

MODELO DE GESTION ORGANIZACIONAL PARA JURISCOOP

Por:

RUBY MILENA CORSO GALVIS

Cod. 52798478

JANNETTE PATRICIA GOMEZ MUÑOZ

Cod. 52073943

Presentado a:

ARIEL ALFONSO REYES



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

INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
JUSTIFICACION	7
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
2. MARCO TEORICO	9
3. ESPECIFICACIONES DE LA EMPRESA	12
3.1 Horizonte Organizacional	12
3.1.1 Misión:	12
3.1.2 Visión:	12
3.1.3 Objetivos	12
3.1.3.1 Objetivos Generales:	12
3.1.3.2 Objetivos específicos:	12
3.1.3.3 Objetivos de Servicios	14
3.2 PERSONAL	14
3.3 PROVEEDORES:	14
3.4 CLIENTES	15
3.5 JORNADAS LABORALES:	15
3.6 HISTORIA	15
3.7. SERVICIOS	17
3.8.1 Crédito	17
3.8.2. Ahorro e Inversión	18
3.8.2.1 Cuenta Única	18
3.8.2.2. Renta Fácil	19
3.8.2.3. Inversueños	19
3.8.2.4. Jurisahorrito	19
3.8.2.5. Plan de Ahorro Preferenciales.	20
3.8.2.6. Ahorrayá	20
3.8.2.7 CDAT	20
3.8.2.8 CDT	21
3.8.3 Fondo mutual de prevención asistencia y solidaridad	21
3.8.4 Fondo de Solidaridad	21
3.8.5 Fondo Especial de Vivienda	22
3.8.6 Fondo de servicio social recreación y deporte	22

4. PRINCIPIALES STAKEHOLDERS	23
4.1 Lista de chequeo	23
4.2. Tabla de Stakeholders	25
5. MATRIZ DOFA:	29
5.1. Análisis Matriz Dofa	30
6. IDENTIFICACION DE LAS RUTAS DE ACCION	31
7 EVALUACION DE LA RUTA DE ACCION PRIORIZADA	32
8 DIAGNOSTICO DEL PROBLEMA	34
9. ALTERNATIVAS DE SOLUCION	35
9.1. Modelo de Gestión	37
10. IMPACTOS	38
10.1 Impacto Económico	38
10.2 Impacto Social	38
10.3 Impacto Ambiental	38
11. SEGUIMIENTO	39
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
BIBLIOGRAFIA	

INTRODUCCIÓN

Para desarrollar un Modelo de Gestión Organizacional es indispensable identificar y analizar stakeholders, reconocer un entorno específico, determinar cual es la necesidad para desarrollarlos adecuadamente, reconociendo actividades del entorno.

Mediante este modelo de gestión, establecemos soluciones a los problemas identificados en la organización, esperando propiciar el mejoramiento continuo de la misma.

OBJETIVO GENERAL

Realizar un Modelo de Gestión organizacional basado en los servicios que presta actualmente Juriscoop, buscando eficiencia y competitividad, con el fin de aportar soluciones para su mejoramiento y crecimiento.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Contribuir a un cambio progresivo y permanente, conforme a las exigencias del entorno y de los asociados.

- Aportar soluciones que permitan brindar un excelente servicio a los asociados por cuanto se reconoce que por ellos y para ellos existe la cooperativa a mediano plazo.

- Determinar la problemática que impide el cumplimiento de los objetivos sociales, garantizando un buen servicio para todos los asociados a corto plazo.

JUSTIFICACION

La Gerencia Estratégica es la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitirán que una organización logre sus objetivos, esto incluye la identificación de las debilidades y oportunidades, la determinación de las oportunidades y amenazas, el establecimiento de misiones, la fijación de objetivos, el desarrollo de estrategias alternativas, y la decisión de cuales escoger; es por eso que en este trabajo analizaremos a Juriscoop.

MODELO DE GESTION ORGANIZACIONAL PARA JURISCOOP

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El alto índice de retiros de asociados a Juriscoop es un problema que actualmente afronta la organización, ya que al escindir la sección de ahorro y crédito para crear una nueva cooperativa que presta servicios de captación y colocación, es decir dejó de ser una cooperativa de vinculo cerrado en cuanto a sus servicios financieros, para abrirlos a la comunidad en general, disminuyendo las ventajas que proporcionaba a sus asociados, por cuanto aumentan los requisitos para acceder a este tipo de servicios, repercutiendo en la cooperativa por cuanto un asociado se retira de esta junto con sus aportes.

Por otra parte, Juriscoop ha descuidado el diseño y la realización de planes, proyectos, programas y actividades educativas, recreativas, culturales, deportivas y de solidaridad propias de una cooperativa, dándole mayor importancia a la Financiera Juriscoop

2. MARCO TEORICO

Para elaborar el Modelo de Gestión de Juriscoop nos hemos enmarcado dentro aportes y bases valiosas como son la Norma ISO 26000 norma internacional que proveerá orientación de directrices y lineamientos claves de la Responsabilidad Social ya que uno de los beneficios es contribuir a incrementar la confianza y satisfacción en las organizaciones entre los stakeholders, puntualmente clientes y usuarios quienes actualmente se encuentran afectados por los cambios en la organización.

La NTC 590 de Icontec que proporciona directrices con un enfoque socialmente responsable de la gestión en las organizaciones para así identificar los stakeholders prioritarios al verificar su grado de satisfacción al acceder a los servicios de la Cooperativa.

