RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Herick Jesús Garcia Duarte
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas
DIRECTOR	Jorge Adid Parra Alvernia
TÍTULO DE LA TESIS	Apoyo administrativo y comercial en la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon en el Municipio de González, Cesar.
TITULO EN INGLES	Administrative and commercial support in the Coopigon Specialized Savings and Credit Cooperative in the Municipality of González, Cesar

RESUMEN
(70 palabras)

El propósito de esta pasantía es presentar los resultados finales que se llevaron a cabo en la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon en el área de asesoría con apoyo en publicidad, partiendo del plan de trabajo, con el cual se pretende abordar los objetivos propuestos a partir de las distintas actividades planteadas y que permitirá efectuar el apoyo administrativo y comercial durante el primer semestre de 2024.

RESUMEN EN INGLES

The purpose of this internship is to present the final results that were carried out at Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon in the area of consulting with advertising support, based on the work plan, which aims to address the proposed objectives from the various activities proposed and that will allow administrative and commercial support during the first half of 2024.

PALABRAS CLAVES	Publicidad, asesor, captación, asociado
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Advertising, adviser, catchment, associated

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 54	PLANOS: ----	ILUSTRACIONES: ----	CD-ROM: ----

Apoyo administrativo y comercial en la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon en el Municipio de González, Cesar.

Herick Jesús García Duarte

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Esp. Jorge Adid Parra Alvernia

Administración de Empresas

Julio de 2024

Índice

Capítulo 1. Apoyo administrativo y comercial en la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon en el Municipio de González, Cesar. 9

1.1 Descripción Breve de la Empresa 9

1.1.1 Misión 10

1.1.2 Visión 11

1.1.3 Objetivos de la empresa 11

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional 14

1.1.5 Descripción de la dependencia al que fue asignado 15

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada 15

1.2.1 Planteamiento del problema 18

1.3 Objetivos 19

1.3.1 Objetivo general 19

1.3.2 Objetivos Específicos 20

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la pasantía 20

Capítulo 2. Enfoques referenciales 22

2.1 Enfoque conceptual 22

2.1.1 Cooperativa de ahorro y crédito 22

2.1.2 Asesor comercial 22

2.1.3 Publicidad 23

2.1.4 Captación de asociados 23

2.2 Enfoque legal 23

2.2.1 Ley 79 de 1988 23

2.2.2 Ley 454 de 1998 24

2.2.3 Ley 134 de 1931 24

Capítulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo 25

3.1 Presentación de resultados 25

3.1.1 Asistir al área comercial en procesos de captación y fidelización de los clientes para fortalecer el crecimiento de la cooperativa 25

3.1.2 Proporcionar asesoría y orientación integral a los asociados y clientes sobre los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa que ayude a generar una participación de los públicos de interés 31

3.1.3 Contribuir en el diseño y creación de campañas publicitarias y de apoyo para el comité de educación de la Cooperativa, con el propósito de aumentar la visibilidad y participación de la comunidad en las actividades de la cooperativa 35

3.2 Acompañamiento en actividades de la Cooperativa en la agencia de Villa Caro – Norte de Santander 46

Capítulo 4. Diagnostico final 47

Conclusiones 48

Recomendaciones 49

Referencias 50

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA Coopigon 16

Tabla 2 Descripción de las actividades a realizar.....20

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama Cooperativa Coopigon 14

Figura 2 Actualización de datos 26

Figura 3 Aperturas de cuenta 27

Figura 4 Apertura de cuentas de ahorro (mes de febrero) 27

Figura 5 Apertura de cuentas de ahorro (mes de marzo) 28

Figura 6 Apertura de cuentas de ahorro (mes de abril) 28

Figura 7 Asignación y registro de tarjetas débito 29

Figura 8 Asignación y registro de libretas 30

Figura 9 Cuentas canceladas con carpetas 31

Figura 10 Creación de publicidad para compartir 32

Figura 11 Diseño de folletos para compartir 32

Figura 12 Diseño de gráficos informativos 33

Figura 13 Información sobre tips informativos 33

Figura 14 Puesto de trabajo para atender a los asociados o clientes 34

Figura 15 Atención a asociados y clientes 35

Figura 16 Publicidad para compartir con asociados 36

Figura 17 Servicios y productos compartidos en redes sociales 37

Figura 18 Manejo de la página web de la entidad 37

Figura 19 Evidencia de la actualización del banner de la página 38

Figura 20 Perfil de Facebook 39

Figura 21 Perfil de Facebook actualmente 40

Figura 22 Sorteo para aumentar seguidores en Facebook 40

Figura 23 Mensajes alusivos al cuidado del medio ambiente 42

Figura 24 Recolección de basura 42

Figura 25 Siembra de árboles 43

Figura 26 Curso de Cooperativismo 43

Figura 27 Acompañamiento en actividades del comité de educación 44

Figura 28 Sorteo del Smart Tv 45

Figura 29 Ganador del sorteo 45

Figura 30 Día de los niños en Villa Caro – Norte de Santander 46

Figura 31 Certificado cumplimiento de pasantías 52

Figura 32 Apertura de productos 53

Resumen

El presente informe de pasantías tiene como título “Apoyar los diferentes procesos administrativos y comerciales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopigon en el Municipio de González, Cesar”, de esta manera, a partir de los diferentes objetivos específicos permitirá efectuar el apoyo administrativo y comercial, también colaborar en el desarrollo de los procesos que la Cooperativa realiza.

Dentro de los puntos que lo componen, se encuentra Desarrollar el cargo de asesor en la Cooperativa Coopigon, área en la cual se asignaron las siguientes funciones; Apertura de cuentas, cancelación de cuentas, registrar la actualización de datos de los asociados, brindar asesoramiento a los asociados sobre los productos y servicios de la Cooperativa.

Por otra parte, cabe resaltar que también se va a apoyar en la parte de logística de publicidad y mantener actualizada la cartelera única con los eventos programados y los medios publicitarios (página web, Facebook, WhatsApp, Instagram).

Introducción

El propósito de este informe es presentar los resultados finales de la pasantía que se lleva a cabo en la Cooperativa Especializada de Ahorro y crédito Coopigon de González – Cesar en el área de asesoría, partiendo del plan de trabajo, con el que se pretende abordar los objetivos propuestos a partir de las distintas actividades planteadas, el proyecto tendrá aplicación en Coopigon, González - Cesar lugar donde se encuentra dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito.

