

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	<u>Documento</u>	<u>Código</u>	<u>Fecha</u>	<u>Revisión</u>
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	<u>Dependencia</u>	<u>Aprobado</u>		<u>Pág.</u>
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(41)	

RESUMEN - TESIS DE GRADO

AUTORES	YULIETH PAOLA PEÑA
FACULTAD	DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS	COMUNICACIÓN SOCIAL
DIRECTOR	MARGARITA ROSA DÍAZ MANZANO
TÍTULO DE LA TESIS	LA COMUNICACIÓN COMO SOPORTE PARA LA GESTIÓN PROACTIVA DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES DE LA COOPERATIVA ALIANZA LTDA.

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

La comunicación cumple integralmente con la finalidad de la Cooperativa en sus dimensiones económica y social en sus contextos interno y externo, en la capacidad de escuchar, atender, comprender y satisfacer las expectativas de los asociados a través de la organización de los eventos y de esta manera cumplir con la responsabilidad social consolidada por los activos intangible de la misma.

Por consiguiente cumplir el objetivo de divulgar cada una de las actividades sociales de la Cooperativa Alianza Ltda.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 41	PLANOS:	ILUSTRACIONES:11	CD-ROM: 1
--------------------	----------------	-------------------------	------------------



**LA COMUNICACIÓN COMO SOPORTE PARA LA GESTIÓN PROACTIVA DE
LOS ACTIVOS INTANGIBLES DE LA COOPERATIVA ALIANZA LTDA.**

YULIETH PAOLA PEÑA

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
COMUNICACIÓN SOCIAL
OCAÑA
2014**

**LA COMUNICACIÓN COMO SOPORTE PARA LA GESTIÓN PROACTIVA DE
LOS ACTIVOS INTANGIBLES DE LA COOPERATIVA ALIANZA LTDA.**

YULIETH PAOLA PEÑA

Informe final modalidad pasantías para optar el título de Comunicador Social

**Directora
MARGARITA ROSA DÍAZ MANZANO
Comunicadora Social**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE EDUCACIÓN ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL
OCAÑA
2014**

CONTENIDO

	Pág.
<u>INTRODUCCIÓN</u>	11
<u>1 LA COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN PROACTIVA DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES DE LA COOPERATIVA ALIANZA LTDA.</u>	<u>12</u>
<u>1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA COOPERATIVA ALIANZA LTDA.</u>	12
1.1.1 Misión	12
1.1.2 Visión	12
1.1.3 Objetivos	12
1.1.4 Estructura Organizacional de la Cooperativa Alianza Ltda.	13
1.1.5 Descripción de la Coordinación de Asociados y Gestión Social	13
<u>1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA COORDINACION DE ASOCIADOS Y GESTIÓN SOCIAL</u>	<u>14</u>
<u>1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA</u>	15
1.3.1 General	15
1.3.2 Específicos	15
<u>1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA COORDINACION DE ASOCIADOS Y GESTIÓN</u>	<u>15</u>
<u>2 ENFOQUES REFERENCIALES</u>	17
<u>2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL</u>	17
<u>2.2 ENFOQUE LEGAL</u>	20
<u>3 INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO</u>	22
<u>3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</u>	22
<u>4. DIAGNÓSTICO FINAL</u>	31
<u>5. CONCLUSIONES</u>	32
<u>6. RECOMENDACIONES</u>	33
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	34
<u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS</u>	35
<u>ANEXOS</u>	36

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Matriz De Dofa	14
Cuadro 2. Actividades Relacionadas Con Los Objetivos De La Pasantía	15

LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 1. Lista desplegable para autorizar acceso a base de datos	23
Imagen 2. Lista de invitados evento 50 años	23
Imagen 3. Cronograma de Actividades 2012	24
Imagen 4. Celebración evento 50 años	24
Imagen 5. Acta de Reunión del Comité de Educación	25
Imagen 6. Pieza digital para el portal web	26
Imagen 7. Correo electrónico enviado al Comité de Educación	26
Imagen 8. Análisis del presupuesto VIII Torneo de Bolos 2012	27
Imagen 9. Afiche publicitario	28
Imagen 10. Queja beneficiario del “Fondo Alianza con el Futuro”	29
Imagen 11. Correo electrónico VIII Torneo de Bolos 2012	29

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 Manual de funciones	37
Anexo 2 Formato Continuidad de procesos	38
Anexo 3 Reglamento del Torneo de Bolos	39
Anexo 4 Afiche de concurso	40
Anexo 5 Mascota del Sistema General de Calidad	41

RESUMEN

La comunicación cumple integralmente con la finalidad de la Cooperativa en sus dimensiones económica y social en sus contextos interno y externo, en la capacidad de escuchar, atender, comprender y satisfacer las expectativas de los asociados a través de la organización de los eventos y de esta manera cumplir con la responsabilidad social consolidada por los activos intangibles de la misma.

Por consiguiente cumplir el objetivo de divulgar cada una de las actividades sociales de la Cooperativa Alianza Ltda., mediante el fortalecimiento de la imagen corporativa y la generación de espacios, el cual se aplica al cronograma de actividades del año 2012 al desarrollar sus actividades de acuerdo con los principios cooperativos buscando la satisfacción de las necesidades de sus asociados.

La imagen corporativa fortalecida mediante la satisfacción del asociado participante en las actividades sociales y la evaluación que hace de estas, muestra su viabilidad y la continuidad para el siguiente año, logrando de esta manera que los indicadores de gestión de la dependencia de Coordinación de Asociados y Gestión Social se incrementaran.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo se realiza en la Cooperativa Alianza Ltda., ubicada en la ciudad de Bogotá, en la dependencia de Coordinación de Asociados y Gestión Social, durante cuatro meses se ejecuta el plan de trabajo de grado modalidad pasantía (Comunicación Social) con el objetivo de divulgar las actividades sociales de la Cooperativa, esto permite generar espacios para los asociados y dar un valor agregado a los mismos, de esta manera demuestra el valor intangible que otras entidades de ahorro y crédito no poseen.

Determinar la planeación, organización, ejecución y evaluación de cada evento, a partir de las evaluaciones y fechas establecidas para cada ciclo de la logística; la lista de chequeo es el primer paso para instaurar las acciones a tomar para la mayor participación de los asociados es decir, la cantidad de asociados inscriptos y si este supero en cantidad al evento del año anterior, es el factor del índice de cantidad y la calidad es la evaluación que hacen los participantes sobre el evento, del análisis de éstas se fundamenta la Coordinación de Asociados y Gestión Social para mostrar al Comité de Educación, determina si cumple con la razón social de la Cooperativa de lo contrario el evento se cancela, se busca nuevos espacios, un ejemplo: Es el caso del Torneo de Ping Pong y el Torneo de Voleibol se suprimieron del cronograma de actividades del 2012 por no cumplir con la razón social de la Cooperativa y crean el Torneo de Futbol. Este fue un caso el cual el buen manejo de las adversidades se volvió oportunidad a partir de tener claro el objetivo.

El propósito del trabajo se refleja en la culminación de las actividades sociales, los espacios generados, la baja inasistencia y las felicitaciones registradas en las evaluaciones esto permite que el próximo año realicen de nuevo los eventos además sirve como punto de partida para posteriores investigación o como medio de consulta.

1. LA COMUNICACIÓN COMO SOPORTE PARA LA GESTIÓN PROACTIVA DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES DE LA COOPERATIVA ALIANZA LTDA.

1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA COOPERATIVA ALIANZA LTDA.

Cooperativa Alianza Ltda., es una entidad especializada en Ahorro y Crédito. Constituida el 14 de mayo de 1962 por 81 empleados de la Embajada de los Estados Unidos, el Servicio de la Información de los Estados Unidos USIS y la Agencia Internacional para el Desarrollo AID

Actualmente asocia empleados de Misiones Diplomáticas, Agencias de Naciones Unidas, Organizaciones Internacionales, entidades afines, empresas privadas y personas referidas por nuestros asociados.

