamiento de marca, la construcción de fidelidad de clientes, rentabilidad corporativa, licencia social para operar (licencia simbólica dada por las comunidades vecinas para el desarrollo de las actividades de una empresa, de la cual depende en muchos casos, el éxito empresarial), transparencia, entre otros; logrando con esto estar siempre un paso más adelante que sus competidores (Parra Valenzuela & Rascón Larios, S.f.).

En Costa Rica, existen esfuerzos para contribuir con la implementación de prácticas de responsabilidad social en empresas y organizaciones, tanto a nivel institucional como de legislación, se puede citar el Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRS), red de alianzas de organizaciones tanto públicas como privadas de consulta y apoyo en materia de responsabilidad social, el cual tiene como objetivo convertirse en una plataforma de integración para el establecimiento y seguimiento de una agenda

nacional de Responsabilidad Social en Costa Rica (CCNRS, 2018). Otra entidad con un gran aporte en materia de sostenibilidad empresarial, corresponde a la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) la cual promueve modelos de negocios basados en principios de responsabilidad social que permitan a las empresas aspirar a su sostenibilidad y fortalecimiento en el tiempo (AED, 2019).

Se cuenta además con una Política Nacional de Responsabilidad Social 2017-2030 impulsada desde el mismo gobierno, como herramienta para fortalecer la materia en diversos sectores de la economía del país. Además, el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, creó una norma nacional basada en la ISO 26000, la cual es certificable en Costa Rica, llamada norma INTE 35 y actualmente, la Universidad Nacional de Costa Rica, realizó la apertura de una Maestría Profesional en Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Los anteriores son solo algunos ejemplos de los esfuerzos país por promocionar la sostenibilidad.

Esfuerzos de este tipo, aunado al compromiso propio de empresas nacionales y transnacionales que traen consigo el tema de responsabilidad social desde sus casas matrices, impulsa en el país las iniciativas públicas y privadas que buscan dar inicio al camino en busca de la sostenibilidad en los diferentes sectores productivos. Algunos de ellos se caracterizan por ir un paso más adelante debido a sus acciones, como es el caso del sector financiero. Sin embargo, no se debe generalizar, ya que existen entidades financieras que no ejecutan ningún esfuerzo en el tema, así como organizaciones en sectores como limpieza, construcción, cemento, entre otros, con prácticas y reconocimientos importantes a nivel nacional e internacional en materia de sostenibilidad en sus actividades productivas y de servicios.

Se debe reconocer eso sí, que el sector financiero, es uno de los pioneros en implementar esfuerzos en políticas y prácticas de responsabilidad social orientadas a la sostenibilidad a partir de los años de 1990, aspecto impulsado por los escándalos contables y de prácticas corporativas en los cuales las empresas tuvieron que reconocer que su crecimiento debía ir de la mano con buenas prácticas en responsabilidad social para ganar de nuevo confianza y credibilidad en sus grupos de interés (Cortés & Vargas, 2014). Otro aspecto que colaboró fue la influencia en el sistema económico y las experiencias acumuladas en este tema a lo largo de los años, destacando respecto a otros sectores por la gran cantidad de iniciativas en la materia y la vinculación en su negocio;

resulta sumamente interesante el estudio del comportamiento de las empresas financieras en materia de sostenibilidad (García, 2011).

El tema de responsabilidad social se presenta en la actualidad como un elemento importante en las finanzas, donde se visualizan más empresas del sector integrando su informe anual y de contabilidad con el de sostenibilidad, debido al alto grado de conciencia que existe en el sector financiero (García, 2011). Cada vez son más los ejecutivos, directores y empresarios en general que se encuentran comprometidos con la RSE, conscientes de que dichas acciones, tendrán un impacto profundo en su actividad productiva-financiera, la sociedad y el medio ambiente y a la vez, viendo los beneficios que sus empresas poseen por realizar acciones de este tipo, como aspectos reputacionales, de imagen, reducción de costos de operación, entre otros.

Al inicio, las acciones de RSE se vinculaban solamente al tema económico por tratarse de instituciones bancarias, pero poco a poco se fue posicionando también los temas sociales y ambientales, colaborando en el cumplimiento de intereses y expectativas de sus partes relevantes para las organizaciones (Cortés & Vargas, 2014), hasta llegar al día de hoy, donde el sector financiero a nivel de bancos públicos, privados, cooperativas de ahorro y crédito y otras organizaciones del sector, llevan la batuta y son ejemplo en temas de RSE para otros sectores, al desarrollar un trabajo arduo en materia de sostenibilidad.

Existen cooperativas de ahorro y crédito y entidades financieras públicas y privadas con grandes esfuerzos y estrategias relacionadas al tema de RSE, quienes cuentan con análisis de materialidad (debidamente diligencia para la identificación de impactos prioritarios) para definir sus temas materiales prioritarios (impactos con mayor importancia), se puede citar fuera de nuestras fronteras a la cooperativa educativa Gredos San Diego en España, la cooperativa de ahorro y crédito COOPROGRESO en Ecuador, la cooperativa de ahorro y crédito BANCOOMEVA en Colombia, entre otras. A nivel nacional también existen entidades financieras con análisis de materialidad como el Banco Nacional de Costa Rica, BAC CREDOMATIC y en cooperativas de ahorro y crédito COOPESERVIDORES RL y recientemente COOPENAE RL, siendo referentes como parte del benchmarking y ejemplos a seguir por parte de COOCIQUE RL en el tema a nivel país.

Para llegar a ese punto, las entidades financieras tuvieron que desarrollar largos procesos en sus organizaciones para contar con su estrategia de sostenibilidad y poder alinearla con su estrategia de negocios en una sola de forma integrada (muchas aún se encuentran en proceso), diversas etapas fueron necesarias para dar inicio con pequeñas acciones hasta lograr llegar al punto de ser empresas reconocidas en materia de responsabilidad social con años de trayectoria.

Uno de los puntos de partida, es el establecimiento del estudio de materialidad, RobecoSAM define la materialidad financiera (enfocada solamente en inversores) como cualquier factor que pueda originar un impacto inmediato o futuro en las generaciones de valor, posición competitiva y por ende, en la creación de valor a largo plazo de las acciones de las compañías. Por su parte, el *Global Reporting Initiative* (GRI) define el principio de materialidad como la información que debe contener y reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales significativos para la organización y que influyan de manera directa y considerable en las evaluaciones y decisiones de las partes interesadas (RobecoSAM & GRI, 2015).

También el *Sustainability Topics for Sectors* menciona que dentro de los temas que podrían resultar importantes para las entidades financieras, se encuentran gestión de residuos, transporte, diseños para brindar beneficios ambientales y sociales, debida diligencia de sus impactos, políticas sociales y ambientales en la generación de productos, inversiones en actividades forestales, creación de valor a corto y largo plazo, así como la responsabilidad política en sus funciones (Sustainability Topics for Sectors, 2013).

Por su parte el *Sustainability Accounting Standard Board* (SABS), permiten identificar factores ASG que pudieran ocasionar “efecto adverso significativo” en la condición financiera y de rendimiento operativo de la empresa, para los estudios de materialidad en entidades financieras, considera cinco dimensiones ASG: Capital social, capital humano, modelo de negocios e innovación, liderazgo y gobierno corporativo y capital ambiental (Rodríguez, 2017).

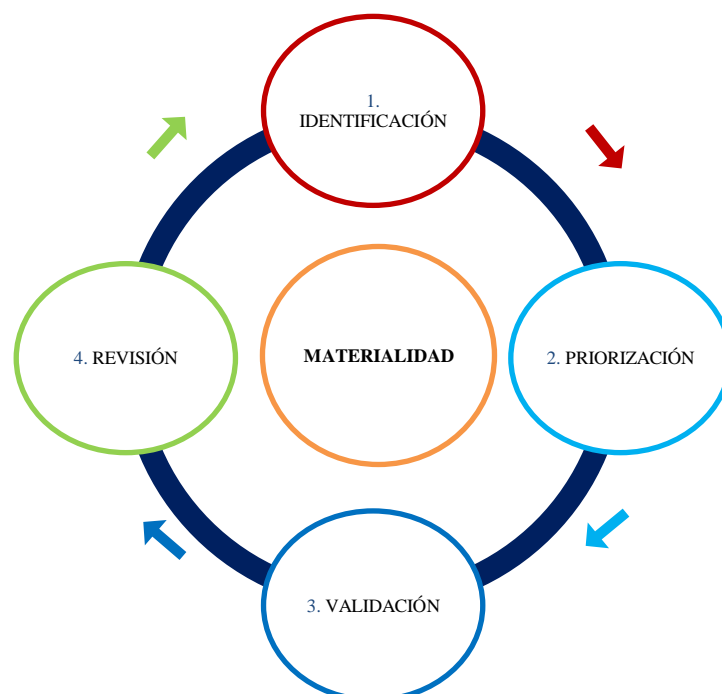
En resumen, la materialidad se podría considerar como el momento en el cual las organizaciones logran unir y trabajar en conjunto aquellos temas que consideran como los de mayor impacto para su actividad con los impactos que su negocio origina sobre los públicos de interés, a quienes se les denomina según (Aldeanueva, 2013) como

individuos o grupos que pueden afectar o, verse afectados por la búsqueda de objetivos de la empresa.

La materialidad, permite a las empresas realizar un mapeo y análisis de los aspectos vinculados a su actividad y a la vez, distinguir cuáles de ellos son aspectos materiales (los más importantes que pueden presentar un mayor riesgo u ocasionar un mayor impacto en su compañía) definiendo cuáles debe reportar y cuales no son prioritarios para incluirlos en sus reportes (Cembranos, 2014). La materialidad permite a las compañías, definir de todos sus temas materiales, cuáles son los más importantes y deben ser atendidos con prontitud.

Para la elaboración de la materialidad de una organización según (RobecoSAM & GRI, 2015), se deben considerar elementos dentro de los que figuran (ver Figura 2.1) la “identificación” de aspectos, asuntos relevantes y límites, así como la “priorización” de aspectos y asuntos identificados en la primera etapa, con el fin de determinar cuáles son temas materiales y se deben atender, evaluando la influencia de cada asunto en los grupos de interés y la importancia para la organización, los impactos sociales, ambientales y ambientales (Kearney, 2010); además de la “validación” de los temas con apoyo de la participación de los grupos de interés y la identificación de contenidos, para finalmente llevarlo a “revisión” luego de la publicación del reporte y analizar el *feedback* obtenido para generar puntos de mejora en su gestión.

Figura 2.1 Pasos para el desarrollo del estudio de materialidad, según RobecoSAM & GRI, 2015.



Fuente: RobecoSAM & GRI. 2015. *Definición de la materialidad: Lo que preparadores e inversores tienen en cuenta.*

Dicha información suministrada en la Figura 2.1, es respaldada por (CODELCO, 2016) al considerar la identificación de partes interesadas prioritarias y la determinación de los temas relevantes como elementos fundamentales dentro del desarrollo de la materialidad interna de las empresas, además de considerar las preocupaciones e intereses de las partes interesadas y la influencia de la empresa en dichos aspectos, para validarlo y revisarlo con las direcciones superiores.

Es de suma importancia que en el proceso participen los diferentes niveles de la organización, vinculando desde los cuerpos directivos y en efecto cascada a todas las áreas de la cooperativa, indiferentemente de su rango de poder o decisión, ya que la definición de la materialidad, debe contemplar cada rincón de la organización para ser exitosa.

En el caso de la identificación, se mapean varios elementos que son importantes para contar con los insumos necesarios y claros para establecer la materialidad, por ejemplo, el contexto actual de la sostenibilidad de la organización para determinar el diagnóstico institucional en el tema junto con el *benchmarking* (estudio de mercado donde se revisan buenas prácticas en un área en específico por parte de empresas homólogas), aspecto que se considera un proceso de evaluación de productos, servicios y procesos entre organizaciones. En este se analiza como entidades similares realizan buenas prácticas en temas específicos con miras a contar con insumos para alcanzar mejor calidad de productos y servicios mediante el intercambio de información (Hernandez Rodriguez & Cano Flores, 2017).

El *benchmarking* permite conocer como las entidades financieras manejan el tema de responsabilidad social, así como poder mapear posibles impactos y partes interesadas como sector de la economía, los cuales comparten la mayoría de empresas de forma general.

También se recomienda considerar la cadena de valor de la organización –pasos que permiten comprender la trazabilidad del producto o servicio ofrecido-, como aspecto que permita permear las preocupaciones tanto sociales, económicas y medio ambientales en sus actividades comerciales, ya que las empresas no solo se deben preocupar por su rentabilidad, sino también por sus impactos en la cadena productiva.

El apartado de prácticas justas de operación de la ISO 26000, trabaja este aspecto, ya que busca incluir el tema en la organización desde el suministro de materias primas, hasta el consumo final, considerando toda su trazabilidad, lo cual permite mapear las partes interesadas e impactos en sus etapas y visualizar con cuales procesos productivos se relacionan (Reponsabilidad social en la Cadena de Valor, S.f.).

Por su parte, el principio de identificación de partes interesadas es esencial dentro del proceso de materialidad, al considerar cualquier individuo o grupo que pueda afectar o verse afectado por la consecución de los objetivos empresariales y por tanto, requieren un relacionamiento estratégico con aquellos que son priorizados (Fernández Fernández & Bajo Sanjuán, 2012). La correcta identificación de los intereses y expectativas de los *stakeholders* y la integración de los mismos en la estrategia de la empresa, garantiza la licencia social para operar de las empresas.

Se puede, además, agrupar la identificación de partes interesadas como internas y externas o por dependencia, responsabilidad, cercanía o influencia que tengan en la organización, aspecto que ayudará a su priorización (Trujillo Fernandez & Granda Revilla , 2011). Dentro de los *stakeholders* recurrentes, se pueden citar colaboradores, accionistas, comunidad, proveedores, asociados, entre otros (varía según sector y tipo de empresa).

El contar con un mapeo y priorización de partes interesadas, origina un compromiso por parte de la empresa, no solo a nivel del relacionamiento que pueda tener con cada uno, sino también a abrir las puertas para ser escuchados, ahora bien, este aspecto no significa que la empresa deba satisfacer todo lo que soliciten los *stakeholders*, aunque sí debe analizarlas y responder a ciertas cuestiones planteadas por ellos y si consideran pertinente, incluirlas en su desarrollo estratégico.

Mantener una constante comunicación con sus partes interesadas, permite identificar nuevos temas que pueden surgir y ser importante tanto para las partes interesadas, como para la empresa. Se debe realizar la estrategia de relacionamiento con las partes interesadas de manera estratégica de tal forma que ambas partes se vean beneficiadas, mediante la definición de objetivos estratégicos y canales de relacionamiento, dicha relación debe estar alineada con la estrategia de la empresa (Strandberg, 2010).

Por su parte, en el caso de la identificación de riesgos e impactos –aspectos en los que la organización afecta a sus partes interesadas- (INTEGRARSE, 2014) menciona que se debe considerar como medio para obtener información confiable de aspectos que requieren atención. Se debe considerar la debida diligencia como un proceso exhaustivo y proactivo para identificar aquellos impactos reales y negativos que cuenten con carácter económico, social y ambiental de las decisiones y actividades de la organización, analizando el ciclo completo de vida de las actividades de la compañía, en busca de mitigar o erradicar estos impactos.

Se debe tener claro, que dichos riesgos e impactos son en función de la actividad de la organización, pero también en función de los diferentes públicos de interés con los cuales la empresa se relaciona, tanto en el ámbito interno como en el externo. También se deben considerar los aspectos que impactarían negativamente a los grupos de interés ya que, de forma directa o indirecta, también van a afectar a la organización.

Una vez realizada la identificación de partes interesadas y asuntos relevantes que representan riesgos o impactos, se deben priorizar. Lo anterior según el criterio y percepción de los grupos de interés consultados, tomando en cuenta el nivel de importancia de cada uno en la triple línea base del desarrollo sostenible en la organización, para de esta manera, poder definir qué aspectos son los prioritarios y deben brindar atención, para dicho proceso se utilizan matrices de materialidad que permiten definir cuáles son los elementos prioritarios a trabajar (ERREESE, 2018). De esta forma, quedarán definidos del total de *stakeholders* e impactos encontrados, cuáles son los más relevantes según la consulta a las partes interesadas, aspectos que deben ser validados y revisados por los cuerpos directivos.

Cabe destacar que se prioriza un número determinado de partes interesadas y de impactos, debido a que las empresas no tienen la capacidad de relacionarse y trabajar intereses y expectativas de la totalidad de grupos de interés, ni tampoco tienen la capacidad de desarrollar acciones en todos los impactos que se encuentran. Dicho aspecto no condiciona a ignorar aquellos que no son considerados relevantes, se les debe dar un seguimiento estratégico ya que continuamente se registran cambios en estos temas y quienes no sean relevantes en este momento, pueden convertirse en prioritarios al corto plazo y requerir atención.

Por su parte, el tema de validación pasa por la aplicación de los principios de exhaustividad y participación de los grupos de interés, considerando su alcance, cobertura e intervalo temporal, aspecto realizado de manera conjunta por los cuerpos directivos o gerencia de las organizaciones (ERREESE, 2018).

Para implementar la validación de los aspectos y asuntos materiales, se recomienda evaluar ciertos aspectos como el alcance, la cobertura, tiempo o la importancia y relevancia para la organización, tanto en sus impactos negativos como positivos (Findeter, 2018). Se recomienda que dicha validación, se realice por la gerencia de la organización con apoyo de colaboradores estratégicos con amplio conocimiento de la organización a lo largo de su cadena de valor.

Se busca contar con la validación sobre las partes interesadas e impactos prioritarios que arrojó el estudio de materialidad de las personas a la cabeza de la organización, ya que este aspecto, permitirá definir los ejes de trabajo y temas materiales, insumos de gran importancia para finalizar con los contenidos del estudio de materialidad. Además de contar con la información necesaria en caso de que la organización desee planificar y ejecutar su estrategia de responsabilidad social o sostenibilidad, al definir objetivos, metas, indicadores, programas y proyectos que respondan a sus temas materiales y se relacionen de forma adecuada con sus partes interesadas vinculadas a su actividad.

La revisión por su parte, consiste en realizar un *feedback* de todo lo realizado, con el fin de evaluar los resultados y realizar ajustes o modificaciones pertinentes, como parte del proceso de mejora continua que se busca implementar, con el fin de madurar la estrategia de sostenibilidad día a día en la organización y contribuir al mejoramiento de los esfuerzos en temas de responsabilidad social.

Una vez listo este aspecto, se podrán definir los temas materiales, ejes de trabajo y programas de su materialidad, finalizando el proceso y dando paso al establecimiento de la Estrategia de Responsabilidad Social/Sostenibilidad de ser de interés para la cooperativa.

CAPÍTULO III DIAGNÓSTICO MEDIANTE EL ANÁLISIS DE CONTEXTO

3.1 TENDENCIAS INTERNACIONALES

En primera instancia, se desea realizar una revisión de documentos y lineamientos internacionales que adoptan las organizaciones cuando toman la decisión de desarrollar esfuerzos en materia de sostenibilidad. Se consideran aspectos generales que aplican para cualquier empresa sin importar su industria o sector y a la vez, se hace un repaso por documentación dirigida a materia de sostenibilidad específicamente en el sector financiero. Lo anterior como insumo para que la cooperativa COOCIQUE RL pueda realizar una revisión exhaustiva de cada uno de los documentos citados, como guía para desarrollar su línea base y punto de partida en materia de sostenibilidad empresarial en su organización.

Dicha información permite conocer aspectos esenciales que las entidades financieras consideran en materia de sostenibilidad, con el fin de crear su línea base de diagnóstico alineada a los elementos que la industria financiera promueve en las organizaciones de este tipo.

Además, se consultó lineamientos nacionales como la Política Nacional de Responsabilidad Social o la INTE 35, con el fin de tener conocimientos sobre legislación o tendencias nacionales, de cara a ser utilizadas e implementadas como parte de sus esfuerzos en materia de sostenibilidad. En el Cuadro 3.1, se presenta el resumen de los lineamientos seleccionados, así como su descripción, por su parte, en el Anexo 4 (A.4) se encuentra una descripción más detallada, el enfoque en materia de responsabilidad social y su relevancia, en caso de querer consultar dicha sección.

Cuadro 3.1 Resumen de lineamientos y directrices internacionales en responsabilidad social, aplicables a entidades financieras, 2018.

Lineamiento	Descripción
<p>ISO 26000:2010, Guía sobre responsabilidad social</p> <p>INTE 35:01-01:2012 Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social. Requisitos.</p>	<p>Esta norma permite orientar a las empresas sobre los principios que subyacen la responsabilidad social, sus materias fundamentales y asuntos; así como el involucramiento con sus partes interesadas y la manera de integrar este tema de manera socialmente responsable en las organizaciones (ISO26000, 2010), (INTECO, 2012). Las siete materias fundamentales de la responsabilidad social se citan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gobernanza de la organización 2. Derechos humanos 3. Prácticas laborales 4. Medio ambiente 5. Prácticas justas de operación 6. Asuntos de consumidores 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad
<p>Los 10 principios del Pacto Global de la ONU</p>	<p>Es una plataforma política y un marco práctico para las empresas comprometidas con la sostenibilidad y las prácticas empresariales responsables. Describe principios macros de importancia en temas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. (Naciones Unidas, 2009) Los 10 Principios del Pacto Global, se detallan en el Anexo 4 (A.4).</p>
<p>Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales</p>	<p>Se refieren a recomendaciones por parte de gobiernos a las empresas multinacionales, contienen principios y normas no vinculantes para generar una conducta empresarial responsable, contribuyendo al desarrollo sostenible desde sus negocios, fortaleciendo las relaciones entre las empresas y la sociedad. (OECD, 2008) Las líneas directrices de la OCDE para las empresas multinacionales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos y principios 2. Principios generales 3. Divulgación de información 4. Derechos humanos 5. Empleo y relaciones laborales 6. Medio ambiente 7. Lucha contra la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión 8. Intereses de los consumidores 9. Ciencia y tecnología 10. Competencia 11. Cuestiones tributarias
	<p>Corresponde a una referencia del sector financiero para determinar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales de los proyectos. Garantiza que los proyectos financiados, consideren aspectos en materia de sostenibilidad. (Equator Principles, 2013) Los principios del Ecuador se basan en los siguientes aspectos:</p>

Lineamiento	Descripción
Principios de Ecuador	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión y categorización 2. Evaluación Ambiental y Social 3. Normas ambientales y sociales aplicables 4. Sistema de Gestión Ambiental y Social y Plan de Acción de los Principios del Ecuador 5. Participación de los Grupos de interés 6. Mecanismo de quejas 7. Revisión Independiente 8. Compromisos Contractuales 9. Seguimiento independiente y reporte 10. Presentación de Informes y Transparencia
Normas de desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social-IFC Banco Mundial	<p>Las Normas de Desempeño de IFC son utilizadas por las entidades financieras como referencia para la detección y la gestión de riesgos ambientales y sociales asociados a los clientes o destinatarios de crédito. (Corporación Financiera Intenacional , 2012) Las Normas de Desempeño de IFC engloban ocho temas que se ilustran a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de evaluación y gestión ambiental y social: gestión el desempeño ambiental y social de su actividad comercial 2. Trabajo y condiciones laborales 3. Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación 4. Salud y seguridad de la comunidad 5. Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario 6. Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales vivos 7. Pueblos Indígenas 8. Patrimonio cultural
Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos	<p>Herramienta creada por la ONU para las compañías (sin importar el tamaño) y Estados con el fin de prevenir y abordar los posibles efectos negativos a los derechos humanos relacionados con las actividades productivas o negocios. Su objetivo es establecer estándares y buenas prácticas en materia de negocios y recursos humanos para lograr resultados tangibles que impacten a los individuos y a las comunidades y también contribuir a la globalización socialmente sostenible. (United Nations, 2011) Dicho lineamiento internacional, aborda 3 principios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los Estados tienen la obligación de respetar, proteger cumplir los derechos humanos y libertades fundamentales. 2. Las empresas tienen en su papel de órganos de la sociedad, deben cumplir con las leyes aplicables y con los derechos humanos. 3. La necesidad de que los derechos y obligaciones se ajusten a los remedios efectivos en caso de incumplimiento.
Política Nacional de Responsabilidad Social-Costa Rica 2017-2030	<p>La Política Nacional de RSE pretende promover la Responsabilidad Social entre las empresas y organizaciones públicas y privadas con el fin de promover medidas que aborden los retos sociales, ambientales y económicos de Costa Rica. Así también de acelerar el proceso de inclusión del país a las OCDE y ser un mejor país. Es una política que involucra además actores de los diferentes sectores para sentar una base de fomento y promoción de los principales valores de la sostenibilidad. (Gobierno de la República de Costa Rica, 2017). Los ejes en los cuales se basa la política, se pueden observar en el Anexo 4 (A.4).</p>

Tal y como se observa en el Cuadro 3.1, los lineamientos tanto internacionales como nacionales en materia de responsabilidad social y sostenibilidad, se centran en incentivar aspectos relevantes que deben ser considerados por aquellas empresas y organizaciones gestionan actualmente esfuerzos en responsabilidad social.

Derechos humanos, prácticas laborales, riesgos directos e indirectos, debida diligencia, impactos, medio ambiente, anticorrupción, gobernanza; son parte de los aspectos más relevantes que se consideran a nivel de políticas y lineamientos en la materia.

Además, como parte de la creación de la Estrategia de Responsabilidad Social de COOCIQUE RL, la cooperativa debe analizar dicha información y considerar los aspectos recomendados, con el fin de crear una estratégica robusta, efectiva y que considere aspectos elementales de la responsabilidad social. Incluso, algunas políticas o iniciativas se centran específicamente en el sector de banca y finanzas (al que COOCIQUE RL pertenece), por lo tanto, brinda información estratégica y elemental a considerar.

También resulta necesario, que la entidad considere iniciativas país en la materia, como la Norma Nacional de Responsabilidad Social o bien, la Política Nacional de Responsabilidad Social, guías desarrolladas a partir de la realidad país y que brindan la oportunidad de que las entidades vayan más allá de los temas legales, siendo organizaciones con un alto impacto social, ambiental y económico, contribuyendo al mejoramiento de las condiciones sociales y ambientales de Costa Rica.