El propósito de este informe es resumir las actividades planteadas en el plan de trabajo, las cuales se realizarán en el primer semestre de 2024. De esta manera, la estructura del presente informe está compuesta por 6 capítulos.

Comenzando con el capítulo 1, donde está compuesto por la descripción general de la Cooperativa con información muy detallada, aquí podemos evidenciar los objetivos de la pasantía y todas las actividades a desarrollar durante todo el proceso. En el capítulo 2, se indican los enfoques referenciales detalladamente en el capítulo 3, se presentan los resultados de las actividades planteadas y su respectivo cumplimiento en el tiempo estipulado, continuando con el capítulo 4, se expone el diagnóstico final donde se describen los aportes y cambios que como profesional presente en el transcurso de la pasantía. Para finalizar en el capítulo 5 se presenta las conclusiones sobre los resultados del trabajo realizado, y el capítulo 6 contiene las recomendaciones con respecto a la situación evidenciada durante el desarrollo de trabajo en la Cooperativa.

Capítulo 1. Apoyo administrativo y comercial en la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon en el Municipio de González, Cesar.

1.1 Descripción Breve de la Empresa

Coopigon es una cooperativa especializada de ahorro y crédito, ubicada exactamente en el Municipio de González – Cesar, la cual opera como una organización sin fines de lucro. Coopigon ofrece servicios de ahorro y crédito a sus afiliados, y su ámbito de operaciones es todo el territorio de la República de Colombia, donde puede realizar su actividad financiera y establecer sucursales y agencias y las dependencias administrativas y operativas que fueren necesarias.

El objetivo social de Coopigon es contribuir al mejoramiento social, económico, cultural y ecológico de sus asociados y al desarrollo de la región, por consiguiente, Coopigon ofrece servicios financieros como cuentas de ahorro, préstamos y seguros.

Teniendo en cuenta la información proporcionada en la página web de la cooperativa Coopigon, (2023), los asociados de Coopingon podrán disfrutar de varios beneficios, entre ellos:

- **Acceso a servicios financieros.** Coopigon ofrece una gama de servicios financieros, como cuentas de ahorro, préstamos y seguros, que pueden ayudarle a administrar sus finanzas y alcanzar sus objetivos financieros.

- **Tasas competitivas.** Coopigon ofrece tasas de interés competitivas en sus productos financieros, que pueden ayudarle a ahorrar dinero y ganar más con sus inversiones.

- **Propiedad de los miembros.** Como miembro de Coopigon, usted también es propietario de la cooperativa, lo que significa que tiene voz en cómo se administra la organización y puede participar en el proceso de toma de decisiones.

- **Responsabilidad social.** Coopigon es una organización socialmente responsable que apoya el desarrollo de sus miembros y de las comunidades a las que sirve. Al convertirse en miembro, puede contribuir a esta misión y ayudar a generar un impacto positivo en su comunidad.

- **Beneficios adicionales.** Dependiendo de las políticas específicas de Coopigon, también puedes ser elegible para beneficios adicionales, como programas educativos, servicios de salud y descuentos en entretenimiento

1.1.1 Misión

Brindar a nuestros asociados servicios financieros con credibilidad, confianza y responsabilidad social (Coopigon, 2023).

1.1.2 Visión

Con una reactivación integral y manteniendo sostenibilidad financiera, para el 2024 llegaremos a nuevos mercados con servicios innovadores al alcance de nuestros asociados (Coopigon, 2023).

1.1.3 Objetivos de la empresa

Uno de los Objetivos de la empresa nombrado “Coopigon te ayuda a aprender”, es que cada asociado se esmere por aprender y constituir cooperativa, por esta razón ponemos en sus manos conocimientos apropiados para que pueda continuar educando a su familia y así juntos formemos una sola familia. Otro de los objetivos de la empresa que va de la mano del primero es que Coopigon pretende educar a sus socios y brindarles los conocimientos adecuados para formar parte de la cooperativa

Valores

De acuerdo con la información obtenida en la pagina web de la cooperativa, se encuentran los siguientes valores:

- **Responsabilidad.** En Coopigon tenemos presente de que las entidades financieras tienen el deber de generar la confianza dentro de la población en la cual operan, de manera que establezcan propósitos que sirvan para el bien común, sin descuidar el propósito de potencializar el retorno económico de cada uno de nuestros asociados

- **Honestidad.** Coopigon actúa basándose en la auténtica justicia y en la verdad, otorgándole lo que le corresponde a cada uno, incluso ella misma

- **Solidaridad.** En Coopigon uno de los principios esenciales de la concepción social es la solidaridad ya que conforma el fin y la razón primaria del valor de la organización social, en Coopigon se contempla que la solidaridad es básica para el buen desarrollo de una doctrina social sana, y es de singular importancia para el estudio del hombre en sociedad y de la sociedad misma

- **Equidad.** Coopigon contempla la equidad y la igualdad como dos principios estrechamente relacionados, pero a la vez diferentes. Por un lado, la equidad introduce un principio ético o de justicia en la igualdad. En conclusión, la equidad nos impone a plantear objetivos que debemos alcanzar para progresar hacia una sociedad más equitativa. Una sociedad que practica la igualdad absoluta será una sociedad injusta, ya que de este modo no tienen presente las diversidades que existe entre personas y grupos. Al mismo tiempo, una sociedad en la que las personas no sean consideradas iguales también será injusta

- **Lealtad.** Para Coopigon este valor corporativo se basa en hacer aquello con lo que se ha responsabilizado incluso en circunstancias cambiantes. De esta manera, la lealtad es una virtud que puede desarrollar cualquier persona; es un corresponder, una obligación con los demás

- **Tolerancia.** Es ser capaz de respetar a las personas que te rodean, es decir, como piensan, como ven las cosas, como sienten y al mismo tiempo saber discernir de manera cordial con lo que una persona no está de acuerdo.

- **Compromiso.** La gente siempre hace compromisos voluntarios. No puedes seguir comprometiéndote con algo que no quieres, porque te cansaras y eventualmente terminaras dándote cuenta de que ese no era el propósito. El compromiso va enlazado con la responsabilidad, cuando alguien se propone hacer algo y no es responsable de su compromiso, no lo hará y poco a poco lo dejará atrás, por lo que también debe ser voluntario.

