

MODELO DE GESTION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIMOS

Por:

JOSE RAUL HERNANDEZ PINZON

Cód. 79.577.300

Presentado a:

ARIEL



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS – ECACEN
CURSO DE PROFUNDIZACIÓN GERENCIA ESTRATÉGICA RESPONSABLE
BOGOTÁ
2009.

Contenido

No se encontraron elementos de tabla de contenido.

1. DEFINICION DEL PROBLEMA

Business for Social Responsibility (BSR), Estados Unidos: “La responsabilidad social empresarial se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”.

Las cooperativas por definición son empresas asociativas, lo que implica, por un lado que es una organización sujeta a los riesgos del mercado en tanto es una productora de bienes o servicios que consumen en una sociedad, es decir, si no tienen clientes o sus productos no satisfacen una necesidad, desaparecen.

Por el otro lado, es una institución que, a través de una gestión eficiente, debe desarrollar sosteniblemente un grupo social, sus Asociados, que son los dueños. Es decir, que aunque la Cooperativa gane mucho dinero, sino lo invierte en su gente, su balance social no es satisfactorio.

En las cooperativas se deben tener en cuenta dentro de la planeación los procesos empresariales y los procesos sociales, de modo que se garantice la permanencia en el mercado con los productos o servicios, y se genere el desarrollo del colectivo de asociados, así como la visión de las cooperativas debe incluir dos aspectos fundamentales el ideal como empresa y el ideal como colectivo social.

En Colombia las cooperativas se tornaron cooperativas financieras o de ahorro y crédito distando de la dinámica financiera para sus asociados y lejos de las necesidades básicas de desarrollo y mejoramiento del promedio nivel de vida de los asociados, es una asociación dedicada a ofrecer servicios financieros de ahorro y crédito y no “cooperativas” sin identidad propia, sin control social, sin vínculo común y trabajando con terceros como regla general y no por excepción. Lo cual trae consigo mala imagen y pérdida de credibilidad del sector. Queda evidente un alejamiento de los principios y valores del movimiento. Es así como la cooperativa de ahorro y crédito Unimos, empresa objeto de esta investigación

Es aquí donde hay que buscar identificar fortalezas y áreas de mejorar a partir del análisis y conocimiento de cómo las organizaciones vienen abordando la Gestión del Desempeño Social, en el marco de los Modelos de Excelencia, basadas en un conjunto interrelacionado de valores y conceptos centrales (Modelo de Evaluación Organizacional de Malcolm Baldrige). Tal modelo se ha denominado: **MODELO DE GESTION INTEGRAL DE DESEMPEÑO SOCIAL EN ORGANIZACIONES COOPERATIVAS**, que sumado a la gestión de la empresa estudiada, permitirá

visualizar los elementos esenciales a tomar en cuenta en materia de cambio organizacional.

1.1 Objetivo General

Identificar los elementos a tomarse en cuenta en el desarrollo social colectivo mediante un proceso continuo de recolección de información sobre los clientes; la introducción de cambios en los productos y procesos de la cooperativa para mejorar sus operaciones; y alcanzar un objetivo social.

1.2 Objetivos Específicos

2. MARCO TEORICO

El Sistema de Gestión Integral del Desempeño Social es la traducción eficaz de la misión de la organización en acciones prácticas que lleven a la realización de los objetivos sociales. La evaluación de GIDS debe ser tan sistemática como la evaluación y gestión del desempeño financiero. La mayoría de las Cooperativas tienen una misión social explícita, sin embargo en muy pocos casos se busca alcanzar esta misión como parte de una estrategia deliberada y planificada. Al igual que en el caso de los objetivos financieros, las Cooperativas podrían alcanzar sus objetivos sociales con éxito si implementarán los mecanismos necesarios para medir, monitorear y dirigir sus avances hacia dichos objetivos. El proceso continuo de recolección de información sobre los clientes; la introducción de cambios en los productos y procesos de la Cooperativa para mejorar sus operaciones; y alcanzar un objetivo social, es exactamente lo que intenta reflejar el término SIGDS.

PROGRAMA DE GESTION INTEGRAL DE DESEMPEÑO SOCIAL

En esencia, la SIGDS ayuda a construir y actualizar nuestra comprensión sobre:

- ✓ Quienes son nuestros clientes y de cómo utilizan y se benefician de los productos y servicios que ofrece nuestra institución.

- ✓ Potenciar la habilidad de demostrar el impacto de su programa a una variedad de actores involucrados así como para mejorar los servicios de su programa.
- ✓ Entender la manera en que sus clientes interactúan con la institución, y a la vez nos ayudará a tomar decisiones operativas e innovar productos en respuesta a sus necesidades y preferencias.