Ley 79 de 1988 cuyo objeto es ¹ dotar al sector cooperativo de un marco propicio para su desarrollo como parte fundamental de la economía nacional ya que brinda las orientaciones necesarias para la creación, manejo, consolidación y protección de las cooperativas, haciendo énfasis en los artículos 98 y 99 los cuales rigen la naturaleza jurídica de las Cooperativas Financieras como organismos cooperativos especializados en la Actividad financiera, solamente éstas podrán prestar sus servicios a terceros no asociados. Se encuentran sometidas al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera.

¹ DANSOCIAL. Curso Básico de Economía Solidaria con enfoque de género. 48 págs.

Dentro de los fundamentos de la Teoría Administrativa de Fayol, encontramos una operación empresarial como ²es la función financiera que se refiere a las actividades necesarias para conseguir y administrar el capital, sin dinero no puede funcionar una empresa, la administración requiere por parte de los financistas habilidades para manejarlo prudentemente, utilizarlo de una manera apropiada, hacerlo rendir al máximo y mantener buen crédito, situación que actualmente preocupa en Juriscoop ya que el retiro constante de asociados puede provocar daños irremediables para la cooperativa.

Armand Feigenbaum: Calidad Total es un sistema efectivo de los esfuerzos de varios grupos en una organización para la integración del desarrollo, del mantenimiento y la mejora de la calidad con el objetivo de hacer posibles un servicio a satisfacción total del consumidor y al nivel más económico, situación que se podrá reflejar en el modelo de gestión buscando mejorar el servicio con el fin de continuar con la deserción de asociados.

Teoría de la reingeniería: Michael Hammer y James Champy imponen el concepto de la Reingeniería siendo esta la revisión fundamental y el rediseño de procesos para alcanzar mejoras espectaculares de rendimiento como costos, calidad, servicio y rapidez con el que pretendemos contribuir a la calidad de vida de los usuarios y clientes de Juriscoop a través de unas propuesta plasmadas en nuestro modelo.

Planeación prospectiva: afirma Charles Francois el futuro es la categorización de un estado de cosas que aún no son, pero que sabemos que de alguna manera, inexorablemente va a ser y que en prospectiva queremos que sea de determinada manera. Podemos observar que se enfoca al pasado y presente, en este análisis

² RAMIREZ CARDONA, Carlos. Teorías y enfoques de administración Ed. Unad.2001, 95pgs.

partiremos del futuro para regresar al presente e implementar los medios para alcanzarlo, promoviendo el cambio y la participación de las distintas áreas de la Cooperativa a través de la identificación del problema actual y las soluciones que se verán reflejadas en un presente.

La prospectiva está fundada en la causalidad que ocurre entre el pasado, el presente y el futuro. Si lo que está ocurriendo en el presente se explica por las decisiones que se tomaron en el pasado, lo que irá a acontecer en el futuro dependerá solamente de la manera como se actúe en el presente y de las decisiones que se tomen para que ocurra determinado futuro y no otro. Las situaciones del presente, buenas o malas, tienen una explicación en el pasado, pero lo que va a acontecer en el futuro se está decidiendo en el presente. Esto quiere decir que, en el momento actual estamos construyendo las circunstancias positivas o negativas en que viviremos en el futuro en donde el asociado toma cada vez más importancia para Juriscoop.

3. ESPECIFICACIONES DE LA EMPRESA

3.1 HORIZONTE ORGANIZACIONAL:

3.1.1 Misión: Ofrecer el más amplio portafolio de productos y servicios con Valor Agregado Social que generen bienestar y desarrollo de sus asociados y clientes y el crecimiento sostenido de la empresa. Para el logro de la misión, Juriscoop realizará su gestión socio-empresarial fundamentada en la solidaridad, la participación, la responsabilidad, el compromiso y la trascendencia.

3.1.2 Visión: Consolidarse en el año 2015 como uno de los principales grupos empresariales del sector solidario, distinguiéndose por la eficiencia y eficacia en la administración y el compromiso social, con una gestión participativa.

3.1.3 Objetivos

3.1.3.1 Objetivos Generales: Brindar un mayor beneficio a los asociados al ofrecer un amplio y adecuado portafolio de productos y servicios con los que pueda satisfacer sus necesidades tanto económicas como sociales, para mejorar su calidad de vida y a la vez consolidar la Organización y posicionarla dentro del sector solidario.

3.1.3.2 Objetivos específicos:

a) Brindar excelentes servicios a sus asociados y clientes, por cuanto reconoce que por ellos y para ellos existe la empresa.

- b) Fundar su proyección en la autogestión, la solidaridad, la democracia, la eficiencia, la equidad y la racionalización de los recursos para asegurar su subsistencia, crecimiento sostenido y rentabilidad dentro del mercado en el que se desenvuelve.
- c) Generar el diseño y ejecución de planes, proyectos, programas y actividades educativas, recreativas, culturales, deportivas y de solidaridad como valores agregados a los servicios financieros.
- d) Crear fondos de carácter social y mutual para la prestación de servicios institucionales que protejan la estabilidad económica y el bienestar de los asociados y su familia.
- e) Establecer y prestar directamente o mediante formas asociativas y cooperativas servicios de previsión, asistencia, solidaridad, bienestar y seguridad social.
- f) Mantener la matriz Juriscoop multiactiva, la que prestará sus servicios mediante la creación de empresas y organizaciones económicas agrupadas mediante vínculos de subordinación, visión y unidad de propósito, dirección y control.
- g) Participar activamente en empresas y entidades del sector solidario y gremial, en aplicación del principio cooperativo de integración.
- h) Promover la organización asociativa de grupos de trabajo conformados por asociados y no asociados para facilitar el ejercicio de su profesión u oficio.
- i) Fomentar la creación y fortalecimiento de empresas o unidades económicas y la

cultura del ahorro, como elementos fundamentales para generar crecimiento, empleo y desarrollo.