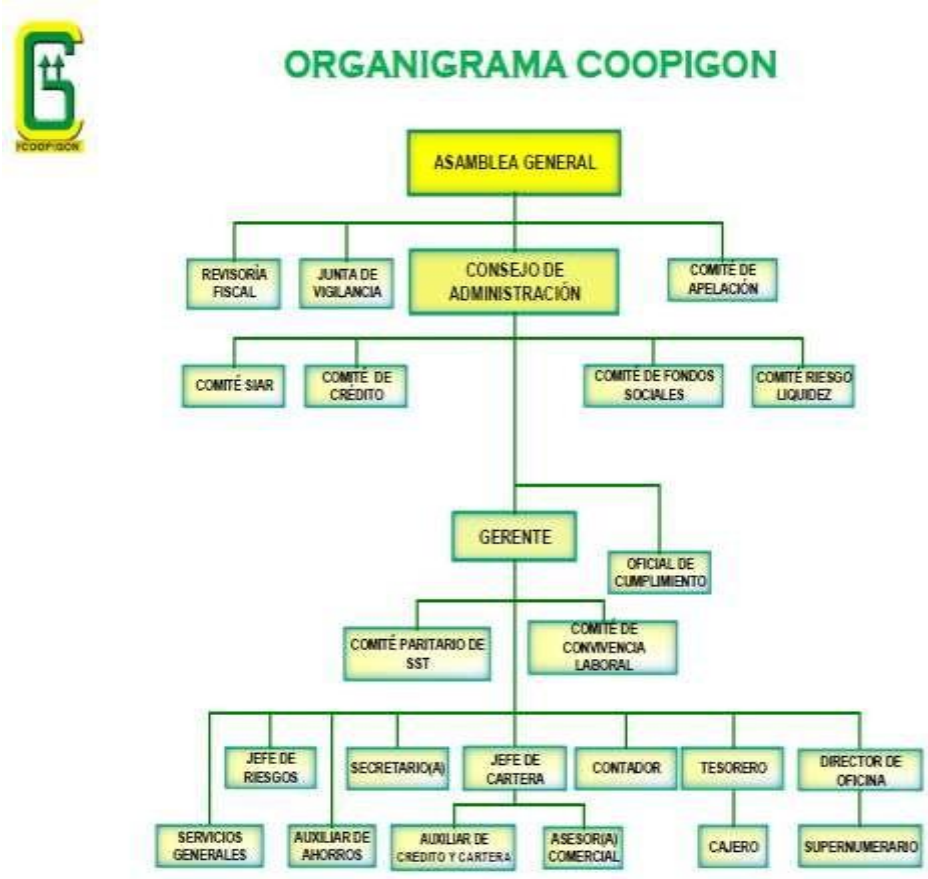
Por eso claramente, si alguien se compromete, se compromete a lograr una meta, obviamente de forma voluntaria y porque lo desea. Igualmente, las personas establecen relaciones con otras a través de acuerdos y pactos.

- **Disciplina.** El valor de la disciplina se logra al dar a las personas personalidad, organización y capacidad para realizar las actividades requeridas y que estas puedan ser desempeñadas de la mejor manera y así ser merecedora de confianza. La persona que es disciplinada habla por sí misma, se concluye organiza su tiempo y actividades de manera responsable, de la misma forma está al pendiente de cumplir con lo encomendado. Su palabra es sinónimo de seguridad y confianza con los demás.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

Figura 1

Organigrama Cooperativa Coopigon



Nota. La imagen hace referencia a la Estructura Organizacional de la Cooperativa Coopigon, en la cual se evidencian las diferentes áreas de trabajo. Datos tomados de (Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon, 2023)

1.1.5 Descripción de la dependencia al que fue asignado

En la dependencia de asesoría de la Cooperativa Coopigon tiene como objetivo la creación de la propuesta de captación, el estudio de la necesidad de los asociados y las metas de colocación y captación de los recursos.

Otra de las funciones de esta área es el estudio de las personas nuevas que entran a ser asociados de la Cooperativa, propender por el desarrollo y crecimiento de la base social, asesorar al asociado sobre las diferentes líneas de ahorro y orientarlo frente al procedimiento a seguir de tal manera que se logre un oportuno y eficiente proceso de captación.

También un objetivo muy importante de esta área son los procesos de promoción de los productos y servicios de Coopigon, realizando estrategias para dar cumplimiento a cada uno de estos procesos.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

En la dependencia en la que fui asignado dentro de la cooperativa COOPIGON cuenta con un personal altamente capacitado para el desarrollo de todas las actividades que se realizan día a día en la cooperativa, sin embargo, se encontraron factores externos e internos que se analizaron y con ellos se formularon estrategias que permitan un mejoramiento en sus procesos.

La herramienta matriz DOFA para el diagnóstico de la cooperativa fue utilizada para revelar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que se presentan en el área de asesoría y otras áreas de trabajo de dicha entidad.

Tabla 1

Matriz DOFA Coopigon

Factores internos	**Fortalezas**
	F1. Capacidad organizacional frente a la competencia. **F2.** Personal competente, muy capacitados y comprometidos con el objeto social de la empresa. **F3.** Buena imagen a nivel local, regional y nacional. **F4.** Alta confiabilidad de los asociados. **F5.** Cuento Tm210(ional)-19(y)20(na)4(c)4(ion)-1ETBT1 0 0 1 273.05 709.7841-1
Factores externos	

O2. Alianzas estratégicas con otras Cooperativas **O3.** Única entidad bancaria en el Municipio **O4.** Cercanía geográfica de varios Municipios. **O5.** Oportunidad de realizar operaciones por tarjetas de débito, aplicaciones digitales **O6.** Participación en los procesos de desarrollo local. **O7.** Concretar convenios y alianzas estratégicas con diferentes entidades nacionales.	**F10-O2.** Consolidar nuevas alianzas con otras entidades para más oportunidades en el mercado. **F8-O6.** Fortalecer la cobertura regional con la finalidad de satisfacer la demanda de créditos.	**D2-O7.** Aumento de servicios atractivos para los futuros clientes potenciales y asociados. **D5-O5.** Motivar a los asociados a acercarse a la entidad para actualizar datos.
Amenazas	**Estrategias FA**	**Estrategias DA**
A1. Inestabilidad política y social del país. **A2.** Incremento en las tasas de inflación. **A3.** Elevado índice de desempleo. **A4.** Exposición a diferentes modalidades de robo. **A5.** Caducidad muy rápida, tanto en el software y hardware para los equipos de trabajo. **A6.** Una probable reducción de los asociados.	**F4-A1.** Formalizar una política de seguridad con la finalidad de preservar la imagen corporativa, tomando en cuenta los índices de delincuencia en la región. **F9-A2.** Elaborar estrategias acordes a la situación a nivel local, regional y nacional. **F5-A5.** Renovación de equipos obsoletos de trabajo para impedir posibles amenazas de seguridad informática.	**D4-A6.** Fortalecer la competitividad y crear mecanismos de adaptación para responder a las demandas del entorno. **D6-A3.** Formalizar una política de beneficios de puntualidad en los pagos de créditos solicitados. **A2-D1.** Disponer de tasas de interés atractivas.