El programa evolucionó adoptando una perspectiva más amplia de todo el proceso que conlleva lograr el impacto. En consecuencia, se debe desarrollar un marco para la gestión del desempeño social que se enfoque tanto en la evaluación de cada aspecto del proceso por el cual una organización traduce sus metas sociales en acciones, como en los resultados finales e impactos más amplios en los clientes y sus comunidades.

Todos los participantes adquieren un mayor conocimiento sobre sus clientes y aprendieron a responder de manera apropiada a sus necesidades. Todas las organizaciones también utilizan la información generada para mejorar sus prácticas.

El programa busca identificar fortalezas y áreas de mejorar a partir del análisis y conocimiento de cómo las organizaciones vienen abordando la Gestión del Desempeño Social, en el marco de los Modelos de Excelencia, basadas en un conjunto interrelacionado de valores y conceptos centrales (Modelo de Evaluación Organizacional de Malcolm Baldrige), tales como:

1. Alineamiento Organizacional.
2. Liderazgo Visionario.
3. Excelencia impulsada por los grupos de interés.
4. Aprendizaje Organizacional.
5. Valoración de las personas.
6. Agilidad.
7. Orientación hacia el futuro.
8. Gestión basada en hechos.
9. Orientación hacia la obtención de resultados y creación de valor.

Estos valores y conceptos centrales se encuentran comprendidos en siete criterios del Modelo Gestión Integral de Desempeño: 1) Gobernabilidad, 2) Planificación Estratégica, 3) Orientación hacia los grupos de interés, 4) Medición, Análisis y Gestión del Conocimiento, 5) Orientación a las personas, 6) Gestión de Procesos y 7) Resultados financieros y sociales.

Grafico

Beneficios del Programa de Gestión Integral del Desempeño Social para las Cooperativas

- ✓ Productos y servicios más apropiados e innovadores para las necesidades y requerimientos de los clientes.
- ✓ Brindar un mejor servicio a los clientes.
- ✓ Administración de la Cooperativa a través de Modelos de Gestión de excelencia.
- ✓ Asistencia Técnica en temas de Desempeño Social.
- ✓ Mayor retención y fidelización de clientes.
- ✓ Crecimiento y sostenibilidad financiera y social.
- ✓ Reducción de costos operativos.
- ✓ Demostración del Desempeño e Impacto Social a los actores claves.

DEFINICION DE INDICADORES PARA LA MEDICION DEL DESEMPEÑO SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS

La construcción de Indicadores que permitan medir el Desempeño Social es uno de los objetivos que prevalece dentro del accionar de este trabajo se está desarrollando de manera sistemática, partiendo de esta primera etapa.

Al momento el diseño de indicadores se basa en la disponibilidad de información del sector Cooperativo en Colombia, como de los parámetros establecidos por las principales corrientes que manejan el Tema de Desempeño Social a nivel mundial.

A continuación se cita un primer listado de Indicadores de Medición de Desempeño Social que se puede manejar actualmente para monitorear la GDS de las instituciones cooperativas ros, establecidos en 4 áreas:

Selección de Clientes; Satisfacción de Clientes; Superación de Clientes; y responsabilidad social.

BREVE RESEÑA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIMOS

Atendiendo los lineamientos de la Ley 789 de 2002 y continuando con la filosofía de COMPENSAR de ofrecer nuevos escenarios a los afiliados para construir solidariamente el bienestar, la Caja de Compensación Familiar vio la posibilidad de crear un organismo cooperativo que, como Entidad externa a COMPENSAR, fomente el ahorro y abra nuevas posibilidades de crédito para sus asociados, con el fin de mejorar su calidad de vida. Es así como el 2 de julio del 2004 bajo el número 00074407 del libro I de las entidades sin ánimo de lucro, cuyo nombre y sigla se señalaron antes, entidad vigilada y supervisada por la Superintendencia de la Economía Solidaria y con el aporte de algunos empleados de Compensar y sus familias se abre al público en Octubre del 2004 como COOPERATIVA MULTIACTIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIMOS, Y Que en la Asamblea de Asociados de la Cooperativa antes identificada, celebrada el día 19 de febrero de 2008 previa convocatoria se resolvió por mayoría transformar la naturaleza de la Cooperativa Multiactiva en una Cooperativa de Ahorro y Crédito. Que de acuerdo con la voluntad de la Asamblea de Asociados y habiéndose cumplido con los requisitos y plazos que tanto, la ley, los estatutos y las instrucciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en todos los aspectos legales y financieros se decidió libremente la transformación de la Cooperativa

AMBITO DE ACCION: El radio de acción de la Cooperativa comprende todo el territorio de la República de Colombia, pudiendo abrir sucursales y agencias en otros municipios del país.