Se debe aclarar, que dichas acciones no son de carácter obligatorio, sino una herramienta opcional brindada a Estados y empresas como ayuda para una correcta gestión de la sostenibilidad.

Como siguiente paso tras el análisis de tendencias globales, se consideraron aspectos vinculados con el benchmarking en entidades financieras, con el fin de robustecer la información existente en materia y esfuerzos de sostenibilidad financiera.

3.2 BENCHMARKING DE ENTIDADES FINANCIERAS

En la actualidad, las empresas se enfrentan a un mercado competitivo, acelerado y globalizado, el cual cambia de manera apresurada, por tanto, se requiere de una rápida y estratégica adaptación de cara a no quedar rezagado durante los constantes cambios.

En este caso, el benchmarking desempeña una función vital en las empresas, al permitirles conocer y analizar las estrategias, programas y acciones que sus empresas homólogas realizan, comparando las acciones que desarrollan en torno a sus productos o servicios y a la vez, poder determinar tendencias para “copiar” lo bueno, considerando aquellas que estén a la vanguardia en los temas de interés. Esta a su vez, es una práctica exitosa que le permite a las empresas contar con información real, actualizada y veraz que será utilizada en la toma de decisiones estratégicas en busca del cumplimiento de sus objetivos y metas.

En el caso específico de COOCIQUE RL y su estudio de materialidad, resulta de vital importancia contar con insumos de información en materia de esfuerzos en responsabilidad social y sostenibilidad por parte de entidades financieras, al ser empresas que realizan una actividad similar a la de la cooperativa, ya sean cooperativas de ahorro y crédito, bancos públicos, bancos privados, conglomerados financieros, etc.

Lo anterior permite a la entidad saber cuáles de sus competidores realizan esfuerzos en materia de sostenibilidad, así como conocer sus partes interesadas, temas materiales, ejes de acción y programas o proyectos relacionados a sus temas materiales. Dichos aspectos, funcionan como un primer diagnóstico de la situación y enfoques de atención de las entidades financieras en sus componentes sociales, ambientales y económicos y a la vez, permite tener una línea base del camino que debe recorrer y los puntos a considerar si desea desarrollar su materialidad en busca de una eventual Estrategia de Responsabilidad Social/Sostenibilidad.

Se presenta la revisión de documentación para conformar el benchmarking de entes financieros, donde se consideraron tanto organizaciones nacionales como internacionales; en el caso de las primeras, busca conocer cuáles son los enfoques de esfuerzos en materia de responsabilidad social de los competidores directos de COOCIQUE RL en el país y a la vez, brindar un mapeo general de cómo gestionan las empresas en Costa Rica sus temas materiales. Por su parte, mediante la revisión de

entidades financieras internacionales, se pretende mostrar similitudes y diferencias en la gestión de sostenibilidad fuera de nuestras fronteras.

Para términos del análisis, se consideraron cooperativas de ahorro y crédito, bancos públicos y bancos privados tanto dentro como fuera de Costa Rica, específicamente en Sudamérica y Europa y se determinaron los siguientes aspectos para su búsqueda como relevantes para términos del proyecto a realizar:

1. Estrategia/Política de Sostenibilidad
2. Partes interesadas
3. Temas materiales
4. Ejes de trabajo (Ver en Anexo 5 (A.5)).
5. Programas o proyectos para gestionar sus temas materiales (Ver en Anexo 5 (A.5)).

El Cuadro 3.2 muestra los resultados obtenidos del benchmarking realizado a once entidades financieras con esfuerzos en sostenibilidad, como punto de referencia para COOCIQUE RL de lo enfoques actuales de sus competidores en la materia.

Cuadro 3.2 Benchmarking de entidades financieras nacionales e internacionales, en aspectos relevantes de su materialidad y Estrategia de Sostenibilidad, 2018.

Entidad	Estrategia/Política Sostenibilidad	Partes Interesadas	Temas materiales
BAC Credomatic	<p>Política de sostenibilidad: "Nos comprometemos a gestionar nuestro negocio de forma responsable e innovadora, para mejorar la calidad de vida de las personas que se relacionan con nosotros, contribuir a la prosperidad y coadyuvar al desarrollo sostenible de las sociedades donde operamos". (BAC Credomatic, 2017) El banco ha desarrollado esfuerzos durante 10 años en temas de sostenibilidad.</p>	<p>Accionistas, Clientes, Clientes potenciales, Competidores, Ciudadanía, Generadores de opinión, Gobierno, Reguladores, Proveedores, Socios estratégicos, Público interno</p>	<p>Fortalecimiento empresarial, Gestión y fortalecimiento de la cadena de valor, Bancarización de mujeres, Microfinanzas, Inclusión de personas con discapacidad, Educación financiera a nuestros públicos de interés, Venta y cobro responsable, Inclusión laboral de grupos vulnerables, Pobreza cero, Voluntariado, Equidad de género, Fortalecimiento de las ONGs, Promoción de buenas prácticas ambientales, SARAS, Gestión Ambiental Interna</p>
Banco Nacional de Costa Rica	<p>El Banco Nacional inició su camino hacia la sostenibilidad, hace más de 10 años.</p> <p>Política de sostenibilidad: El Conglomerado Banco Nacional está comprometido con el desarrollo económico, social y ambiental, adoptando las mejores prácticas de sostenibilidad en su estrategia, cadena de valor y entorno inmediato, en concordancia con las iniciativas país (aprobada en la sesión de Junta Directiva #12.190, del 11 de setiembre del 2017). (Banco Nacional, 2017)</p>	<p>Prensa, Clientes, Proveedores de fondos, Empleados, Aliados, Comunidades, Proveedores, Entes regulatorios, Gobierno, Competencia</p>	<p>Gobierno corporativo, Gestión del riesgo, Integración de conglomerado, Ética y anticorrupción, Gestión de residuos, Consumo de agua, Consumo de energía, Consumo de papel, Consumo de combustible, Cambio climático, Productos financieros que promuevan la protección del medio ambiente, Gestión financiera, Productividad y eficiencia , Competencia justa , Información para los consumidores y prácticas justas de mercadeo, Experiencia del cliente , Seguridad de los datos y privacidad del consumidor, Apoyo a Pymes y emprendimientos , Análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de crédito e inversión , Compras sostenibles , Promover la RS en proveedores y clientes Pyme , Condiciones laborales , Dialogo social , Desarrollo profesional , Formación en el lugar de trabajo , Bienestar de los colaboradores , Teletrabajo , Salud y seguridad ocupacional , Respeto a los derechos humanos , Debido proceso y evaluación de desempeño, Educación e inclusión financiera , Inclusión y accesibilidad de los servicios para personas con discapacidad , Emprendimientos comunales, Apoyo y soluciones financieras para poblaciones indígenas, Apoyo y soluciones financieras para niños y jóvenes, Inversión para el desarrollo (infraestructura pública), Apoyo y soluciones financieras para mujeres (Banca Mujer) y mujeres en condición de pobreza</p>
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	<p>Seis años presentado reporte de sostenibilidad (segundo como conglomerado).</p> <p>Se compromete en todos los niveles de la organización a impulsar y consolidar la sostenibilidad mediante la adopción de una visión en la triple línea base económico-financiero, social y ambiental. (Banco Popular, 2016)</p>	<p>Cientela, Aliados estratégicos, Generadores de opinión, Competidores, Estado, Comunidad, Copropietarios, Proveedores</p>	<p>Gestión institucional con ética y transparencia, Impulso al desarrollo económico y social sostenible de los clientes físicos, sectores productivos y organizaciones de la Economía Social Solidaria, Gestión Ambiental, Accesibilidad a productos y servicios para las poblaciones vulnerables, Gestión integral del talento humano, Apoyo al desarrollo de la comunidad.</p>

Entidad	Estrategia/Política Sostenibilidad	Partes Interesadas	Temas materiales
Coopeservidores RL	Política SGI: Somos una cooperativa de ahorro y crédito que mejora experiencias de vida al entregar soluciones financieras integrales, innovadoras y de alto valor. Buscamos crear bienestar en nuestros asociados, colaboradores, comunidad y sociedad a través de la implementación de buenas prácticas económicas, sociales y ambientales (COOPESERVIDORES, 2016)	Cuerpos directivos y delegados, Asociados y colaboradores, Sector financiero, Gobierno y autoridades regulatorias, Inversionistas, Medios de comunicación, Comunidad, Socios estratégicos, Organismos nacionales e internacionales, Proveedores y vinculados	Sobreendeudamiento del asociado, Discriminación del grupo social vulnerable (adulto mayor y personas con discapacidad), Prevención de la contaminación (gestión de residuos especiales y peligrosos generados ocasionalmente)
Davivienda	Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en la generación de valor a la sociedad mediante acciones que nos permitan trabajar por todo lo que formará parte de un mejor futuro para todos. Durante el 2016, llevamos a cabo un análisis de Materialidad direccionado hacia la focalización de nuestros asuntos más relevantes, los cuales se habían definido previamente en el 2014. (Davivienda, 2017)	Empleados y colaboradores, Alta dirección, Junta directiva, Accionistas, Acreedores, Clientes, Proveedores, Gremios y asociaciones, Otras relaciones con la comunidad, Superintendencia Financiera de Colombia	Gobierno corporativo, Negocios, Gestión de riesgo, Grupos de interés, Talento Humano, Inclusión Financiera, Educación financiera, Filantropía estratégica, Ecoeficiencia, Riesgo ambiental y social, Productos y programas ambientales
COOPROGRESO RL (Ecuador)	Por séptimo año consecutivo, COOPROGRESO RL presenta su Memoria de Sostenibilidad como muestra del compromiso con la transparencia hacia sus grupos de interés. (Cooprogreso, 2017)	Socios-clientes, Comunidad, Colaboradores, Organismos de buen negocio, Proveedores, Medio ambiente, Entidades de regulación y control	Participación de los miembros, Membresía voluntaria Ambiente, Actividades comunitarias, Educación, Relaciones laborales, Comercio justo, Gestión corporativa, Medio ambiente
Grupo Coomeva (Colombia)	Enfoque de sostenibilidad: se implementa mediante Sistema de Gestión Integral, el cual tiene el propósito de articular la estrategia, los procesos y la cultura organizacional en función del cumplimiento de compromisos con la sostenibilidad. Política de RS: La RSE es la forma ética, transparente, solidaria e incluyente como interactuamos y desarrollamos, comprometidos con la preservación del medio ambiente y buscando la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés (Coomeva, 2017).	Asociados y sus familias, Consejo de Administración y directivos, Colaboradores y familias, Empresas del Grupo, Empresarial Cooperativo, Inversionistas, Clientes, Proveedores y aliados, Reguladores, Gobierno, Sociedad	Relacionamiento de largo plazo con nuestros asociados, Buenas prácticas de gobierno corporativo, Gestión Ética, Participación y gestión democrática, Autonomía e independencia, Impulsamos tu liderazgo, Promovemos tus oportunidades, Multiplicamos tu orgullo, Comprometidos con tu felicidad, Educación, entrenamiento e información, Gestión de ambiente responsable, Compromiso con la comunidad, Impacto económico y social, Participación económica de los asociados, Creación y distribución de valor económico sostenible, Creación de valor cooperativo, Cooperación entre cooperativas, Gestión sostenible de proveedores, Gestión de alianzas, Satisfacción con nuestra propuesta de valor, Generación de valor y confianza para asociados y clientes
	En el 2017 se presentó la décima entrega anual de rendición de cuentas, dirigida a los grupos	Organismos de control y gobiernos locales, Medios de comunicación,	Desempeño económico, Consecuencias económicas indirectas e impacto económico, Reducción de huella ambiental, Calidad de empleo,

Entidad	Estrategia/Política Sostenibilidad	Partes Interesadas	Temas materiales
Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi, CACPECO LTDA (Ecuador)	de interés, cubriendo la gestión de la organización en ámbitos sociales, ambientales y económicos. (CACPECO, 2017)	Directivos y talento humano, Socios y clientes, Proveedores, Comunidad, Medio ambiente	Relaciones dirección/colaboradores, Políticas y prácticas, Desarrollo profesional de colaboradores, Diversidad e inclusión laboral, Derechos humanos en decisiones de inversión, Apoyo a causas sociales de impacto, Fortalecer prácticas éticas, Inclusión/Accesibilidad financiera, Educación/Alfabetismo financiero, Gestión de riesgos de cartera y sistémicos, Financiamiento responsable, Confidencialidad y seguridad de la información, Monitoreo permanente de calidad y reclamos, Productos y servicios innovadores, Información transparente y asesoramiento justo, Incorporación de criterios medioambientales y sociales en la estrategia y operatividad
Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno, Ltda (Bolivia)	La elaboración de la memoria de sostenibilidad, responde al contexto de Bolivia de sostenibilidad y a la vez, aporta de manera realista con el cumplimiento de los ODS. (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jesús Nazareno", 2016)	Socios prestatarios independientes, Clientes ahorristas, Gobierno, Colaboradores, Socios prestatarios, Fundaciones en medioambiente	Reforestación, Función social, Nuevos beneficios para socios, Educación financiera, Cultura hacia cliente, Transparencia de información, Prevención sobre endeudamiento, Acción social, Ahorro de papel, Crédito productivo, Valor económico distribuido, Diversidad e igualdad, Clima laboral, Gestión de reclamos, Capacitación y desarrollo, Inclusión financiera, Calidad y satisfacción, Ahorro energético, Residuos electrónicos
BBVA (España)	BBVA dio un gran paso adelante en el análisis de materialidad en el 2016, para dotarlo de mayor solidez y para asegurar que se ponía el foco en los aspectos más relevantes, tanto para los grupos de interés como para el negocio del Grupo. (BBVA, 2017)	Clientes y no clientes, Empleados, Inversores y accionistas, ONGs activas en sector financiero, Entes reguladores, Medios de comunicación	Derechos humanos y calidad de empleo, Financiación social y medioambiental responsable, Diversidad y conciliación, Acción social, Compras responsables, Buen gobierno corporativo, Cambio climático y ecoeficiencia, Inclusión financiera, Educación financiera, Contribución al desarrollo de las sociedades locales, Conducta ética, Protección y privacidad de cliente, Productos de calidad y con condiciones justas que responden a las necesidades de los clientes, Atracción, desarrollo y retención de talento, Servicio al cliente de calidad, Transformación digital, Solvencia y gestión financiera, Prácticas de comercialización
Triodos Bank (Países Bajos)	Triodos Bank financia empresas, instituciones y proyectos con un marcado valor social, medioambiental y cultural, gracias al apoyo de ahorradores e inversores que apuestan por empresas y organizaciones con responsabilidad social y promueven una sociedad sostenible. (Triodos Bank, 2017)	Clientes, Titulares de certificados de depósitos, Empleados, Proveedores, ONG, Gobiernos, Medios de comunicación, Comunidades, Asesores e inspiradores	Proveedores sostenibles, Prácticas medioambientales, Remuneración justa, Estimular a los clientes, Contribuir a las comunidades locales, Empleador responsable, Banco sostenible para el día a día, Red europea, Diversidad de la organización, Cartera más diversa, Organización que aprende, Gestión del riesgo, Equilibrio entre misión/estrategia, Conocimiento de los sectores, Primer banco para los clientes, Amplitud de alcance, Protección de datos, Nuevas empresas sostenibles, Relación con los clientes, Líder de opinión, Inversores sostenibles, Institución financiera resiliente

Fuente: Elaboración propia. 2018. Según revisión de informes de sostenibilidad de entidades consultadas.

Tal y como se muestra en el Cuadro 3.2, la mayoría de las entidades de banca y finanzas que realizan esfuerzos en materia de sostenibilidad, cuentan con una estrategia o política sobre el tema, dicho aspecto resume el compromiso y el objetivo base de las organizaciones, así como el norte a seguir en las funciones y actividades de la empresa para el cumplimiento de sus expectativas y partes interesadas.

Es notorio dentro de las políticas de sostenibilidad, como las entidades bancarias, buscan generar valor a lo largo de su cadena de valor, incluir a sus partes interesadas y desarrollar su negocio, todo de la mano de un desarrollo sostenible, donde consideran aspectos relacionados con materia ambiental, social y económica.

Desarrollar la política de sostenibilidad, resulta ser uno de los primeros pasos al iniciar el camino en materia de sostenibilidad, no solo para garantizar el apoyo por parte de la alta gerencia, sino para dar inicio a la cultura organizacional interna, ya que el compromiso de los colaboradores es de suma importancia en la alineación de su estrategia de negocio con la sostenibilidad, hasta generar una sola estrategia que incluya ambos aspectos, creando un negocio sostenible.

Por su parte, a nivel de partes interesadas, cada una de las organizaciones define sus grupos de interés prioritarios (la metodología utilizada es definida por cada una de las empresas, según su enfoque de interés), en primera instancia, las entidades bancarias mapean la totalidad (o la mayor aproximación posible) de partes interesadas, seguidamente, mediante variables de interés, prioriza y reduce el número a un grupo importante y relevante para sus actividades, creando la estrategia de relacionamiento con sus partes interesadas, dicha estrategia puede contemplar aspectos como información, opinión, consulta, empoderamiento, entre otras relaciones.

A nivel de industrias o sectores, existen conjuntos de partes interesadas compartidas, es decir, que se encuentran presentes y son consideradas como prioritarias por parte de la mayoría de las empresas que realizan su análisis de materialidad. Dicho aspecto se presenta en el sector de banca y finanzas, ya que como se observa en la Tabla 3.1, la mayoría de las organizaciones comparten las siguientes partes interesadas:

Tabla 3.1 Partes interesadas comunes de las entidades financieras, 2018.

Partes interesadas comunes de las entidades financieras		
1. Clientes y asociados	4. Colaboradores	7. Entes regulatorios
2. Proveedores	5. Accionistas inversionistas, fondeadores	8. Estado
3. Comunidad	6. Medios de comunicación y generadores de opinión	

Fuente: Elaboración propia. 2018. *Segùn benchmarking de entidades financieras, 2018.*

En la Tabla 3.1 se muestra a los clientes y asociados (y demás partes interesadas), como elementos fundamentales para el éxito empresarial, poseen un lugar privilegiado dentro de los grupos de interés, al ser el grupo que mantiene el negocio por medio de la compra de sus productos y servicios. Los proveedores resultan elementales debido a su papel a lo largo de la cadena de valor y dependiendo del tipo de producto o servicio que brinden, resultan trascendentales para el éxito de las actividades de la entidad.

En el caso de la comunidad, las empresas son conscientes de la buena relación que debe existir con las zonas y pobladores aledaños a sus actividades, como parte del impacto social que busca la organización y para garantizar el respaldo de la licencia social para operar, de lo contrario, será complicado para las empresas desarrollarse y tener éxito en comunidades donde no cuentan con buenas relaciones con las instituciones y vecinos allegados en su zona de amortiguamiento e influencia.

A nivel de colaboradores, se debe contar con una estructura y cultura organizacional comprometida con el tema de la sostenibilidad, lograr que todas aquellas personas que laboren para la organización, aporten al trabajo que se debe desarrollar para afirmar y dar a conocer al mundo que efectivamente son una empresa sostenible, el tema debe convertirse en un hábito para cada uno de los funcionarios.

Los accionistas por su parte, son una pieza fundamental para mantener y sostener el negocio de las finanzas, ya que las entidades requieren inversión monetaria para el desarrollo de sus actividades y el apalancamiento de sus proyectos. También es estratégico el relacionamiento con las instituciones estatales que rigen la actividad de las finanzas, para garantizar el adecuado cumplimiento de la normativa legal y del control que existe en torno al tema de finanzas, lo anterior dentro del compromiso ético y de transparencia de las entidades.

Finalmente, los bancos y cooperativas de ahorro y crédito consideran a los medios de comunicación y generadores de opinión como un *stakeholder* prioritario, ya que tanto

la información positiva como negativa de la entidad (en caso de darse), puede expandirse de manera acelerada a través de medios de comunicación como la televisión, radio, redes sociales, etc. Por lo tanto, el correcto y estratégico relacionamiento con los medios de comunicación, resulta relevante para cualquier entidad, indiferentemente de su naturaleza.

Se recomienda que COOCIQUE RL considere dentro de su análisis de materialidad, las partes interesadas mencionadas anteriormente, ya que como lo demuestra el *benchmarking*, resultan ser tendencia en organizaciones de ahorro y crédito, tanto a nivel de cooperativas como de bancos a nivel nacional e internacional, posee una alta probabilidad que algunos de estos grupos de interés, resulten como prioritarios para términos de los intereses de la cooperativa.

Se determinó un segundo grupo más reducido de partes interesadas que con frecuencia intermedia son considerados en las organizaciones de banca y finanzas, las cuales, si bien no están presentes en la materialidad de todas las entidades, si representan un valor de peso para ser considerados como *stakeholders* estratégicos; dentro de este grupo se mencionan:

1. Competidores
2. Socios estratégicos nacionales e internacionales

En el caso de los competidores, no todas las organizaciones deciden incluirlos como una parte interesada prioritaria, ya que esa decisión, puede influir en que dicho grupo de interés tenga acceso a información por medio del proceso de la estrategia de relacionamiento, ya que por mínima que sea, genera un insumo de conocimiento sobre la competencia directa en el área de negocio. Por otro lado, representa una oportunidad para acercarse a entidades similares, conocer sus estrategias, formas de trabajo, tecnología e innovación y poder monitorear con mayor efectividad, la competencia directa de su gestión.

Asimismo, los socios estratégicos, responden a la necesidad de contar con medios de apalancamiento, inversión, convenios, alianzas público-privadas, entre otros, ya que se debe recordar que son entidades financieras y que requieren de insumos económicos para desarrollar sus actividades, en la actualidad, los socios estratégicos buscan invertir sus recursos en entidades con esfuerzos verificables y con evidencia, en materia de sostenibilidad.

Por otro lado, resulta relevante considerar a nivel del Movimiento Cooperativo, dentro de las partes interesadas, a la Asamblea General de Delegados, el Consejo de Administración y demás cuerpos directivos, al ser grupos de poder con importancia y relevancia.

A partir del *benchmarking* realizado en empresas financieras y las partes interesadas prioritarias encontradas, se recomienda a COOCIQUE RL, considerar esta información como insumo importante en el proceso de mapeo y priorización de *stakeholders* y a la vez, desarrollar su propio proceso, ya que posee temas específicos de su contexto y área de negocio que son propios, los cuales pueden generar grupos de interés específicos que deben estar presentes dentro de su estrategia de relacionamiento.

Por su parte, en términos de impactos y priorización para considerarlos temas materiales (desarrollo de la debida diligencia), los entes financieros mapearon y priorizaron aquellos que son ocasionados por su actividad ya sean reales o potenciales, considerando la triple línea base del desarrollo sostenible. Al igual que en materia de partes interesadas, existen temas materiales compartidos entre entidades de banca y finanzas, ya que, a nivel de base, indiferentemente de su tipo de organización, sus impactos sociales, económicos y ambientales, van a ser similares. Tal y como se observa en el *benchmarking* realizado, donde comparten impactos recurrentemente como los que se muestran en la Tabla 3.2 y en su posterior análisis:

Tabla 3.2 Temas materiales comunes en entidades financieras, 2018.

Temas materiales comunes en entidades financieras		
1.Ética y anticorrupción	4.Inclusión y educación financiera	7.Gestión social y apoyo a comunidades
2.Gobierno corporativo	5.Igualdad de género e inclusión de personas con discapacidad	8.Gestión de riesgo
3.Gestión ambiental interna	6.Bienestar de los colaboradores	9.Talento humano

Fuente: Elaboración propia. 2018. *Según benchmarking de entidades financieras, 2018.*

La correcta gestión interna institucional por parte de los cuerpos directivos o gerencia, es un tema material importante, donde se garantice la transparencia y rendición de cuentas en sus funciones, gestionando así el tema material de la ética y anticorrupción, donde a la vez, se garantiza un gobierno corporativo ético, comprometido con el tema de la sostenibilidad (considerando dicho aspecto en sus decisiones) y realizando un trabajo arduo y responsable en materia no solamente

económica, sino social y ambiental, donde se gestione sus impactos y se haga responsable de sus malas decisiones y acciones. El apoyo de cuerpos directivos éticos a los temas de sostenibilidad es una herramienta de garantía de que se realizarán las acciones requeridas de manera adecuada y oportuna.

La gestión ambiental interna, resume la correcta gestión de los aspectos ambientales que las empresas deben realizar de forma interna en sus instalaciones o bien, de forma externa dependiendo del tipo de negocio o servicios que ofrece. Se puede mencionar dentro de este grupo consumo de energía, agua, papel, gestión integral de residuos, gases de efecto invernadero, cambio climático, entre otros. Lo anterior permite gestionar los impactos ambientales que la organización provoque y a la vez, contribuir a la sostenibilidad, certificaciones ambientales, posicionamiento de marca, productos y servicios verdes entre otros, con lo cual se ayuda a mejorar el negocio y a la vez, contribuir con la mejora del desempeño ambiental institucional.

Otro de los temas materiales prioritarios a nivel de organizaciones financieras, es el tema de la inclusión y educación financiera, la cual busca crear conocimiento sobre un correcto uso, acceso, manejo responsable, prácticas sostenibles, ahorros, no endeudamiento excesivo y aprovechamiento de nuevas tecnologías en la gestión correcta de su componente financiero a través de toda la cadena de valor de las organizaciones.

También se trata de lograr que más personas tengan accesos a través de diferentes medios de sus servicios, como sucursales, medios electrónicos, cajeros automáticos, capacidad de atención a personas con discapacidad, lenguajes diferenciados, entre otros. Lo que busca es un acceso universal de forma responsable, para que el servicio financiero ayude a sus partes interesadas en el cumplimiento de sus objetivos y no se convierta en un problema limitante para alcanzarlos.

Parte de la inclusión financiera, trabaja en conjunto con otro de los temas materiales hallados, como es el caso del desarrollo de esfuerzos en materia de equidad, igualdad, género y personas con discapacidad. Se pretende que todas las personas sean tratadas por igual, sin ningún tipo de discriminación y a la vez, que las entidades financieras garanticen el acceso a los servicios que ofrecen a los grupos sociales más vulnerables, como personas con discapacidad, migrantes, mujeres, personas en condición de pobreza, entre otros.