Nota. Continuación de la Matriz DOFA

1.2.1 Planteamiento del problema

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon, es una cooperativa que reconoció la necesidad de contribuir y satisfacer las necesidades de las personas, donde, se les otorga diferentes tipos de crédito a todos sus asociados. Además, Promueve y fomenta el ahorro con varios esquemas que se han desarrollado para motivar a sus asociados a asegurar su futuro.

Actualmente, la Cooperativa se mantiene en el mercado gracias a su inmediata respuesta a las necesidades del asociado, manejando diferentes servicios y productos que permitan el desarrollo social y económico de la región, cabe resaltar que la Cooperativa ha manejado de manera precisa los procesos de innovación en la gestión de determinadas funciones dentro de la empresa, teniendo en cuenta el servicio y la satisfacción de sus asociados y su correcto funcionamiento.

Hoy en día la asesoría en una Cooperativa puede contribuir a la promoción efectiva de los beneficios de la cooperativa, la identificación de potenciales asociados y el desarrollo de estrategias de captación. Según Tekams (2022) un asesor comercial es el encargado principal, dentro de una empresa, de ofrecer información detallada a posibles clientes o a socios ya establecidos, facilitando la realización del servicio ofrecido.

Por otra parte, la publicidad en la cooperativa juega un papel muy importante porque la cooperativa puede aumentar su visibilidad y alcance a un público más amplio, lo que puede resultar en un aumento en la demanda de sus productos o servicios, como lo afirma Pérez Pérez

(2019) la publicidad se destaca como un recurso fundamental que, al generar asociaciones positivas, despertar emociones y satisfacer las necesidades del consumidor, se convierte en un pilar crucial para el éxito y la rentabilidad de las empresas. Según lo anterior, el objetivo de este trabajo es apoyar y promover los procesos administrativos y comerciales de la Cooperativa Coopigon.

Debido a las dificultades que afronta la Cooperativa, como la falta de personal en el área de asesoría para la atención al público y realizar diferentes tramites ya que no se cuenta con suficientes colaboradores, por otra parte, también se va a colaborar en reducir la baja presencia de publicidad en las redes sociales para promocionar sus servicios y productos al no llegar a toda la región, se brinda apoyo generando estrategias para aumentar la visibilidad y fortalecer la imagen de Coopigon.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Apoyar procesos administrativos y comerciales en la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon en el Municipio de González, Cesar.

1.3.2 Objetivos Específicos

Cooperar en el área comercial en procesos de captación y fidelización de los clientes para fortalecer el crecimiento de la cooperativa.

Proporcionar asesoría y orientación integral a los asociados y clientes sobre los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa que ayude a generar una participación de los públicos de interés.

Contribuir en el diseño y creación de campañas publicitarias y de apoyo para el comité de educación de la Cooperativa, con el propósito de aumentar la visibilidad y participación de la comunidad en las actividades de la cooperativa.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la pasantía

Tabla 2

Descripción de las actividades a realizar.

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades para desarrollar en la Cooperativa para dar cumplimiento de los Obj. Específicos
Apoyar procesos administrativos y comerciales en la Cooperativa	Cooperar en el área comercial en procesos de captación y fidelización de los clientes para fortalecer el crecimiento de la cooperativa.	Realizar la actualización de datos del asociado. Realizar la apertura de cuentas de ahorro en las diferentes líneas existentes. Asignar y registrar la tarjeta y/o libreta según sea el caso. Realizar cancelación de cuentas de asociados. Diseñar, piezas gráficas, imágenes o

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades para desarrollar en la Cooperativa para dar cumplimiento de los Obj. Específicos
Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon en el Municipio de González, Cesar.	Proporcionar asesoría y orientación integral a los asociados y clientes sobre los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa que ayude a generar una participación de los públicos de interés.	tips informativos, para compartir con los asociados y clientes de la Cooperativa.
		Atender los clientes que requieran información relacionada con los diferentes productos y servicios realizando los trámites correspondientes.
	Contribuir en el diseño y creación de campañas publicitarias y de apoyo para el comité de educación de la Cooperativa, con el propósito de aumentar la visibilidad y participación de la comunidad en las actividades de la cooperativa.	Mantener actualizado y compartir información con los diferentes medios publicitarios de la Cooperativa (página web, Facebook, WhatsApp, Instagram). Realizar un plan de publicidad para el posicionamiento de la cooperativa de sus canales digitales internos y externos Coordinar con la gerencia la ejecución de las actividades del comité de educación. Coordinar las funciones de promoción y desarrollo, propuestas por la gerencia, con el ánimo de posicionar la imagen corporativa

Capítulo 2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

En este espacio se definirán los conceptos más relevantes que se utilizaron para la realización de este trabajo, donde se hizo una revisión conceptual de los siguientes términos: Cooperativa de ahorro y crédito, asesor comercial, publicidad, captación de asociados.

2.1.1 Cooperativa de ahorro y crédito

Teniendo en cuenta a Díaz Ramos (2023) una cooperativa de ahorro y crédito es una entidad financiera propiedad de sus socios, que se dedica a satisfacer sus necesidades financieras ofreciendo una variedad de servicios distintos a los proveedores tradicionales

2.1.2 Asesor comercial

Siguiendo con Díaz Ramos (2023) un asesor comercial en el contexto del cooperativismo de ahorro y crédito es un profesional encargado de brindar orientación y asesoramiento a los socios de las cooperativas en temas financieros y de inversión, con el fin de promover el crecimiento y la sostenibilidad de estas entidades

2.1.3 Publicidad

Para Medina Gilsanz (2020) la publicidad es una herramienta fundamental en el mundo empresarial que permite a las empresas comunicarse con su audiencia, promocionar sus productos o servicios, y construir una imagen de marca sólida. A través de la publicidad, las empresas pueden llegar a su público objetivo, influir en las decisiones de compra, y diferenciarse de la competencia.