3.1.3.3 Objetivos de Servicios: Brindar a los asociados, una gama variada de servicios de crédito, recreación y turismo, servicios funerarios, ahorro, crédito, vivienda, educación, bienestar social, recreación, cultura y turismo que coadyuve con la calidad de vida de nuestros asociados.

Los objetivos generales de esta cooperativa se han difundido a todos los niveles, iniciando con el nivel ejecutivo, administrativo, asesores comerciales, operativos, y asociados.

Los objetivos se adaptan a las demandas del medio, teniendo en cuenta, que constantemente cambian de acuerdo a las necesidades de la organización y sus asociados. Son consistentes en relación con las expectativas nacionales, ya que cumplen con las metas económicas propuestas, generando empleo y bienestar general. Estos son alcanzables, medibles y cuantificables, pues la cooperativa se basa en la realidad de los asociados, sus clientes para proyectarlos. La cooperativa tiene una infraestructura adecuada pues tiene instalaciones propias en su sede principal y su sucursal. Los mandos medios y superiores participan formulando y aportando sugerencias para mejorar los objetivos, pues estos también conocen de las necesidades de sus afiliados.

3.4 PERSONAL: Esta empresa cuenta con 980 empleados.

3.5 PROVEEDORES: se paga a estos en forma organizada y secuencialmente de acuerdo al orden cronológico de recibido de sus facturas, previa revisión de estas,

realizando el pago a proveedores los primeros viernes de cada mes, expidiendo un cheque a través de la tesorería.

De acuerdo al artículo 128 de los estatutos de la Cooperativa, para la adquisición de bienes que no impliquen suministro conforme al reglamento es indispensable solicitar previamente un mínimo de tres cotizaciones, en establecimientos que funcionen legalmente en la ciudad donde se va a contratar, el gerente expedirá al mejor oferente una orden de compra, que servirá de soporte al pago, el cual solo se realizará una vez se constate su ingreso real de la cooperativa.

3.6 CLIENTES: Asociados

3.7 JORNADAS LABORALES: De Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 PM

3.8 HISTORIA: Como la mayoría de las grandes empresas Juriscoop fue creada por una necesidad; en este caso, la de empleados públicos de la Rama Jurisdiccional en temas de recreación, consecución de vivienda y elementos para el bienestar personal y el de sus familias; fue así como el 29 de septiembre de 1978 en la sede del Juzgado 18 Civil Municipal de Bogotá se reunieron Jueces Municipales, Jueces del Circuito, y Jueces Superiores, con el fin de fundar la Cooperativa de la Rama Jurisdiccional y el Ministerio Público "Coojurisdiccional Ltda" cuya personería jurídica fue adjudicada por resolución No. 976 del 2 de mayo de 1980, y se reglamentó mediante escritura pública No. 2202 en la Notaría Tercera de Bogotá a término indefinido, siendo su primer Gerente el Dr. Juan Hugo Sánchez.

Solo hasta el año de 1998 la Asamblea General realizada en el mes de Marzo, aprobó el cambio de razón social y "Coojurisdiccional Ltda. Pasó a llamarse

Juriscoop Ltda." En los últimos años Juriscoop ha venido experimentando cambios sustanciales que le han permitido consolidarse como una de las empresas solidarias más importantes del sector, ocupando en la actualidad el 2º puesto en tamaño a nivel nacional y el 15º a nivel latinoamericano

Hoy Juriscoop es una Holding empresarial con Filiales en temas multiactivos, turismo, asesoría jurídica, recreación y apoyo social. Juriscoop Cooperativa Multiactiva ofrece sus servicios mediante fondos mutuales y actividades sociales. También cuenta con una sección de ahorro y crédito, en la cual los asociados gozan de excelentes rendimientos en sus inversiones y disponen de financiamiento a tasas competitivas. Esta sección de ahorro y crédito se encuentra cubierta por la Financiera Juriscoop la cual ofrece sus servicios a asociados de la Cooperativa y al público en general.

Como consta en el Artículo 89 de Los Estatutos de Juriscoop, la Administración de la Cooperativa está a cargo de La Asamblea General, El Consejo de Administración y el Gerente. La Asamblea General es el órgano máximo de administración de la cooperativa y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales del reglamento o de los estatutos, esta es constituida por delegados hábiles de cada seccional a escala nacional según el número de socios que esta posea, basadas en las normas estipuladas en los estatutos para ser delegado, con un periodo de mando de dos años.

El Consejo de Administración es el órgano permanente de administración de la cooperativa, subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General, constituido por 7 integrantes principales con sus suplentes personales, elegidos por la Asamblea General por medio del sistema de cociente Electoral por un periodo de

dos (2) años. El consejo tiene una frecuencia de reunión de cómo mínimo cada dos meses y extraordinariamente si alguna situación lo exige, puede ser convocada por el presidente del Consejo, el Gerente, la Junta de Vigilancia o la Revisoría Fiscal, según los asuntos a tratar.