Otro tema material trascendental, es el trabajo conjunto en pro de la gestión social y desarrollo de las comunidades que se localizan en la zona de influencia de las organizaciones, no a nivel filantrópico o de donaciones, sino trabajando en conjunto por el beneficio de ambas partes, donde la empresa le informe o consulte en temas de interés, apoye el desarrollo comunitario, genere empleo, brinde capacitación; pero todo, enfocado en sus impactos y no en ayuda comunitaria desinteresada. La licencia social para operar no solo garantiza buenas relaciones comunidad-empresa, sino que permite un mejor ambiente para desarrollar las actividades y una ganancia compartida a partir de los acuerdos y acciones que gestionan en conjunto.

En muchas ocasiones, las empresas contratan a colaboradores provenientes de las comunidades donde opera la organización, el bienestar de ellos, es beneficio para la entidad. Elementos tales como cuidados en materia de derechos humanos, prácticas laborales adecuadas, buen trato, capacitación, crecimiento personal, cumplimiento con responsabilidades como patrono, son solo algunas de las medidas que se tienen que cuidar para garantizar la retención de talento y el bienestar de una de sus partes interesadas prioritarias.

Además, por medio de la capacitación, especialización, charlas, talleres, sesiones de trabajo, entre otros, las empresas atienden otro tema material, como es el caso del talento humano. Esto debido a que empresa debe garantizar personas con conocimiento, habilidades y competencias para el desarrollo de sus funciones, lo que permite contar con colaboradores altamente capacitados en sus funciones.

Finalmente, un tema material preventivo que las entidades financieras consideran notoriamente, es la correcta gestión del riesgo, donde se analicen los mismos como impactos futuros en la triple línea base del desarrollo sostenible, desarrollando planes de acción para gestionarlos y mantenerlos bajo control (un riesgo, es un impacto potencial). Estas medidas, permiten a las organizaciones una gestión preventiva de impactos que puedan poner en peligro su negocio, de ahí la importancia de su aplicación efectiva.

Existe un grupo menos robusto de temas materiales pertinentes para este tipo de organizaciones (Tabla 3.3), los cuales no aparecen en todas las entidades mapeadas en el benchmarking, pero sí son recurrentes, por lo tanto no se deben descartar, al existir la posibilidad de que algunas de ellas puedan aplicar para los intereses de COOCIQUE

RL durante su análisis de materialidad, dentro de los temas materiales de segundo plano, se mencionan:

Tabla 3.3 Temas materiales con menor grado de aparición en el benchmarking pero con importancia relevante, 2018.

Temas materiales con menor grado de aparición en el benchmarking pero con importancia relevante		
1.Derechos humanos	3.Servicio al cliente	5.Seguridad de la información
2.Proveedores sostenibles	4.Sobreendeudamiento	6.Gestión financiera

Fuente: Elaboración propia. 2018. *Según benchmarking de entidades financieras, 2018.*

La Tabla 3.3 muestra que los derechos humanos, se refieren a aquellos derechos inherentes que las empresas deben gestionar para respetar a nivel de todas sus partes interesadas, ya que el no cumplimiento de este aspecto, generarían incumplimientos legales, pérdida de licencia social para operar, pérdida de credibilidad e imagen, entre otros. Dentro de los derechos humanos se pueden citar derecho a la vida, a la libertad, a la no esclavitud, tratos inhumanos, a la discriminación, entre otros.

El servicio al cliente, es otro tema trascendental dentro del desarrollo de los negocios, ya que los clientes cada vez son más estrictos, requieren soluciones inmediatas y existe mayor competencia. Un buen servicio garantiza lealtad y recomendación, un mal servicio garantiza pérdida de clientes y desaceleración del negocio. Por este y otros motivos es un tema material de las empresas, al tratar directamente con los clientes, una de las partes interesadas prioritarias. Las empresas deben garantizar un eficaz, oportuno y rápido servicio al cliente que les garantice controlar este tema material.

Siempre relacionado con el servicio brindado a las partes interesadas, estas desean contar con la seguridad y protección en el uso de su información, estando al alcance de las entidades financieras desde el momento en el que los clientes se afilian o asocian para obtener sus productos o servicios. Este tema resulta delicado, ya que la fuga o compra de información de usuarios es común para uso indebidos, por lo tanto, las organizaciones deben proporcionar garantía a sus grupos de interés, de que su información se encuentra protegida y que no será usada para temas no referentes al producto o servicio que los vincula en temas comerciales.

En el caso de proveedores sostenibles, se refiere a que las empresas cada vez más, al estar posicionadas y con madurez en temas de sostenibilidad, buscan incorporar el

tema a lo largo de toda su cadena de valor, involucrando a sus proveedores. Este proceso busca que quienes suministran materia prima, productos o servicios a la empresa, cumplan con ciertas normas en materia ambiental, social y de gobernanza, por ejemplo que no contaminen o se hagan cargo de sus efectos, no contar con trabajo infantil o esclavitud, buenas prácticas laborales, respeto a los derechos humanos, cumplimiento legal, esfuerzos en materia de responsabilidad social, etc.

Las empresas dan seguimiento al cumplimiento de estos aspectos, ya que trabajaran solo con aquellas empresas o proveedores que cumplan ese tipo de requisitos o bien, con aquellas que inicien esfuerzos acompañados por la organización (si la empresa busca que todos los proveedores tengan estas características, podrían perder productos o servicios esenciales, ya que no todos los cumplen). Lo que se pretende, es lograr sostenibilidad a lo largo de toda la trazabilidad de su actividad, siendo los proveedores un elemento fundamental para su cumplimiento.

Por otro lado, a pesar de que las empresas buscan desarrollar educación financiera en sus partes interesadas, es un proceso que en ocasiones es lento o poco efectivo (de realizarse de forma incorrecta), por lo tanto, los clientes y colaboradores continúan endeudándose a un nivel más alto de su capacidad de pago. Las entidades financieras también tienen responsabilidad en este tema, ya que deben detectar la capacidad de pago de sus clientes y a la vez, contribuir para que ellos manejen sus finanzas de forma sana, ya que un cliente que no pueda pagar sus créditos, préstamos, tarjetas, o servicios, es un negocio no viable para las organizaciones.

Por ende, las organizaciones financieras deben ser estratégicas en su gestión financiera y del manejo de sus recursos internos y externos, contar con un análisis y evaluación financiera constante que les permita tener un control de sus finanzas y no poner en riesgo su negocio, identificando sus puntos débiles a tratar en temas económicos, ya que, como toda empresa, requiere sostenibilidad financiera sana para poder desarrollar sus actividades y cumplir metas y objetivos.

Por otro lado, el contar con las partes interesadas y temas materiales de las empresas, se puede dar inicio a una nueva etapa en el camino hacia la sostenibilidad, la cual consiste en la definición de sus ejes de trabajo, en los que se basarán sus programas y proyectos vinculados a la gestión de sus impactos y el relacionamiento con sus partes interesadas.

Adicionalmente, la definición de los ejes de trabajo para la estrategia de sostenibilidad se encuentra casi estandarizados el uso de las tres dimensiones del desarrollo sostenible:

1. Dimensión ambiental
2. Dimensión social
3. Dimensión económica

Las dimensiones pueden cambiar de nombre, pero siguiendo la misma línea de enfoque, por ejemplo, personas (social), planeta (ambiente), banco productivo (económico). Resalta en el caso de COOPESERVIDORES RL, la incursión de un eje estratégico más, el cual se define como el eje de riesgo, lo anterior como un tema preventivo en su gestión financiera (Ver Anexo 5 (A.5)).

Al considerarse dentro de la materialidad los impactos negativos en materia ambiental, social y económica y buscar cerrar brechas en estos temas, es entendible que sean los ejes a desarrollar durante la estrategia, cabe mencionar que cada entidad puede trabajar con nuevos ejes, según sus necesidades y rol de negocio.

Por último, el *benchmarking* muestra algunos de los programas y proyectos desarrollados en la actualidad por las entidades financieras consultadas (Ver Anexo 5 (A.5)), dichas acciones son mecanismos para realizar una adecuada gestión y atención de los temas materiales y las partes interesadas prioritarias, si se elige cada uno de los programas o proyectos por entidad, serán fácilmente ubicados en uno o varios de los temas materiales de la organización.

Un solo proyecto o programa, puede estar dirigido a la gestión de uno o varios temas materiales, dependiendo del alcance, los mismos se gestionan a través del tiempo, dependiendo de la importancia o urgencia de atenderlo; si un solo proyecto atiende varios temas materiales, resulta ser más eficiente y efectivo para la organización.

En la Tabla 3.4, se presenta un cuadro resumen del benchmarking realizado a entidades financieras nacionales e internacionales:

Tabla 3.4 Resumen de benchmarking: estrategia, partes interesadas, impactos prioritarios, ejes de trabajo y programas de entidades financiera en materia de sostenibilidad, 2018.

Entidades	Estrategia	Partes Interesadas	Temas materiales	Ejes	Programas
Cooperativas de ahorro y crédito, bancos públicos y privados, tanto de Costa Rica como de Ecuador, Bolivia, Colombia, España y Países Bajos	Permite conocer el compromiso y el objetivo base de las organizaciones en temas de sostenibilidad, así como el norte a seguir en las funciones y actividades de la empresa para el cumplimiento de sus expectativas y las de sus partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> -Clientes y asociados -Proveedores -Comunidad -Colaboradores, empleados o público interno -Accionistas, inversionistas, proveedores de fondos -Medios de comunicación y generadores de opinión -Estado y entes regulatorios -Competidores -Socios estratégicos nacionales e internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> -Ética y anticorrupción -Gobierno corporativo -Gestión ambiental interna -Inclusión y educación financiera -Igualdad, género y personas con discapacidad -Gestión social y apoyo a comunidades -Bienestar de colaboradores -Talento humano -Gestión de riesgo -Derechos humanos -Servicio al cliente -Seguridad de la información -Proveedores sostenibles Sobreendeudamiento -Gestión financiera 	<ul style="list-style-type: none"> -Dimensión Social -Dimensión económica -Dimensión ambiental <p>*Opcional: Dimensión riesgos</p>	Programas o proyectos vinculados y que responden a la correcta gestión de los temas materiales para las partes interesadas

Fuente: Elaboración propia. 2018. *Según benchmarking de entidades financieras, 2018.*

El resumen de la Tabla 3.4 permite ver en términos generales, los resultados más comunes de las entidades financieras a nivel de la materialidad realizada en sus organizaciones, algunos de dichos aspectos, podrían formar parte de la materialidad de COOCIQUE RL.

3.3 CONTEXTO DE COOCIQUE RL

Este apartado, pretende desarrollar una revisión de programas, proyectos y acciones que posee COOCIQUE RL en la actualidad, los cuales podrían vincularse o considerarse como programas para atender los temas materiales de la organización. Se demuestra que, a pesar de carecer de una estructura estratégica por parte de la entidad en materia de responsabilidad social, no quiere decir que la cooperativa no desarrolla programas que eventualmente, podrían vincularse con temas materiales que atiendan los impactos de la organización o bien, los intereses y expectativas de sus partes interesadas.

La Tabla 3.5 muestra el resumen de los programas sociales y ambientales que desarrolla la cooperativa en la actualidad, pretende mostrar esfuerzos que podrían colaborar en la gestión de futuros temas materiales, aspectos que se conocerán en el análisis de materialidad.

Tabla 3.5 Programas o proyectos sociales y ambientales de COOCIQUE RL, 2018.

Programa	Año	Descripción	Público meta
Programa Juvenil Coocique NG	1987	Programa de liderazgo y formación integral para niños y jóvenes asociados en cooperativismo y desarrollo humano, promoción del ahorro a nivel de todo el país, fomento cooperativo en 54 cooperativas estudiantiles.	Niños y jóvenes
Generación Dorada	1987	Pretende aportar calidad de vida a nuestros asociados de la tercera edad por medio de actividades organizadas por la cooperativa, con el objetivo de fortalecer su salud física y mental.	Adultos mayores
Mipymes- SBD	2017	Encadenamiento productivo: Inclusión, impulso y acompañamiento para micros, pequeños y medianos productores	Asociados con micro o pequeñas empresas
Vivienda Social	1987	Construcción de soluciones de vivienda para la población de menores ingresos económicos	Asociados de escasos recursos
Coocique Mujer	2017	Inclusión financiera de mujeres, línea de productos y servicios financieros exclusivos para mujeres en cualquier ambiente social o productivo, servicio de capacitaciones para formar e inspirar emprendimiento y liderazgo femenino.	Asociadas
Proceso de capacitación y sensibilización en C-Neutralidad	2018	Inicio de proceso de capacitación y sensibilización a directivos y colaboradores en materia ambiental y carbono neutralidad	Directivos y colaboradores
Voluntariado	SF	Apoyo institucional en emergencias nacionales	Todas las partes interesadas
Alianzas institucionales	SF	Alianzas con instituciones públicas y privadas para el desarrollo de iniciativas sociales (INS, INA, INAMU, Universidades, municipalidades, ICODER, cooperativas, CENECOOP, etc)	Todas partes interesadas
Ferias de la salud	SF	Consultas médicas, exámenes, atención con profesionales de salud	Asociados mayores de sesenta y cinco años.
Subsidios	1965	Apoyo a asociados en subsidios para salud, educación, vivienda, etc.	Asociados

Programa	Año	Descripción	Público meta
Comités auxiliares de apoyo a sucursales	2017	Brindar apoyo a las sucursales para lograr un mejor posicionamiento de la cooperativa con las diferentes partes interesadas involucradas en la gestión diaria de la entidad	Asociados
Cooperativismo estudiantil: Expojovem	2017	Apoyo a programas de innovación y tecnología en colegios y cooperativas estudiantiles	Colegios y cooperativas estudiantiles
Programa regalando esperanzas	SF	Mejora de infraestructura a familias, en conjunto con otras organizaciones	Todas las partes interesadas

Fuente: (Valerio D. D., 2018) Programas sociales y ambientales COOCIQUE RL, 2018.

Tal y como se observa en la Tabla 3.5, la cooperativa COOCIQUE RL posee programas y proyectos en materia social y ambiental, algunos con muchos años de trayectoria y enfocados en su público meta principal: los asociados.

Dichos programas, dependiendo de los impactos prioritarios que arroje la materialidad de la entidad, podrían considerarse como parte de la Estrategia de Responsabilidad Social/Sostenibilidad de la cooperativa y a la vez, podrían contribuir a cerrar brechas existentes en la actualidad en materia ambiental, social y económica, permitiendo a la entidad conocer (a partir de los impactos de la materialidad) cuáles son sus brechas y en qué áreas deben planificar y desarrollar programas sociales, ambientales o económicos que no existan en la actualidad y que se requieran para la gestión de sus temas materiales.

A nivel de materia ambiental, en la actualidad COOCIQUE RL desea desarrollar esfuerzos en materia de carbono neutralidad (por el momento solo capacitación y sensibilización). No poseen acciones concretas en otros temas ambientales, lo cual supone que, a nivel de la materialidad, este será uno de los temas relevantes. Más allá de aspectos que se consideren como emisiones de gases de efecto invernadero para considerarse en la carbono neutralidad. Existen otros aspectos ambientales de importancia como ahorro de agua, gestión integral de residuos sólidos, ahorro de papel, cultura organizacional ambiental, solo para citar algunos, los cuales se deben gestionar al poseer un impacto directo producto de la actividad diaria de la cooperativa.

En el caso de aspectos sociales, muchos de sus programas son de esta índole, dirigidos a su principal público meta (por ser cooperativa) los asociados, temas como capacitación, subsidios, salud, entre otros, sobresalen en sus esfuerzos actuales.

Sin embargo, en muchos casos esos esfuerzos responden a temas filantrópicos o de patrocinios los cuales se dan como parte de la gestión social de la cooperativa, pero no tiene un eje estratégico que defina cuales acciones se deben realizar con prioridad y cuales no aplican para llevarse a cabo. Lo anterior no quiere decir que dichos proyectos no son relevantes, ya que los mismos poseen un impacto directo en los asociados y partes interesadas de la zona de influencia de la entidad, solamente que deben trabajarse bajo una estrategia para que sean medidos, gestionados y evaluados y de esta forma, garantizar un impacto social aún mayor durante su ejecución efectiva.

A pesar de ser una entidad financiera, no registra esfuerzos planificados y con seguimiento en temas como inclusión o educación financiera, lo cual indica que es una brecha existente, aspecto a comprobar durante el desarrollo del estudio de materialidad.

De antemano, se conoce la necesidad de desarrollar educación financiera en los asociados, con el fin de promover la educación y manejo efectivo de asuntos financieros y garantizar un mejor manejo y aprovechamiento de recursos por parte de sus asociados.

A partir de la lectura de lineamientos internacionales en materia de responsabilidad social y entidades financieras, el *benchmarking* desarrollado a nivel de Costa Rica y fuera de sus fronteras (estrategia, temas materiales, partes interesadas, ejes de trabajo y programas desarrollados). Así como el repaso de los programas o proyectos de índole social, económica y ambiental que posee COOCIQUE RL, permite contar con un diagnóstico base de como las entidades financieras trabajan los temas de sostenibilidad, así como los puntos positivos y las brechas con las que cuenta la organización, de cara al análisis de materialidad y el establecimiento posterior de su Estrategia de Responsabilidad Social/Sostenibilidad.

Existe la posibilidad que algunos de estos programas atiendan temas materiales, que otros se deban modificar e incluso, podría originar que algunos de ellos no se sigan ejecutando, de ser hallado que no atienden ningún tema material, eso sí, lo anterior es una decisión estratégica por parte de la gerencia y cuerpos directivos.

Lo que es una realidad, es que de ser grande el compromiso de la organización en realizar esfuerzos en materia de sostenibilidad, deberá desarrollar de manera

escalonada, nuevos programas y proyectos para aquellos asuntos o temas materiales que se originen en la materialidad y que no cuenten con alternativas para una correcta y efectiva gestión.

3.4 CADENA DE VALOR DE COOCIQUE RL

Tener la capacidad de integrar el concepto de sostenibilidad y todas las responsabilidades y esfuerzos que conlleva dentro de la cadena de valor de las organizaciones, significa poder permear de manera eficaz y comprometida la voluntad de las preocupaciones en materia social, económica y medioambiental de las empresas en sus actividades comerciales diarias. Garantizando de manera convencida, que las empresas no se preocupen solamente por su crecimiento financiero y sostenibilidad económica, sino también por aquellos impactos que puedan generar a su alrededor durante el desarrollo de toda su cadena productiva (Thibaut, S.f.)

La definición de la cadena de valor de COOCIQUE RL, representa el inicio del proceso de materialidad, ya que es a partir de cada uno de los eslabones de la misma, que el público interno de la cooperativa definirá las partes interesadas y los impactos reales y potenciales de la organización.

Según (Quintero & Sánchez, 2016) la cadena de valor resulta ser el instrumento más utilizado en términos de realizar un análisis que permita extraer implicaciones estratégicas para el mejoramiento de actividades, ya que la misma identifica el valor para los clientes y resulta ser una ventaja competitiva para la empresa.

Por tal fin, la definición de la Cadena de Valor de COOCIQUE RL resulta ser una herramienta de uso, no solo para la definición de la materialidad, sino para que la organización pueda mapear sus diferentes procesos y de esta manera, organizar más sus funciones institucionales. Además de permitir en una segunda etapa cuando la organización cuente con madurez en temas de sostenibilidad, de iniciar esfuerzos de este tipo a lo largo de toda su cadena de valor, por ejemplo, acompañando proveedores o clientes, en el desarrollo de esfuerzos en materia de responsabilidad social y sostenibilidad.

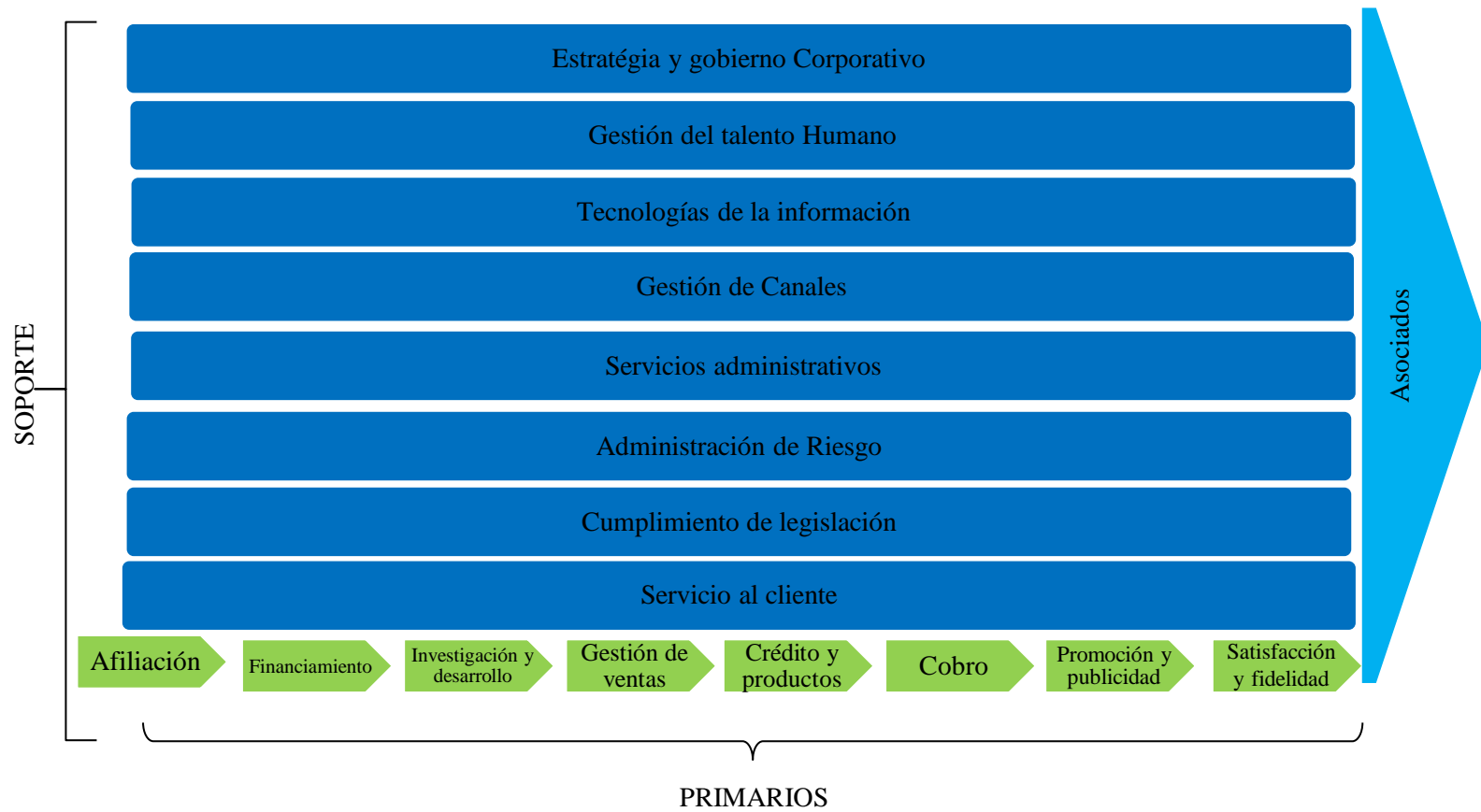
Incluso desde la misma ISO 26000 en su materia fundamental de prácticas justas de operación (Asunto 4), promueve que las organizaciones cuenten con influencia positiva sobre otras a través de sus decisiones y prácticas comerciales para promover principios de responsabilidad social directamente en sus socios comerciales (ISO26000, 2010).

En primera instancia, se debía tener claro cuál es la trazabilidad de la actividad de COOCIQUE RL, para lo cual se realizó una sesión de trabajo con el gerente general y los directores financiero, de operaciones y comercial; donde se les explicó la importancia del proyecto y de la definición de la cadena de valor como primer paso.

Durante esta sesión de trabajo, los directos y el gerente general, debatieron sobre la trazabilidad de la actividad de productos y servicios de COOCIQUE RL, aspecto que cada uno y la organización en general tiene bien definido. Una vez debatido la trazabilidad, se les explicó el concepto de cadena de valor, la importancia de su definición y la aplicación de este aspecto, no solo a nivel del proyecto, sino de la correcta gestión diaria de la cooperativa.

Seguidamente se les presentó una propuesta sobre la cadena de valor de COOCIQUE RL, la cual se había realizado previamente mediante una consulta a encargados de departamentos y colaboradores estratégicos; cada uno de los participantes brindó sus apreciaciones y opiniones. Se realizaron las correcciones necesarias según los directores y el gerente hasta el consenso de los resultados y en la misma sesión de trabajo, fue validada la cadena de valor por parte de la gerencia, la misma se presenta en la Figura 3.1:

Figura 3.1 Cadena de Valor de COOCIQUE RL, 2018.



En posición horizontal de la Figura 3.1, se sitúan los diferentes eslabones que conforman la cadena de valor de COOCIQUE RL, siendo en orden la afiliación, el financiamiento, investigación y desarrollo, gestión de ventas, créditos y productos, cobro, promoción y publicidad y satisfacción y fidelidad. En dichas sesiones, se representa la trazabilidad de la actividad generada por COOCIQUE RL, son los “pasos” de como gestionan su actividad.

En el eje vertical de la misma figura, se encuentra las unidades que brindan soporte a los eslabones de la cadena de valor, siendo la estrategia y gobierno corporativo, gestión de talento humano, tecnologías de información, gestión de canales, servicios administrativos, administración de riesgo, cumplimiento de legislación y servicio al cliente. Cada una de ellas se encuentra como un eje trasversal a lo largo de toda la trazabilidad de actividades, brindan apoyo para que la actividad de cada eslabón se realice de manera efectiva.

Además, se cuenta con la dirección a la que va dirigida todas las acciones de la empresa, las personas asociadas. Es importante tener claro que, aunque no se ha realizado el mapeo de partes interesadas, a nivel de las cooperativas, los asociados son su razón de ser, por ende cualquiera de los esfuerzos que se realicen, van dirigidos al mejoramiento y beneficio de ellos, de ahí que la cadena de valor y su soporte, estén enfocados en este público meta.