2.1.4 Captación de asociados

La captación de asociados en las cooperativas es un proceso fundamental para el crecimiento y la sostenibilidad de estas organizaciones. Este proceso requiere de estrategias que resalten los valores cooperativos, comuniquen los beneficios de la membresía, establezcan alianzas estratégicas, ofrezcan programas atractivos y aprovechen oportunidades de visibilidad en la comunidad (Renderos Orantes, 2019).

2.2 Enfoque legal

2.2.1 Ley 79 de 1988

Es cooperativa la empresa asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer

las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general (Congreso de la República de Colombia, 1988, Ley 79, Artículo 4).

2.2.2 Ley 454 de 1998

Declárase de interés común la protección, promoción y fortalecimiento de las cooperativas y demás formas asociativas y solidarias de propiedad como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia, a la equitativa distribución de la propiedad y del ingreso y a la racionalización de todas las actividades económicas, en favor de la comunidad y en especial de las clases populares (Congreso de la República de Colombia, 1998, Ley 454, Artículo 3).

2.2.3 Ley 134 de 1931

Los objetos y fines de las sociedades cooperativas serán determinados en los respectivos estatutos, sobre las bases económicas y sociales de la cooperación, a fin de satisfacer las necesidades de la industria y de la economía, de fomentar el crédito, la industria, la agricultura, las profesiones, artes y oficios, y, en general, de obtener el mejoramiento de las condiciones de los asociados y adherentes de las empresas cooperativas, todo ello sin contravenir a las leyes, al orden público y a las buenas costumbres (Congreso de la República de Colombia, 1931, Ley 134, Artículo 24).

Capítulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo

En este capítulo se exponen las siguientes actividades desarrolladas con los diferentes parámetros y criterios que dan validez al cumplimiento a cada objetivo desde el 07/03/2024 al 04/07/2024 en la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon, donde se realizaron de manera eficiente y responsable las diferentes actividades propuestas en el plan de trabajo y de las cuales se cumplieron con su totalidad.

3.1 Presentación de resultados

El objetivo general de este trabajo se basó en el apoyo administrativo y comercial en la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon en el Municipio de González – Cesar, y de los cuales se desarrollaron los siguientes objetivos específicos.

3.1.1 Asistir al área comercial en procesos de captación y fidelización de los clientes para fortalecer el crecimiento de la cooperativa.

- **Actividad 1. Realizar la actualización de datos del asociado.**

Esta actividad se gestionó de manera positiva todos los días cada vez que un asociado se acerca a la entidad, donde se realiza su respectiva actualización de datos teniendo grandes resultados con la colaboración de cada uno de los asociados que se acercan a realizar el respetivo tramite, el cual engloba información personal, información financiera como ingresos, gastos,

pasivos, activos y de esta manera aportar en el desarrollo de la Cooperativa, permitiendo una mayor facilidad de información a la hora de prestar sus servicios con la posibilidad de ganar premios, dicha actividad dio inicio el día 07/03/2024 y se lleva realizando hasta la fecha dicha actividad asignada por el jefe inmediato.

Figura 2

Actualización de datos



- **Actividad 2. Realizar la apertura de cuentas de ahorro en las diferentes líneas existentes.**

Se inició esta actividad asignada por el jefe inmediato de manera positiva el día 07/03/2024 y la cual se realizó hasta la fecha de finalización, donde se le realiza apertura de cuenta de ahorro a las diferentes personas que se acercaban, informando y asesorando a los potenciales asociados sobre los requisitos para su vinculación y sus beneficios por ser parte de dicha Cooperativa, permitiendo así el crecimiento de la base social.

Figura 3

Aperturas de cuenta

Informe de ingreso de asociados						
Desde	01/02/2024					
Hasta	30/04/2024					
Agencia	Tipo de identificación			Fecha de ingres	Fecha acta	Usuario gest
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	50	Tri	01/10/2013	17/04/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	13	Jai	06/03/2024	06/03/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	26	Na	09/02/2024	09/02/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	27	Ya	20/03/2024	20/03/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	37	Ar	04/03/2024	04/03/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	88	Eb	09/04/2024	09/04/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	88	Or	06/09/1992	28/02/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	10	Cri	04/03/2024	04/03/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	10	Sa	23/04/2024	23/04/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	10	Ya	15/04/2024	15/04/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	10	De	05/04/2024	05/04/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	10	La	21/02/2024	21/02/2024	hgarcia
GONZALEZ	Tarjeta de identidad	10	Lu	15/02/2024	15/02/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	10	Ing	29/02/2024	29/02/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	10	Dc	21/08/2014	19/04/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	10	Yu	14/02/2024	14/02/2024	hgarcia
GONZALEZ	Tarjeta de identidad	10	Ju	22/04/2024	22/04/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	10	Ma	25/04/2024	25/04/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	10	Jh	12/03/2024	12/03/2024	hgarcia
GONZALEZ	Tarjeta de identidad	10	Sh	10/04/2024	10/04/2024	hgarcia
GONZALEZ	Cédula de ciudadanía	10	Da	06/03/2024	06/03/2024	hgarcia

Figura 4

Apertura de cuentas de ahorro (mes de febrero)



Figura 5

Apertura de cuentas de ahorro (mes de marzo)



Figura 6

Apertura de cuentas de ahorro (mes de abril)



- **Actividad 3. Asignar y registrar la tarjeta y/o libreta según sea el caso.**

Esta actividad inicio el día 07/03/2024 hasta la fecha final de la actividad, la cual consiste en asignar y registrar la tarjeta o libreta a cada asociado que se acercaba según el trámite que este realizara, si era por apertura de cuenta se le asigna una tarjeta débito o una libreta según la preferencia del asociado, también se realiza renovación de la tarjeta débito y la libreta por perdida, donde se realizaba los diferentes procedimientos de cancelación de la tarjeta o libreta perdida y se les asignaba una nueva.