El Gerente, es el representante legal de la cooperativa y el encargado de hacer cumplir las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración. Es elegido por el Consejo mediante concurso de méritos, siempre y cuando reúna las condiciones exigidas en los estatutos. Además de las distintas entidades de control dadas por el Estado y que rigen a las cooperativas como son Fogacoop, la Superintendencia de Economía Solidaria, El Dansocial etc., Juriscoop cuenta para su fiscalización y control interno con la Junta de Vigilancia, la Comisión Disciplinaria y de Apelaciones, Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna. Estos órganos de control son designados por los altos mandos administrativos de la cooperativa como son la Asamblea General, quien elige la Junta de Vigilancia, la Comisión Disciplinaria y de Apelaciones y la Revisoría Fiscal; el Gerente elige el Auditor General.

Actualmente la Matriz Juriscoop cuenta con empresas filiales que se desenvuelven en distintos temas de la economía colombiana: Turismo, Servicios Jurídicos, Hotel y Centro de Convenciones, Programas Sociales y Servicios Financieros.

3.9 SERVICIOS

3.9.1 Crédito: La cooperativa a través de su Financiera Juriscoop proporciona todo un portafolio de servicios. Realiza gran cantidad de crédito a sus asociados, dando acceso a diferentes líneas de crédito para satisfacer cualquiera de las necesidades económicas de sus asociados:

- Crédito de afiliación
- Flexicredito
- Libre destinación
- Crédito de imprevistos
- Crédito especial
- Crédito de seguros
- Crédito de educación
- Crédito inmediato
- Crédito de turismo
- Crédito productivo.
- Crédito preferencial
- Crédito de vehículos

Cada uno de estos los realizan con diferentes tasas de interés y diferidos a plazos diferentes de pago a través de la nomina de sus asociados

3.9.2. Ahorro e Inversión: ofreciendo los siguientes servicios:

3.9.2.1 Cuenta única: La manera más practica para tener dinero en todo momento, con los siguientes beneficios:

- cupo rotativo administrado desde la tarjeta debito.
- Tarjeta debito sin cuota de manejo para cuentas con autorizacion de pago de nomina
- Red de cajeros automáticos
- Financiera Juriscoop asume el 4 x 1000 para clientes pioneros.
- Dinero disponible en todo momento

3.9.2.2. Renta Fácil: Cuenta de Ahorros que permite acumular ahorros teniéndolos siempre disponibles por si se tiene alguna emergencia, con los siguientes beneficios:

- Tarjeta debito sin cuota de manejo para cuentas con autorización de pago de nomina
- Red de cajeros automáticos
- Financiera Juriscoop asume el 4 x 1000 para clientes pioneros.
- Dinero disponible en todo momento

3.9.2.3 Inversueños: Es un ahorro programado a corto, mediano y largo plazo dirigido a aquellas personas con deseos de construir grandes capitales e inversiones a largo plazo, con los siguientes beneficios:

- Convenios especiales para disfrutar de planes de vivienda, vehiculo, bienes duraderos, inversiones, educación, cultura, recreación y deporte.
- Incentiva la cultura del ahorro
- Posibilidad de aumentar la cuota ahorrada.
- Excelentes rendimientos.

3.9.2.4. Jurisahorrito: Es un ahorro programado para que niños y jóvenes aprendan el hábito de ahorro de forma fácil y divertida, con los siguientes beneficios:

- El niño o joven formara parte del club de Rito
- Convenios especiales para disfrutar de planes de educación, cultura, recreación y deporte
- Incentiva la cultura del ahorro

- Excelentes rendimientos

3.9.2.5. Plan de Ahorro Preferencial: Es un plan de ahorro permanente exclusivo para clientes pioneros de Financiera Juriscoop en el cual el asociado destina parte de la cuota de aportes sociales a la cuenta de Ahorro permanente, con los siguientes beneficios:

- Los recursos ahorrados a través de esta cuenta reciben rendimientos sobre el promedio del DTF del último trimestre.
- El saldo en este producto es sumado al de los aportes sociales de la Multiactiva para respaldar créditos preferenciales.

3.9.2.6. Ahorrayá: La mejor opción para programar gastos futuros como educación, vacaciones, regalos de fin de año, etc., evitando endeudamiento innecesarios. Sus beneficios son:

- Programación de gastos a futuro sin tener que disponer de las primas y/o bonificaciones
- Incentiva la cultura del ahorro, con lo cual en un futuro podrá constituir capital de inversión en títulos a término fijo.
- Excelente rendimientos.

3.9.2.7 CDAT: Certificado de Deposito de Ahorro a Término, con los siguientes beneficios:

- Alta rentabilidad
- Opción de cesión en mercado secundario

- Seguridad en el pago de sus intereses
- Depósito de renta fija a corto plazo
- Opción de cesión.

3.9.2.8 CDT: Certificado de Depósito a Término. Beneficios:

- Rentabilidad superior al promedio del mercado
- Pago de sus intereses en cualquier momento según lo pactado.
- Renta fija, conoce la rentabilidad desde la apertura del título.
- Flexibilidad en los plazos: corto, mediano y largo plazo, la inversión se puede realizar de 31 días en adelante.
- Pago de intereses con abono a la cuenta de ahorros,
- Opción de negociación en mercado secundario.

3.8.3 Fondo mutual de previsión asistencia y solidaridad: Está inspirado en el Cooperativo de solidaridad. Su propósito, es el de brindar alternativas encaminadas a satisfacer necesidades del asociado y las de su familia, estos se crean y se aprovisionan de la contribución directa del asociado pero también pueden abastecerse o proveerse de los excedentes. Existen dos tipos de fondos mutuales:

De previsión de servicios exequiales

De educación.