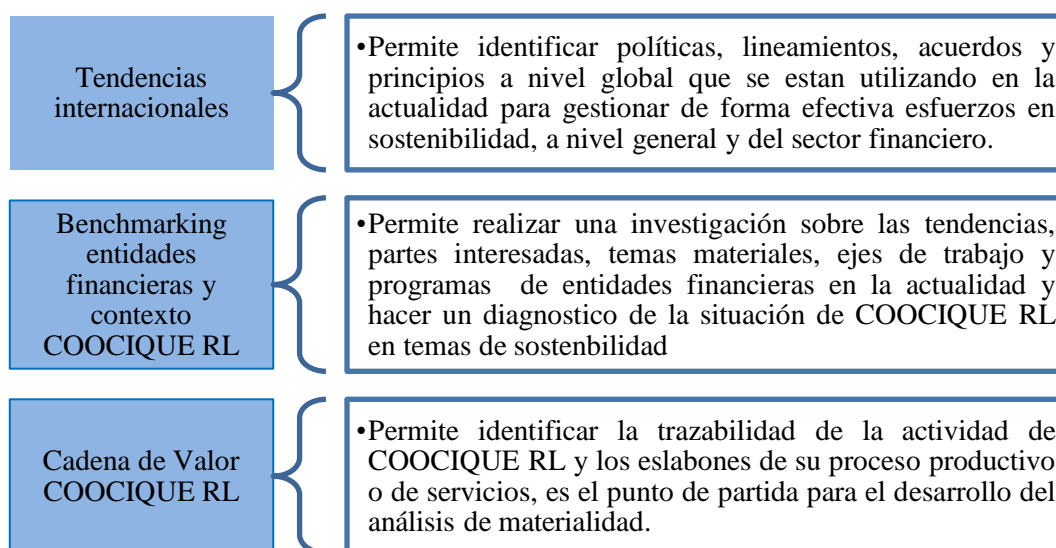
Al definir la cadena de valor de COOCIQUE RL, se puede dar inicio al proceso de convocatoria de colaboradores estratégicos dentro de la empresa que se relacionan con cada eslabón de la cadena de valor, con el fin de mapear las partes interesadas e impactos presentes en cada uno de ellos.

Es importante tener claro, que la opinión pública es consciente de la necesidad que las empresas, indistintamente de su tamaño, sean socialmente responsables. Una cadena de valor sostenible permite un sistema de actividades gestionadas adecuadamente a lo largo del negocio, alineadas en el ciclo de vida del producto o servicio que se ofrece, creando valor para todas las partes interesadas involucradas, asegurando un éxito constante y beneficios tangibles que les permita mejorar el bienestar no solo de la empresa, sino de las personas, comunidad y medio ambiente (Thibaut, S.f.).

Validar la cadena de valor con la gerencia de COOCIQUE RL garantiza que todas las actividades de la entidad estén cubiertas, permitiendo que todos los procesos formen parte de ellas y dando paso al siguiente rubro, el análisis de su materialidad.

El infograma de la Figura 3.2 muestra el resumen del aporte de este capítulo a la planificación del análisis de materialidad de la cooperativa, siendo fundamental la revisión bibliográfica realizada.

Figura 3.2 Infograma resumen del Capítulo III: Tendencias internacionales, benchmarking entidades financieras, contexto y cadena de valor COOCIQUE RL, 2018



Fuente: Elaboración propia, 2018.

El infograma de la Figura 3.2, permite visualizar las etapas de investigación bibliográfica realizadas previo a la elaboración de la materialidad de la cooperativa. Partiendo de un nivel global donde se detalla los aportes de las tendencias internacionales actualizadas según los temas de sostenibilidad relevantes. Además, el objetivo del desarrollo del benchmarking y de reunir información en torno al contexto de COOCIQUE RL como punto comparativo y de diagnóstico de la ubicación actual de la entidad en el tema, para finalmente definir la trazabilidad y cadena de valor, punto de partida para el desarrollo práctico de la materialidad, a partir de cada uno de sus eslabones en el ciclo de vida de su actividad.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD DE COOCIQUE RL

Una vez conocidos ciertos lineamientos internacionales que se rigen en la actualidad en materia de sostenibilidad, el trabajo y enfoque que están realizando en el tema las entidades financieras nacionales e internacionales, así como los esfuerzos y programas realizados por COOCIQUE RL y que pueden ser vinculados a temas materiales y la cadena de valor de la cooperativa. Se tiene la suficiente información para dar inicio al proceso de mapeo y priorización de partes interesadas e impactos de la organización.

4.1 REVISIÓN DE RIESGOS

Previo al desarrollo del taller de materialidad y ya con los insumos del Capítulo III, se revisaron los riesgos mapeados por la organización, con apoyo de la Unidad de Riesgos de COOCIQUE RL y sus informes; los cuales arrojaron los resultados mostrados en la Figura 4.1:

Figura 4.1 Lista de tipos de riesgos mapeados y gestionados por COOCIQUE RL, 2018.

Tipos de riesgos mapeados por la cooperativa COOCIQUE RL, 2018.	Riesgo de crédito
	Riesgos de liquidez
	Riesgos de mercado
	Riesgo operativo
	Riesgo de legitimación de capitales
	Riesgos de reputación
	Riesgo de grupo o conglomerado
	Riesgo país

Fuente: (COOCIQUE RL, 2017) *Informe anual de labores 2017*.

Todos los riesgos encontrados que se muestran en la Figura 4.1, son de tipo financiero y operacional, ya que al ser una entidad que aún no desempeña acciones planificadas en materia de sostenibilidad, direcciona el trabajo con sus riesgos reales y potenciales hacia aspectos financieros como eje de negocio; en la actualidad no

contemplan aquellos de origen ambiental o social.

Según (Ccaccya, 2015) a nivel del sector de finanzas, el riesgo se considera la posibilidad de que se dé un evento no esperado, el cual puede provocar pérdidas de valor, impidiendo el cumplimiento de objetivos, por lo tanto, es importante cuantificarlo para garantizar su gestión y poder limitarlos o restringirlos.

Los riesgos, se consideran impactos potenciales, de ahí la importancia de su gestión preventiva, tal como lo indica (Sarmiento, 2010) la administración de los riesgos, permite una planificación preventiva y de contingencia, que permite reducir la vulnerabilidad del sistema y a la vez, mejorar la toma de decisiones, no obedece a disposiciones jurídicas o de legislación, sino a la intencionalidad estratégica de la organización de ser más eficiente, preventiva y garantizar la continuidad de su negocio.

La Unidad de Riesgos, desarrolla acciones y controles operativos para gestionar dichos impactos, por lo tanto, los citados se encuentran controlados de forma efectiva y poseen un plan de acción, metas e indicadores.

Los riesgos más relevantes fueron mencionados en el taller de materialidad por los mismos colaboradores, los restantes se analizaron posteriormente como riesgos reales o potenciales estratégicos y se evaluó su inclusión o no en la lista de impactos y riesgos a priorizar, según su nivel de importancia, gestión y control.

A nivel de la matriz de impactos y riesgos, se consideraron como “Gestión de riesgos financieros” por existir en la actualidad y requerir evaluación y gestión constante, además de “Gestión de Riesgos Sociales” y “Gestión de Riesgos Ambientales” debido a que no existe un mapeo en la actualidad, requiriendo iniciar por este aspecto para su medición y gestión, por lo tanto, se desean agrupar todos los riesgos bajo ese nombre.

Muchos lineamientos internacionales como Los Principios de Ecuador o el Pacto Global de las Naciones Unidas, contemplan aspectos ambientales y sociales como elementales para la gestión de sostenibilidad en las entidades financieras. Las evaluaciones de riesgos ambientales y sociales, poseen múltiples beneficios y les permite mitigar riesgos, generar nuevas oportunidades de negocio como productos verdes, reputación, entre otros (Gómez, 2016). Tal y como lo cita el autor, es necesario gestionar riesgos sociales y ambientales y no solo los financieros, de manera preventiva para garantizar el cumplimiento de objetivos propuestos.

4.2 CONSULTA PARTES INTERESADAS EXTERNAS

Para términos del proyecto, además de la consultar a partes interesadas internas (colaboradores), se decidió realizar consulta a grupos de interés externos, utilizando las fuentes de información secundarias con las cuales cuenta la cooperativa.

A nivel de norma, la (ISO26000, 2010) establece en el subcapítulo 4.5 el respeto a los intereses de las partes interesadas. Aunque podrían limitarse a los intereses de dueños o socios, existen otros individuos y grupos que podrían contar con intereses que deberían ser considerados, ya que colectivamente integran las partes interesadas de la de la organización. Sin embargo, la norma no indica el mecanismo para tal fin, de ahí que la revisión de fuentes secundarias sea un aspecto válido para dicha gestión, además no se considera conveniente realizar la consulta de expectativas en materia de sostenibilidad a públicos externos (mediante fuentes primarias), si la entidad no cuenta con acciones en el tema, ya que posiblemente sus expectativas no estén gestionadas por parte de COOCIQUE RL.

Se debe aclarar también que las fuentes secundarias consultadas son confiables y manejadas por la cooperativa, permitiendo extraer información veraz de los públicos externos, debido al tipo de fuentes consultadas, no se trata de un análisis exhaustivo de expectativas, ya que hay partes interesadas a las cuales no se les tomó la opinión. Las fuentes de información secundaria utilizadas fueron:

1. Revisión Sistema de Ideas de Mejora o Sugerencias (SIMOS), (2018)
2. Revisión de Encuestas de Satisfacción de Clientes y Asociados, (2018)
3. Informes Anuales de Asamblea 2015, (2015)
4. Informes Anuales de Asamblea 2016, (2016)
5. Informes Anuales de Asamblea 2017, (2017)
4. Revisión de noticias en prensa relacionadas con cooperativismo (2018)

La revisión de cada una de las fuentes secundarias mencionadas permitió conocer temas significativos de públicos externos, aquellos encontrados en mayor proporción y recurrencia, fueron agrupados por afinidad e incluidos en los impactos a analizar y priorizar (Cuadro 4.1); dentro de los temas encontrados podemos citar:

Cuadro 4.1. Impactos y riesgos mapeados según Sistema de Ideas de Mejora o Sugerencias, 2018.

1.Servicio al cliente	4.Disponibilidad de cajeros automáticos	7.Transparencia y rendición de cuentas
2.Duración de trámites	5.Tasas de crédito no competitivas	8.Falta de educación cooperativa
3.Banca electrónica	6.Ética y anticorrupción	

Fuente: COOCIQUE RL. 2018. *Sistema de Ideas de Mejora o Sugerencias (SIMOS)*

Tal y como se puede apreciar, el Cuadro 4.1 detalla aspectos vinculados con servicio al cliente, así como productos y servicios brindados por la entidad en los cuales los asociados y clientes consideran que la organización posee deficiencias (generando un malestar en ellos). También se citan aspectos de carácter económico en el servicio brindado (lo anterior porque las consultas realizadas en las encuestas van enfocadas en el negocio, es decir, vincula solo aspectos económicos), no mencionan preocupación o interés por la gestión ambiental de la cooperativa (a pesar de no existir en la actualidad), ni tampoco por la gestión social (aspecto muy bien manejado por COOCIQUE RL).

Otro tema importante a mencionar, es la difícil situación por la cual atraviesa el Movimiento Cooperativo, donde se ha señalado organismos auxiliares del sector y algunas cooperativas con prácticas poco éticas, dicho aspecto se generaliza a todo el movimiento y afecta a las cooperativas indiferentemente de su posición en el tema o sector, de ahí que en prensa, se mencione mucho lo aspectos vinculados con ética, corrupción y transparencia, situación a considerar estratégicamente en el análisis de materialidad.

Una vez listos los insumos del Capítulo III, además de los temas relacionados con riesgos y la revisión de fuentes secundarias de consulta a partes interesadas externas del Capítulo IV, se cuenta con la totalidad de información a considerar previo al desarrollo del taller de materialidad, donde la información se unirá, analizará y priorizará para dar como resultado final los públicos de interés prioritarios para COOCIQUE RL, lo cuales requieren de una estrategia de relacionamiento, así como los temas materiales prioritarios para su gestión financiera, ambiental y social.

4.3 MAPEO, PRIORIZACIÓN Y VALIDACIÓN PARTES INTERESADAS

Durante el desarrollo del taller de materialidad, se mapeó las partes interesadas de COOCIQUE RL según los eslabones de su Cadena de Valor. Los colaboradores de la entidad definieron sus grupos de interés según su criterio y considerando aspectos como relacionamiento común, requisitos legales, probabilidad de afectar la parte interesada o de verse afectada, riesgo de reputación, entre otros. Se mapearon en total 70 partes interesadas durante el taller, las cuales se presentan en el Cuadro 4.2:

Cuadro 4.2 Partes interesadas de COOCIQUE RL, mapeados en taller de materialidad con colaboradores:

-Abogados	-Delegados	-Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
-Agencias de cobro externo	-Desarrollo e investigación	-Ministerio de Vivienda
-ASADAS	-Empresarios	-Organismo de Investigación Judicial
-Asamblea General	-Empresas constructoras	-Organizaciones internacionales de apoyo al sector cooperativo
-ASEMCO	-Entes reguladores	-Organizaciones no gubernamentales
-Asociaciones de desarrollo	-Entidades financieras internacionales	-Otras cooperativas
-Asociados	-Entidades financieras nacionales	-Peritos
-BANHVI	-Entidades públicas	-Proveedores
-Bomberos	-Estado	-Puestos de bolsa SAFIS-BCCR
-Caja Costarricense de Seguro Social	-Ex asociados detractores	-Pymes
-CENECOOP RL	-Familia de colaboradores	-Redes sociales
-Centros educativos	-Fideicomisos	-Sector tecnológico
-Clientes externos	-Fondeadores	-Sistema Banca para el Desarrollo
-Clientes internos	-Fuerza Pública	-Socios estratégicos
-Colaboradores	-Generadores de opinión	-Sucursales
-Colegios profesionales	-Gerencia General	-SUGEF
-Comité de Educación	-Gobierno local	-Tecnologías de información
-Comité de Vigilancia	-INFOCOOP	-Transporte valores
-Comités auxiliares de sucursales	-Instituto Costarricense de Electricidad	-Tribunal Electoral
-Comités de Deportes	-Instituto Costarricense del Deporte	-Vendedores externos
-Competidores	-Instituto Nacional de Seguro	
-Comunidad	-Inversionistas	
-Consejo de Administración	-Medios de comunicación	

-Consultores	-Ministerio de Educación Pública	
-Cruz Roja	-Ministerio de Salud	

Fuente: Elaboración propia. *Taller de Materialidad de COOCIQUE RL, 2018.*

Tal y como se puede observar en el Cuadro 4.2, las partes interesadas mapeadas corresponden a públicos muy variados, desde grupos de interés internos como colaboradores, asociados, delegados, entre otros. Hasta públicos externos como la comunidad, la competencia, medios de comunicación, proveedores, etc. Además de entidades del Estado, empresa privada, entes reguladores, sector financiero, movimiento cooperativo y más.

La entidad financiera posee un vínculo importante con un número amplio de *stakeholders* sin embargo; no puede atender a la totalidad ya que no cuenta con recursos económicos ni humanos para atenderlos (y aunque los tuviera no sería viable), por lo tanto, debe priorizarlos según su importancia y relevancia, para reducir el número a aquellos verdaderamente importantes y con los que debe implementar una estrategia de relacionamiento.

Las 70 partes interesadas identificadas por los colaboradores de COOCIQUE RL, fueron agrupadas por afinidad, con el fin de lograr un grupo más compacto, uniendo grupos de interés que podían formar parte de uno solo o bien, eliminando aquellos que no son pertinentes con el tema. Este ejercicio, dio como resultado un total de 31 partes interesadas para priorizar, dicha lista se indica en la Figura 4.2:

Figura 4.2 Partes interesadas agrupadas de COOCIQUE RL para priorizar, 2018.

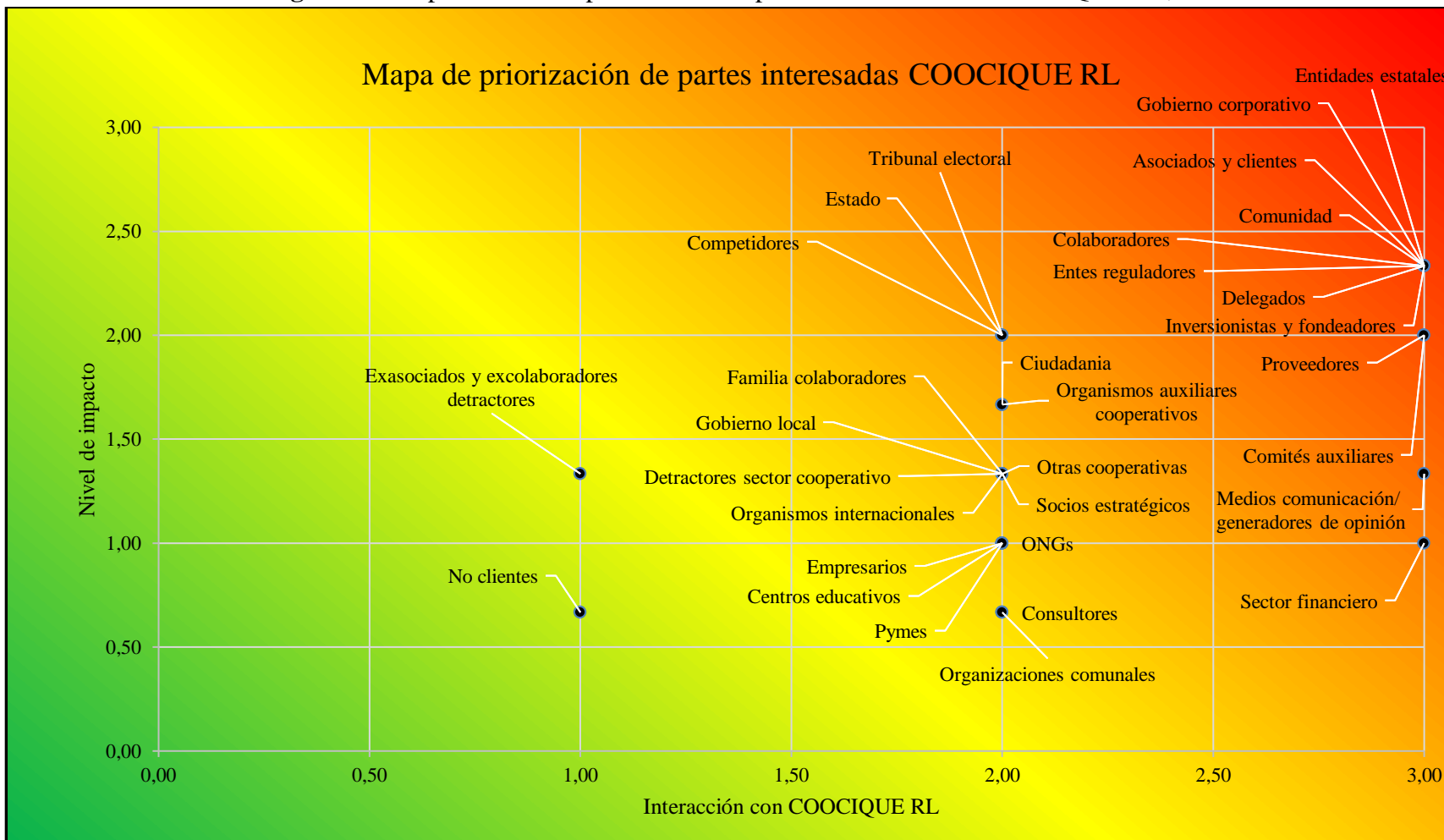
Partes interesadas de COOCIQUE RL, agrupadas por afinidad	Asociados y clientes
	Colaboradores
	Entidades estatales
	Inversionistas
	Comunidad
	Gobierno corporativo
	Comités auxiliares de sucursales
	Sociedades sin fines de lucro
	Detractores movimiento cooperativo
	Competidores
	Delegados
	Proveedores
	Entes reguladores
	Tribunal electoral
	Otras cooperativas
	Organismos auxiliares cooperativos
Gobierno local	

	Estado
	Consultores
	Sector financiero
	Familia de colaboradores
	Medios de comunicación y generadores de opinión
	Organismos internacionales
	Socios estratégicos
	Fondeadores
	Organizaciones comunales
	Pymes
	Empresarios
	Ex asociados y excolaboradores detractores
	Centros educativos
	No clientes

Fuente: Elaboración propia. *Taller de Materialidad de COOCIQUE RL, 2018.*

Una vez agrupadas por afinidad las 31 partes interesadas de la Figura 4.2, se colocaron en la matriz de priorización y junto con colaboradores estratégicos de la Cadena de Valor de la entidad, se les asignó valores a los criterios de priorización (ver criterios en el diseño metodológico, Capítulo I), dando como resultado las partes interesadas más relevantes e importantes para COOCIQUE RL, las cuales se presentan en el siguiente mapa de calor (Figura 4.3), siendo los grupos de interés de las zonas señaladas con color rojo, los de mayor importancia para la entidad:

Figura 4.3 Mapa de calor de priorización de partes interesadas de COOCIQUE RL, 2018.



Fuente: Elaboración propia. 2018. *Análisis de materialidad de COOCIQUE RL*

Como se aprecia en la Figura 4.3, existen 10 grupos de interés prioritarios para la cooperativa en términos de la interacción con COOCIQUE RL y el nivel de impacto, los mismos se indican de forma resumida para una mejor visualización y con los grupos pertenecientes a cada uno de ellos en la Figura 4.4:

Figura 4.4 Partes Interesada prioritarias de COOCIQUE RL, 2018.



Fuente: Elaboración propia. 2018. *Según materialidad de COOCIQUE RL, 2018.*

El mapeo y priorización de partes interesadas (Figura 4.4), agrupó *stakeholders* internos y externos de la organización. Dentro de los internos se puede mencionar asociados, colaboradores, delegados y comités auxiliares, a nivel externo inversionistas, comunidad, entes reguladores, medios de comunicación, entre otros.

Los resultados obtenidos en el mapeo y priorización de partes interesadas, muestra 10 grupos elementales para COOCIQUE RL. La entidad debe desarrollar una estrategia de comunicación con cada uno de ellos según los criterios establecidos, con el fin de contar con una relación acertada y efectiva, según el nivel de relacionamiento que se desee tener de forma estratégica. El insumo de contar con las partes interesadas

prioritarias, resulta elemental de considerar en el establecimiento de su Estrategia de Responsabilidad Social/Sostenibilidad, considerando además los temas materiales los cuales se presentan más adelante en este capítulo.

Finalmente, las partes interesadas fueron validadas por Gerencia General, garantizando que el mapeo fue efectivo al considerar *stakeholders* relevantes y a la vez, se garantiza la consideración de partes interesadas estratégicas para la organización según su negocio.

4.4 MAPEO, PRIORIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE IMPACTOS/RIESGOS

Además del tema de partes interesadas, en el taller de materialidad se trabajó con los colaboradores estratégicos de la cadena de valor, la identificación y definición de impactos sociales, ambientales y económicos vinculados a la totalidad del ciclo de vida de la entidad.

El grupo interdisciplinario de colaboradores, consideró los impactos sobre sus partes interesadas mapeadas, así como sus actividades diarias a nivel laboral, para identificar impactos en la triple línea base del desarrollo sostenible. Cabe resaltar que se consideraron impactos tanto reales como potenciales. El aporte de los colaboradores mediante la metodología empleada (ver diseño metodológico en Capítulo I), permitió la identificación de un total de 62 impactos, los cuales se muestran a continuación en el Cuadro 4.3:

Cuadro 4.3 Lista de impactos sociales, ambientales y sociales mapeados en el taller de materialidad de COOCIQUE RL, 2018.