1.1.1 Misión. Nuestro propósito es mejorar la calidad de vida de los asociados y sus familias, a través de la prestación de servicios oportunos de ahorro, crédito y complementarios a costo razonable y competitivo, brindando confianza y respaldo, alcanzando altos niveles de satisfacción, optimizando los recursos y la participación activa de cada uno de los asociados tanto en lo económico y social.

1.1.2 Visión. Cooperativa Alianza será reconocida por sus asociados y el mercado, como una de las mejores cooperativas del sector solidario por el impacto social, la calidad de nuestros servicios, la fortaleza financiera, fidelidad, participación y compromiso de los asociados para cumplimiento de su misión.¹

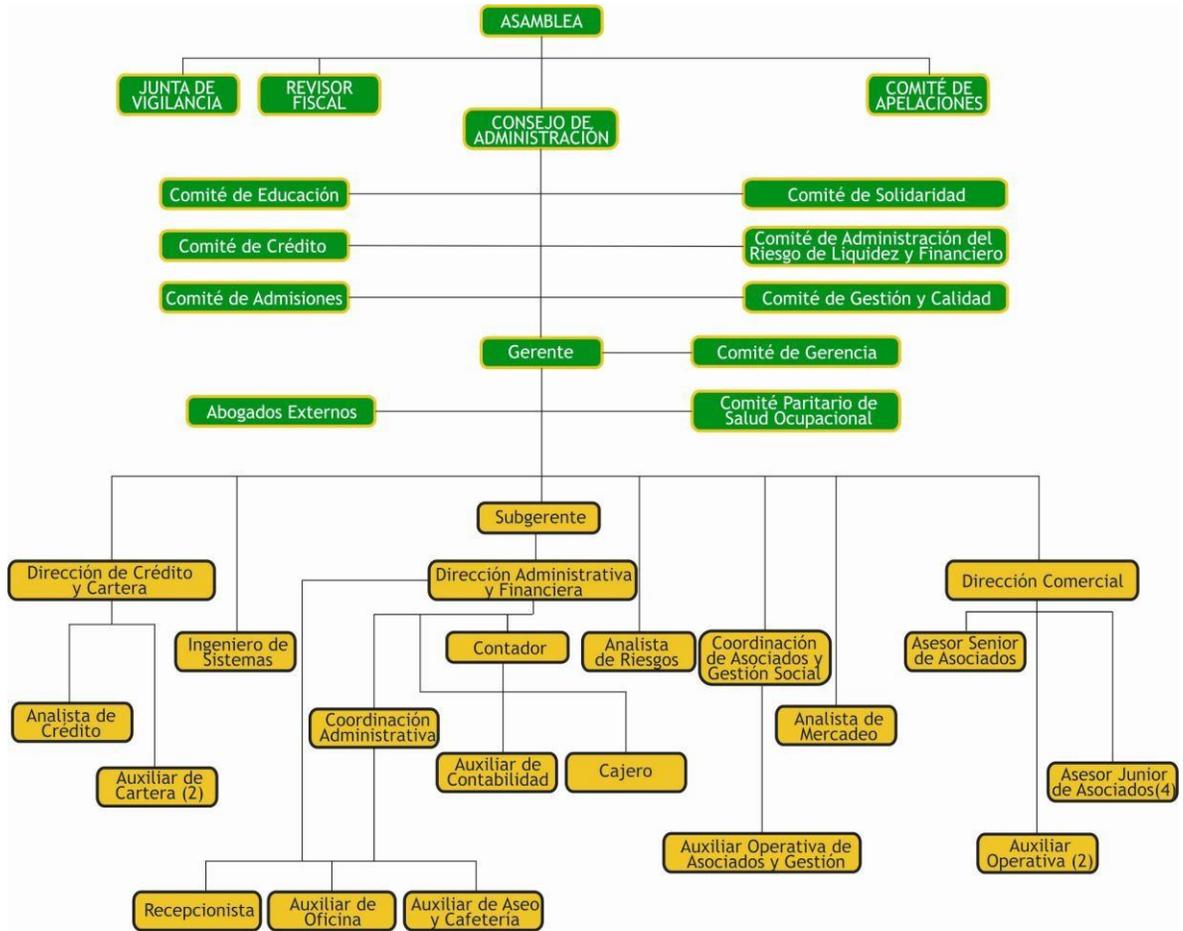
1.1.3 Objetivos. Alcanzar un nivel mínimo del 90% en la satisfacción de los asociados a través del incremento del valor agregado transferido, mediante la oferta de productos y servicios que cumplan con sus expectativas y requerimiento.

Capacitar y motivar continuamente el equipo humano con miras a lograr la calidad del desempeño y de los servicios ofrecidos a nuestros asociados, manteniendo un nivel del 80% de las competencias requeridas.

Ofrecer servicios financieros flexibles, competitivos y personalizados que contribuyan al desarrollo integral de los asociados y su grupo familiar y a su interés social, aumentando la profundización de productos hasta un 60%

¹Disponible en: < http://www.alianza.coop/mision_vision.php>

1.1.4 Estructura organizacional de la Cooperativa Alianza Ltda.



Fuente: Cooperativa Alianza Ltda. Informe de Gestión y Balance Social 2011, Estructura Organizacional.

1.1.5 Descripción de la Coordinación de Asociados y Gestión Social. La dependencia de Coordinación de Asociados y Gestión de Social, la cual proporciona valor agregado a la misión de la Cooperativa, enfocado a mejorar la calidad de vida de los asociados, generando espacios de recreación, capacitación, cultura y manteniendo una comunicación oportuna y clara hacia los asociados.²

Pertenece al Comité de Educación y al de Solidaridad asimismo comprende la organización de eventos sociales entre los cuales se encuentra los Torneos y el Fondo de Educación y funciones administrativas como: administrar los medios de comunicación, los proveedores y el curso de inducción a la cooperativa.

² Descripción Coordinador de Asociados y Gestión Social

1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA COORDINACIÓN DE ASOCIADOS Y GESTIÓN SOCIAL.

Cuadro 1. Matriz de Dofa

EXTERNAS	INTERNAS	FORTALEZA	DEBILIDADES
		<p>La cantidad de eventos con los que se cuentan.</p> <p>El contacto directo con el Asociado.</p> <p>Sentido de pertenencia de los empleados y asociados.</p>	<p>Escaza asistencia de los asociados en los eventos de capacitación.</p> <p>Liderazgo Cooperativo ejercido por unos pocos asociados.</p> <p>Los empleados no leen la información envía a sus correo sobre los eventos.</p>
OPORTUNIDADES		<p>La retroalimentación de cada evento realizado los años anteriores.</p> <p>La credibilidad y experiencia.</p>	<p>La información de los correos de los asociados se encuentra desactualizada.</p> <p>Falta de personal en la Coordinación de Asociados.</p>
<p>Economía Solidaria fue declarada de interés general en la Constitución Política del País.</p> <p>Las necesidades sociales y económicas del país.</p> <p>Contar con cursos virtuales gratuitos de cooperativismo.</p>		ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
		<p>Asesorar a los empleados sobre los eventos y su valor agregado.</p> <p>Mostrar las ventajas que ofrece a la hora de cumplir con sus necesidades económicas y sociales.</p> <p>Generar nuevos espacios en los eventos de capacitación.</p>	<p>Ofrecer cursos virtuales de Cooperativismo y de interés general.</p> <p>Dar a conocer los eventos a través de las piezas gráficas dadas a los empleados y colocadas en lugares visibles.</p> <p>Buscar personal adecuado para agilizar los procesos de planeación, ejecución y evaluación.</p> <p>Publicar los eventos en la página web.</p>
AMENAZAS		ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>Políticas de cambio del gobierno nacional.</p> <p>Tramitología para los procesos del fondo administrativo con el Icetex.</p> <p>La competencia</p>		<p>Evitar las PQR a través del contacto directo con el asociado.</p> <p>Mostrar el respaldo de la experiencia y credibilidad a través del valor intangible de lo social frente a otras.</p>	<p>Ampliar el tiempo de convocatoria para ser un beneficiario del Fondo de educación.</p>

Fuente. Pasante del proyecto

Como soporte para la gestión proactiva de los activos intangibles de la Cooperativa Alianza Ltda. 2014, Trabajo de Grado (Comunicación Social), Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Facultad de Educación, Artes y Humanidades. Plan de Estudios de Comunicación Social.