3.8.4 Fondo de Solidaridad: Destinado para apoyar las calamidades que se puedan presentar a los asociados y su grupo familiar primario, por medio de auxilios económicos y créditos sin intereses.

3.8.5. Fondo especial de vivienda

La Gestión social fundamentada en los valores y principios de solidaridad, busca favorecer a los asociados, ofreciéndoles créditos o auxilios económicos para la adquisición de vivienda, remodelación o para damnificados por desastres naturales.

3.8.6 Fondo Servicio Social, Recreación, cultura y Deporte:

Las actividades de servicio social están enfocadas a brindar a los asociados un espacio para el sano esparcimiento y la integración de sus asociados y grupo familiar.

4. PRINCIPALES STAKEHOLDERS

1. Relación con mis trabajadores
2. Encadenamiento productivo
3. Transparencia
4. Medio ambiente
5. Clientes o usuarios
6. Comunidad
7. Gobierno

4.1 LISTA DE CHEQUEO

Nombre de la organización: JURISCOOP	
Consecutivo No.	Fecha: 2009 03 01
Objetivo y alcance: Determinar el impacto de mi acción en mis stakeholders y priorizar para el lapso de un año.	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE
INTERNOS:		5/5 = 1
1. Relación con mis trabajadores		
TRABAJO INFANTIL	¿Hay menores de edad? ¿Cuántos? ¿Tienen permiso de sus padres? ¿Qué edad tienen? ¿En qué trabajan? ¿Cuánto tiempo trabajan? ¿Cuánto tiempo gastan entre salir de su casa, ir al colegio, al trabajo y volver a casa?	NA

TRABAJOS FORZADOS		¿Se obliga a los empleados a trabajar más de la cuenta o en condiciones infrahumanas? ¿Se les exige dejar "depósitos" o documentos de identidad?	NA
SALUD Y SEGURIDAD	Y	Existe un Comité Paritario de Salud Ocupacional. El entorno laboral es saludable porque es un ambiente de oficina en condiciones seguras. Mensualmente se ofrece una capacitación de tres horas sobre salud y seguridad laboral. Se mantienen los baños en condiciones higiénicas, hay servicio de agua potable y en general las condiciones sanitarias son apropiadas	1
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y DERECHO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA	DE Y DE	¿La compañía respeta el derecho de los empleados a formar sindicatos y ser miembros, así como negociar colectivamente? Si la libertad de asociación y de negociación colectiva está restringida por la ley local, ¿la compañía facilita los instrumentos para que el personal se asocie libremente? ¿La compañía garantiza que no haya discriminación a los representantes, así como acceso al lugar de trabajo?	N.A.
DISCRIMINACIÓN		No existe discriminación ya que al ser una cooperativa es una organización voluntaria y abierta a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser asociado sin discriminación social política religiosa, racial o de sexo. No se permiten comportamientos, gestos, lenguaje y contacto físico, que sean desde el punto de vista sexual, coercitivos, amenazadores, abusivos o explotadores	1

MEDIDAS DISCIPLINARIAS	No se usan castigos corporales, coerción mental, física o abusos verbales	1
HORARIO DE TRABAJO	Algunas veces se exceden las jornadas de trabajo legales ya que cuando hay asambleas o cierres de mes es necesario contar con recurso humano disponible para laborar, se descansa el sábado y el domingo. Si se ameritan las horas extras son canceladas de acuerdo a la ley.	1
REMUNERACIÓN	La empresa garantiza el cumplimiento de la normativa legal para los salarios pagados, el salario se paga a tiempo, es suficiente para cubrir las necesidades básicas del personal. La remuneración se realiza por consignación a cuenta de ahorro. Para la contratación existe un procedimiento definido en Juriscoop para realizar esta labor en la cooperativa y de ello se encarga el área de Gestión Humana. Su fuente de reclutamiento es personal, los cuales deben llenar una solicitud de empleo, para posteriormente verificar los datos consignados como son: nivel de estudios, empleos anteriores, referencias de trabajo. Seguidamente se realizan tres pruebas psicotécnicas y dos entrevistas y por ultimo un examen medico. Realizan esta preselección a través del criterio de la honestidad, la capacidad y la recomendación. Luego inician un curso de inducción para el personal que entra a laborar, en donde tienen la oportunidad de conocer la Cooperativa a nivel general y así mismo de motivarse para realizar una buena labor.	1

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE
INTERNOS:		

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE
2. Encadenamiento productivo		3 / 3 = 1
PROVEEDORES	Se cancelan las facturas de los proveedores a tiempo, se tienen en cuenta criterios de responsabilidad social para seleccionar los proveedores como responsabilidad, cumplimiento. Los proveedores se encuentran en el área local, seleccionan los proveedores por licitación.	1
FAMILIA DE LOS EMPLEADOS	La Cooperativa no cuenta con servicios médicos propios, pero se realizan exámenes médicos periódicos a todo el personal a través de las EPS, donde tiene cubrimiento tanto el empleado como la familia.	1
COMUNIDAD ALEDAÑA	Se contrata personal que resida en Bogotá, no existe capacitación para la comunidad vecina, no se ofrecen oportunidades laborales a discapacitados, desplazados, reinsertados y exconvictos	1

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE
INTERNOS:		
3. Transparencia		1/1 = 1
TRANSPARENCIA	En cada labor y en cada servicio prestado se puede observar la transparencia y calidad con que trabaja Juriscoop, ya que sin esto el usuario o asociado no tendría confiabilidad en los servicios y productos del portafolio, se produce y publica el balance social en su revista interna, se aceptan acuerdos de fijación de precios para manejar los servicios que se prestan a los asociados., se pagan todas las prestaciones e impuestos.	1