Figura 7

Asignación y registro de tarjetas débito



Figura 8

Asignación y registro de libretas

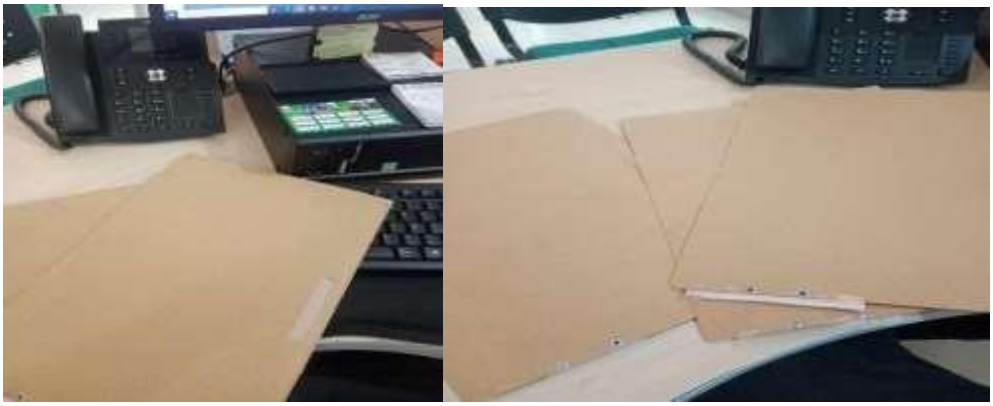


- **Actividad 4. Realizar cancelación de cuentas de asociados.**

Esta actividad asignada dio inicio el día 07/03/2024 y se desarrolló hasta la fecha final establecida, este en el momento que se requiera ejecutar este proceso de cancelación de cuentas. Al efectuar la cancelación de cuenta de un asociado, se le informaba los requisitos para realizar la cancelación de la cuenta y que nos comunicara su motivo del retiro y que estuviera al día con la entidad.

Figura 9

Cuentas canceladas con carpetas



3.1.2 Proporcionar asesoría y orientación integral a los asociados y clientes sobre los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa que ayude a generar una participación de los públicos de interés.

- **Actividad 1. Diseñar, piezas gráficas, imágenes o tips informativos, para compartir con los asociados y clientes de la Cooperativa.**

Esta actividad dio inicio con el objetivo de apoyar en la divulgación de los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa para sus asociados, al implementar estos elementos informativos se quiere acercar más a los asociados y comunidad en general, dándoles a conocer todos los beneficios que pueden tener al momento de ser asociados de esta Cooperativa.

Después de las instrucciones recomendadas y después que se dio a conocer la información que se va a compartir en esta actividad, se elaboraron los siguientes elementos y

gráficos informativos de cada uno de los servicios y productos que ofrece la entidad.

Figura 10

Creación de publicidad para compartir



Figura 11

Diseño de folletos para compartir



Figura 12 *Diseño de gráficos informativos*



Figura 13

Información sobre tips informativos



- **Actividad 2. Atender los clientes que requieran información relacionada con los diferentes productos y servicios realizando los trámites correspondientes.**

Esta actividad empezó a gestionarse el 07/03/2024 y la cual se realiza con el objetivo de atender a todas las personas que se acerquen a la entidad para aclarar y apoyar cada inquietud que tengan con respecto a los diferentes productos y servicios que tiene para ofrecer la Cooperativa, de tal manera que nuestro objetivo como Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito es fortalecer el desarrollo socioeconómico de toda la región y por ende nuestra prioridad son los asociados, los cuales son la base social de la Cooperativa.

Figura 14

Puesto de trabajo para atender a los asociados o clientes



Figura 15

Atención a asociados y clientes



3.1.3 Contribuir en el diseño y creación de campañas publicitarias y de apoyo para el comité de educación de la Cooperativa, con el propósito de aumentar la visibilidad y participación de la comunidad en las actividades de la cooperativa.

- **Actividad 1. Mantener actualizado y compartir información con los diferentes medios publicitarios de la Cooperativa (página web, Facebook, WhatsApp, Instagram).**

Para esta actividad se asignaron tareas de mantener actualizado cada uno de los diferentes medios para compartir información publicitaria, con el objetivo de llegar a más personas y darnos a conocer en un mercado cada vez más competitivo y dominado por las redes sociales. De este modo es importante que la Cooperativa cuente con estrategias de marketing, como lo son la publicidad y promoción de sus productos y servicios, de tal manera que esto genere una

excelente imagen corporativa.

Se han realizado diferentes actividades como premiar a los asociados por su pago puntual, el cual le permitirá participar en una gran rifa.

Figura 16

Publicidad para compartir con asociados





Figura 17

Servicios y productos compartidos en redes sociales



Figura 18

Manejo de la página web de la entidad



Figura 19

Evidencia de la actualización del banner de la página



- **Actividad 2. Realizar un plan de publicidad para el posicionamiento de la cooperativa de sus canales digitales internos y externos.**

Esta actividad se asignaron tareas de elaborar un plan de publicidad el cual consiste en gestionar una estrategia que aumentara la imagen corporativa en las redes sociales, donde estas son cada vez más importantes para darnos a conocer en un mercado tan competitivo, por este motivo es importante que la imagen corporativa sea positiva ya que de esto depende el éxito o fracaso de la Cooperativa.

De este modo tenemos que ofrecer contenidos variados, interesantes y de calidad en las redes sociales, por lo tanto, es importante tener objetivos alcanzables con estas redes sociales, como aumentar el número de seguidores, mantener interacción con cada usuario de la red social.

Asignada esta tarea, se empezó a administrar la red social de Facebook para aumentar sus seguidores, compartiendo información relevante y de calidad, que permita a la Cooperativa llegar a más personas resolviendo cualquier inquietud por medio de esta red social dando a conocer sus productos y servicios.

Como estrategia para el aumento de seguidores se realizó un sorteo de $100.000, los requisitos para poder participar en este premio era seguir la página, compartir la imagen en sus historias y etiquetarnos, por último, etiquetar a dos amigos en los comentarios.

Figura 20

Perfil de Facebook



Al momento de la asignación de la página para administrarla tenía una cantidad de 220 seguidores, los cuales se querían aumentar y tener un mayor acercamiento con todas las personas, de este modo se procede a realizar publicaciones donde empezamos a promocionar nuestros servicios y productos, facilitando la comunicación en tiempo real entre la Cooperativa y

las personas.