1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

1.3.1 **General.** Divulgar cada uno de las actividades sociales como valor transferido a los asociados de la Cooperativa Alianza Ltda.

1.3.2 **Específicos. Fortalecer la imagen corporativa.** Difundir cada uno de las actividades sociales que realiza la Coordinación de Asociados y Gestión Social.

Generar espacios para la integración de los asociados frente a otras entidades de ahorro y crédito.

1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA COORDINACIÓN DE ASOCIADOS Y GESTIÓN.

Cuadro 2. Actividades relacionadas con los objetivos de la pasantía.

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades para hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos
Divulgar cada uno de las actividades sociales como valor transferido a los asociados de la Cooperativa Alianza Ltda.	Fortalecer la imagen corporativa.	<p>Verificar el cronograma de actividades.</p> <p>Planear, diseñar y coordinar los eventos.</p> <p>Revisar y tramitar las facturas de los eventos revisarlas y pasarlas a la administración, para la autorización y trámite correspondiente.</p> <p>Abrir convocatoria del “Fondo Alianza para El Futuro” y protocolo de selección y renovación.</p> <p>Tramitar las PQR’s.</p>
	Difundir cada uno de las actividades sociales que realiza la Coordinación de Asociados y Gestión Social.	<p>Formalizar la apertura de las inscripciones a través del portal Web.</p> <p>Actualizar la cortinilla telefónica con la información del evento.</p> <p>Diseñar piezas gráficas.</p>
Divulgar cada uno de las actividades sociales		<p>Enviar la publicidad a cada una de las nóminas.</p>

Cuadro 2. (Continuación)

<p>como valor transferido a los asociados de la Cooperativa Alianza Ltda.</p>	<p>Generar espacios para la integración de los asociados frente a otras entidades de ahorro y crédito.</p>	<p>Establecer viabilidad del evento a partir del análisis de las evaluaciones.</p> <p>Realizar campaña de reconocimiento y fidelidad.</p> <p>Realizar una charla informativa con los beneficiarios del Fondo Alianza con el Futuro para que conozcan cuáles son sus derechos y deberes para con la Cooperativa y el proceso a seguir.</p>
---	--	---

Fuente. Pasante del proyecto

Como soporte para la gestión proactiva de los activos intangibles de la Cooperativa Alianza Ltda. 2014, Trabajo de Grado (Comunicación Social), Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Facultad de Educación, Artes y Humanidades. Plan de Estudios de Comunicación Social.

2. ENFOQUES REFERENCIALES

2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL

Activos intangibles. La creciente relevancia de los intangibles genera importantes implicaciones en los sistemas de valoración y gestión de las empresas por eso en la actualidad es de gran importancia a la hora de buscar una ventaja frente a la competencia, en este caso el valor de estos activos se ve representado en el sentido de pertenencia de los asociados, participación activa de los eventos culturales, recreativos y de capacitación dados por la Cooperativa.

“Los Activos Intangibles siempre han estado inmersos en las organizaciones, el tema en cuanto a su valuación dentro de la empresa, es relativamente nuevo. No es desconocido que lo más evidente son los activos tangibles como la propiedad planta y equipo, que determinan su valor en libros; pero hoy día es mucho más importante la evaluación de los conocimientos humanos, el saber hacer, el personal competitivo, la propiedad intelectual, las marcas, el mantenimiento de la clientela y los conocimientos sobre el comportamiento del mercado, son algunos de los ejemplos de Activos Intangibles que suman al valor real que tiene una empresa en el mercado.”³

“La creciente relevancia de los intangibles genera importantes implicaciones en los sistemas de valoración y gestión de las empresas.”⁴ La década de los noventa es un punto base, sobre las iniciativas en el ámbito internacional acerca de la medición y gestión de los activos intangibles en los aspectos micro y macroeconómico.

Comunicación. Cuando se habla de comunicación no se refiere únicamente a los medios, esta es aplicable en la vida misma, todo comunica, por ello la comunicación en la parte corporativa como herramienta de gestión posee propiedades que la definen como única e irreplicable frente a otras herramientas de gestión. “También rescatamos para la comunicación aquellas prácticas sociales de acción e interrelación de los sujetos, especialmente referidos a los movimientos sociales”.⁵

Para el autor Darío Ramos “el subsistema de comunicación de toda organización posee actividades funcionales, tales como el marketing, la publicidad, las relaciones públicas, la propaganda y todos los soportes que estas comporten, diseño gráfico, recursos periodísticos, Internet, el protocolo, Organización de eventos, entre otros”⁶. Siempre resaltan la comunicación como herramienta de gestión y como esta contribuye al logro de los objetivos empresariales de una organización, esto lo tenían claro en la Cooperativa Alianza Ltda., presentando cada año un balance social como valor agregado para sus asociados; uno de los puntos es la capacitación y Según Daniel Prieto “la comunicación es

³ Leandro Cañibano Calvo Revista Legis del contador no 19 paginas 81-91.

⁴ Disponible también en versión HTML en: < <http://www.gerencie.com/activos-intangibles.html> >

⁵ Rosa María Alfaro Moreno, Una comunicación para otro desarrollo, calandria, Lima 1993, pág. 37-39.

⁶ Daniel Ramos, La verdadera dimensión de la Comunicación Organizacional, Bogotá 2012, página 33-35

posibilitadora de interacciones entre los educadores y sus educandos de una manera diferente, en la cual aprenden de una manera colectiva y social”.⁷

Por otro lado se entiende la comunicación como un campo de estudio dentro de las ciencias sociales que trata de explicar cómo se realizan los intercambios comunicativos y cómo éstos afectan a la sociedad. Investiga el conjunto de principios, conceptos y regularidades que sirven de base al estudio de la comunicación como proceso natural. “La comunicación constituye una de las formas en que las personas interactúan entre sí, estableciendo lazos; existen muchas formas de comunicación, gestual, a través de los signos, verbal, escrito, etcétera.”⁸ para Alianza Ltda. El contacto directo con sus asociados es una fortaleza, debido a que es la mejor manera de conocer la satisfacción del asociado y solucionar sus inquietudes, ha permitido que su crecimiento sea constante y su imagen corporativa, esto se ve reflejado en las PQR.

La comunicación relacionada con la educación trae esperanza, los sujetos pueden tener un nuevo lugar y ser entendidos no sólo como públicos comunicativos, sino como sujetos de aprendizaje. “Que el ser humano cambie y se transforme en comunicación debe ser parte central de las nuevas utopías”⁹, permite tener herramientas aplicables al sistema financiero el cual concede la educación como un activo intangible.

Cooperativa. La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) es una organización no gubernamental independiente que reúne, representa y sirve a organizaciones cooperativas en todo el mundo, define que “una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.”¹⁰.

La Cooperativa Alianza Ltda., en su página web define. “cooperativa es una asociación autónoma de personas, sin ánimo de lucro, donde los usuarios, denominados asociados, aportan y administran a la misma. Las cooperativas nacen con el fin de producir o distribuir bienes o servicios, de manera conjunta y eficiente. Este hecho busca satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general (necesidades económicas, culturales y sociales).”¹¹, a partir de estas definiciones se determinan pilares como valores cooperativos (ayuda mutua, responsabilidad propia, Democracia, Igualdad, Equidad y Solidaridad) que toda organización bajo este concepto debe tener para considerarse Cooperativa.

⁷ Prieto Daniel y Gutiérrez Pérez Francisco, la mediación pedagógica de la educación.

⁸ Disponible también en versión HTML en: <<http://monografias.com/trabajos/lacomunica/lacomunica.shtml>>

⁹ Rosa María Alfaro Moreno, Culturas populares y comunicación participativa: en las rutas de las definiciones.