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE
INTERNOS:		4/2=2
4. Medio ambiente		
EMPRESA	No se entrena al personal para situaciones de riesgo, no hay programas de reciclaje a nivel interno.	2
COMUNIDAD	La empresa no participa en la discusión de los problemas ambientales de la comunidad, como tampoco propone planes de reciclaje en esta, teniendo en cuenta que su nivel de contaminación es muy bajo.	2

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE
EXTERNOS:		4/1=4
5. Clientes y usuarios		
CLIENTES USUARIOS	<p>Se ofrece el servicio de atención, reclamos y sugerencias, pero no cumple las expectativas de los asociados, ya que al dejar de ser una cooperativa de vínculo cerrado y convertirse en cooperativa Financiera, los asociados perdieron beneficios adquiridos al momento de su vinculación a esta.</p> <p>Existe relación directa con los asociados, pues en cada punto de atención se encuentran asesores comerciales, que brindan la información requerida para cumplir con sus expectativas.</p>	4

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE
EXTERNOS:		2/1=2
6. Comunidad		
COMUNIDAD	La empresa no participa en las discusiones de problemas comunitarios, pero si beneficia a la comunidad al contratar personal de esta, por lo tanto las relaciones son positivas, pues	2

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE
	participa en su mejoramiento continuo.	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE
7. Gobierno		2/1=2
GOBIERNO	La empresa promueve el ejercicio de los derechos y libertades de los empleados a través del cumplimiento de sus estatutos, no se realizan reuniones con las autoridades locales, no existen conductas irregulares como sobornos, dádivas u otros.	2

4.2. TABLA DE STAKEHOLDERS

STAKEHOLDER	PROMEDIO
1. Relación con mis trabajadores	1
2. Encadenamiento productivo	1
3. Transparencia	1
4. Medio ambiente	2
5. Clientes y usuarios	4
6. Comunidad	2
7. Gobierno	2

5. MATRIZ DOFA:

	Debilidades	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas
CLIENTES Y USUARIOS	<p>No se cumple con las expectativas de los asociados, ya que al dejar de ser una cooperativa de vínculo cerrado y convertirse en cooperativa Financiera. Los asociados perdieron beneficios adquiridos.</p> <p>Juriscoop se esta centrando en su actividad financiera, dejando a un lado las actividades sociales con sus asociados.</p> <p>Obliga a sus asociados a afiliarse al Fondo Mutual exequias, descontando un valor anual.</p>	<p>Brindan alternativas encaminadas a satisfacer las necesidades del asociado y su grupo familiar.</p> <p>Apoyo a los asociados frente a calamidades domesticas o situaciones que comprometen su estabilidad y la de su familiares, mediante auxilios y créditos y sin intereses concedidos a través del Fondo de solidaridad</p>	<p>Existe relación directa con los asociados, pues en cada punto de atención se encuentran asesores comerciales, que brindan la información requerida para cumplir</p> <p>Existen créditos educativos al 0% de interés.</p> <p>Incentiva la cultura del ahorro</p>	<p>Al perder beneficios en cuanto a los créditos, los asociados están optando por desvincularse completamente de la Cooperativa, retirando sus aportes y solicitando los créditos en otras entidades financieras.</p> <p>Falta de motivación por parte de la cooperativa a sus asociados en cuanto a las actividades de Bienestar social, que venia prestando, aminorando las oportunidades de integración y encuentro familiar que esta brindaba.</p>

5.1. ANALISIS MATRIZ DOFA

Al analizar Juriscoop, encontramos falencias en la prestación de algunos servicios, ya que al centrarse en sus servicios financieros ha desmejorado las facilidades en sus prestamos así como también en sus programas de Bienestar Social para los asociados, descuidando los propósitos de la cooperación, pues estos no se limitan a la actividad económica sino que en relación con esta aspiran a un mejoramiento integral de la persona, mediante procesos y actividades apropiados, para mejorar su calidad de vida

Por otra parte al aminorar las oportunidades de integración y encuentro para sus asociados descuida así un importante objetivo por cuanto las entidades del sector cooperativo o del sector solidario y aquellas otras que promueven el civismo, la convivencia y la cultura deben promover las mejores relaciones con la comunidad en el mas amplio sentido de la palabra.

6. IDENTIFICACION DE LAS RUTAS DE ACCION

IDENTIFICACIÓN DE RUTAS DE ACCIÓN	
NÚMERO DE EMPLEADOS 980	
NOMBRE DE LA EMPRESA: JURISCOOP	
ENFOQUE DE LA RSE: CLIENTES Y USUARIOS	
PARTE INTERESADA	<p>QUÉ ASPECTO TRABAJAR</p>
ACCIONISTAS, SOCIOS O PROPIETARIOS (ASAMBLEA GENERAL, CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y GERENTE)	<p>Concientizar a la administración de la cooperativa de la importancia de mantener algunas ventajas para la consecución de créditos a los asociados a través de propuestas que permitan mantenerlas.</p> <p>Por otra parte realizar propuesta de actividades del servicio social, como recreación cultura y deporte, mostrando la importancia del esparcimiento y la integración de sus asociados y su grupo familiar, las cuales se han visto afectadas y disminuidas.</p>