1. Alto consumo de papel y toallas
2. Alto consumo de agua potable
3. Alto consumo energético
4. Uso excesivo de aires acondicionados
5. Alto consumo de combustibles (sin rutas sostenibles)
6. Falta de tratamiento y contaminación de aguas residuales
7. No hay programa de reciclaje
8. No se reutilizan residuos valorizables
9. Falta de correcta disposición final de desechos electrónicos
10. Falta de gestión integral de residuos y desechos
11. Falta de estrategia de carbono neutralidad y cambio climático
12. Falta de medición de emisiones de CO₂
13. No se eligen proveedores con prácticas sostenibles
14. Falta de fomento de proveedores locales
15. Falta de políticas internas de compras sostenibles

16. Falta de infraestructura sostenible para ahorro de recursos
17. Carencia de certificaciones y políticas ambientales
18. Falta de mapeo y gestión de riesgos ambientales
19. Falta de recursos para el desarrollo de proyectos ambientales
20. Falta de cultura ambiental interna
21. Falta de inclusión de personas con discapacidad
22. Falta de infraestructura apta para personas con discapacidad
23. Falta de programa de empleo a personas con discapacidad
24. Falta de conocimiento de doctrina cooperativa
25. Falta de mapeo y gestión de riesgos sociales
26. Clima laboral
27. Falta de cultura organizacional
28. Mal servicio al cliente y seguimiento de quejas y sugerencias
29. Falta de cultura de consumo responsable
30. Falta de medición del balance social y su impacto
31. Patrocinio de eventos con actividades nocivas
32. Falta de capacitación a colaboradores y asociados
33. Asociados y colaboradores detractores (incluidos ex)
34. Divorcio entre programas sociales y negocio
35. Carencia de voluntariado profesional
36. Equidad de género
y fortalecimiento de la mujer cooperativista
37. Compromiso con la comunidad
38. Cumplimiento de derechos humanos
39. Cumplimiento de buenas prácticas laborales
40. Fortalecimiento de cooperativismo estudiantil
41. Satisfacción productos y servicios
42. Exceso de tramitología en proceso de servicios
43. Principios protección al cliente
44. Falta de inclusión y educación financiera
45. Sobreendeudamiento de asociados y clientes
46. Gestión de riesgos financieros
47. Gestión financiera eficiente
48. Garantizar seguridad de la información a asociados
49. Buen gobierno corporativo
50. Mala ejecución presupuestaria
51. Incumplimiento Ley 8204
52. Ética y anticorrupción
53. Acompañamiento financiero limitado y seguimiento a donaciones
54. Legitimización de capitales
55. Brechas salariales con el mercado
56. Crédito y ahorro con principios éticos
57. Competencia justa
58. Satisfacción banca electrónica
59. Competitividad financiera
60. Falta de accesibilidad de cajeros automáticos
61. Transparencia y rendición de cuentas
62. Falta de financiamiento por debajo de la línea de crédito

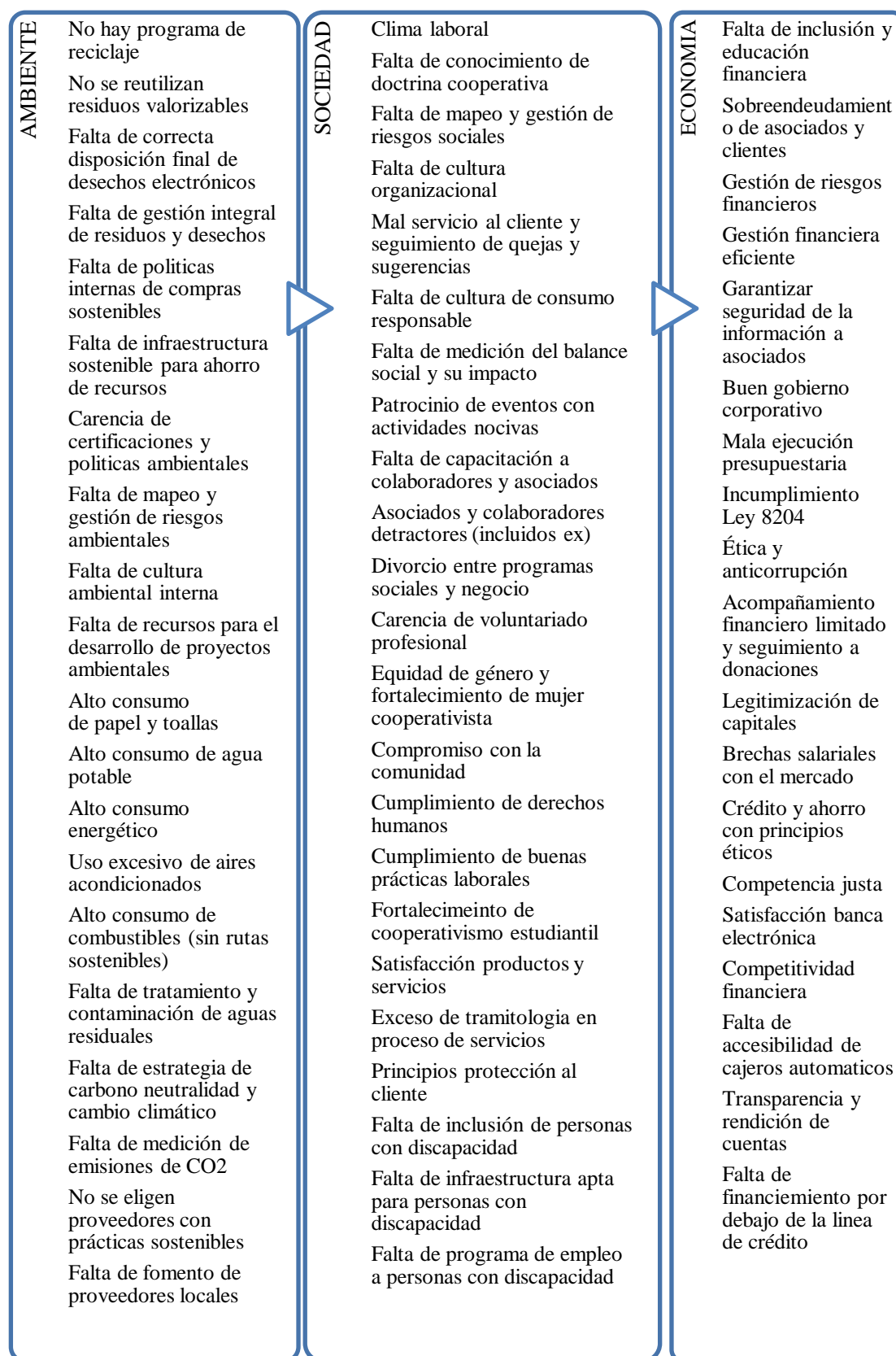
Fuente: Elaboración propia. 2018. *Según materialidad COOCIQUE RL, 2018.*

Como se puede observar en el Cuadro 4.3, los impactos mapeados consideran una cantidad de áreas o aspectos en los cuales la organización impacta a través del desarrollo de las actividades de su negocio, las cuales ameritan gestionarlas para su control.

Sin embargo, la entidad no puede hacerse cargo de la totalidad de impactos mapeados (además, algunos de ellos no tienen relevancia o importancia para la cooperativa según su estrategia y proyección de negocio), por lo cual, se agruparon los impactos según su afinidad en ambientales, sociales y económicos y se priorizaron con apoyo de matrices y criterios de colaboradores estratégicos de la cadena de valor. Lo anterior con la finalidad de determinar cuáles impactos de la triple línea base del desarrollo sostenible resultan ser los más significativos para COOCIQUE RL, los resultados de dicha priorización por grupo, se presentan en la Figura 4.5.

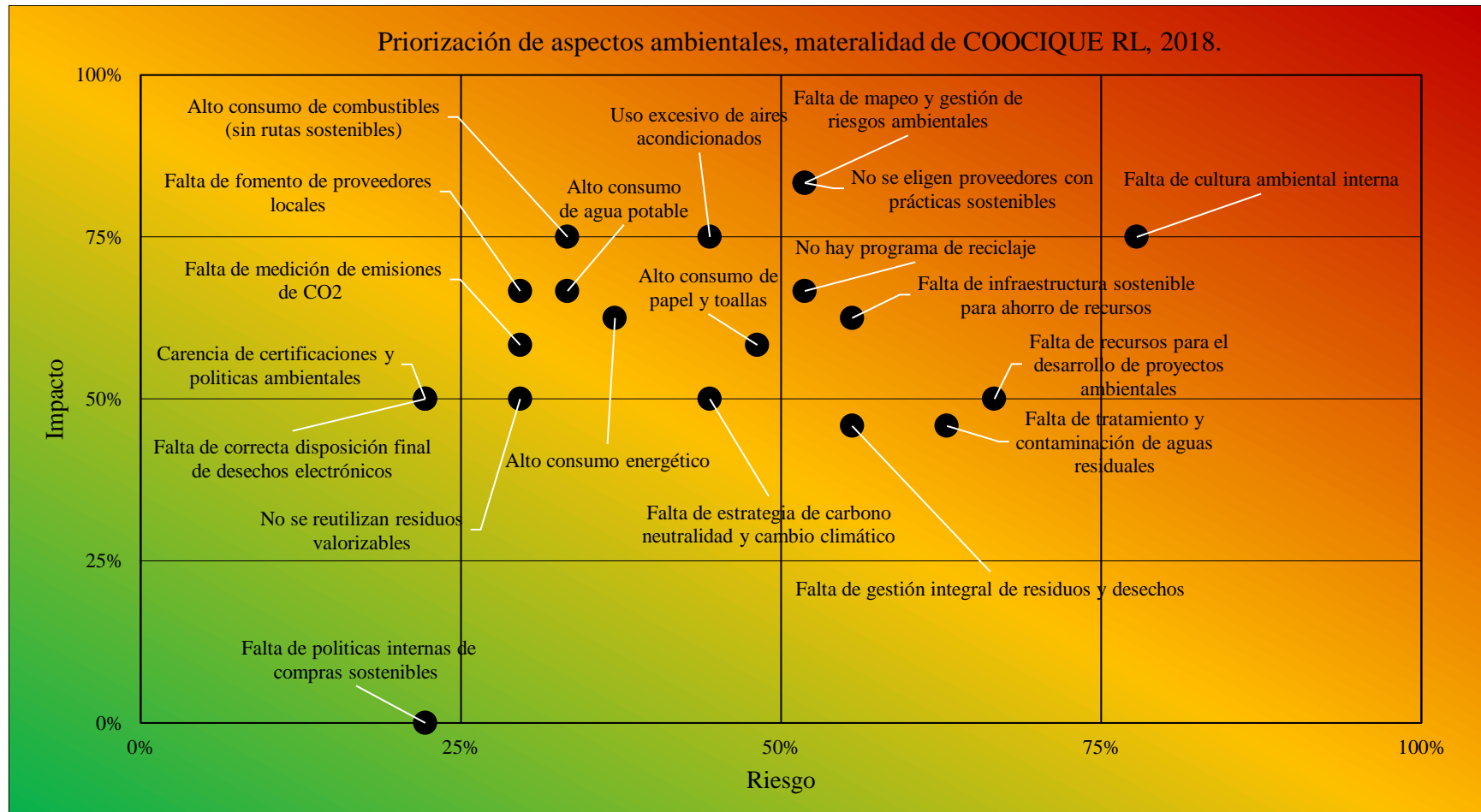
Una vez agrupados los impactos, se colocaron en la matriz de priorización, donde los colaboradores estratégicos le asignaron valores a cada tema (ver criterios de priorización en Capítulo I), originando el resultado en el mapa de calor de la Figura 4.6:

Figura 4.5 Agrupación de impactos de COOCIQUE RL por eje de sostenibilidad, 2018.



Fuente: Elaboración propia. 2018. *Materialidad COOCIQUE RL, 2018.*

Figura 4.6 Priorización de aspectos ambientales, materialidad de COOCIQUE RL, 2018.



Fuente: Elaboración propia. 2018. Según materialidad de COOCIQUE RL.

Tal y como se observa en la Figura 4.6 aquellos impactos ambientales que la organización debe gestionar de forma prioritaria, corresponden a la falta de programa de reciclaje, la falta de cultura ambiental interna, la no elección de proveedores con prácticas sostenibles, la falta de recursos para el desarrollo de proyectos ambientales, la falta de infraestructura sostenible para ahorro de recursos, así como la falta de mapeo y gestión de riesgos ambientales.

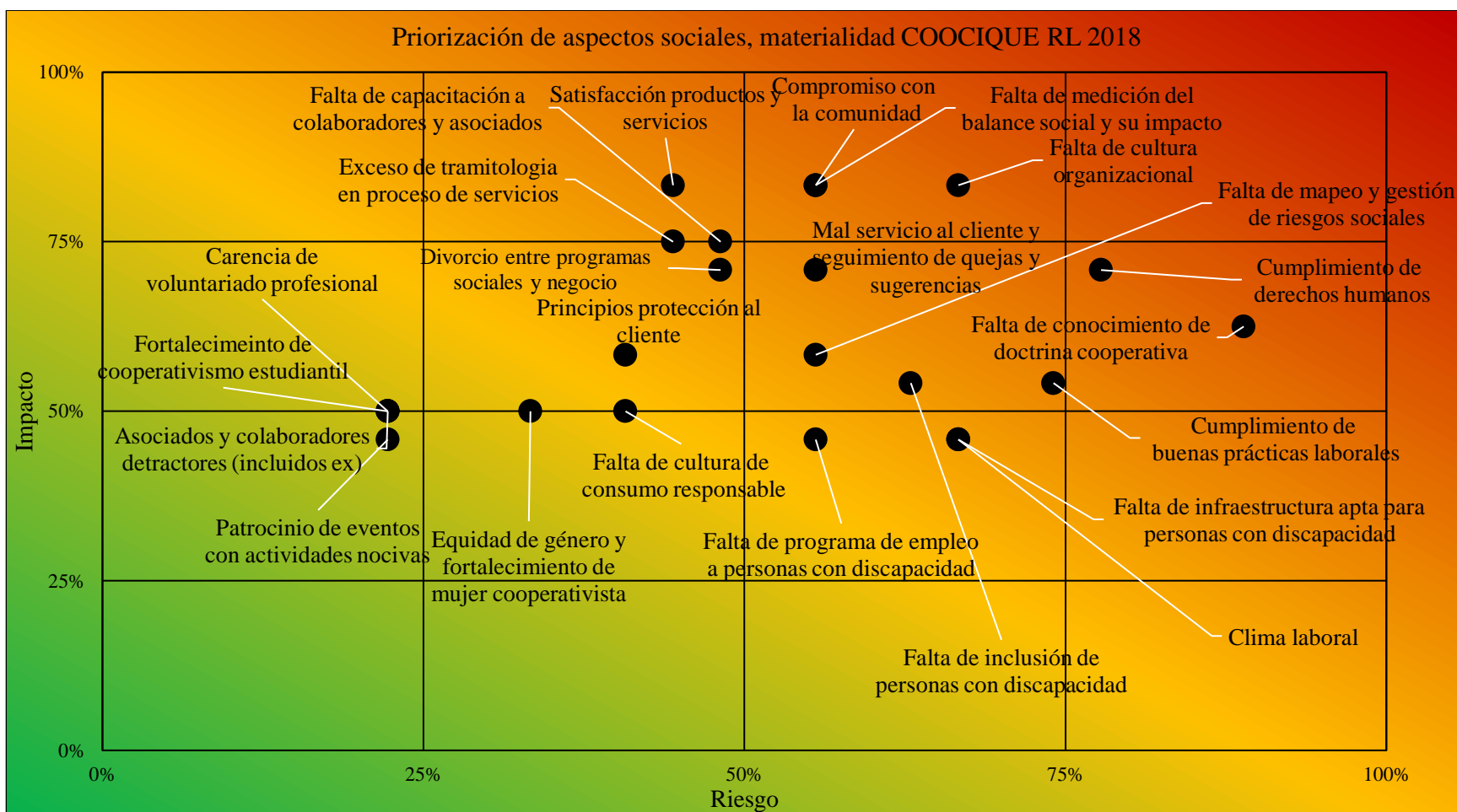
En el caso de la falta de programa de reciclaje, corresponde a esfuerzos para garantizar la reutilización, reciclaje o disposición final de residuos valorizables y no valorizables producidos por las actividades de la entidad. La falta de cultura ambiental interna es el proceso de educación y sensibilización de colaboradores en relación a aspectos ambientales como consumo de recursos, disposición final de residuos y aspectos ambientales en general vinculados a sus labores diarias.

La falta de recursos para el desarrollo de proyectos ambientales resalta la necesidad de esfuerzos a nivel interno y externo para garantizar la gestión de los aspectos ambientales institucionales. La falta de elección de proveedores con prácticas sostenibles responde a la necesidad de comprar productos o servicios a facilitadores con prácticas de sostenibilidad en su empresa como parte del trabajo con la cadena de valor. Por su parte, la falta de infraestructura sostenible para ahorro de recursos busca mejoras en instalaciones para ahorro o aprovechamiento de recursos, mientras que la falta de mapeo y gestión de riesgos ambientales corresponde a la necesidad de conocer los riesgos potenciales ambientales para su correcta gestión preventiva.

Cabe destacar que, en la actualidad, la cooperativa no cuenta con esfuerzos en materia ambiental, por lo tanto, dicho mapeo de cuestiones ambientales, funciona como base para el establecimiento de un diagnóstico que permita a la cooperativa contribuir y gestionar de manera adecuada, sus impactos negativos.

Además de los impactos ambientales, también se priorizaron aquellos de origen social, ya que a pesar de que la organización cuenta con esfuerzos considerables en aspectos sociales desde la misma ideología mundial del cooperativismo y la economía social solidaria, existen impactos de este tipo sin gestionar o bien, poseen una correcta gestión, pero requieren procedimientos de medición para la mejora continua, la priorización de los mismos, se presenta a continuación en la Figura 4.7:

Figura 4.7 Priorización de aspectos sociales, materialidad de COOCIQUE RL, 2018.



Fuente: Elaboración propia. 2018. Según materialidad de COOCIQUE RL.

Como se puede apreciar en la Figura 4.7 los impactos sociales prioritarios, indican que aquellos con más relevancia corresponden al cumplimiento de los derechos humanos, la falta de conocimiento en doctrina cooperativa, la falta de cultura organizacional, el cumplimiento de buenas prácticas laborales, el compromiso con la comunidad, la falta de medición del balance social y su impacto, el mal servicio al cliente con seguimiento de quejas y sugerencias, falta de mapeo y gestión de riesgos sociales y la falta de inclusión de personas con discapacidad.

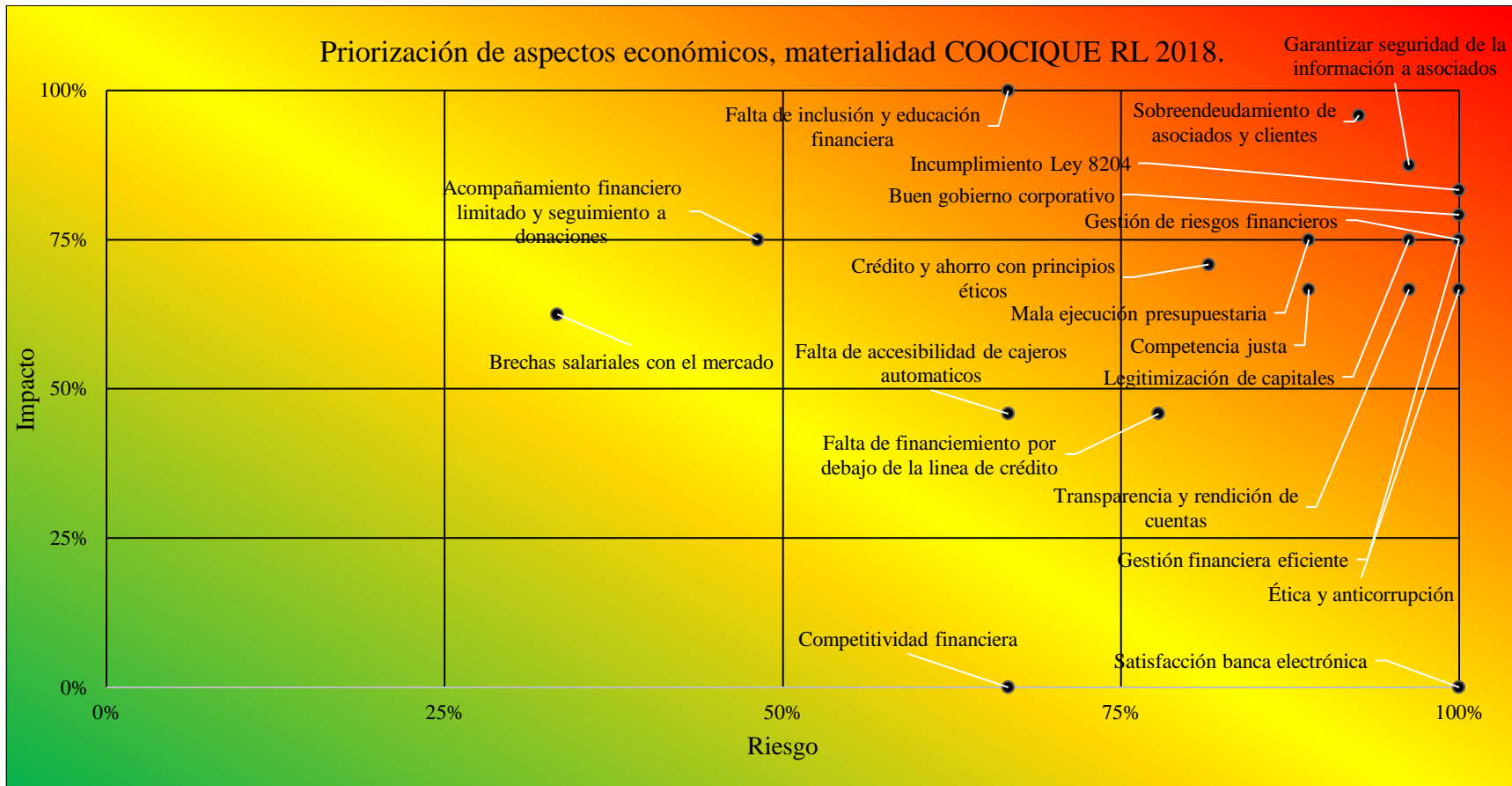
Tanto el cumplimiento de los derechos humanos y el cumplimiento de buenas prácticas laborales, corresponden a derechos universales, incluso forman parte de las materias fundamentales de la norma de responsabilidad social, se debe garantizar una adecuada gestión de ambos aspectos, ya que podría afectar su reputación e imagen, además de ser un requisito de cumplimiento legal.

Por su parte, el conocimiento de la doctrina cooperativa resulta elemental, ya que se ha detectado que muchos asociados o colaboradores no la comprenden, desencadenando inconvenientes como falta de conocimiento sobre la gestión de una cooperativa o la razón de ser de la misma, desconocimiento que se transfiere durante el servicio al cliente a sus asociados y genera disgustos por la gestión de sus ahorros, créditos y servicios en COOCIQUE RL, aspecto comprobado en la revisión de quejas y sugerencias.

La falta de cultura organizacional corresponde a la carencia de buenas prácticas sociales y ambientales que los colaboradores deben tener a lo interno de COOCIQUE RL, por su parte, el compromiso con la comunidad corresponde al enfoque social del cooperativismo, al empoderamiento y contribución con la sociedad y la garantía de la licencia social para operar. Siempre en el tema social, el balance social y la medición de su impacto, representan una herramienta de gran importancia, ya que permite conocer el efecto e impacto de la cooperativa en la sociedad; aspecto poco gestionado en COOCIQUE RL en los últimos años.

Temas como mejora del servicio al cliente, mapeo y gestión de riesgos sociales e inclusión de personas con discapacidad, son prioritarios y deben atender, garantizando una correcta y efectiva gestión, ya que son de interés para las partes interesadas de la cooperativa. Además de los impactos sociales y ambientales, se priorizaron aquellos de origen económico, con el fin de mapear cuales son los más relevantes para incluir en la estrategia de sostenibilidad, los mismos se presentan a continuación en la Figura 4.8:

Figura 4.8 Priorización de aspectos económicos, materialidad de COOCIQUE RL, 2018.



Fuente: Elaboración propia. 2018. Según materialidad de COOCIQUE RL.

Según lo mostrado en la Figura 4.8, los temas relevantes para COOCIQUE RL en el componente económico, corresponde a los temas de garantizar la seguridad de la información, sobreendeudamiento, el incumplimiento de la ley 8204, el desarrollo de un buen gobierno corporativo, la eficiente gestión de riesgos económicos, la transparencia y rendición de cuentas, la ética y anticorrupción, la gestión presupuestaria, la competencia justa y los servicios y productos éticos y responsables.

En el caso de la seguridad de la información, corresponde a la garantía de confidencialidad y uso apropiado de la información personal y financiera de cada asociado o cliente, ya que de no administrarse de manera correcta, puede desencadenar problemas ambientales y pérdida de credibilidad.

Por su parte, el sobreendeudamiento es quizás, el tema material más recurrente e importante en las entidades financieras, ya que si asociados y clientes adquieren mayor cantidad de compromisos financieros de los que tienen capacidad para asumir y pagar en proporción a sus ingresos y patrimonio, se convertiría en un problema financiero grave y la cooperativa estaría perdiendo clientes y negocios; de ahí la importancia que los servicios financieros, posean buenas prácticas de educación y salud financiera para todas sus partes interesadas.

Otro de los impactos económicos relevantes, corresponde al cumplimiento de todos los requisitos legales en referencia al sector financiero de la organización y los compromisos con todos sus grupos de interés con los que se relaciona, el no cumplimiento de estos requisitos representa situaciones de algo riesgo, donde podría inclusive dar por finalizado el negocio.

A partir del punto anterior y los demás riesgos con los que cuenta COOCIQUE RL en materia de finanzas, surge otro de los impactos a considerar: el mapeo y gestión de riesgos financieros. Si bien es cierto, la entidad cuenta con una Unidad especializada en el tema dentro de su organigrama, se requiere un mapeo constante y medición del estado de riesgos potenciales, con el fin de evitar que se vuelvan reales y afecte sus operaciones.

Adicionalmente, temas de interés como la transparencia y rendición de cuentas, así como la ética y anticorrupción, dan respuesta a la correcta gestión de las actividades de la organización, aspecto importante en cualquier sector o industria, más aún en el cooperativismo nacional, donde a causa de acciones irregulares de organismos

auxiliares y algunas cooperativas en los últimos años, se ha manchado la ética del movimiento; acciones como las mapeadas a nivel de impactos y riesgos en materia de transparencia y ética, permiten fortalecer las brechas existentes por estos temas entre los mismos cooperativistas y aquellas personas que no pertenecen al sector.