¹⁰ Disponible en: <<http://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>>

¹¹ Disponible en: <<http://www.alianza.coop/cooperativismo.php#cooperativa>>

Cooperativa de ahorro y crédito. El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito define la cooperativa de ahorro y crédito como. “una organización cooperativa financiera de propiedad de sus miembros y operada por los mismos sin fines de lucro y de conformidad con principios democráticos. Su propósito es el de promover ahorros, usar fondos y prestar otros servicios afines a los miembros y sus familias. Una cooperativa de ahorro y crédito es parte de un sistema financiero cooperativo y se ciñe a los principios operativos de las cooperativas” (Cerdeja Gutierrez y Pineda, 2002, p.26).

Como se puede observar en el anterior concepto encontramos los elementos propios de toda cooperativa, la propiedad y la operación o gestión de la cooperativa recae en sus propios miembros, no hay una separación entre propiedad y gestión de ésta; la carencia de ánimo de lucro en la ejecución de las actividades propias de la cooperativa para ser concordante con el objetivo de promover el ahorro por parte de los propietarios de la cooperativa en aras a que los rendimientos de ésta se devuelva en servicios a los mismos miembros propietarios; y ante todo, el sometimiento de la organización cooperativa a los lineamientos señalados en general para el sector financiero, por lo que debe cumplir con las normas establecidas que le dan credibilidad a la organización frente a sus miembros y posibles futuros miembros a asociar.

Cooperativismo. Es el sistema económico-social que trata de poner a las personas en condiciones de vida más humana mediante la aplicación de métodos cooperativos.¹² Son algunas de las definiciones que encontramos en la red y la más precisa para aquellos que el término no le es familiar.

Para la Cooperativa Alianza Ltda. En su portal web la define de la siguiente manera. “el cooperativismo puede definirse como. un movimiento social; un sistema empresarial y un sector económico. Debido a la necesidad de la sociedad en general de encontrar soluciones a las situaciones e inconvenientes que se presentan en cualquier aspecto de la vida, y de satisfacer a grupos específicos de personas, nace el cooperativismo. Esta actividad se desarrolla por medio de cualidades como la reciprocidad, el esfuerzo y trabajo de cada persona, la colaboración mutua y la gestión de pequeñas economías para hacer empresas solidarias de servicios.”¹³

Gestión Social. Dentro de las definiciones encontramos la de la autora Maira Fernández que la concibe como “Una acción social, entendida como el canal, por medio del cual se desarrolla en las personas y en la comunidad un espíritu emprendedor para generar un cambio social.”¹⁴

La Gestión Social, debe ser encabezada por una figura central, responsable directa de identificar las funciones de la comunicación en la organización, definir y diseñar proceso de comunicación, coordinar la estrategia de comunicación y desde luego evaluarla. Para el

¹² Disponible también en versión HTML en: < http://www.pucpr.edu/cooperativa/que_es.html >

¹³ Disponible en: < <http://www.alianza.coop/cooperativismo.php#cooperativa> >

¹⁴ Disponible en: < <http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/PresentacionMFernandez.pdf> >

Gerente era prioridad la comunicación y como era manejada la Gestión Social, la llamaba la “cereza del pastel” que era mi responsabilidad de darle el valor a esa dependencia.

Por ello en la actualidad la Gestión Social o Responsabilidad Social son valores intangibles, para el sector solidario como pilar del Cooperativismo, los cuales se hacen una medición y evaluación constante.

2.2 **ENFOQUE LEGAL**

La normatividad de las Cooperativas interactúa bajo un mismo espacio junto a empresas de índole mutual. La integración por ende, incluye dos modalidades. una hacia el interior de las organizaciones cooperativas y otra junto a las demás empresas solidarias. La función social de las cooperativas encuentra su respaldo constitucional en el postulado contenido en el artículo 58 de la Carta, el cual señala. El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad, y se refuerza con el precepto contenido en el artículo 333, al establecer que El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial, de acuerdo a estos artículos se encuentran respaldados dentro de las siguientes leyes.

Ley 79 de 1988. Se conoce como la Ley General del Cooperativismo. Define la legislación cooperativa la cual declara en el capítulo IX, Artículo 88, que. “las cooperativas están obligadas a realizar de modo permanente, actividades que tiendan a la formación de sus asociados y trabajadores en los principios, métodos y características del cooperativismo, así como a capacitar a los administradores en la gestión empresarial propia de cada cooperativa”.¹⁵ Establece también que las actividades de asistencia técnica, de investigación y de promoción del cooperativismo, hacen parte de la educación cooperativa que establece la Ley.

Ley 454 de 1998. Determina el marco conceptual de la economía solidaria, que aplica a las cooperativas en aquellos aspectos pertinentes, estableció en la Directiva 31 del 7 de Julio de 2000, directrices específicas para el desarrollo de los programas educativos que deben adelantar las organizaciones que conforman el sistema de la economía solidaria. Esta norma define la educación solidaria como.

El proceso permanente orientado a fortalecer la práctica de valores de solidaridad, cooperación y ayuda mutua, con el fin de generar conductas y actitudes que permitan consolidar un compromiso social frente a la misión que deben cumplir las organizaciones solidarias. En armonía con lo anterior, la educación solidaria busca consolidar procesos de autogestión empresarial en función del desarrollo sostenible de la calidad de vida de los asociados y de la comunidad en general, plantea esta Directiva que toda organización solidaria debe contar con un Proyecto Educativo Social y Empresarial (PESEM), que soporte la ejecución del plan de desarrollo, a través de actividades educativas, enmarcadas en los ámbitos de investigación, promoción, formación, capacitación y asistencia técnica,

¹⁵ ASCOOP. Legislación Cooperativa. Bogotá 1.996

para fortalecer y desarrollar conocimientos, actitudes, valores, habilidades y destrezas en pro de la convivencia solidaria, el mejoramiento del nivel de vida de los asociados y la mejor producción del bien o servicio en una permanente, dinámica y oportuna retroalimentación y reorientación de procesos. Dice además que el plan de desarrollo y el Proyecto educativo socioempresarial se hacen con y para la comunidad empresarial, en procesos participativos permanentes, oportunos, pertinentes y progresivos de investigación, planeación, gestión y evaluación.

Código de ética y buen gobierno de la Cooperativa Alianza Ltda. se establece para tener claro cada uno de los parámetros internos de cada uno de los empleados, el cual cuando se ingresa a la Cooperativa se da a conocer, siendo esta un carta de navegación que consagra los valores, principios y reglamentos y objetivos para el cumplimiento del objeto social, dentro de los cuales se consideraba “necesario mantener un flujo constante, oportuno y veraz de información entre todos los estamentos de la Cooperativa para su manejo transparente y eficaz.”¹⁶

Dentro de los parámetros que se debían tener en cuenta para la realización de mi trabajo fue el del artículo 5 el cual contempla la Participación de los asociados los cuales busca estimular su participación en cada una de las actividades culturales, sociales y educativas. Además en el artículo 7 fundamenta el principio de la educación y formación cooperativa y se determina un presupuesto para la asignación de recursos a la educación cooperativa y a la formación en principios y valores y practicas asociativas buscando el bien general; por consiguiente se determina que cada año se planificara las actividades de capacitación a realizar durante este con su correspondiente evaluación, dentro del control social para dar cumplimiento al objeto social.

¹⁶ COOPERATIVA ALIANZA LTDA., Código de ética y buen gobierno. 2009

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El trabajo de Grado Modalidad Pasantía se realiza en la Ciudad de Bogotá en la Cooperativa Alianza Ltda., dependencia de Coordinación de Asociados y Gestión Social, es la encargada de brindar espacios para mejorar la calidad de vida de los asociados por medio de actividades y fondos sociales, pertenece al Comité de Educación y de Solidaridad, cumple funciones de orden administrativo, con respecto al Comité de Educación y al Fondo de Educación.