8. EVALUACION DE LA RUTA DE ACCION PRIORIZADA

RUTA DE ACCIÓN PRIORIZADA						
NOMBRE DE LA EMPRESA	JURISCOOP					
ENFOQUE DE LA RSE	NÚMERO DE EMPLEADOS: 980					
RESPONSABLE DE LA ESTRATEGIA/INICIATIVA	USUARIOS Y CLIENTES					
¿QUIÉN? POBLACIÓN OBJETIVO	JANNETTE PATRICIA GOMEZ MUÑOZ, RUBY MILENA CORSO GALVIS					
¿QUÉ? DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA	ASAMBLEA GENERAL, CONSEJO DE ADMINISTRACION, GERENTE					
	¿CÓMO?					
	ACTIVIDADES					
	¿CÓMO? METAS					
	INDICADORES					
	FECHA INICIO					
	FECHA Y SEGUIMIENTO FRECUENCIA					
	¿CUÁNDO? CRONOGRAMA					
	TERMINACIÓN					
Ofrecer créditos a los asociados que cuentan con una antigüedad razonable, sin necesidad de tener un codeudor, basando esta confiabilidad en sus aportes, proporcionándole un trato cooperativo que coadyuve a su calidad de vida.	Evaluar individualmente las solicitudes de créditos, analizando la antigüedad del asociado en la Cooperativa, dándole una escala de valor por su historial, para que así le permita acceder al crédito sin necesidad de ubicar un codeudor que cuente con	Recuperar los asociados que se han retirado y evitar que continúen desertando, dándoles el trato especial y las ventajas de pertenecer a la Cooperativa	Satisfacción de los asociados. Aumento en el número de asociados Mejoría en la calidad de vida de los asociados y su grupo familiar.	Junio de 2009	Julio, Agosto, Septiembre de 2009	FECHA TERMINACIÓN Diciembre de 2009

<p>Desarrollar actividades de servicio social, recreación, cultura y deporte, para los asociados y su grupo familiar, que fomente el sentimiento cooperativo.</p>	<p>Incentivar las reuniones del grupo familiar del asociado a través de paseos de un día a algún sitio turístico de cundinamarca.</p>	<p>Mejorar la calidad de vida del asociado y su familia, a través de actividades que la integren.</p>	<p>Unión e integración familiar Aprovechamiento del tiempo libre</p>	<p>Junio de 2009</p>	<p>Julio. Agosto, Septiembre de 2009</p>	<p>Diciembre de 2009</p>
<p>Celebrar las fechas especiales con eventos que demuestren la importancia de los asociados para la cooperativa.</p>	<p>Incentivar el principio cooperativo de la solidaridad y el sentido de pertenencia de los asociados hacia la cooperativa</p>	<p>Aumento de asociados.</p>				
<p>Realizar concursos que incentiven el talento del asociado y su familia,</p>						

8. DIAGNOSTICO DEL PROBLEMA

Con la escisión de la sección de ahorro y crédito para crear la Financiera Juriscoop que presta servicios de captación y colocación, a financiera Juriscoop se observa el alto índice de retiros o desafiliación de asociados por lo tanto es un problema que actualmente afronta la organización, pues con el aumento de requisitos para acceder a los créditos como son la exigencia de uno o dos codeudores, el reporte en las Centrales de Riesgo, disminuyeron las ventajas que proporcionaba a sus asociados la Cooperativa, por lo que se han desafiado 1892 asociados.

Por otra parte existe la necesidad de recuperar la vocación solidaria de Juriscoop y devolverle a los asociados el beneficio de sus esfuerzos, otorgándoles el valor agregado que corresponde a las expectativas y sueños de esta cooperativa ya que hoy vemos con preocupación que las verdaderas y auténticas intenciones de los asociados de Juriscoop, de su base social se desconocen en las ejecuciones y el curso de acción de sus directivos y autoridades nacionales.

Juriscoop ha descuidado el diseño y la realización de planes, proyectos, programas y actividades educativas, recreativas, culturales, deportivas y de solidaridad propias de una cooperativa, dándole mayor importancia a la Financiera Juriscoop

9. ALTERNATIVAS DE SOLUCION

Nuestro Modelo de Gestión trasciende en varios aspectos y soluciones que fortalecerán a Juriscoop mediante los siguientes planes de acción:

En cuanto los múltiples requisitos para obtener un crédito, proponemos a Juriscoop evaluar individualmente las solicitudes de créditos, analizando la antigüedad del asociado en la Cooperativa, dándole una escala de valor por su historial, para que así le permita acceder al crédito sin necesidad de ubicar un codeudor que cuente con capacidad de endeudamiento, viéndose como herramienta de progreso y calidad de vida para los asociados y no como una más de las entidades financiera que se benefician de la necesidad de prosperidad al debe de los asociados para acumular recursos abandonando el compromiso social y el sentido de solidaridad

Mejorar la calidad en el servicio al cliente o usuarios ya que aplicando las políticas de servicio al ciudadano logramos una satisfacción no solo por la información requerida sino también por los servicios prestados, mediante una serie de capacitaciones para que los encargados de prestar este servicio, tomen conciencia de que en ellos se encuentra reflejada Juriscoop.

Fomentar, organizar, planear y dirigir la atención a asociados, la recreación el deporte y la cultura con el fin de lograr una mayor integración de los asociados y su familia ya que contribuye a estimular la participación y desarrollo de las actividades lúdicas y deportivas orientadas como una necesidad social y humana del hombre y su tiempo libre

Incentivar las reuniones del grupo familiar del asociado a través de paseos de un día a diferentes sitios turístico.