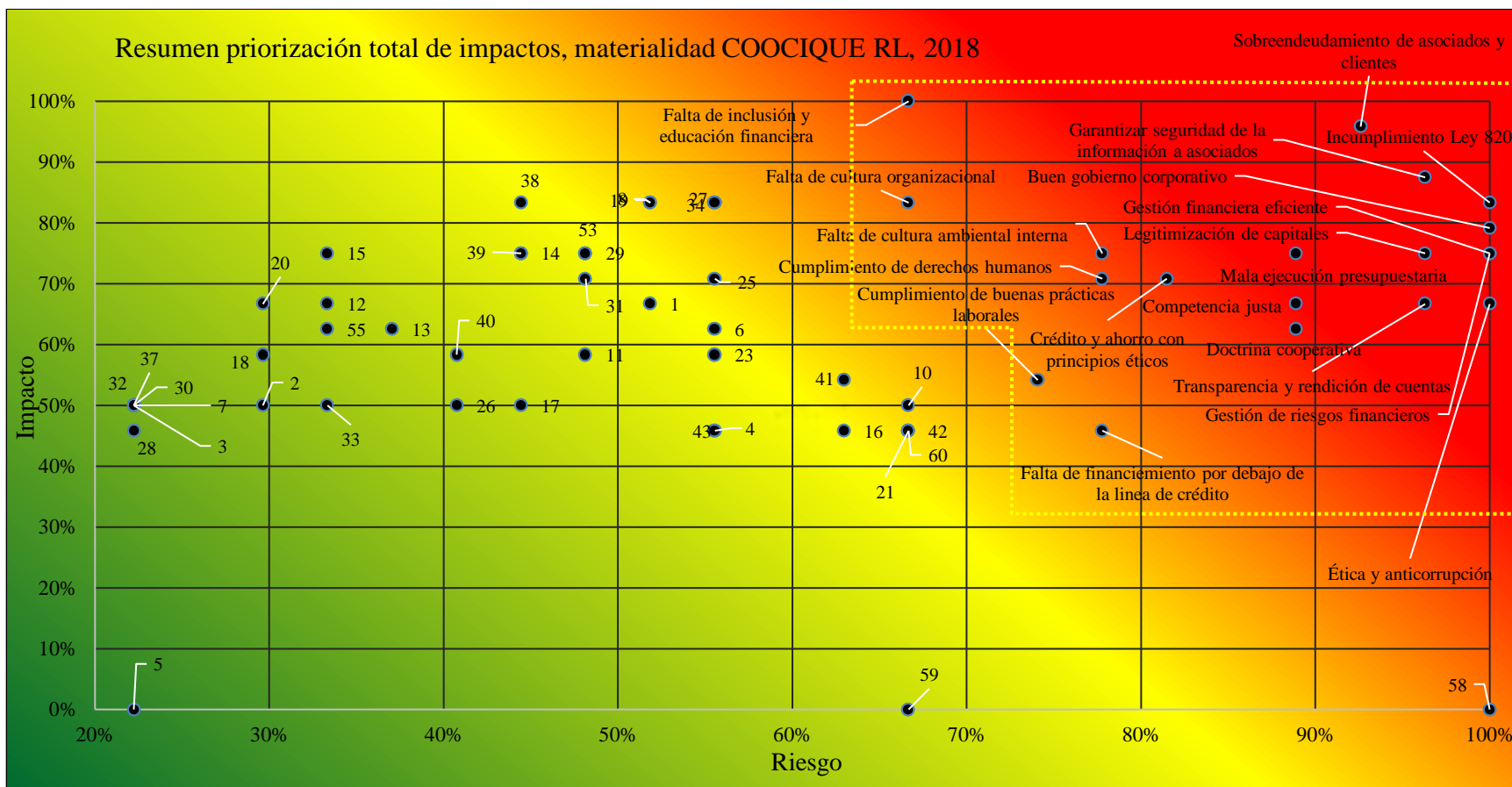
Como parte de la transparencia que debe tener la organización, surge otro tema relevante como lo es el desarrollo de servicios y productos éticos y responsables para sus asociados y clientes, los cuales consisten en la prestación de los mismos de una forma responsable, evitando sobreendeudamiento excesivo, malas prácticas financieras o contratos que, en lugar de brindar soluciones financieras a los asociados y clientes, les cause mayor cantidad de problemas financieros. Lo anterior, es una herramienta estratégica para la gestión de un nuevo impacto, como lo es la competencia justa, la cual garantiza que el servicio brindado sea responsable y no se engañe a las partes interesadas, ni tenga ventaja desleal sobre otras entidades financieras que son competencia.

Otro impacto esencial, es la gestión presupuestaria, la cual abarca la asignación y manejo presupuestario de manera efectiva y controlada, con el fin de lograr los objetivos empresariales con un uso eficiente de recursos, que garantice la operatividad anual y no ponga en riesgo las finanzas de la cooperativa.

Todos los impactos anteriores, permiten garantizar un buen gobierno corporativo, eficiente en sus funciones, con un manejo transparente de la organización, de manera responsable y comprometido con el cumplimiento de la misión, visión, valores, objetivos y metas de la cooperativa de ahorro y crédito.

Tal y como se observó en las figuras anteriores, existen una serie de impactos sociales, ambientales y económicos prioritarios para la organización que requieren una eficiente y pronta gestión. A continuación, se presenta un mapa de calor general (Figura 4.9), donde se pueden visualizar, en resumen, los impactos más relevantes e importantes en las tres dimensiones de la sostenibilidad encontrados a través de su análisis de materialidad:

Figura 4.9 Mapa de priorización de aspectos ambientales, sociales y económicos, materialidad COOCIQUE RL, 2018.



Fuente: Elaboración propia. 2018. Según materialidad de COOCIQUE RL

Cuadro 4.4 Lista de impactos con menor relevancia e importancia, COOCIQUE RL, 2018

1	No hay programas de reciclaje
2	No se reutilizan residuos valorizables
3	Falta de correcta disposición final de desechos electrónicos
4	Falta de gestión integral de residuos y desechos
5	Falta de políticas internas de compras sostenibles
6	Falta de infraestructura sostenible para ahorro de recursos
7	Carencia de certificaciones y políticas ambientales
8	Falta de mapeo y gestión de riesgos ambientales
10	Falta de recursos para el desarrollo de proyectos ambientales
11	Alto consumo de papel y toallas
12	Alto consumo de agua potable
13	Alto consumo energético
14	Uso excesivo de aires acondicionados
15	Alto consumo de combustibles (sin rutas sostenibles)
16	Falta de tratamiento y contaminación de aguas residuales
17	Falta de estrategia de carbono neutralidad y cambio climático
18	Falta de medición de emisiones de CO2
19	No se eligen proveedores con prácticas sostenibles
20	Falta de fomento de proveedores locales
21	Clima laboral
22	Falta de conocimiento de doctrina cooperativa
23	Falta de mapeo y gestión de riesgos sociales
25	Mal servicio al cliente y seguimiento de quejas y sugerencias
26	Falta de cultura de consumo responsable
27	Falta de medición del balance social y su impacto
28	Patrocinio de eventos con actividades nocivas
29	Falta de capacitación a colaboradores y asociados
30	Asociados y colaboradores detractores (incluidos ex)
31	Divorcio entre programas sociales y negocio
32	Carencia de voluntariado profesional
33	Equidad de género y fortalecimiento de mujer cooperativista
34	Compromiso con la comunidad
37	Fortalecimiento de cooperativismo estudiantil
38	Satisfacción productos y servicios
39	Exceso de tramitología en proceso de servicios
40	Principios protección al cliente
41	Falta de inclusión de personas con discapacidad
42	Falta de infraestructura apta para personas con discapacidad
43	Falta de programa de empleo a personas con discapacidad
53	Acompañamiento financiero limitado y seguimiento a donaciones
55	Brechas salariales con el mercado
58	Satisfacción banca electrónica
59	Competitividad financiera
60	Falta de accesibilidad de cajeros automáticos

Fuente: Elaboración propia. 2018.

La Figura 4.9 muestra la priorización general de los aspectos ambientales, sociales y económicos de forma conjunta e identificados en el análisis de materialidad de COOCIQUE RL, con el fin de poder visualizar de forma macro aquellos asuntos que

definirán los temas materiales a considerar en su Estrategia de Sostenibilidad. Por su parte el Cuadro 4.4 describe aquellos impactos ubicados por número en el mapa de la Figura 4.9 y que no se consideraron relevantes y prioritarios.

Los aspectos más relevantes corresponden a sobreendeudamiento de asociados y clientes, incumplimiento a la Ley 8204, garantía de seguridad de la información de asociados, buen gobierno corporativo, gestión financiera eficiente, gestión de riesgos financieros, ética y anticorrupción, legitimización de capitales, transparencia y rendición de cuentas, mala ejecución presupuestaria, competencia justa, falta de conocimiento en doctrina cooperativa, crédito y ahorro con principios éticos, cumplimiento de derechos humanos, falta de infraestructura para personas con discapacidad, falta de cultura ambiental interna, cumplimiento de buenas prácticas laborales y falta de cultura organizacional.

Los impactos prioritarios anteriores, surgen de la priorización de los colaboradores estratégicos de la Cadena de Valor de la cooperativa; no limita a la consideración de impactos significativos y temas materias de aspectos estratégicos para la organización, los cuales quizás no fueron mapeados o considerados prioritarios, pero aun así los cuerpos directivos definan que se gestione estratégicamente para el negocio, como un tema material.

A partir de los elementos anteriores, se determinarán los temas ambientales de COOCIQUE RL, así como sus ejes de trabajo, relación con ODS y posibles programas y proyectos para su gestión, temas desarrollados en el Capítulo V.

CAPITULO V

TEMAS MATERIALES, EJES DE TRABAJO, ODS Y PROGRAMAS SOSTENIBLES

Una vez realizado el análisis de materialidad de COOCIQUE RL, donde se definieron las partes interesadas e impactos prioritarios para la organización, se debe iniciar el proceso estratégico de los insumos para el establecimiento de la Estrategia de Sostenibilidad por parte de la cooperativa. Dichos insumos corresponden a los ejes de trabajo, temas materiales, relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y posibles programas y proyectos para la gestión de sus temas materiales, todos estos aspectos, se visualizan en este capítulo.

5.1 EJES DE TRABAJO O DIMENSIONES

La sostenibilidad, agrupa aspectos vinculados a la triple línea base del desarrollo sostenible ambiental, social y económica. La futura Estrategia de Sostenibilidad de COOCIQUE RL, debe planificarse, desarrollarse y evaluarse a partir de los componentes de las tres dimensiones.

En dichas dimensiones, se basarán los esfuerzos de la organización, al gestionar cada uno de los temas materiales vinculados a ellos. A continuación, se presenta la Figura 5.1 la cual indica el nombre de los ejes de trabajo definidos por COOCIQUE RL, a partir de los cuales se va a desarrollar la Estrategia de Sostenibilidad a partir del año 2019.

Figura 5.1 Dimensiones de la gestión de sostenibilidad de COOCIQUE RL, 2018.



Fuente: Elaboración propia. 2018. Análisis de materialidad COOCIQUE RL.

Tal y como se muestra en la Figura 5.1, la organización definió sus tres dimensiones de trabajo, llamadas: ambiente, economía y sociedad y serán los tres pilares de su sostenibilidad.

A pesar de que cada una de ellas posee temas separados y específicos como suelo, aire, agua, energía, biodiversidad (ambiente), tecnología, educación, salud, vivienda (sociedad) y dinero, sistema financiero, aspectos económicos (economía), lo cierto del caso es que se encuentran interrelacionadas entre sí. Resulta sencillo identificar las tres dimensiones en aspectos normales y sencillos de nuestro diario vivir y un desequilibrio individual o colectivo de las esferas de la sostenibilidad, puede causar que la actividad que se está desarrollando no sea sostenible, de ahí la importancia de generar políticas y esfuerzos individuales (personas) y colectivos (comunidad, empresas, Estado), para garantizar el equilibrio del sistema y garantizar nuestra sobrevivencia en el planeta para las presentes y futuras generaciones

De lo anterior, surge la relevancia de que COOCIQUE RL dirija sus primeros esfuerzos sostenibles, mediante un trabajo conjunto que agrupe e involucre las tres dimensiones en un trabajo integrado, ya que como se conoce, un fallo en una de ellas desequilibra el sistema. Además, en muchas ocasiones la solución de un tema ambiental puede contribuir a la solución de problemas sociales y económicos y sucesivamente entre cada uno de los tres ejes de trabajo.

Una vez definidas las dimensiones de COOCIQUE RL, da paso al establecimiento de los temas materiales ligados a cada uno de ellos, en busca de generar programas y

proyectos para su correcta gestión, como contribución al ambiente y sociedad del desarrollo sostenible de sus actividades de negocio.

5.2 TEMAS MATERIALES

Una vez priorizados los impactos de COOCIQUE RL en sus dimensiones ambiente, sociedad y economía, se procedió a agrupar los mismos por afinidad (considerando solamente aquellos impactos con mayor importancia y relevancia en el mapa de calor según el valor obtenido a partir de los valores asignados a cada criterio, ver diseño metodológico del capítulo I) dando como resultado los temas materiales prioritarios de la organización, es decir, los aspectos en los cuales la entidad debe enfocarse para el desarrollo de una gestión oportuna y eficiente de los mismos, ya que son los temas que podrían tener mayor cantidad de repercusiones negativas sobre la cooperativa.

Se define como material a aquellos aspectos que reflejen impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que influyan sustancialmente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, la materialidad es el umbral que determina que aspectos son lo suficientemente importantes para ser gestionados y reportados, no quiere decir que todos no son importantes, pero sí que refleja el nivel de prioridad de cada uno según el impacto inmediato o futuro en los generadores de valor, posición competitiva y creación de valor de las compañías, aplicando también para aspectos ambientales y sociales (RobecoSAM & GRI, 2015).

Los temas materiales de COOCIQUE RL, se formularon según la priorización realizada por colaboradores estratégicos de la cadena de valor, y además, se consideraron aspectos que por un tema estratégico, es necesario considerarlos como materiales, aunque no se consideraran de esa forma a través del análisis de materialidad realizado, lo anterior debido que a nivel de proyección, gestión estratégica a corto plazo y tendencias del mercado, resulta relevante y necesario su consideración como material para garantizar su adecuada y pronta gestión.

A continuación, se presentan los temas materiales de COOCIQUE RL (Figura 5.2), originados a partir de su análisis de materialidad y los temas estratégicos de la cooperativa:

Figura 5.2 Temas materiales de COOCIQUE RL, 2018.



Fuente: Elaboración propia. 2018. *Análisis de materialidad de COOCIQUE RL, 2018.*

Tal y como se puede apreciar en la Figura 5.2, a nivel ambiental, se definieron tres temas materiales, uno de ellos se refiere a la gestión y cultura ambiental de la entidad, refiriéndose a la gestión responsable de aspectos ambientales comunes en la entidad financiera, por ejemplo consumo de agua, energía, combustible, papel, la gestión integral de residuos, entre otros. Lo anterior, acompañado de educación, concientización y sensibilización de sus partes interesadas en la importancia de la conservación, reducción del consumo, aprovechamiento responsable, importancia de la implementación de infraestructura sostenible y el relacionamiento comercial con proveedores con buenas prácticas ambientales.

Hoy en día, a raíz de todas las actividades empresariales, se ocasiona una repercusión negativa sobre el medio ambiente, generando un impacto ambiental. Lo anterior aunado a la exigencia de la sociedad de que las empresas se hagan cargo de sus impactos ambientales, genera que las organizaciones busquen mecanismos para mejorar su gestión ambiental en materia de consumo de recursos, suelo, disposición final de

residuos, contaminación ambiental, prácticas sostenibles, proveedores sostenibles, infraestructura sostenible, entre otros (Ihobe, 2009). Este tema, complementado con educación ambiental, permite crear conciencia en las partes interesadas y que las mismas, contribuyan de manera positiva en la correcta gestión ambiental, llevándolo no solo a la empresa como cultura organizacional ambiental, sino como un estilo de vida a sus hogares, aumentando el impacto de la gestión.

Otro de los temas materiales en esta dimensión, corresponde al mapeo y gestión de riesgos ambientales de la organización, en la actualidad la entidad solo realiza esfuerzos a nivel de sus riesgos financieros y operativos, se requiere dar seguimiento a aquellos de origen ambiental, con el fin de poder gestionar preventivamente riesgos reales o potenciales en esta materia, para evitar problemas mayores en un futuro cercano.

Si bien es cierto, los acontecimientos de origen ambiental o natural, resultan difícil de predecir y podrían generarse en pocos segundos, una planificación para la gestión preventiva, podría contribuir a disminuir o erradicar el riesgo ante dichos eventos, no podemos suprimir las amenazas pero si prepararnos de mejor manera para combatir las, lograr lo anterior, depende en gran medida de la ejecución de una gestión de riesgos efectiva, eficiente y eficaz, mediante el mapeo y planes de acción preventiva para actuar antes y durante la ocurrencia de dichos hechos de origen natural (CHAKANA, 2015).

Finalmente, el último tema material de carácter ambiental, corresponde a un aspecto que no se identificó como primordial en el análisis de materialidad, pero que por estrategia de negocio se decidió incorporar como tema material, dicho aspecto corresponde a la carbono neutralidad. Lo anterior debido a que un grupo importante de partes interesadas internas con alto poder organizacional, desean que la entidad inicie esfuerzos para convertirse en una cooperativa carbono neutro, al ser una decisión ya consensuada y aceptada, estratégicamente se incorporó para ser gestionada, además, dicho tema permite gestionar de forma efectiva, los otros dos temas materiales ambientales. Es una decisión aprobada ya por la cooperativa, la cual debe ser gestionada a la brevedad posible (Valerio D. , 2018).

En el caso de temas materiales sociales, uno de ellos corresponde a la doctrina cooperativa, debido a que muchos colaboradores, asociados y demás partes interesadas que forman parte de la organización, carecen de conocimiento sobre la doctrina que rige la filosofía cooperativa, lo anterior repercute en que las personas no entiendan como se

maneja una cooperativa de ahorro y crédito, además de los derechos y deberes a cumplir como asociados, este desconocimiento provoca inseguridad, desinterés, quejas y malos entendidos con la entidad, resultando relevante generar conocimiento en doctrina cooperativa para incrementar la puesta en práctica del cooperativismo cumpliendo todos sus principios, valores, objetivos y lineamientos que rigen el movimiento.

En la actualidad, las cooperativas deben asegurar que sus partes interesadas conozcan la ideología y el modelo de desarrollo que representan, así como la gestión de sus actividades. Se debe fortalecer el conocimiento cooperativo en sus asociados, directivos y colaboradores, para garantizar capital humano comprometido que contribuya al desarrollo cooperativo con conocimiento del sector y las ventajas que la doctrina posee para todos aquellos que formen parte de ella (ACI, 2018).

Por otro lado, el público interno de la entidad, representa una de las partes interesadas primordiales de la cooperativa, por lo tanto, el bienestar y satisfacción de los mismos en materia laboral, de desarrollo humano y capacitación, resulta ser un tema material. Aunado a lo anterior, la entidad debe garantizar el respeto y cumplimiento de ellos derechos humanos, no solo a nivel de colaboradores sino de todas sus partes interesadas, donde se respete los derechos universales de todas las personas involucradas con su actividad. La cooperativa debe asegurar talento humano de calidad y retención de talento en su organización, los cuales se sientan a gusto laborando en COOCIQUE RL, sin dejar de lado sus deberes como colaboradores de la entidad.

Por su parte, desde la misma ideología del cooperativismo, el compromiso con la comunidad se considera un tema material ya que la cooperación y ayuda hacia la comunidad es uno de los principios del cooperativismo, por lo tanto, este tema material resulta fundamental para la cooperativa como parte de la proyección social desde la misma Economía Social Solidaria. Las entidades cooperativas, indiferentemente de su sector o país, gracias al principio de compromiso con la comunidad, fomenta y realiza esfuerzos para el desarrollo sostenible de su comunidad, por medio de políticas aceptadas por sus miembros (FUCAC, 2015).

Siempre en términos sociales, se encuentra el último tema material de este tipo, el cual se refiere al correcto y efectivo servicio al cliente. Como entidad de servicios financieros a asociados y clientes, resulta fundamental garantizar una atención

personalizada, tramites en corto tiempo, atención y solución de quejas y sugerencias y la satisfacción de clientes internos y externos sobre los servicios recibidos.

En el caso de la dimensión económica, se definieron una serie de temas materiales de relevancia para la organización, siendo uno de vital importancia el cumplimiento legal y normativo que rige a las entidades financieras, como leyes en finanzas, la regulación de la SUGEF, el cumplimiento de legislación cooperativa, la correcta y transparente rendición de cuentas, buenas prácticas laborales, entre otros. Dicho cumplimiento es elemental ya que el no cumplimiento legal, representa una falta grave en cualquier industria o sector.

Parte del cumplimiento legal, corresponde a otro tema material, el cual consiste en la prestación de servicios y productos responsables a través de una banca ética, la cual contribuye a la solución de problemas financieros de asociados y clientes, a través de un servicio financiero responsable por parte de la cooperativa, donde se contribuye a la solución de problemas económicos de los clientes y no al incremento del sobreendeudamiento de sus partes interesadas.

La banca ética, posee un gran interés para la ética empresarial y la responsabilidad social por parte de la opinión pública, sectores políticos, medios de educación y sociedad en general, el concepto se encuentra estrechamente relacionado a la inversión socialmente responsable, ya que toma en cuenta aspectos sociales, además del rendimiento económico a la hora de invertir (Alejos, 2014). Lo anterior permite identificar que una banca ética por parte de COOCQIUE RL, traerá beneficios a sus dueños, los cuales son los mismos asociados de la entidad.

En las cooperativas de ahorro y crédito (como en cualquier organización), la gestión financiera y el buen gobierno corporativo, corresponden a temas materiales relevantes, ya que garantizan la buena gestión financiera, a partir de lineamientos, políticas y principios. El buen gobierno corporativo, representa la gestión responsable en la toma de decisiones en los diferentes ámbitos de la administración de la cooperativa, incluido el uso correcto y planificado de la administración de fondos.

El gobierno corporativo, representa el sistema por el cual las sociedades son dirigidas y controladas, considera la distribución de los derechos y responsabilidades de los diferentes actores de la sociedad como directores, gerentes, accionistas y agentes

económicos con interés en la empresa, provee la estructura a través de la cual se rige la empresa, se cumplen objetivos, así como el seguimiento para su gestión (Flores, S.f.).

Finalmente, la educación financiera y la prevención del sobreendeudamiento, representa una de las mayores responsabilidades de las entidades financieras en relación a sus clientes y asociados, ya que la mala salud financiera, provoca que las personas financien un monto mayor al que tienen la capacidad de pagar, al mismo tiempo que la cooperativa de ahorro y crédito, pierde clientes. A nivel de COOCIQUE RL, este aspecto no resultó ser prioritario según el análisis de materialidad, sin embargo, la Gerencia General reconoce la importancia y carencia de este aspecto en la cooperativa, por lo tanto por motivos estratégicos, la educación financiera y la prevención del sobreendeudamiento, son considerados temas materiales. Todos los temas materiales mencionados, tanto por medio de la materialidad como estratégicos, fueron validados por la Gerencia General de la entidad.

5.3 RELACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Como parte de los esfuerzos país en materia de Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como el compromiso por parte de la cooperativa en aportar a la sostenibilidad desde el desarrollo de sus actividades, COOCIQUE RL tomó la decisión de relacionar sus temas materiales y la futura Estrategia de Sostenibilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la Organización de las Naciones Unidas, lo anterior de forma general, ya que no se detalla a nivel de metas e indicadores de cada ODS, sino como una guía de los posibles objetivos a los cuales la cooperativa podría impactar y por ende, más adelante poder alinear su estrategia de sostenibilidad con los ODS.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), representan un llamado universal que propone la adopción individual y colectiva de medidas para poner fin a problemas globales como la pobreza, contaminación del planeta y garantizar la paz y prosperidad de la sociedad, busca mejorar la vida y el planeta de forma sostenible para las futuras generaciones, mediante objetivos y metas para la adopción de diferentes países, de conformidad con sus prioridades no solo sociales, sino ambientales y económicas (PNUD, 2018).

Cabe resaltar que en la actualidad, COOCIQUE RL se encuentra en un proceso de concientización y educación a ciertas partes interesadas estratégicas en materia de ODS,

con el fin de ir vinculando el tema a lo largo de su cadena de valor y fomentando la cultura organizacional de que sus públicos internos no solo se familiaricen, sino que sean parte vital de los esfuerzos para el logro de una contribución efectiva a los ODS desde cada una de sus tareas y actividades laborales. Además de convertirse en herramientas replicadoras de conocimiento y de creación de un hábito de vida, como parte de incrementar el impacto positivo de los ODS en materia ambiental, social y económica.

A continuación, se presenta la Figura 5.3 la cual muestra la relación de los ODS con el desarrollo de la materialidad de la organización, donde se visualiza el impacto positivo directo e indirecto, el impacto negativo y el impacto neutro en cada uno de los 17 ODS propuestos por la ONU:

Figura 5.3 Relación de los temas materiales de COOCIQUE RL con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2018.



Fuente: Elaboración propia. 2018. *Análisis de materialidad COOCIQUE RL, 2018*

Tal y como se puede apreciar en la Figura 5.3, los temas materiales de COOCIQUE RL en los cuales va a estar dirigida su Estrategia de Sostenibilidad, poseen un número considerable de ODS a los cuales pueden llegar a aportar de manera positiva, tanto de forma directa como indirecta, una vez que se realice el análisis de metas e indicadores.

Los temas materiales que podrían contribuir con los ODS de manera positiva directa (previo análisis de metas e indicadores) corresponden al ODS 3 (Salud y bienestar), ODS 4 (Educación de calidad), ODS 5 (Igualdad de Género), ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y el ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos). Cabe resaltar que es necesario indagar en materia de metas e indicadores para determinar la alineación efectiva de los temas materiales con los ODS.

En el caso de la salud y bienestar y educación de calidad, la cooperativa posee una reserva de bienestar social a partir de los excedentes de sus actividades, excedentes destinados a subsidios y apoyos económicos a sus asociados en materia de salud, educación, subsidios estudiantiles, entre otros. Además de una reserva de educación, destinada a capacitación y formación de sus asociados y colaboradores, incrementando el talento humano instalado en la organización. Generando un impacto considerable en sus asociados en temas de salud y bienestar, como parte de los principios y valores del cooperativismo.

Por su parte en temas de igualdad de género, la cooperativa cuenta con una línea de negocios llamada “COOCIQUE Mujer”, destinada al fortalecimiento de la mujer cooperativista, además de capacitación para asociadas, participación en cuerpos directivos, gerencias y como delegadas en Asambleas. Además de esfuerzos en materia de igualdad de género en sus públicos internos.

Las cooperativas desde su concepción e ideología como modelo de desarrollo contribuyen con el crecimiento económico y bienestar de las comunidades y partes interesadas con las cuales se relaciona, incluso a nivel laboral, ya que la totalidad de colaboradores de COOCIQUE RL, son asociados a la entidad, es decir, son dueños del lugar en donde trabajan.

Finalmente, la entidad cuenta con alianzas tanto con entidades públicas y privadas, lo cual le permite trabajar en conjunto para el logro de objetivos comunes, tanto en materia social como ambiental, la Estrategia de Sostenibilidad ampliaría el rango de alianzas en busca de objetivos no solo empresariales sino a nivel país.

Adicionalmente, existen una serie de ODS a los cuales el proyecto y la futura gestión sostenible de COOCIQUE RL, impactaría de manera indirecta, los cuales corresponden al ODS 13 (Acción por el clima), ODS 10 (Reducción de desigualdades), ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles), ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura), ODS 12 (Producción y consumo responsable) y el ODS 16 (Paz y justicia).

En el caso de acción por el clima, los esfuerzos de la entidad en la gestión de aspectos ambientales internos, podría contribuir de manera básica en este aspecto, mediante el mejoramiento institucional en materia ambiental.