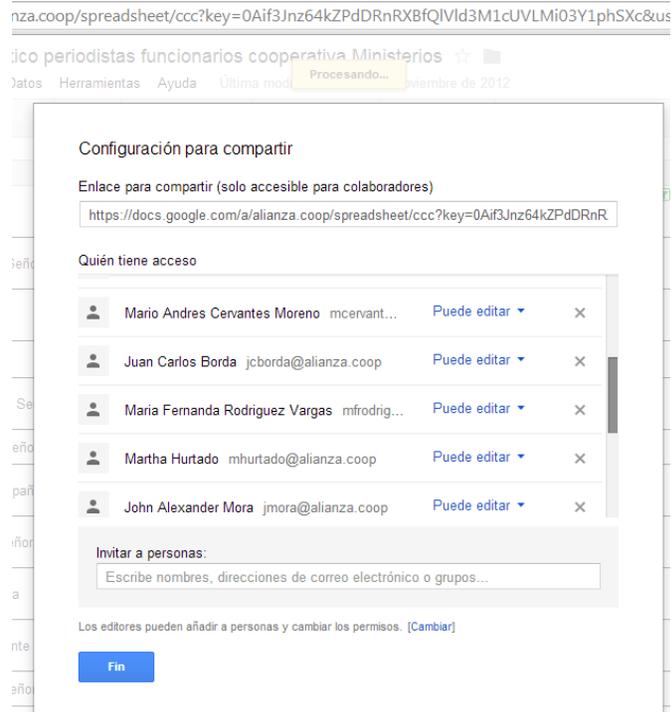
Verificar el cronograma de actividades: El primer paso en la continuación del proceso de pasantía es el manual de funciones (Anexo 1) hecho por la anterior Auxiliar de Asociados y Gestión Social; el diseño del boletín y la creación de la base de datos es la primera responsabilidad del pasante, cuenta para ello con una oficina y un correo institucional xxxxx@alianza.coop, además de la asignación de un usuario en la intranet que le permite realizar trámites de oficios, creación de obligaciones (Aportes, cartera y multas), verificar, modificar información de los asociados y chat entre los empleados de forma virtual, sin generar ningún gasto de papel o desplazamiento a otras dependencias

La creación de la base de datos se base en la información suministrada por *Linex*, Synergy, y base de datos suministrada por la persona contratada por la Cooperativa como apoyo logístico en el evento de celebración de los 50 años; Solicita a la Coordinadora de Asociados, Marian Hernández, la base de datos básica para pasarla en línea y autorizar a cada dependencia para ingresar, actualizar y modificar (Imagen 1) cada asociado según criterio para ser invitado al evento inaugural de los 50 años el día 14 de mayo de 2012 (Imagen 2). Se culmina con la actualización de la base de datos y la actualización de las direcciones de correspondencia.

La empresa Gespro S.A. es la encargada de la entrega de las invitaciones físicas para el evento de los 50 años.

Preparar informe de seguimiento y cumplimiento del Cronograma de actividades de 2012 para el Comité de Educación, presentarlo cada segundo martes de cada mes, en el horario de 6 pm a 10 pm, en las instalaciones de la Cooperativa; enviar por correo electrónico la invitación y la agenda de la reunión; la asistencia es confirmada a vuelta de correo, los asistentes son tres consejeros que conforman el Comité de Educación, Gerente, Coordinador de Asociados y Gestión Social y la Auxiliar de Asociados y Gestión Social, la fecha fue el 10 de abril de 2012.

Imagen 1. Lista desplegable para autorizar acceso a base de datos



Fuente. Drive (gmail)

Imagen 2. Lista de invitados evento 50 años

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
		Primer nombre	Acompañante	acompañante	asistencia	Cargo	Teléfono	Celular	E-mail
2	Señor	Edwin Yahis Agudelo Martinez y Señora	Sra. Catalina Alaya	si	confirma asistencia a las 6:00 pm	Consejero	3832479 - 6037410	3102662887	edwinagudelo@hotmail.com
7	Señor	Javier Pardo y Señora	Sra. Luz Marina Robiano	si	confirma que estará a las 6:00 pm	Consejero	5223440	3207627	robiano@yahoo.com
8	Señora	Néhora Mercedes Beltrán León y acompañante	Sr. Walter Lombana	si	confirma que estará a las 6:00 pm	Vicepresidenta Consejo de Administración	3120090 ext 404	31033001398	beltran@unicef.org
9	Señor	Snelder Antonio Bentez Cereza y Señora	Sra. Celia Vanessa Rodriguez	si	confirma que estará a las 6:00 pm	Consejero	6722403	3124787258	snelder_bentez1971@yahoo.com
11	Señor	César David Camargo Huertas y Señora	no asistira	no		Consejero	8740130	3153644917	dcamargoh@gmail.com
12	Señora	Susana Casallas Guzman y acompañante	Sr. Juan Jorge Leiva	si	confirma que estará a las 6:00 pm	Consejera	7518722	3005656111	casallas@hotmail.com
15	Señor	Mauricio Gastibondo Castillo y Señora	Sra. Olga Patricia Rodriguez	si	confirma que estará a las 6:30 pm	Vicepresidente Junta de Vigilancia	3175001	3174383111	mauricio4930@yahoo.es
19	Señor	Luis Alfredo Lizarazo Leal y Señora	Sra. Marybel Suarez Cortes	si	confirma que estará a las 6:30 pm	Secretario Junta de Vigilancia	4170900	3005824480	Luisal@eth.com.co
22	Señor	Felipe Mendez Vega y acompañante	Sra. Maria Emma Osorio	si	confirma asistencia a las 6:00 pm	Presidente Consejo de Administración	2135030	3107667743	mendezfel@gmail.com
23	Señor	Luis Carlos Rodriguez Acosta y Señora	no asistira	no	confirma	Consejero	6046082	3142958317	lrcal2003@yahoo.es

Fuente: Base de datos de cada dependencia de la Cooperativa Alianza Ltda.

El 25 de abril de 2012 a través del acta de entrega (Anexo 2), se formaliza el Formato de continuidad de procesos del departamento de Coordinación de Asociados y Gestión Social de la Cooperativa Alianza Ltda., con el cronograma de actividades (imagen 3) a ejecutar en el tiempo de ausencia de la Coordinadora durante el periodo de licencia de maternidad.

Imagen 3. Cronograma de Actividades 2012

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT
Comité de Educación	10	14	13	10	8	12	10	14	11	9
Festivo Americano	16	20			28	4			3	8
Curso de Actualización a los Nuevos Delegados		18								
Reunión beneficiarios Fondo Alianza con el Futuro			25							
Curso de Cooperativismo Básico						2		25		6
Foros Cooperativos					26	14	14	11	15	20
Capacitación para hijos de asociados				x						
Capacitación para asociados								x		
Capacitación para delegados			x				x			
XII Convocatoria ICETEX					2					

Fuente: Planeación del Comité de Educación 2012.

Algunas de las actividades es continuar con el proceso de ejecución y evaluación del evento de conmemoración de los 50 años de la Cooperativa.

Imagen 4. Celebración evento 50 años



Fuente. Pasante del proyecto

El 24 de mayo de 2012 en el Centro Cultural del Gimnasio Moderno se realizó el evento de los 50 años con la participación de todos los empleados.

Organizar y establecer la agenda de la reunión para el Comité de Educación el día 15 de mayo de 2012 para modificar las fechas, respecto al cronograma de actividades de los eventos de bolos, tejo y futbol y dar reporte de las inscripciones y casos especiales del Fondo Educativo “Fondo Alianza con el Futuro” (Imagen 5), reunión donde se establece los compromisos y responsable de las actividades acordadas y se estable fecha de seguimiento para verificar su proceso y culminación.