NATURALEZA y LEGISLACION APLICABLE: La Cooperativa será una entidad de derecho privado; sus actividades se cumplirán con fines de interés social y sin ánimo de lucro y funcionará de conformidad con la constitución nacional, las leyes de Colombia, la ley 79 / 88, la Ley 454/98, la ley 510/99, normas especiales de la legislación Cooperativa vigente en el país, así como por Las normas de carácter supletivo del código mercantil y demás complementarias, pertinentes y posteriores que le resulten aplicables de acuerdo con su naturaleza y objeto.

En forma particular se regirá por los presentes estatutos, los reglamentos internos y por las disposiciones de cumplimiento obligatorio emanadas de los entes de control y vigilancia competentes frente a la Cooperativa.

DE LOS PRINCIPIOS: La Cooperativa regulará sus actividades sociales de acuerdo al Proyecto Educativo Social y Empresarial PESEM, de conformidad con

lo establecido en las directivas del DANSOCIAL y la Superintendencia de Economía solidaria, según los siguientes enunciados:

1. Ingreso y retiro voluntario.
2. Control Democrático.
3. Ausencia de Discriminación en todas sus formas.
4. Cooperación entre entidades del sector solidario.
5. Educación social y Cooperativa de acuerdo al PESEM y
6. Responsabilidad social.

En este campo partimos de la base de que una empresa cumple un papel en la sociedad que va más allá de su mera función económica o filantrópica. El ciudadano corporativo puede ofrecer contribuciones positivas participando activamente en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y del ambiente. Así como también Precisar la visión y el conjunto de valores fundamentales de la empresa es un paso clave en el proceso de definir la estrategia de responsabilidad social, pues con ellos se establece el marco de referencia dentro del cual una compañía incorpora la responsabilidad social. Si bien la junta directiva y el personal de más alto rango de la empresa pueden establecer estas definiciones, es vital que otros públicos interesados, como empleados y accionistas, sean parte del proceso, para garantizar que éste refleje sus intereses y en consecuencia, se sientan parte del compromiso de la empresa. Con un marco claro de visión, misión y valores, la empresa puede desarrollar políticas

Específicas para cada área, así como establecer procedimientos adecuados y escoger indicadores

Para medir los logros en esas áreas específicas. Mientras hoy existe más o menos acuerdo sobre los indicadores más adecuados para evaluar el desempeño económico y ambiental de una empresa, no sucede lo mismo con los indicadores para medir el comportamiento social. De allí la importancia de establecer lazos con los públicos interesados: sólo cuando una empresa logre determinar la verdadera dimensión del impacto de sus operaciones, podrá identificar indicadores para evaluar su desempeño frente a cada impacto en particular.

Organización enfocada hacia el cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por consiguiente deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse para exceder sus expectativas.

La calidad es una forma de integrar la gestión orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, con un criterio de eficiencia empresarial. De aquí la importancia estratégica que la gestión por calidad debe tener para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unimos, dentro de una visión de excelencia empresarial y soportada en el desarrollo e innovación permanente de los procesos, para que faciliten sistémica y sistemáticamente soluciones de bienestar que mejoren las condiciones de vida de la comunidad afiliada.

La calidad de un servicio es una resultante que emerge de la interrelación de un conjunto de procesos que tienen lugar dentro la empresa, que transforman recursos internos y externos en un conjunto de propiedades o características inherentes a un producto o servicio con base en una propuesta de valor ofrecida al cliente.

Visión estratégica MISION

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIMOS es una entidad enmarcada en el campo de la Economía Solidaria cuya finalidad es el ser proveedora de bienestar sus afiliados y sus familias.

Nuestro crecimiento se fundamenta en el servicio; la gestión de la empresa se orienta a satisfacer las necesidades y expectativas razonables de nuestros clientes. Consideramos como deber innovar con programas que beneficien nuestros afiliados y a la comunidad. Somos una empresa inspirada en valores cristianos que mediante un profundo respeto a la persona buscamos la integración creativa y crecimiento de los colaboradores. Con el objeto de contribuir al avance del bienestar Social impulsamos una normatividad solidaria; si ello contribuye a fortalecer la gestión y el logro de los objetivos, promovemos alianzas con otras empresas que compartan nuestra filosofía.

En general nuestra responsabilidad no es ajena a la búsqueda de soluciones que conduzcan a la Transformación social de nuestro país y a la preservación de sus recursos naturales.

Misión

Contribuir al desarrollo integral del Asociado y su familia, al fortalecimiento del Sector Solidario y a la construcción de capital social en Colombia.

VISION

Exitoso modelo empresarial de la economía solidaria, reconocida como fuente de solución a las necesidades y expectativas de los asociados y su familia con reconocimiento Nacional e internacional.