Por su parte, la contribución en los ODS de comunidades sostenibles, industria, innovación e infraestructura, así como la producción y consumo responsable, obedece a los esfuerzos que a mediano plazo se puedan generar en aspectos como proveedores sostenibles, cambios en infraestructura para ahorro de recursos o aprovechamiento de los mismos, así como la contribución por medio de financiamiento, a proyectos sostenibles en las comunidades de la zona de influencia de la organización.

Finalmente, la contribución a la paz y justicia y la reducción de desigualdades se desarrolla a partir de los principios y valores del cooperativismo, sin embargo, no es un aspecto que se desarrolle en gran medida en la entidad, por lo tanto posee un impacto, pero no de gran magnitud.

Finalmente, existe un grupo de Objetivos de Desarrollo Sostenible a los cuales ni el proyecto, la futura estrategia de sostenibilidad ni la organización contribuyen, considerando que sus acciones no poseen impactos sobre los mismos, se refiere a los ODS 1 (Fin de la pobreza), ODS 2 (Hambre cero), ODS 14 (Vida submarina), ODS 6 (Agua limpia y saneamiento), ODS 7 (Energía asequible y no contaminante) y el ODS 15 (Flora y fauna terrestre). Se espera al mediano o largo plazo, impulsar acciones que permita contar con pequeñas contribuciones al tema.

5.4 PROGRAMAS Y PROYECTOS SOSTENIBLES

La correcta gestión de los temas materiales de COOCIQUE RL, resulta trascendental para lograr del desarrollo de sus actividades de la mano con la sostenibilidad en sus tres dimensiones. Por tanto, una vez conocidos sus temas materiales y la importancia de la implementación de acciones para contrarrestar dichos impactos, surge la identificación de programas y proyectos por parte de la entidad, para garantizar una buena gestión de

cada uno de los temas sociales, ambientales y económicos a los cuales la entidad afecta de manera directa o indirecta.

A pesar de manejarse de forma integral, resulta conveniente desarrollar acciones enfocadas en cada uno de los ejes de trabajo con el fin de ser más efectivos. A continuación, se presentan los programas y proyectos que COOCIQUE RL estaría desarrollando para cada uno de sus temas materiales, resumidos en la Tabla 5.1:

Tabla 5.1 Programas y proyectos para gestionar los temas materiales de COOCIQUE RL, 2018.

Ejes de trabajo	Temas materiales	Programas y proyectos
Ambiente	Gestión riesgos ambientales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mapeo de riesgos ambientales y de cambio climático 2. Capacitación en gestión de riesgos ambientales
	Gestión y cultura ambiental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa institucional de gestión integral de residuos 2. Cultura organizacional ambiental 3. Evaluación de sostenibilidad de proveedores 4. Gestión aspectos ambientales internos 5. Proyectos ambientales de infraestructura sostenible 6. Política ambiental institucional 7. Bandera Azul Ecológica
	Carbono Neutralidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de carbono neutralidad
Social	Bienestar público interno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de bienestar interno 2. Programa bienestar interno
	Doctrina cooperativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de capacitación en doctrina cooperativa a colaboradores y asociados
	Compromiso con la comunidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa NG 2. Programa "Mi propósito" 3. Generación Dorada 4. Vivienda social y empleabilidad 5. Programa acompañamiento productivo 6. Servicios solidarios
	Servicio al cliente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medición de satisfacción de servicios ofrecidos 2. Percepción de satisfacción
	Gestión riesgos sociales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mapeo de riesgos sociales 2. Capacitación en gestión de riesgos sociales
	Cumplimiento legal y normativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unidad de cumplimiento normativo
	Gobierno corporativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Código de gobierno cooperativo 2. Estatuto interno de la cooperativa 3. Capacitación en gobierno corporativo

Ejes de trabajo	Temas materiales	Programas y proyectos
Economía	Gestión financiera	1. Modelo financiero eficiente 2. Análisis de mercados (medición de riesgos)
	Banca ética	1. Smart campaing (principios de protección al cliente) 2. Porcentaje de endeudamiento aceptado 3. COOCIQUE Mujer
	Educación financiera y prevención del sobreendeudamiento	1. Programa educación financiera a partes interesadas

Fuente: Elaboración propia. 2018. *Análisis de materialidad COOCIQUE RL.*

Lo anterior es tan solo una propuesta de programas y proyectos a considerar durante el desarrollo de la Estrategia de Sostenibilidad, específicamente en las acciones o actividades para gestionar los temas materiales, de ahí que no se desarrolle y explique cada uno de los programas o proyectos propuestos.

Algunos de los programas que se identifican para la gestión de los diferentes temas materiales y que se ubican en la Tabla 5.1, ya existen en la organización y se ejecutan de manera exitosa (comprobando la hipótesis de que algunos de los programas actuales, podían responder a temas materiales de la entidad), otros se estarán desarrollando a partir del 2019 con la Estrategia de Sostenibilidad de la entidad, los cuales contarán con descripción, indicadores, objetivos, metas y evaluaciones para verificar su cumplimiento.

Al ser el primer esfuerzo en el tema por parte de la entidad, resulta complejo saber si dichas medidas serán las adecuadas, con el alcance e impacto requerido y sin dejar brechas en el tema, por lo tanto serán acompañadas de una evaluación contante que busque la mejora continua, con el fin de mapear si están gestionando los temas materiales de forma adecuada o bien, requieren una intervención efectiva para cerrar brechas existentes, la cooperativa tiene claro este aspecto y lo gestionará durante el inicio de la Estrategia de Sostenibilidad.

Una vez con conocimiento de las partes interesadas, temas materiales, ejes de trabajo, relación con ODS y programas y proyectos sostenibles, se cuenta con los insumos requeridos para el establecimiento de la materialidad de COOCIQUE RL, como antesala para la creación por parte de COOCIQUE RL durante el 2019, de la Estrategia de Sostenibilidad, convirtiéndose en una cooperativa referente en el movimiento y el país en general en materia de esfuerzos por cumplir con su debida diligencia y fomentar la creación de empresas que generan negocios de manera sostenible, siendo un baluarte dentro del movimiento cooperativo costarricense y regional. De esta forma, se finaliza y queda listo el análisis de materialidad de COOCIQUE RL.

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL PROYECTO

El principal aporte del proyecto consistió en el desarrollo de la planificación y ejecución del análisis de materialidad de la cooperativa COOCIQUE RL, contemplando sus aspectos ambientales, sociales y económicos. Lo anterior permitió obtener como resultado final, los insumos para el establecimiento de la Estrategia de Sostenibilidad de la organización cooperativa, permitiendo a la vez, dar respuesta a la problemática de contar con esfuerzos aislados o mal enfocados de manera correcta, lo cual no contribuía al cierre de brechas sociales, ambientales y económicas en sus partes interesadas.

Además, se logró de forma efectiva, dar respuesta a preguntas de investigación, planeadas en busca de conocer cuáles son las tendencias en materia de sostenibilidad de las entidades financieras, cuáles son los impactos y partes interesadas prioritarios de la cooperativa y cuáles son los ejes de trabajo, temas materiales y programas a implementar en una futura Estrategia de Sostenibilidad, dando respuesta no solo a las interrogantes, sino a los objetivos planteados en el proyecto. A continuación, se presenta las principales conclusiones del proyecto de investigación:

1. Las entidades financieras en general, poseen una base compartida en materia de sostenibilidad, referente a sus grupos de interés con los que se relacionan, así como los impactos que producen en materia ambiental, social y económica, el proyecto permitió mapear elementos actuales de la gestión empresarial en materia de sostenibilidad de entidades financieras que podrían integrarse en COOCIQUE RL.

2. El proyecto de graduación, permitió identificar las partes interesadas de COOCIQUE RL, siendo asociados y clientes, colaboradores, comunidad, gobierno corporativo, entidades estatales, entes reguladores, inversionistas y fondeadores, proveedores, medios de comunicación y opinión y el sector financiero, además de los temas materiales prioritarios para gestionar: gestión de riesgos ambientales, carbono neutralidad, gestión y cultura ambiental, banca ética, gestión financiera, educación

financiera, gobierno corporativo, cumplimiento legal, doctrina cooperativa, bienestar público interno, compromiso con comunidad, servicio al cliente y gestión de riesgos sociales.

3. El proyecto de graduación, permitió definir los ejes de trabajo de la cooperativa (ambiente, economía y sociedad), así como un total de 33 programas y proyectos para gestionar los temas materiales mapeados y priorizados.

4. La cooperativa COOCIQUE RL, cuenta con programas y proyectos que pueden atender ciertos temas materiales, sin embargo, los mismos se gestionan de forma aislada y carecen de una estrategia planificada que permita cerrar brechas y vacíos existentes en las dimensiones social, ambiental y económica.

5. La entidad posee mapeados y gestionados de manera correcta y oportuna, sus riesgos financieros y operacionales, pero posee una brecha considerable en gestión preventiva de riesgos de carácter social y ambiental con los cuales se encuentra involucrado la entidad debido a sus actividades productivas.

6. Existe un alto grado de desconocimiento por parte de los grupos de interés de la organización, en relación con los asuntos y esfuerzos que componen la sostenibilidad empresarial, así como la necesidad, importancia y oportunidades de negocio que genera la correcta gestión de sus temas materiales a nivel interno y externo.

7. En la actualidad, la organización carece dentro de su estructura organizacional, con una estrategia a nivel de recurso financiero y humano, adecuado para el desarrollo de las funciones y responsabilidad de su Estrategia de Sostenibilidad.

8. El desarrollo de esfuerzos en materia de sostenibilidad por parte de COOCIQUE RL, representa una gran oportunidad no solo de compromiso con la sostenibilidad, sino como ventaja competitiva, posicionamiento de marca, reconocimientos y proyección social y ambiental.

9. Existen aspectos ambientales, sociales y económicos que requieren de una rápida atención y gestión eficiente, ya que en la actualidad, representa un riesgo considerable para el rol de negocio de COOCIQUE RL.

10. Es notable el interés de parte de la Gerencia General de la entidad, por desarrollar esfuerzos institucionales en materia de sostenibilidad.

11. Este proyecto, representó el primer acercamiento de COOCIQUE RL a una gestión estratégica de los impactos que generan sus actividades, comprometiéndose con el tema mediante la creación e implementación de la Estrategia de Sostenibilidad 2019.

12. En la actualidad y como primer paso en materia de sostenibilidad, aún se visualizan de forma separada la Estrategia de Negocios de la organización con la Estrategia de Sostenibilidad, sin embargo, la idea es conforme la entidad vaya madurando y desarrollando esfuerzos en el tema, poder ir alineando poco a poco ambas estrategias hasta que se convierta en una sola, basada en el desarrollo de un negocio sostenible en los tres ámbitos del desarrollo sostenible.

Además, se presentan recomendaciones como parte del proceso de mejora continua que toda entidad debe gestionar en temas de esfuerzos en sostenibilidad:

1. Una vez con los insumos del análisis de materialidad de COOCIQUE RL, se recomienda a la organización la planificación, ejecución, gestión, evaluación y mejora continua de su Estrategia de Sostenibilidad, con el fin de gestionar sus temas materiales de forma estratégica y planificada.

2. Se recomienda establecer la estrategia de comunicación y relacionamiento con las partes interesadas prioritarias, con el fin de desarrollar esfuerzos conjuntos, que garanticen el beneficio social, ambiental y económico de ambas partes.

3. Se recomienda a la entidad, la revisión/actualización del análisis de materialidad y su Estrategia de Sostenibilidad, en un periodo no superior a los dos años, con el fin de cerrar brechas en temas pendientes y evaluar o corregir aquellos vacíos de gestión que se pudieran generar en ese periodo de tiempo.

4. Es de vital importancia que la organización logre crear cultura organizacional interna referente a materia de sostenibilidad, se recomienda que el tema se gestione de forma transversal a lo largo de toda la cadena de valor de la organización y que su planificación y gestión involucre a todos los departamentos y colaboradores, con el fin de crear identidad y compromiso y trabajar de forma conjunta en la búsqueda del alcance de logros, objetivos y metas propuestos en materia de sostenibilidad.

5. Se recomienda a la cooperativa, dar continuidad al proceso de creación de la Estrategia de Sostenibilidad, así como a los primeros esfuerzos durante el año 2019, con la finalidad de contar y aprovechar la información actualizada, producto del análisis de materialidad.

6. Se recomienda el uso de la tecnología como aliado para mejorar los mecanismos y el seguimiento a los controles operacionales, acciones y programas/proyectos vinculados con el proceso de sostenibilidad de la cooperativa, así como desarrollar digitalización en documentación y bases de datos referente a la materia, administrado en forma conjunta con el Departamento de Tecnologías de Información.

7. Se recomienda a la cooperativa, ampliar el análisis de materialidad a las 22 sucursales a lo largo de todo el país, ya que el contexto y realidad de cada zona donde se ubican las sucursales puede contener cambios y realidades actuales distintas que no fueron mapeados en el análisis de materialidad de la sede central en Ciudad Quesada, eso sí, se puede utilizar la misma metodología empleada en este proyecto.

8. Una vez realizado los análisis de materialidad de las diferentes sedes de la cooperativa, se recomienda el desarrollo de una sola Estrategia de Sostenibilidad que abarque toda la organización, con la finalidad de contar con 22 sucursales alineadas a los mismos objetivos, metas y programas de gestión en sostenibilidad, con la finalidad de poco a poco, ir alineando la Estrategia de Negocios y la de Sostenibilidad en una sola.

ANEXOS

A continuación, se presentan los anexos del proyecto de graduación, como referencia para la comprensión de aspectos desarrollados a lo largo del documento.

A.1 Lista de colaboradores estratégicos presentes en el taller de materialidad, 2018.

1. Alexander Alpízar Villegas, Promotor Coocique Nueva Generación
2. Nelson Salazar Ramírez, Jefe de Canales
3. Héctor Herrera Alfaro, Jefe Tecnología de Información
4. Marlon Rodríguez Campos, Jefe de Servicios Administrativo
5. Andrea Fernández Montero, Jefe de Riesgos
6. Misael Matamoros Soto, Seguridad de la Información
7. Jonathan Villegas Rodríguez. Área Legal
8. Yilia Peraza Mora, Accesibilidad de Cajeros
9. Merlin Jiménez Pérez, Departamento Cumplimiento Normativo
10. Mariano Jiménez Ríos, Gerente Sucursal Aguas Zarcas
11. María de los Ángeles Hernández Matamoros, Cumplimiento Ley 8204
12. José Rafael Mendoza Ángulo, Jefe de Gestión de Ventas
13. Néstor Alvarado Molina, Jefe de Promoción y Publicidad
14. Heylim Araya Céspedes, Gerente Sucursal Central
15. Gustavo Vega Ugalde, Jefe de Cobro Administrativo
16. Rocío Bolaños Villalobos, Servicio al asociado
17. Roy Quesada Araya, Asistencia Dirección Financiera
18. Daniela León Arce, Jefe de Relaciones Empresariales
19. Katherine Rojas Zumbado, Gestión Estratégica
20. Carmen Chacón Vázquez, Inteligencia de Negocios
21. Elías Jara Arce, Asambleas.
22. Daniela Durán Valerio, Jefe de Gestión Social
23. Judit Umaña Angulo, Promotora NG
24. Álvaro Lainer Alfaro, Página Transaccional
25. Jorge Arce Monge, Director Financiero
26. Daniel Mora Mora, Gerente General

A.2 Lista de colaboradores estratégicos presentes en el taller de priorización de partes interesadas e impactos, 2018.

1. Grethel Alina Gómez Calderón, Unidad de Riesgos
2. Daniela Duran Valerio, Unidad Gestión Social
3. Néstor Alvarado Molina, Jefe de Promoción y Publicidad
4. Jonathan Villegas Rodríguez. Área Legal
5. Judit Umaña Angulo, Promotora NG
6. Álvaro Enrique Lainer Alfaro, Pagina Transaccional
7. Yilia Peraza Mora, Accesibilidad de Cajeros
8. Keilor Andrés Jiménez Quesada, Tecnologías de Información
9. Patricia Umaña Porras, Jefa de Banca para el Desarrollo
10. Daniel Mora Mora, Gerente General

A.3 Plan de trabajo y cronograma, análisis de materialidad COOCIQUE RL, Sede Ciudad Quesada, 2018.

Etapa	Actividades	S-1	S-2	S-3	S-4	S-5	S-6	S-7	S-8	S-9	S-10
		3-sep	10-sep	17-sep	24-sep	1-oct	8-oct	15-oct	22-oct	29-oct	5-nov
Análisis de contexto y benchmarking	Investigar tendencias internacionales en materia financiera										
	Realizar benchmarking en entidades financieras nacionales e internacionales										
	Revisar documentación de COOCIQUE RL en temas relacionados a RS										
	Presentar resultados de benchmarking en materia de RS en entidades financieras										
Definición de la cadena de valor	Definir la Cadena de Valor										
	Validar con gerencia										
Consulta PI internas: Mapeo y priorización PI, impactos/riesgos	Riesgos mapeados de la organización y revisión fuentes secundarias de consulta partes interesadas externas										
	Consulta PI internas estratégicas de la CdV: Taller mapeo PI e impactos/riesgos										
	Consolidación de información y agrupación por afinidad										
	Sesión de trabajo de análisis de resultados y priorización PI e impactos/riesgos										
	Validación con gerencia de PI, temas materiales y estratégicos										
Definición de materialidad	Definir ejes de trabajo, temas materiales, relación con ODS y programas/proyectos										
	Validar con gerencia										
	Redactar informe de materialidad: Insumo para la Estrategia de Responsabilidad Social COOCIQUE RL										

Fuente: Elaboración propia. 2018.

Siglas: PI(partes interesadas), CdV (Cadena de Valor), ODS (Objetivos Desarrollo Sostenible), S (semana), RS (Responsabilidad Social)

A.4 Resumen de lineamientos y directrices internacionales en responsabilidad social, aplicables a entidades financieras, 2018.

Lineamiento	Objetivo/Descripción	Enfoque RS	Relevancia
<p>ISO 26000:2010, Guía sobre responsabilidad social</p> <p>INTE 35:01-01:2012 Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social. Requisitos.</p>	<p>La ISO 26000 es una guía internacional para aquellas empresas que deseen desarrollar esfuerzos en materia de responsabilidad social, no es certificable.</p> <p>A nivel de Costa Rica, existe la INTE 35:01-01:2012 que se deriva de la ISO 26000 y si es certificable a nivel país, ajuste realizado por INTECO.</p> <p>Esta norma permite orientar a las empresas sobre los principios que subyacen la responsabilidad social, sus materias fundamentales y asuntos; así como el involucramiento con sus partes interesadas y la manera de integrar este tema de manera socialmente responsable en las organizaciones (ISO26000, 2010), (INTECO, 2012).</p>	<p>Aborda siete materias fundamentales y sus asuntos de la responsabilidad social definidas en la norma, en el caso de las materias, aplican para cualquier empresa, por su parte los asuntos, aplicaran según el sector, actividad y gestión de cada una de las empresas. Las siete materias fundamentales de la responsabilidad social se citan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gobernanza de la organización 2. Derechos humanos 3. Prácticas laborales 4. Medio ambiente 5. Prácticas justas de operación 6. Asuntos de consumidores 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad 	<p>Permite a las organizaciones abarcar el tema de responsabilidad social a partir de las siete materias fundamentales, como guía para gestionar los asuntos e impactos que competen a cada organización.</p> <p>La INTE 35:01-01:2012 permite a las organizaciones certificarse con la norma a nivel de Costa Rica.</p> <p>Un buen desempeño organizacional a partir de la ISO 26000, colabora en obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ventaja competitiva -Reputación y buena percepción -Capacidad para atraer y retener a colaboradores y clientes -Motivación de los colaboradores -Buena relación con sus partes interesadas -Debida Diligencia
<p>Los 10 principios del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)</p>	<p>Consiste en una plataforma política y un marco práctico para las empresas comprometidas con la sostenibilidad y las prácticas empresariales responsables.</p> <p>Describe principios macros de importancia en temas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.</p> <p>Las organizaciones que consideran los Principios del Pacto Global de la ONU, garantizan contar en su estrategia de sostenibilidad, con esfuerzos en criterios fundamentales de la responsabilidad social. (Naciones Unidas, 2009)</p>	<p>Los 10 principios del Pacto Global de la ONU son:</p> <p>Derechos humanos Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente. Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.</p> <p>Estándares laborales Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p> <p>Medio ambiente Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque</p>	<p>Permite a las empresas, contribuir con los procesos de sostenibilidad empresarial, al contemplar los diez principios que resumen los aspectos esenciales que las organizaciones deben contemplar en materia de responsabilidad social.</p> <p>Dicha información resulta relevante para COOCIQUE RL, para poder considerar aspectos esenciales en materia de sostenibilidad, en la creación y ejecución de su Estrategia de Sostenibilidad.</p>

Lineamiento	Objetivo/Descripción	Enfoque RS	Relevancia
		<p>preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p> <p>Anticorrupción</p> <p>Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>	
Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales	Se refieren a recomendaciones por parte de gobiernos a las empresas multinacionales, contienen principios y normas no vinculantes para generar una conducta empresarial responsable, contribuyendo al desarrollo sostenible desde sus negocios, fortaleciendo las relaciones entre las empresas y la sociedad. (OECD, 2008)	<p>Las líneas directrices de la OCDE para las empresas multinacionales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos y principios 2. Principios generales 3. Divulgación de información 4. Derechos humanos 5. Empleo y relaciones laborales 6. Medio ambiente 7. Lucha contra la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión 8. Intereses de los consumidores 9. Ciencia y tecnología 10. Competencia 11. Cuestiones tributarias 	A pesar de ser creados para empresas multinacionales, aplican para cualquier entidad que desee desarrollar esfuerzos en materia de responsabilidad social, ya que le brinda variables que debe considerar para realizar una correcta y efectiva gestión empresarial, vinculados a aspectos importantes en el logro de la sostenibilidad organizacional.
Principios de Ecuador	<p>Una referencia del sector financiero para determinar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales de los proyectos.</p> <p>Garantiza que los proyectos financiados, consideren aspectos en materia de sostenibilidad. (Equator Principles, 2013)</p>	<p>Los principios del Ecuador se basan en los siguientes aspectos:</p> <p>Principio 1: Revisión y categorización</p> <p>Principio 2: Evaluación Ambiental y Social</p> <p>Principio 3: Normas ambientales y sociales aplicables</p> <p>Principio 4: Sistema de Gestión Ambiental y Social y Plan de Acción de los Principios del Ecuador</p> <p>Principio 5: Participación de los Grupos de Interés</p> <p>Principio 6: Mecanismo de quejas</p> <p>Principio 7: Revisión Independiente</p> <p>Principio 8: Compromisos Contractuales</p> <p>Principio 9: Seguimiento independiente y reporte</p> <p>Principio 10: Presentación de Informes y Transparencia</p>	<p>Permite a las entidades financieras evaluar en términos de sostenibilidad, sus proyectos financieros o bien, aquellos a los cuales van a financiar, garantizando sostenibilidad en cada uno de ellos.</p> <p>Dicho aspecto permite a las entidades, gestionar aspectos de sostenibilidad en su Cadena de Valor, específicamente con sus clientes.</p>
Normas de desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y	Las Normas de Desempeño de IFC son utilizadas por las entidades financieras como referencia para la detección y	Las Normas de Desempeño de IFC engloban ocho temas:	Al utilizar las Normas de desempeño como guía, facilita a las entidades como COOIQUE RL a

Lineamiento	Objetivo/Descripción	Enfoque RS	Relevancia
Social-IFC Banco Mundial	la gestión de riesgos ambientales y sociales asociados a los clientes o destinatarios de crédito. (Corporación Financiera Intenacional , 2012)	9. Sistema de evaluación y gestión ambiental y social: gestión el desempeño ambiental y social de su actividad comercial 10. Trabajo y condiciones laborales 11. Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación 12. Salud y seguridad de la comunidad 13. Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario 14. Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales vivos 15. Pueblos Indígenas 16. Patrimonio cultural	prevenir, mitigar y manejar los riesgos e impactos para lograr negocios de manera sostenible. La acción de prevenir la ocurrencia de un riesgo permite evitar la presencia de un riesgo potencial.
Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos	<p>Los Principios Rectores sobre las empresas y derechos humanos son una herramienta creada por la ONU para las compañías (sin importar el tamaño) y Estados con el fin de prevenir y abordar los posibles efectos negativos a los derechos humanos relacionados con las actividades productivas o negocios.</p> <p>Su objetivo es establecer estándares y buenas prácticas en materia de negocios y recursos humanos para lograr resultados tangibles que impacten a los individuos y a las comunidades y también contribuir a la globalización socialmente sostenible. (United Nations, 2011)</p>	<p>Dicho lineamiento internacional, aborda 3 principios:</p> <p>4. Los Estados tienen la obligación de respetar, proteger cumplir los derechos humanos y libertades fundamentales.</p> <p>5. Las empresas tienen en su papel de órganos de la sociedad, deben cumplir con las leyes aplicables y con los derechos humanos.</p> <p>6. La necesidad de que los derechos y obligaciones se ajusten a los remedios efectivos en caso de incumplimiento.</p> <p>Estos son compatibles con los principios sociales de la sostenibilidad, ya que hace referencia al cumplimiento indiscutible de los derechos de todas las personas.</p>	<p>Permite a las empresas gestionar de forma efectiva, los aspectos relacionados con derechos humanos en el desarrollo de sus actividades.</p> <p>COOCIQUE RL debe gestionar en su Estrategia de Responsabilidad Social, aspectos de derechos humanos, no solo a nivel de legislación en Costa Rica, sino más allá, como parte de la mejora continua de su gestión institucional.</p>
Política Nacional de Responsabilidad Social- Costa Rica 2017-2030	<p>La Política Nacional de RSE pretende promover la Responsabilidad Social entre las empresas y organizaciones públicas y privadas con el fin de promover medidas que aborden los retos sociales, ambientales y económicos de Costa Rica.</p> <p>Así también de acelerar el proceso de inclusión del país a las OCDE y ser un mejor país.</p> <p>Es una política que involucra además actores de los diferentes sectores para sentar una base de fomento y promoción de los principales valores de la sostenibilidad.</p>	<p>La Política aborda el mandato de los ODS de la ONU, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y los Principios Rectores de Naciones Unidas para Empresas y Derechos Humanos.</p> <p>Además, se basa en siete principales ejes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Promoción de la Responsabilidad Social como elemento transformador de organizaciones más sostenibles 2. Transparencia y Buen Gobierno en la base de todo sistema de gestión responsable 	<p>La política Nacional de Responsabilidad Social, brinda lineamientos a nivel país (que compete también a COOCIQUE RL) para que las empresas y organizaciones inicien o mejores sus esfuerzos y prácticas sostenibles.</p> <p>Esta política, demuestra el interés de país por incentivar el tema en las empresas y organizaciones en Costa Rica, indiferentemente de su sector o tamaño.</p>

Lineamiento	Objetivo/Descripción	Enfoque RS	Relevancia
	(Gobierno de la República de Costa Rica, 2017)	3. Articulación y participación social y lucha contra la pobreza 4. Gestión de las personas y fomento del empleo 5. Respeto al medio ambiente, mitigación y adaptación al cambio climático 6. Gestión integral de la cadena de valor: consumidores y proveedores 7. La Responsabilidad Social en las relaciones exteriores de Costa Rica	

Fuente: Elaboración propia. 2018. Según revisión bibliográfica de los lineamientos internacionales

A.5 Benchmarking de entidades financieras nacionales e internacionales, en aspectos relevantes de su materialidad y Estrategia de Sostenibilidad, 2018.