Figura 21

Perfil de Facebook actualmente

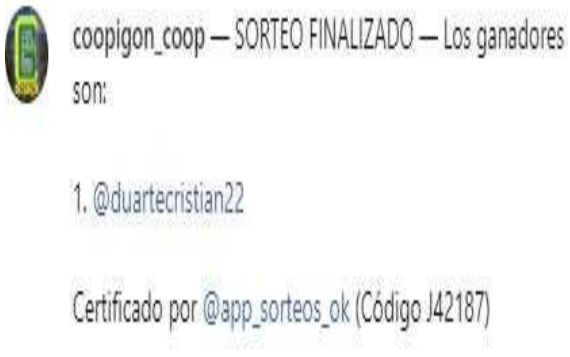


Desde que se asignaron las funciones de administrar la plataforma de Facebook se ha evidenciado un aumento satisfactorio de seguidores de los cuales paso de tener 220 seguidores a 4.110 seguidores de los cuales hay 2.534 interacciones con las publicaciones realizadas.

Figura 22

Sorteo para aumentar seguidores en Facebook





- **Actividad 3. Coordinar con la gerencia la ejecución de las actividades del comité de educación.**

Se gestiono esta actividad en el día que sea requerido, en la cual consistió en realizar varios encuentros con la gerencia y el comité de educación para plantear varias actividades en el tema de educación seleccionando las actividades a realizar de las cuales se escogió la celebración del día del árbol con acompañamiento de especialistas en el tema, la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon y la Institución Educativa Jorge Eliecer Gaitán de González – Cesar, con el objetivo de promover el cuidado de los árboles y el medio ambiente.

En esta actividad se realizó siembra de árboles, recolección de basuras alrededor del colegio y una charla con respecto a estos temas tratados.

Como actividad adicional, se asignaron funciones de administrar el curso de Cooperativismo en la página web, el cual es de suma importancia al momento que ingresa un nuevo asociado a la Cooperativa y un requisito para completar su vinculación y obtener todos los beneficios que la entidad tiene para todos los asociados. De esta manera, se asignan los certificados de aprobación a los asociados que aprueben el curso en su totalidad.

Figura 23

Mensajes alusivos al cuidado del medio ambiente



Figura 24

Recolección de basura



Figura 25

Siembra de árboles



Figura 26

Curso de Cooperativismo



Figura 27

Acompañamiento en actividades del comité de educación



- **Actividad 4. Coordinar las funciones de promoción y desarrollo, propuestas por la gerencia, con el ánimo de posicionar la imagen corporativa.**

Se da inicio a esta actividad el día que sea requerido, la cual consiste en posicionar la imagen de la Cooperativa realizando promoción de los servicios y productos, esto nos permitirá tener más visibilidad y presencia continua en la fidelización de los asociados.

Para este caso, se realizó un sorteo de un SMART TV el cual para poder participar el asociado tenía que consignar $10.000 en aportes o por la apertura de cuenta para adquirir su boleta, en esta actividad se apoyó en la promoción de esta actividad en las diferentes redes sociales con el propósito de fidelizar a los asociados y aumentar la base social de la Cooperativa.

Figura 28

Sorteo del Smart Tv

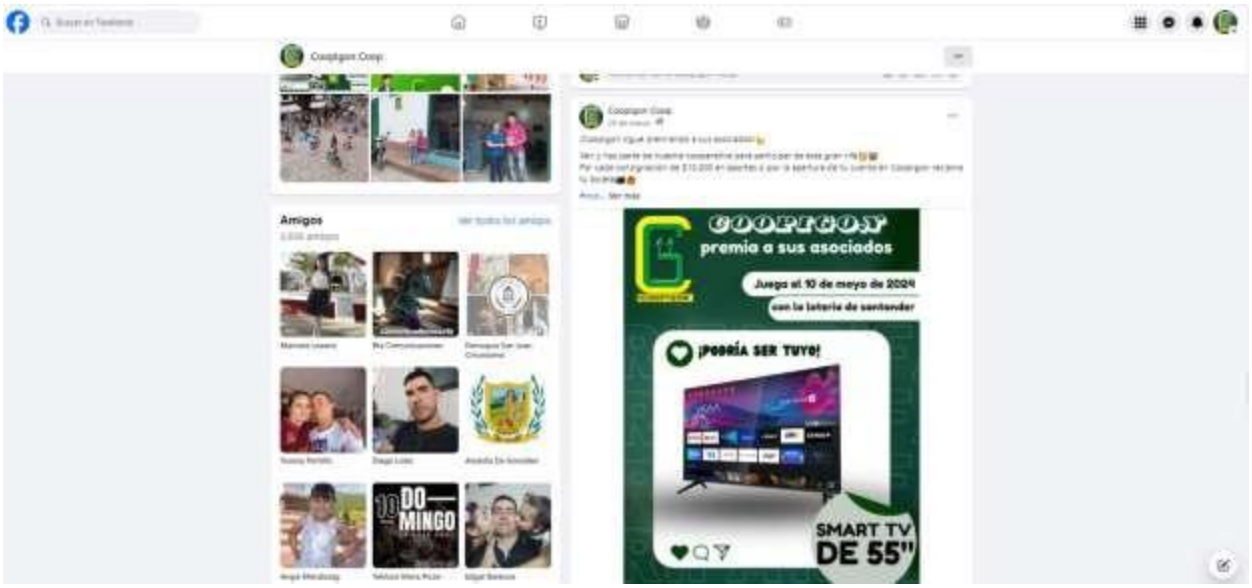


Figura 29

Ganador del sorteo



3.2 Acompañamiento en actividades de la Cooperativa en la agencia de Villa Caro – Norte de Santander

En esta oportunidad la entidad participo en una actividad realizada por la Alcaldía del Municipio de Villa Caro – Norte de Santander, donde la agencia de Coopigon ubicada en Villa Caro fue invitada a celebrar el día de los niños y hacer el acompañamiento a este evento donde se les entrego detalles a los niños participantes.

Estar en este tipo de actividades nos permite llegar a más personas y tener presencia en otras comunidades.

Figura 30

Día de los niños en Villa Caro – Norte de Santander



Capítulo 4. Diagnostico final

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon es una entidad con una gran experiencia en el mercado financiero y en todos sus procesos, por tal motivo puede abarcar los diferentes procesos que se llevaron a cabo durante la pasantía, entre ellas; se logró cumplir con todas las funciones asignadas, realizar un plan de publicidad para el posicionamiento de la cooperativa en sus canales digitales internos y externos, coordinar las funciones de promoción, diseñar piezas gráficas, imágenes o tips informativos para compartir con los asociados y clientes de la Cooperativa, aportando así a la Cooperativa un apoyo en sus procesos administrativos y comerciales.