Imagen 5. Acta de Reunión del Comité de Educación

50 AÑOS Alianza		FORMATO ACTA DE REUNION	
Fecha: 15 de mayo de 2012	Hora inicio: 8:00 p.m.	Hora fin: 9:30 p.m.	
Objetivo de la Reunión: Revisión proyectos y plan Comité de Educación			
Agenda: Revisión del CMI. Plan de acción Revisión tema Torneo de Fútbol Cambio de fechas de los eventos deportivos (Bolos, futbol y tejo) Evento 50 años.			
Asistentes		Cargo	
Felipe Mendoza Vega		Presidente Consejo de Administración	
Gloria Velásquez		Presidenta Comité de Educación	
Susana Casallas Guzmán		Secretaria Comité de educación	
Nohora Beltrán		Miembro Comité de Educación	
Yuliett Paola Peña		Coordinadora Asociados y Gestión Social (e)	
Hector Henao			
Desarrollo de la Reunión			
Se inicia con el cambio de fechas de los eventos sociales (Bolos, futbol y tejo)			
Compromisos		Responsable	Fecha Seguimiento
Los eventos deportivos quedaron con las siguientes fechas:			
<ul style="list-style-type: none"> El torneo de bolos: Junio 24, julio 8 y 15 de 2012. Torneo futbol 5: Agosto 26, septiembre 9 y 16. 	Coordinadora de Asociados y Gestión Social	Pendiente por establecer	
uno, con eliminación directa, se realizara en tres fechas que se estipularon para el día 26 agosto, 9 septiembre y 15 septiembre de 2012.			
<ul style="list-style-type: none"> Primera fecha: 2 canchas. Segunda y tercera fecha: Una cancha Cada equipo de las empresas con las cuales se tiene convenio costeará los uniformes y se le comunicara a la Directora Comercial Carolina Rodriguez para empezar hacer la invitación. Con la identificación de los uniformes cada empresa los costeará y llevará el logo del torneo, se llamará Torneo Alianza Futbol 5. Para el próximo comité se llevaran las cotizaciones y los lugares para la realización y el presupuesto. 	Coordinadora de Asociados y Gestión Social	Pendiente por establecer	
Desarrollo de la Reunión			
Respecto al plan de acción propuesto en el CMI,			
Compromisos		Responsable	Fecha Seguimiento
<ul style="list-style-type: none"> Enviar el CMI por vía email a cada uno de los miembros del comité 		Coordinadora de Asociados y Gestión Social	Pendiente por establecer
Desarrollo de la Reunión			
Se finaliza con el tema del Evento de los 50 años:			
Compromisos		Responsable	Fecha Seguimiento

Fuente: Comités, Actas de reunión del 15 de mayo de 2012

Abrir convocatoria del “Fondo Alianza para El Futuro” y protocolo de selección y renovación: El Fondo de Educación corresponde al 10% de los excedente y se administra con el ICETEX, por medio de la adjudicación de créditos condonables por mérito académico, este fondo tiene el nombre “Fondo Alianza con el Futuro” y cada semestre se realiza la convocatoria donde se escogen según el puntaje obtenido en la evaluación que la Coordinación de Asociados y el Comité de Educación realizan al cierre de la misma este protocolo de selección y renovación se encuentra establecido en el Reglamento del Fondo.

La convocatoria del “Fondo Alianza con el Futuro.” Para el segundo semestre del 2012, inicia el 2 de mayo de 2012, su difusión se realiza en los medios de comunicación (Imagen 6), se adjunta el protocolo de selección.

La Coordinadora solicita al Comité por medio del correo electrónico la ampliación de la convocatoria hasta el 15 de junio de 2012 (Imagen 7) debido a que la mayoría de aspirantes no contaban con la documentación completa y algunas aún no habían terminado el semestre académico, los futuros aspirantes no tenían el ponderado de notas del semestre, siendo un

requisito establecido en el reglamento del Fondo de Educación, para ingresar como beneficiario.

Posterior al cierre de la convocatoria dan inicio con el proceso de selección, el día 26 de junio de 2012 con las 10 solicitudes presentadas. El resultado fue: cuatro nuevos beneficiarios; la publicación de los elegidos en los medios de comunicación, fue el día 3 de julio de 2012

Imagen 6. Pieza digital para el portal web



Fuente: Cooperativa Alianza Ltda., diseño gráfico: Yulieth Peña

Imagen 7. Correo electrónico enviado al Comité de Educación



Fuente: Cooperativa Alianza Ltda., Intranet

Planear, diseñar y coordinar los eventos: La lista de chequeo es el mapa y la geografía del avance en cuanto a planeación se refiere, por ello su éxito esta en lo detallado del evento desde una cosedora hasta el himno del cooperativismo son algunos de los detalles que se registran en el proceso, criterios como ejecutado, pendiente y responsable y bajo la supervisión del Gerente, este documento es subido a la plataforma de Sinery (control de los documentos), donde se crea el proyecto bajo el nombre de VIII Torneo de Bolos 2012, y se carga cada formato desarrollado como son: presupuesto, reglamento, evaluación de proveedores, proceso de compras, entre otros, el presupuesto se encuentra aprobado. (Imagen 8)

Imagen 8. Análisis del presupuesto VIII Torneo de Bolos 2012.

PRESUPUESTO VIII TORNEO DE BOLOS 2012									
4	PERSONAS	120							
5	PRESUPUESTO	\$13.050.000,00							
7			PREMIOS EN BONOS DE CONSUMO	TROFEOS	MEDALLAS	CAMISETAS	REFRIGERIOS	BOLERA EL SALITRE	PUBLICIDAD
8	MEJOR PRIMER EQUIPO	\$540.000,00	4	120	120				Afiches +banner
9	MEJOR SEGUNDO EQUIPO	\$340.000,00	4						
10	MEJOR TERCER EQUIPO	\$220.000,00	4						
11	MEJOR LINEA MASCULINA	\$70.000,00	1						
12	MEJOR LINEA FEMENINA	\$70.000,00	1						
13	PRIMER PUESTO MASCULINO	\$130.000,00	1						
14	PRIMER PUESTO FEMENINO	\$130.000,00	1						
15	SEGUNDO PUESTO MASCULINO	\$80.000,00	1						
16	SEGUNDO PUESTO FEMENINO	\$80.000,00	1						
17	TERCER PUESTO MASCULINO	\$60.000,00	1						
18	TERCER PUESTO FEMENINO	\$60.000,00	1						
19	Suma	\$1.780.000,00	20	120	120	0	0	0	0
20	Vr individual	\$1.780.000,00	\$56.000	\$2.800	\$16.000	\$1.670.000	\$11.726.000	\$450.000	
21	Sub total		\$1.120.000	\$336.000	\$1.920.000	\$1.670.000	\$11.726.000	\$450.000	
22	Iva		\$179.200	\$53.760	\$0	\$0	\$0	\$0	
23	Total	\$1.780.000,00	\$1.299.200	\$389.760	\$1.920.000	\$1.670.000	\$11.726.000	\$450.000	
24									
25	Descripcion	Valor Total	Participacion	Vr individual					
26	Presupuesto según tabla	\$19.234.960	100,00%	\$ 160.291	Total Evento				
27	Presupuesto aprobado 2012	\$13.050.000	67,85%	\$ 108.750	Asume Cooperativa				
28	Desface presupuesto	\$6.184.960	32,15%	\$ 51.541	Asume Asociado				
29									
30	Asistentes	120							
31	Valor Asistente	\$ 44.000	27,45%	Asume Asociado					
32	Total Recaudado	\$5.280.000							

Fuente: Cooperativa Alianza Ltda., Presupuesto Gestión Social 2012.

Otro formato es la selección de proveedor, cuando el servicio no es suministrado por un proveedor antiguo, se registra una matriz de análisis en Synergy el primer paso es solicitar las cotizaciones a las empresas. En el VIII Torneo de Bolos 2012, es determinar la disponibilidad de la bolera para realizar el evento en las fechas establecidas de la misma manera cotizar para los refrigerios, camisetas, medallas y trofeos.

Además para el Torneo de Futbol 2012, se empieza a conseguir las tres cotizaciones de los diferentes lugares con las fechas ya establecidas.