Entidad	Estrategia/Política Sostenibilidad	Partes Interesadas	Temas materiales	Ejes de trabajo	Algunos programas
BAC Credomatic	<p>El banco ha desarrollado esfuerzos durante 10 años en temas de sostenibilidad.</p> <p>Política de sostenibilidad: "Nos comprometemos a gestionar nuestro negocio de forma responsable e innovadora, para mejorar la calidad de vida de las personas que se relacionan con nosotros, contribuir a la prosperidad y coadyuvar al desarrollo sostenible de las sociedades donde operamos". (BAC Credomatic, 2017)</p>	Accionistas Clientes Clientes potenciales Competidores Ciudadanía Generadores de opinión Gobierno Reguladores Proveedores Socios estratégicos Público interno	Fortalecimiento empresarial Gestión y fortalecimiento de la cadena de valor Bancarización de mujeres Microfinanzas Inclusión de personas con discapacidad Educación financiera a nuestros públicos de interés Venta y cobro responsable Inclusión laboral de grupos vulnerables Pobreza cero Voluntariado Equidad de género Fortalecimiento de las ONGs Promoción de buenas prácticas ambientales SARAS Gestión Ambiental Interna	Prosperidad Personas Planeta	Fortalecimiento de PyMEs Educación Financiera Yo me uno Gestión Ambiental Inclusividad laboral para personas con discapacidad Voluntariado
Banco Nacional de Costa Rica	<p>El Banco Nacional inició su camino hacia la sostenibilidad, hace más de 10 años.</p> <p>Política de sostenibilidad: El Conglomerado Banco Nacional está comprometido con el desarrollo económico, social y ambiental, adoptando las mejores</p>	Prensa Clientes Proveedores de fondos Empleados Aliados Comunidades Proveedores Entes regulatorios	Gobierno corporativo Gestión del riesgo Integración de conglomerado Ética y anticorrupción Gestión de residuos Consumo de agua Consumo de energía Consumo de papel Consumo de combustible	Banco Verde Banco para todos Banco Productivo	Programa Transformando comunidades Programa de voluntariado Programa de inclusión, educación y libertad financiera Programa Libertad Financiera para colaboradores Patrocinios/responsabilidad social Estrategia Ambiental

Entidad	Estrategia/Política Sostenibilidad	Partes Interesadas	Temas materiales	Ejes de trabajo	Algunos programas
	prácticas de sostenibilidad en su estrategia, cadena de valor y entorno inmediato, en concordancia con las iniciativas país (aprobada en la sesión de Junta Directiva #12.190, del 11 de setiembre del 2017). (Banco Nacional, 2017)	Gobierno Competencia	Cambio climático Productos financieros que promuevan la protección del medio ambiente Gestión financiera Productividad y eficiencia Competencia justa Información para los consumidores y prácticas justas de mercadeo Experiencia del cliente Seguridad de los datos y privacidad del consumidor Apoyo a Pymes y emprendimientos Análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de crédito e inversión Compras sostenibles Promover la RS en proveedores y clientes Pyme Condiciones laborales Dialogo social Desarrollo profesional Formación en el lugar de trabajo Bienestar de los colaboradores Teletrabajo Salud y seguridad ocupacional Respeto a los derechos humanos Debido proceso y evaluación de desempeño Educación e inclusión financiera Inclusión y accesibilidad de los servicios para personas con discapacidad Emprendimientos comunales Apoyo y soluciones financieras para poblaciones indígenas Apoyo y soluciones financieras para niños y jóvenes Inversión para el desarrollo (infraestructura pública) Apoyo y soluciones financieras para mujeres (Banca Mujer) y mujeres en condición de pobreza		Productos y servicios sostenibles Proceso cero papel Proceso de carbono neutralidad Cultura Eco/Eficiencia BN Proyectos ambientales aplicados Banca empresarial Segmento micro y pequeña empresa BN Mujer Programa proveedores responsables
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Seis años presentado reporte de sostenibilidad (segundo como conglomerado). El Conglomerado Financiero Banco Popular se compromete en todos los niveles de la organización a impulsar y consolidar la sostenibilidad	Clientela Aliados estratégicos Generadores de opinión Competidores Estado Comunidad Copropietarios Proveedores	Gestión institucional con ética y transparencia Impulso al desarrollo económico y social sostenible de los clientes físicos, sectores productivos y organizaciones de la Economía Social Solidaria Gestión Ambiental Accesibilidad a productos y servicios para las poblaciones vulnerables	Gobierno Económica Ambiental Social	Programas finanzas sanas Programas EMPLÉATE y PRONAE Alianzas exitosas por el progreso y la inclusión social Modelo de atención de la persona adulta mayor Programa de acompañamiento financiero Programa de atención a emergencias

Entidad	Estrategia/Política Sostenibilidad	Partes Interesadas	Temas materiales	Ejes de trabajo	Algunos programas
	mediante la adopción de una visión en la triple línea base económico-financiero, social y ambiental. Considerando como orientaciones transversales la accesibilidad, la gestión ambiental y el enfoque de igualdad y equidad de género, así como la adopción de las mejores prácticas de responsabilidad social, estableciendo vínculos con los diferentes grupos de interés y rindiendo cuentas ante éstos; todo para constituirse como un Conglomerado socialmente responsable (política aprobada en 2016). (Banco Popular, 2016)		Gestión integral del talento humano Apoyo al desarrollo de la comunidad		nacionales Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores Inversiones ambientales Carbono neutralidad
Coopeservidores RL	Política de SGI: Somos una cooperativa de ahorro y crédito que mejora experiencias de vida al entregar soluciones financieras integrales, innovadoras y de alto valor. Buscamos crear bienestar en nuestros asociados, colaboradores, comunidad y sociedad a través de la implementación de buenas prácticas económicas, sociales y ambientales (COOPESERVIDORES, 2016)	Cuerpos directivos y delegados Asociados y colaboradores Sector financiero Gobierno y autoridades regulatorias Inversionistas Medios de comunicación Comunidad Socios estratégicos Organismos nacionales e internacionales Proveedores y vinculados	Sobreendeudamiento del asociado Discriminación del grupo social vulnerable (adulto mayor y personas con discapacidad) Prevención de la contaminación (gestión de residuos especiales y peligrosos generados ocasionalmente)	Eje económico Eje ambiental Eje social Eje riesgos	Recreando valor Educación financiera II Fase Proyecto Recreando Valor Charlas de educación para los públicos metas Feria de Educación Financiera Videos cortos: Piénsalo 10 veces Programa de Voluntariado "Yo me apunto" Campañas sociales y ambientales CS Intercambiando sueños Campaña de prevención de enfermedades Club Dorado Servicios solidarios Finanzas a tu medida Bandera Azul Ecológica Certificación Carbono Neutralidad
Davienda	Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en la generación de valor a la sociedad mediante acciones que nos permitan trabajar por todo lo que formará parte de un mejor futuro para todos. Durante el 2016, llevamos a cabo un análisis de Materialidad direccionado hacia la focalización de nuestros asuntos más	Empleados y colaboradores Alta dirección Junta directiva Accionistas Acreedores Clientes Proveedores Gremios y asociaciones Otras relaciones con la comunidad Superintendencia	Gobierno corporativo Negocios Gestión de riesgo Grupos de interés Talento Humano Inclusión Financiera Educación financiera Filantropía estratégica Eco eficiencia Riesgo ambiental y social Productos y programas ambientales	Ámbito económico Ámbito social Ámbito ambiental	Ferias de Agroexpo y Cafés Especiales Programa Más familias en acción Programa de educación financiera "Mis finanzas" Reuniones "One on one" con accionistas Capacitación en Gestión de Riesgos

Entidad	Estrategia/Política Sostenibilidad	Partes Interesadas	Temas materiales	Ejes de trabajo	Algunos programas
	relevantes, los cuales se habían definido previamente en el 2014.F80:F99 (Davivienda, 2017)	Financiera de Colombia			
COOPROGRESO RL (Ecuador)	Por séptimo año consecutivo, COOPROGRESO RL presenta su Memoria de Sostenibilidad como muestra del compromiso con la transparencia hacia sus grupos de interés. (Cooprogreso, 2017)	Socios-clientes Comunidad Colaboradores Organismos de buen negocio Proveedores Medio ambiente Entidades de regulación y control	Participación de los miembros Membresía voluntaria Ambiente Actividades comunitarias Educación Relaciones laborales Comercio justo Gestión corporativa Medio ambiente	Gestión Social Dimensión ambiental Dimensión económica	Programa de Educación Financiera Programa de salud, bienestar y prevención Programa de gestión con la comunidad Programa de cultura, deporte y recreación Programa de cuidado del medio ambiente Reciclaje Consumo de recursos
Grupo Coomeva (Colombia)	Enfoque se sostenibilidad: se implementa mediante nuestro Sistema de Gestión Integral, el cual tiene el propósito de articular la estrategia, los procesos y la cultura organizacional en función del cumplimiento de nuestros compromisos con la sostenibilidad. Política de RS: Para nosotros, la Responsabilidad Social Empresarial es la forma ética, transparente, solidaria e incluyente como interactuamos y nos desarrollamos, comprometidos con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés (Coomeva, 2017).	Asociados y sus familias Consejo de Administración y directivos Colaboradores y familias Empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Inversionistas Clientes Proveedores y aliados Reguladores Gobierno Sociedad	Relacionamiento de largo plazo con nuestros asociados Buenas prácticas de gobierno corporativo Gestión Ética Participación y gestión democrática Autonomía e independencia Impulsamos tu liderazgo Promovemos tus oportunidades Multiplicamos tu orgullo Comprometidos con tu felicidad Educación, entrenamiento e información Gestión de ambiente responsable Compromiso con la comunidad Impacto económico y social Participación económica de los asociados Creación y distribución de valor económico sostenible Creación de valor cooperativo Cooperación entre cooperativas Gestión sostenible de proveedores Gestión de alianzas Satisfacción con nuestra propuesta de valor Generación de valor y confianza para asociados y clientes	No se encuentran definidos	Sus programas y proyectos se encuentran vinculados a los siete principios universales del cooperativismo
Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi, CACPECO LTDA (Ecuador)	En el 2017 se presentó la décima entrega anual de rendición de cuentas, dirigida a los grupos de interés, cubriendo la gestión de la organización en ámbitos sociales, ambientales y económicos. (CACPECO, 2017)	Organismos de control y gobiernos locales Medios de comunicación Directivos y talento humano Socios y clientes Proveedores	Desempeño económico Consecuencias económicas indirectas e impacto económico Reducción de huella ambiental Calidad de empleo Relaciones dirección/colaboradores Políticas y prácticas Desarrollo profesional de colaboradores	No se encuentran definidos	Reducción de consumo de recursos naturales Gestión responsable de residuos Programa Aprendamos, Compartamos y Progreseemos Programa de Voluntariado Medición de satisfacción de aliados comerciales

Entidad	Estrategia/Política Sostenibilidad	Partes Interesadas	Temas materiales	Ejes de trabajo	Algunos programas
		Comunidad Medio ambiente	Diversidad e inclusión laboral Derechos humanos en decisiones de inversión Apoyo a causas sociales de impacto Fortalecer prácticas éticas Inclusión/Accesibilidad financiera Educación/Alfabetismo financiero Gestión de riesgos de cartera y sistémicos Financiamiento responsable Confidencialidad y seguridad de la información Monitoreo permanente de calidad y reclamos Productos y servicios innovadores Información transparente y asesoramiento justo Incorporación de criterios medioambientales y sociales en la estrategia y operatividad		Pago a proveedores locales Desarrollo Profesional Diversidad e inclusión laboral
Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno, Ltda (Bolivia)	La elaboración de la memoria de sostenibilidad, responde al contexto de Bolivia de sostenibilidad y a la vez, aporta de manera realista con el cumplimiento de los ODS. (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jesús Nazareno", 2016)	Socios prestatarios independientes Clientes ahorristas Gobierno Colaboradores Socios prestatarios Fundaciones en medioambiente	Reforestación Función social Nuevos beneficios para socios Educación financiera Cultura hacia cliente Transparencia de información Prevención sobre endeudamiento Acción social Ahorro de papel Crédito productivo Valor económico distribuido Diversidad e igualdad Clima laboral Gestión de reclamos Capacitación y desarrollo Inclusión financiera Calidad y satisfacción Ahorro energético Residuos electrónicos	Dimensión social Dimensión ambiental Dimensión económica	No se encuentran definidos
BBVA (España)	BBVA dio un gran paso adelante en el análisis de materialidad en el 2016, para dotarlo de mayor solidez y para asegurar que se ponía el foco en los aspectos más relevantes, tanto para los grupos de interés como para el negocio del Grupo. (BBVA, 2017)	Cientes y no clientes Empleados Inversores y accionistas ONGs activas en sector financiero Entes reguladores Medios de comunicación	Derechos humanos y calidad de empleo Financiación social y medioambiental responsable Diversidad y conciliación Acción social Compras responsables Buen gobierno corporativo Cambio climático y ecoeficiencia Inclusión financiera Educación financiera Contribución al desarrollo de las sociedades locales Conducta ética Protección y privacidad de cliente	No se encuentran definidos	No se encuentran definidos en su informe

Entidad	Estrategia/Política Sostenibilidad	Partes Interesadas	Temas materiales	Ejes de trabajo	Algunos programas
			Productos de calidad y con condiciones justas que responden a las necesidades de los clientes Atracción, desarrollo y retención de talento Servicio al cliente de calidad Transformación digital Solvencia y gestión financiera Prácticas de comercialización		
Triodos Bank (Países Bajos)	Triodos Bank financia empresas, instituciones y proyectos con un marcado valor social, medioambiental y cultural, gracias al apoyo de ahorradores e inversores que apuestan por empresas y organizaciones con responsabilidad social y promueven una sociedad sostenible. (Triodos Bank, 2017)	Clientes Titulares de certificados de depósitos Empleados Proveedores ONG Gobiernos Medios de comunicación Comunidades Asesores e inspiradores	Proveedores sostenibles Prácticas medioambientales Remuneración justa Estimular a los clientes Contribuir a las comunidades locales Empleador responsable Banco sostenible para el día a día Red europea Diversidad de la organización Cartera más diversa Organización que aprende Gestión del riesgo Equilibrio entre misión/estrategia Conocimiento de los sectores Primer banco para los clientes Amplitud de alcance Protección de datos Nuevas empresas sostenibles Relación con los clientes Líder de opinión Inversores sostenibles Institución financiera resiliente	No se encuentran definidos	No se encuentran definidos

Fuente: Elaboración propia. 2018. Según revisión de informes de sostenibilidad de entidades consultadas.

BIBLIOGRAFÍA

- ACI. (16 de Octubre de 2018). *ACI* . Obtenido de Gestión y doctrina cooperativa:
<https://www.aciamericas.coop/Gestion-y-doctrina-cooperativa>
- AED. (2018). *Matriz de priorización de partes interesadas e impactos*. San José. Costa Rica .
- AED. (02 de enero de 2019). *Nuestro enfoque*. Obtenido de
<http://www.aedcr.com/sobre-aed/nuestro-enfoque>
- Aguilera, A., & Puerto, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en Responsabilidad Social. *Revista Pensamiento y Gestión*, 1-26.
- Aldeanueva, I. (2013). *Los grupos de interés en el ámbito de la responsabilidad social universitaria: un enfoque teórico*. Malaga: Anuario Jurídico y Económico Escorialense.
- Alejos, C. (2014). *Babca ética: una alternativa viable* . Navara : Catedra "la Caixa".
- Arce, A. (2016). *Taller de materialidad Constructora MECO* . Heredia, Costa Rica.
- Argandoña, A. (2012). *Otra definición de Responsabilidad Social* . Pamplona, España: Cátedra "la Caixa".
- BAC Credomatic. (2017). *Reporte de Sostenibilidad*. Colombia: BAC Credomatic.
- Banco Nacional. (2017). *Impulsamos el Progreso Sostenible de Costa Rica, Reporte de Sostenibilidad*. San José: Banco Nacional.
- Banco Popular. (2016). *Reporte de Sostenibilidad*. San José: Conglomerado Financiero Banco Popular.
- BBVA. (2017). *Informe Anual*. BBVA.
- BBVA. (2018). *Política de Responsabilidad Social Corporativa*. Países Bajos: BBVA.
- CACPECO. (2017). *Memoria de sostenibilidad y balance social*. Ecuador: CACPECO.
- Calderón, J. F. (S.f.). *En Concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Ciudad de México: Cemefi.
- Ccaccya, D. (2015). *Área finanzas y mercado de capitales: Riesgos financieros*. Instituto Pacifico .

- CCNRS. (24 de Junio de 2018). *Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social* . Obtenido de <http://www.ccnrs.com/quienes-somos/index.html>
- Cembranos, E. (16 de 06 de 2014). *¿Cómo hacer un análisis de materialidad según G4?* Obtenido de Erreese Resultados Sostenibles: <http://erreese.com/responsabilidad-social/como-hacer-un-analisis-de-materialidad/>
- CHAKANA. (2015). *La importancia de la gestión de riesgos*. Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo .
- CODELCO. (2016). *Proceso de Materialidad: Definición de contenidos del Reporte de Sustentabilidad*. Santiago de Chile: COLDECO.
- COOCIQUE. (10 de Noviembre de 2015). *Informe de Labores, XLVII Asamblea Anual Ordinaria de Delegados 2015*. Obtenido de Coocique sitio oficial: 2018
- COOCIQUE RL. (2016). *Informe de Labores, XLVIII ASAMBLEA ANUAL ORDINARIA DE DELEGADOS 2016*. Alajuela: COOCIQUE RL.
- COOCIQUE RL. (2017). *Informe Anual de Labores*. Alajuela: COOCIQUE RL.
- COOCIQUE RL. (2017). *Informe de Labores* . Alajuela: COOCIQUE RL.
- COOCIQUE RL. (08 de Junio de 2018). *¿Quiénes somos?* Obtenido de Coocique sitio oficial: https://coocique.fi.cr/?page_id=1513
- COOCIQUE RL. (2018). *Revisión Encuestas de Satisfacción de Clientes y Asociados*. Alajuela: COOCIQUE RL.
- COOCIQUE RL: Unidad de Publicidad y Mercadeo. (2018). *Revisión Sistema de Idea de Mejora o Sugerencias (SIMOS)*. Alajuela: COOCIQUE RL.
- Coomeva. (2017). *Informe Anual* . Santiago, Cali: Coomeva.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jesús Nazareno". (2016). *Memoria de sostenibilidad*. Santa Cruz, Bolivia: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jesús Nazareno".
- COOPESERVIDORES. (2016). *Asamblea General Ordinaria de Delegados y Delegadas, Memoria Anual*. San José: COOPESERVIDORES.
- Cooprogreso. (2017). *Memoria de sostenibilidad 2017*. Ecuador: Cooprogreso.
- Corporación Financiera Intenacional . (2012). *Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social*. Grupo Banco Mundial .
- Cortés, A., & Vargas, I. (2014). *Entidades bancarias y la responsabilidad social empresarial*. Bogotá: Universidad de la Salle.

- Davivienda. (2017). *Informe de Sostenibilidad*. Bogotá: Davivienda.
- Duran, D. (05 de Junio de 2018). Interes de COOCIQUE RL para iniciar con esfuerzos en materia de sostenibilidad. (L. F. Rojas, Entrevistador)
- Equator Principles. (2013). *Los Principios de Ecuador*. Equator Principles.
- ERREESE. (24 de Junio de 2018). *erreese resultados sostenibles* . Obtenido de <http://erreese.com/responsabilidad-social/como-hacer-un-analisis-de-materialidad/>
- Evans, A. M. (2011). Un recorrido hacia la responsabilidad social corporativa . *Revista Ciencias Estratégicas* , 55-94.
- Fernández Fernández, J. L., & Bajo Sanjuán, A. (2012). The Stakeholder or Interest Groups Theory, a key to CSR, business success and sustainability. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación* , 130-143.
- Findeter. (25 de Junio de 2018). *Materialidad*. Obtenido de Findeter: <http://gestionysostenibilidad2016.findeter.gov.co/relacion-con-los-grupos-de-interes/materialidad/identificacion-priorizacion-y-validacion-de-aspectos-y-asuntos>
- Flores, J. (S.f.). *El gobierno corporativo: un enfoque moderno*. Quipukamayoc.
- FUCAC. (2015). *Manual de educación e integración cooperativa* . FUCAC.
- García, M. S. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial: Business social responsibility and finance*. Ciudad de México : Universidad del Valle .
- Gobierno de la República de Costa Rica. (2017). *Política Nacional de Responsabilidad Social 2017 -2030*. San José: Costa Rica, Gobierno de la República.
- Gómez, S. C. (2016). *Implementación del análisis de riesgos ambientales y sociales* . ASOBANCARIA.
- Hernandez Rodriguez, C., & Cano Flores, M. (2017). *The importance of Benchmarking as a tool to increase service quality in organizations*. Veracruz .
- Ihobe. (2009). *Identificación y evaluación de aspectos ambientales* . Gobierno Vasco .
- INCAE. (2016). Estudio de los indicadores de progreso social en zonas de incidencia del cooperativismo en Costa Rica. *Horizontes Cooperativos* , 1-102.
- INFOCOOP. (1968). *Ley de Asociaciones Cooperativas y creación del INFOCOOP y otras normas conexas*. San José, Costa Rica.

- INFOCOOP. (2012). *Síntesis del IV Censo Nacional Cooperativo 2012: Estado del cooperativismo en Costa Rica, con la información avanzamos*. San José, Costa Rica: Programa Estado de la Nación.
- Initiative, G. R. (2013). *Sustainability Topics for Sectors*. Amsterdam, Inglaterra.
- INTECO. (2012). *Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social. Requisitos*. San José: INTECO.
- INTEGRARSE. (2014). *Guía para realizar estudios de Materialidad sectorial con énfasis en Derechos Humanos*. Integrate, Reino de los Países Bajos, ICCO Cooperación.
- ISO26000. (2010). *Guía de responsabilidad social*. Ginebra, Suiza.
- Kearney, J. (2010). *Food consumption trends and drivers*. Philosophical Transactions: Biological Sciences. 2010: Royal Society. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/20752979>
- MEIC. (2017). *Política Nacional de Responsabilidad Social 2017-2030*. San José. Costa Rica: Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Cooperación española.
- Mora, D. (2018). *Presentación resultados 2017 a Asamblea COOCIQUE RL*. San José, Costa Rica.
- Naciones Unidas. (2009). *Civismo empresarial, El Pacto Mundial de las Naciones Unidas*. New York: Naciones Unidas.
- OECD. (2008). *OECD Guidelines for Multinational Enterprises*. France: OECD.
- Parra Valenzuela, P. N., & Rascón Larios, D. (S.f.). Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva. *Revista Investigación Académica sin Fronteras*, 1-14.
- PNUD. (10 de Noviembre de 2018). *PNUD*. Obtenido de Objetivos de Desarrollo Sostenible : <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Quintero, J., & Sánchez, J. (2016). La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico. *Revista de estudios interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 377-389.
- (S.f.). *Reponsabilidad social en la Cadena de Valor*. Ciudad de México, México.
- RobecoSAM & GRI. (2015). *Definición de la materialidad: Lo que preparadores e inversores tienen en cuenta*. Holanda: RobecoSAM y Global Reporting Initiative.

- RobecoSAM & GRI. (2015). *Definición de la materialidad: Lo que preparadores e inversores tienen en cuenta.*
- Rodriguez, A. (2017). *SASB en el contexto global y el uso de estándares ASG más allá de los reportes de sustentabilidad.* Ciudad de Mexico, Mexico.
- Sarmiento, M. D. (2010). *La administración del riesgo operativo .* Cuenca : Universidad de Cuenca.
- Strandberg, L. (2010). *El compromiso con los grupos de interes .* Catedra "la Caixa".
- SUGEF. (2018 de Junio de 2018). *Lista de entidades supervisadas por la SUGEF.* San José, Costa Rica: SUGEF.
- Thibaut, E. (S.f.). *Responsabilidad social en la cadena de valor.* Inglaterra.
- Torres, I. M. (2012). *Las dimensiones de la sustentabilidad .* Guanajuato : Universidad Virtual del Estado de Guanajuato.
- Triodos Bank. (2017). *Informe Anual.* Triodos Bank.
- Trujillo Fernandez, R., & Granda Revilla , G. (2011). La gestión de los grupos de interes (stakeholders) en la estrategia de las organizaciones. *Dialnet*, 71-76.
- United Nations. (2011). *Building Principles on Business and Human Rights.* Geneva: United Nations.
- Valerio, D. (14 de Octubre de 2018). Proceso de carbono neutralidad en COOCIQUE RL. (L. F. Rojas, Entrevistador)
- Valerio, D. D. (23 de Agosto de 2018). Programas Sociales y Ambientales de COOCIQUE RL. (L. F. Vargas, Entrevistador)
- Valerio, M. D. (19 de Diciembre de 2018). Política del Sistema de Gestión Social y Ambiental (SGSA). (L. F. Rojas, Entrevistador)