Cabe resaltar, que uno de los aportes más valiosos realizados en esta entidad fue apoyar en cada uno de sus procesos administrativos y comerciales, al igual que apoyar de manera significativa la parte de publicidad en la entidad con el fin de captar nuevos asociados y fidelizando a los mismos, permitiendo a la Cooperativa llegar y darse a conocer en un amplio mercado tan competitivo.

En este proceso de pasantías se puede mencionar que se evidencia la aplicación de atención al cliente, organizar y procesos de marketing, los cuales son aspectos muy importantes en el proceso administrativo y más en una entidad como la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon

Conclusiones

En cuanto al apoyo administrativo en la entidad se evidencio un gran aporte en cada uno de sus procesos, ayudando de manera positiva en la parte de captación y colocación, de tal manera, que se han unido esfuerzos para cumplir con las expectativas de los asociados con el objetivo mejorar cada día y brindar un excelente servicio a cada uno de ellos.

Por otra parte, se realizó de manera exitosa el diseño y creación de campañas publicitarias en la entidad, con el fin de promocionar sus servicios y productos llegando a diferentes lugares, de esta manera, la publicidad impacta de manera positiva y permite a la Cooperativa mejorar su posicionamiento consolidándose en un mercado tan competitivo.

Además, se realizó un plan de publicidad, el cual consistía en una estrategia para aumentar la imagen de la entidad en las redes sociales que permita la comunicación y la interactividad con los asociados, de los cuales un gran porcentaje manejan estas plataformas, así mismo llegar a una gran audiencia potencial incrementando la visibilidad de la Cooperativa y permitiendo un impulso en su imagen.

Por último, se realizaron acompañamientos de manera positiva en las diferentes actividades propuestas por el comité de educación y la Gerencia, donde se participó en los eventos de la entidad como apoyo en el desarrollo de cada una de ellas, con el propósito de generar un impacto y una mayor participación con la comunidad y se administró de manera exitosa el curso de cooperativismo en la página web.

Recomendaciones

Se recomienda un mayor manejo de la publicidad en los diferentes medios de comunicación de la entidad, ya que esto le permitirá un mayor alcance y participación en un mundo dominado por las redes sociales, esto se puede ver como una forma de llevar la imagen de la Cooperativa más lejos, teniendo mayor visibilidad a futuros asociados y llegando a un público objetivo, de tal manera, que la creatividad será un factor importante para compartir información de sus servicios y productos, captando la atención del público.

Por otro lado, se sugiere involucrarse más con la comunidad y sus asociados en actividades de educación financiera, las cuales, tengan participación generando una buena imagen y reputación para captar la atención de nuevos asociados, dándoles a conocer los beneficios de pertenecer a la Cooperativa.

Referencias

Congreso de la República de Colombia. (1931). *Ley 134 de 1931. Sobre sociedades cooperativas.* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=169026

Congreso de la República de Colombia. (1988). *Ley 79 de 1988. Por la cual se actualiza la Legislación Cooperativa*. Reglamentada por el Decreto Nacional 468 de 1990.: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9211

Congreso de la República de Colombia. (1998). *Ley 454 de 1998*. Diario Oficial No. 43.357, de 6 de agosto de 1998: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0454_1998.html

Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon. (2023). https://www.coopigon.com/

Díaz Ramos, A. (2023). Cooperativismo de ahorro y crédito como línea de investigación científica: un análisis bibliométrico. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, 145*(1), 1-17. doi:10.5209/reve.91313

Medina Gilsanz, P. (2020). *Publicidad cooperativa y periodicidad en las decisiones de precios y esfuerzos publicitarios*. [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid] : https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/45959/TFG-E-1059.pdf?sequence=1

Pérez Pérez, R. M. (2019). La investigación científica como motor para el éxito de la publicidad. *Ciencia y Sociedad, 44*(2), 11-23. doi:10.22206/cys.2019.v44i2.pp11-23

Renderos Orantes, R. D. (2019). *Propuesta estrategica de marketing de afiliados que contribuya a fortalecer la imagen institucional y captación de nuevos socios en la búsqueda de la sostenibilidad de la Cooperativa de Taxis Acontaxis de R.L., ubicada en el Barrio San*

Jacinto, San Salvad. [Tesis de pregrado, Universidad Francisco Gavidia]. Repositorio Institucional UFG: https://ri.ufg.edu.sv/jspui/handle/11592/9242

Tekams. (2022). *¿Qué es un asesor comercial? Principales funciones del puesto*. Tekams: https://tekams.com/que-es-un-asesor-comercial/

Apéndices

Figura 31

Certificado cumplimiento de pasantías



Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito

Nuestra Cooperativa

COOPERATIVA ESPECIALIZADA
DE AHORRO Y CREDITO COOPIGON
NIT.800.145.149-3

González, 5 de julio de 2024

Señor
UNIVERISDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
Seccional Ocaña N.S.
Att: Coordinación de pasantías

Cordial Saludo

Asunto: Certificación de cumplimiento de actividades del pasante HERICK JESUS GARCIA DUARTE

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para notificar el cumplimiento de las actividades planeadas en el semestre que se llevo a cabo de acuerdo al cronograma de trabajo desde el 7 de marzo hasta el 4 de julio del presente año, por parte del pasante **HERICK JESUS GARCIA DUARTE** identificado con cedula de ciudadania No 1.003.121.911 de González con código 951911 el cual desempeño el cargo de Asesor en la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito COOPIGON, brindando su apoyo en los procesos administrativos y comerciales de la entidad.

De igual modo manifestarle a la Universidad Francisco de Paula Santander seccional de Ocaña un agradecimiento por permitir que dicho estudiante ponga en practica los conocimientos adquiridos durante la carrera en nuestra cooperativa.

Agradeciendo su atención

TORCOROMA GARCIA TORRES
Gerente General

Oficina Principal González - César
Calle 3 # 2-60 Barrio la Villa
Tel: (607) 6916080 Ext 1
318 5171348 - 316 4503984
coopigon2@gmail.com

Agencia Coopigon Villa Caro N.S
Parque Principal
Tel: (607) 6916080 Ext 2
3226800511
agvillacarocoopigon@gmail.com

Vigilada Supersolidaria
Inscrita Fogacoop
Coopigoncoop

Figura 32

Apertura de productos