Seleccionado el proveedor le solicitan la documentación dependiendo del régimen (común o simplificado) con el fin de registrar y proseguir a la negociación del pago y entrega de la factura para revisarla y pasarla a la administración, para la autorización y trámite correspondiente. La bolera “El Salitre” fue el proveedor escogido; los refrigerios Jhon Quintero; las camisetas polo Shirt y Trofeos “La mejor” son los seleccionados del proceso de la matriz de análisis de proveedor exigido por la Cooperativa en el proceso de compras.

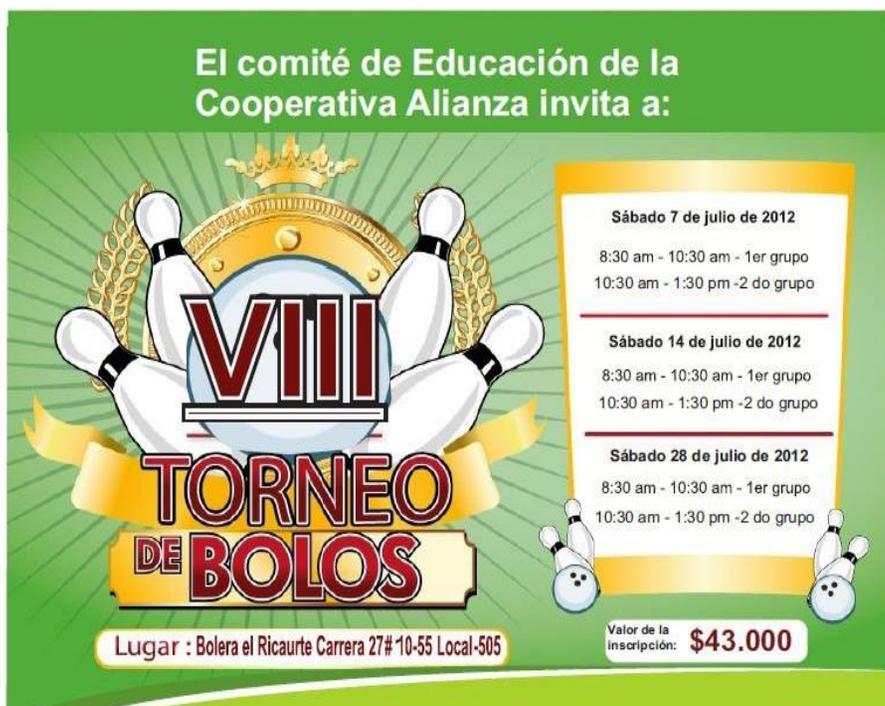
Corregir el Reglamento con respecto al año anterior; para su publicación debe contar con el visto bueno del Gerente, Comité de educación y Junta de Vigilancia (Anexo 3), además los reglamentos son firmados por el presidente del Comité de Educación y el secretario.

El reglamento del “Fondo Alianza con el Futuro” no se realiza ninguna corrección ni adición porque se encuentra establecido por convenio entre el Icetex y la Cooperativa Alianza Ltda, firmado por cada uno de los representantes legales.

Inicia las inscripciones al VIII Torneo de Bolos 2012, la convocatoria se difunde en los diferentes medios de comunicación de la Cooperativa consta de afiche (Imagen 9) y reglamento, estos eventos permiten ingresar nuevos asociados que por el torneo ingresan para poder participar respecto a los empleados no tiene ningún costo.

Además en la última fecha del Torneo se realiza la premiación con reconocimiento a todos los participantes por su espíritu deportivo y premiación con trofeo y bonos de consumo en cada una de las categorías.

Imagen 9. Afiche publicitario



Fuente: VIII Torneo de Bolos 2012, Pieza Gráfica para la publicidad en los afiches y los volantes.

Tramitar las PQR's: La Cooperativa se encuentra en proceso de calificación ISO 9001, las PQR's dentro de este proceso son prioridad y el tiempo de respuesta es de 3 días hábiles(Imagen 10), PQR's caso Icetex.

Imagen 10. Queja beneficiario del “Fondo Alianza con el Futuro”



Fuente: Correo institucional ypena@alianza.coop

Formalizar la apertura de las inscripciones a través del portal Web: La forma de inscripción es personal y física lo que implica tiempo para el asociado o la no inscripción, debido a este inconveniente y utilizando el correo electrónico como medio del cual envían el objetivo de difundir cada uno de las actividades sociales que realiza la Coordinación de Asociados y Gestión Social, permite utilizar la internet para llevar un mensaje personalizado y lograr que de forma directa las inscripciones sean en tiempo real, cumpliendo con la actividad de formalizar la apertura de las inscripciones a través del portal web (Imagen 11). En el VIII Torneo de Bolos de 2012 se implemente esta nueva modalidad de inscripción digital y automática; el número total de inscriptos es de 105 respecto al año anterior el cual fue de 96.

Imagen 11. Correo electrónico VIII Torneo de Bolos 2012



Fuente: Correo institucional ypena@alianza.coop

Actualizar la cortinilla telefónica con la información del evento. El mes de abril se actualiza la cortinilla con el horario de atención del miércoles santo y la carrera de observación del portal web; El mes de mayo la convocatoria del “Fondo Alianza para el Futuro”. el mes de junio de 2012 las inscripciones del VIII Torneo de bolos y el mes de Julio con la compra de cartera al 1%.

Establecer viabilidad a partir del análisis de las evaluaciones. Una de las acciones para determinar la viabilidad del evento para el año siguiente es el análisis de las evaluaciones del evento, un ejemplo. El caso del evento de voleibol, el Comité de Educación lo cambia para el año 2012 por el Torneo de Futbol porque el año anterior no había tenido la acogida que esperaban, el cual se realizara en Octubre de 2012, se contrató a una persona experta para que organice la distribución de los equipos inscriptos.

Realizar campaña de reconocimiento y fidelidad, el fondo de Educación. El acceso y permanencia al nivel de Pregrado en Educación formal superior a los asociados fue el fundamento para la creación del “Fondo Alianza con el Futuro”, constituye el 10% de los excedentes generados por la Cooperativa en la vigencia fiscal del año inmediatamente anterior, este beneficio es para los asociados o hijos de los asociados además deben pertenecer a los estratos 1, 2 y 3 y llevar dos años de haber ingresado a la Cooperativa y encontrarse al día al momento de postularse como beneficiario del fondo.

Realizar una charla informativa con los beneficiarios del Fondo Alianza con el Futuro para que conozcan los derechos y deberes para con la Cooperativa y el proceso a seguir. El proceso de los nuevos beneficiarios del “Fondo Alianza con el Futuro” inicia con una conferencia en las instalaciones de la Cooperativa para que conozcan los derechos y deberes.

Otras actividades. La capacitación de los consejeros a través de la plataforma del Sena virtual en el curso Liderazgo en equipos de trabajo.

Listado de los beneficiarios del “Fondo Alianza con el Futuro” hasta el primer semestre de 2012 demuestra un déficit de 250 millones de pesos.

El Diseño de las piezas gráficas para diferentes dependencias (Anexo 4)

El proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad realizó el concurso de la mascota donde cada dependencia creó su diseño y el ganador fue la Coordinación de Asociados y Gestión social. (Anexo 5)

4. DIAGNÓSTICO FINAL

La Cooperativa es una entidad de ahorro y crédito, su propósito es brindar no solo apoyo económico sino social a través de actividades sociales, la difusión es masiva en los medios de comunicación; uno de los cambios presentados es la forma de inscribirse por medio de la Internet sin necesidad de ir a las instalaciones de la Cooperativa; adquieren el software de Corel Draw, Photoshop y Cámara Fotográfica para la dependencia de Coordinación de Asociados y Gestión Social.

El fondo de Educación “Fondo Alianza con el Futuro” amplio las convocatoria y actualizo la base datos determinando que para el II semestre de 2012 no abrir convocatoria por presentarse un déficit; respecto al archivo este cuenta con registro físico y digital además de la contratación de dos nuevos empleados para la dependencia; los instructivos se encuentran actualizados.

El Comité de Educación y Solidaridad acuerdan no esperar hasta la reunión de cada mes, para la toma de decisiones y utilizan el correo electrónico para ello, permitiendo agilizar los procesos.

5. CONCLUSIONES

Para concluir la difusión debe ser realizada en forma continua, amplia y masiva para lograr el efecto deseado de convocatoria siendo ágil y de forma directa al asociado, se alcanza el objetivo permitiendo el aumento de inscriptos con respecto al año anterior otro resultado indirecto es el ingreso de nuevos asociados con el fin de participar en los eventos.

La responsabilidad social de la Cooperativa le da una ventaja competitiva frente a otras entidades de ahorro y crédito; el pago de las obligaciones con los proveedores de forma puntual da reconocimiento, porque en su mayoría son asociados de la Cooperativa.

La implementación del protocolo de selección y renovación de los beneficiarios del “Fondo Alianza con el Futuro” permite un control más detallado para futuros informes.

6. RECOMENDACIONES

La dependencia de Coordinación de Asociados y Gestión Social, dentro de la estructura organizacional debe estar al mismo nivel jerárquico que las dependencias de Cartera, Administrativa y Comercial.

Ampliar el presupuesto para el próximo año de las actividades sociales, porque se presenta un déficit en la organización de los eventos.

Organizar los eventos distribuidos equitativamente durante el año y no todos para el segundo semestre.

Subir toda la información sobre los contratos a la plataforma Synergy.

Promocionar las actividades sociales como factor diferencial frente a otras entidades financieras por parte de los asesores comerciales.

BIBLIOGRAFÍA

- ALFARO, R. M. (1993). Una comunicación para otro desarrollo. Lima.: Calandria.
- ASCOOP. (1996). *Legislación Cooperativa*. Bogotá.
- BONILLA, C. (1997). *La Comunicación: Función básica de las relaciones públicas*. Mexico D.F.: Trillas.
- CAÑIBANO, L. (s.f.). Revista Legis del Contador . 81-91.
- COOPERATIVA ALIANZA LTDA . (2012). *www.alianza.coop*. Obtenido de Cooperativa Alianza Ltda.
- COOPERATIVA ALIANZA LTDA. (12 de 2009). Código de ética y buen gobierno. Bogotá, Colombia.
- COOPERATIVA ALIANZA LTDA. (2012). *Informe de Gestión y Balance Social 2011*. Bogotá.
- COOPERATIVA ALIANZA LTDA. (15 de 03 de 2012). Perfiles Coordinacion de Asociados y Gestión Social. Bogotá, Colombia .
- CORTÉS, R. (Junio de 2009). Responsabilidad Social Cooperativa. *El modelo Cooperativo: respuesta a las crisis mundiales*, (págs. 1-5). Guadalajara.
- FERNANDEZ, M. (Marzo de 2008). *Cooperativas de las Americas*. Recuperado el 06 de 2012, de La gestión Social y la Gerencia Efectiva en una Empresa Cooperativa: <http://www.aciamericas.coop/La-gestion-Social-y-la-Gerencia,1483>
- PRIETO, D. G. (s.f.). *La mediación pedagógica de la educación*.
- RAMOS, D. (2012). Gestión de la Comunicación Coprporativa. En *La verdadera dimensión de la Comunicación Organizacional* (págs. 49-59). Bogotá: San Pablo.

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

Disponible en: < <http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/PresentacionMFernandez.pdf> >

Disponible también en versión HTML en:
<<http://monografias.com/trabajos/lacomunica/lacomunica.shtml>>

Disponible en: < <http://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456> >

Disponible en: <<http://www.alianza.coop/cooperativismo.php#cooperativa> >

ANEXOS

Anexo 1: Manual de funciones



DESCRIPCION DE CARGOS

1. Identificación del cargo:

Nombre del cargo: Auxiliar Operativo de Asociados y Gestión Social	Código:	Emisión: 001
Proceso asignado: Gestión Social	Oficina: Principal	Ciudad: Bogotá
Jefe inmediato: Coordinador de Asociados y Gestión Social	Cargos que dirige: No aplica	

2. Objetivo del cargo:

Soportar al área de Coordinación de Asociados y Gestión Social en cada una de las tareas propias de la misma, permitiendo una mejor y más eficaz comunicación con los asociados.

3. Comités a que pertenece:

No aplica.

4. Funciones:

- Enviar estados de cuenta digitales a los asociados que tengan dirección de correo electrónica. Debe hacerse cada mes, máximo el día 15.
- Enviar correos masivos con toda la publicidad, información institucional, campañas, y demás datos que la Cooperativa quiera dar a conocer a sus asociados. Esta labor se realizará cada vez que sea requerida.
- Atender a los asociados de forma personal, telefónica y vía correo electrónico.
- Dar respuesta a sus inquietudes, quejas, reclamos, y demás

Anexo 2: Formato Continuidad de procesos

FORMATO DE CONTINUIDAD DE PROCESOS						
Nombre:		MARIANN HERNÁNDEZ MAYORGA				
Cargo:		Coordinadora de Asociados y Gestión Social				
Ausencia:		Licencia de maternidad				
<input checked="" type="checkbox"/>	ACTIVIDAD	APLICA		EJECUTADA		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	Definir el tiempo necesario para la entrega temporal del cargo	X				Se comienza entrega de labores el miércoles 15 de Abril.
2	Determinar el nivel de atribuciones del reemplazo	X				Para todas las labores queda a cargo Yuleith Peña, con previa coordinación y aprobación de Gerencia, en todas las funciones.
3	Entregar un cronograma de actividades ha desarrollar en el tiempo de ausencia (Formato Entrega Temporal De Procesos Numeral 1)		X			El cronograma de las actividades está ligado directamente al cronograma de actividades del área y del comité de educación, y Yuleith lo conoce y sabe los compromisos que están en camino.
4	Indicar el lugar de trabajo y los elementos necesarios (Formato Entrega Temporal De Procesos Numeral 3 Y 4)	X		X		Se indica dónde se guarda cada elemento físico.

Anexo 3: Reglamento del Torneo de Bolos

Carrera 12 No. 89-28 Piso 6
PBX: 7424789
FAX: 7424728 ext 136
www.alianza.coop
Bogotá D.C., Colombia



“REGLAMENTO VII TORNEO DE BOLOS” COOPERATIVA ALIANZA 2012

ARTICULO 1. OBJETIVO

Propiciar momentos de integración para nuestros asociados y funcionarios, incentivando el espíritu deportivo, de compañerismo y la sana competencia.

ARTICULO 2. PARTICIPANTES

El torneo de Bolos es un evento deportivo dirigido a los asociados y funcionarios de la Cooperativa Alianza Ltda., que se encuentren al día con todas sus obligaciones, tales como aportes sociales, créditos y/o multas por inasistencia (Estatutos - Art. 13).

1. El cupo para el torneo es de **120** Asociados. Una vez completado el número de asistentes asignados no se recibirán más inscripciones.
2. Los inscritos al torneo pueden llevar acompañantes y pueden hacer uso de los servicios de la bolera permaneciendo siempre en la zona de espectadores asignada por la Bolera El Ricaurte. Se deja constancia que la Cooperativa no se hace responsable de los costos ocasionados por el uso de estos servicios.

ARTICULO 3. LUGAR Y FECHAS DEL TORNEO



Anexo 4: Afiche de concurso

**CONOZCA NUESTRO
NUEVO SITIO WEB
PARTICIPE Y GANE**

Cooperativa Alianza rediseña su imagen web
y quiere que usted haga parte de este lanzamiento.
GRAN CARRERA DE OBSERVACIÓN.

¡Participe Ya!

Tendrá la oportunidad de ganar uno de los cuatro premios, representados en bonos de consumo de \$250.000. Sólo tiene que ingresar a nuestra página <http://www.alianza.coop>

Fecha inicio: marzo 21 de 2012
Fecha final: abril 30 de 2012

Descargue la carrera de observación aquí, diligénciela y envíela al correo comunicacion@alianza.coop

5 AÑOS
cooperativa alianza

Anexo 5: Mascota del Sistema General de Calidad