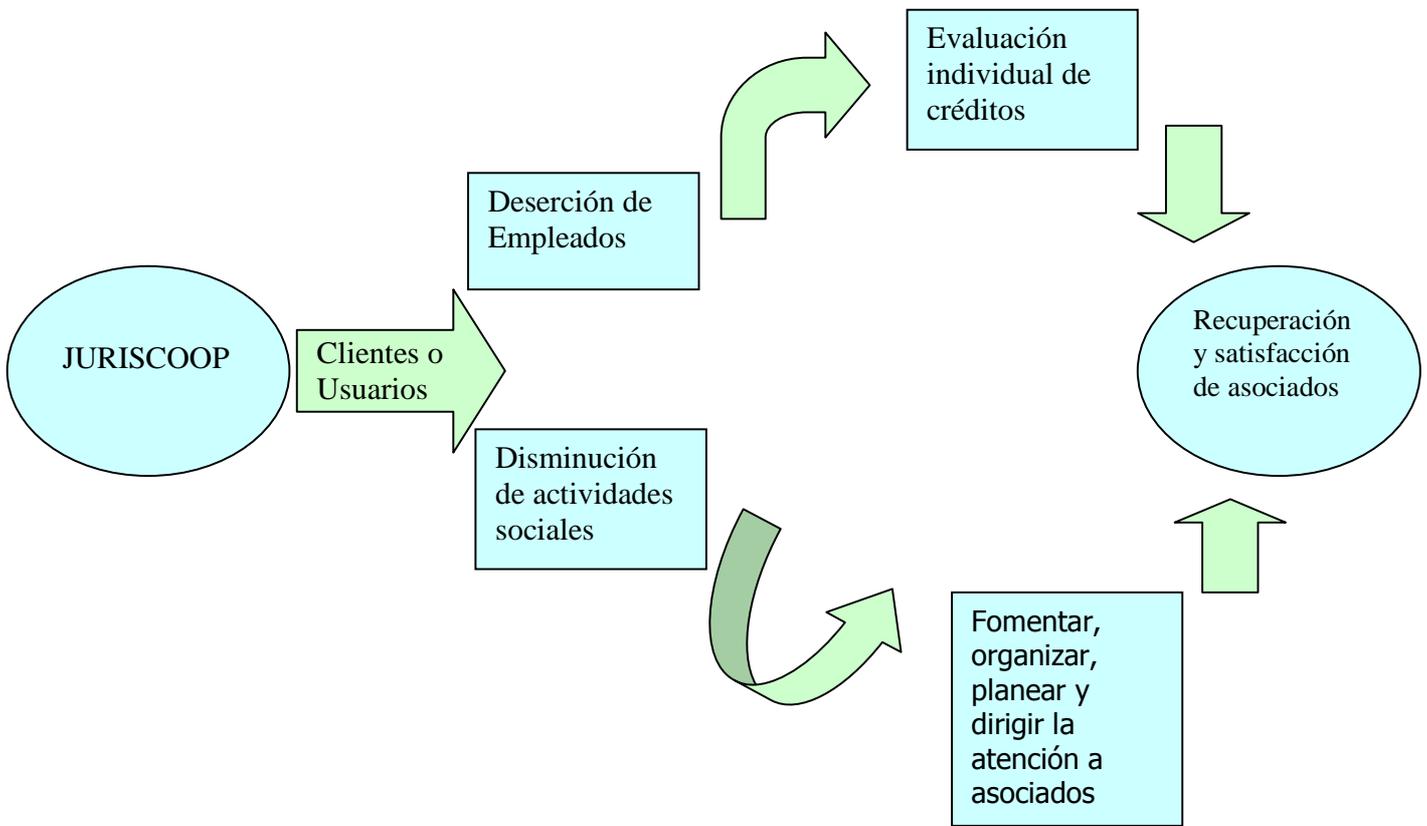
Celebrar las fechas especiales como son el día de la mujer, el día del Hombre, de la Secretaria, de la Madre, entre otros, así como también conmemorar con una felicitación y un pequeño detalle al asociado en el día de su cumpleaños, eventos que demuestren la importancia de los asociados para la cooperativa.

Realizar concursos de dibujo, danzas, música, teatro, fotografía que incentiven el talento del asociado y su familia.

Efectuar convenios para la realización de actividades.

Convertir la actividad social como factor de vinculación de nuevos asociados

9.1 MODELO DE GESTION JURISCOOP



10. IMPACTOS

10.1 Impacto Económico: La permanencia de los asociados en Juriscoop genera un impacto económico, puesto que la cooperativa recibe sus aporte mensuales y así mismo de acuerdo a las facilidades que se proporcionen para adquirir créditos, los asociados aprovecharan estas ventajas y prestamos a través de la cooperativa, puesto que un total de 1892 asociados se han desafiliado de Juriscoop.

10.2 Impacto Social: El modelo de Gestión de Responsabilidad Social mejora la calidad de vida de las personas que participan en este y la sociedad ya que se permite al asociado participar de una serie de actividades que contribuyen al mejoramiento de la cooperativa y de la vida familiar del asociado

10.3 Impacto ambiental: Juriscoop es una cooperativa cuya organización está sensibilizada con la problemática medioambiental y adoptan un código de buenas prácticas en esta línea.

11. SEGUIMIENTO

Al implementar nuestro modelo de gestión se puede realizar un seguimiento a partir de un rastreo del número de asociados que ingresan como los que se retiran de la cooperativa.

La participación en las diferentes actividades de cultura recreación y deporte son medibles en cuanto al aprovechamiento del tiempo libre ya que esto contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados.

En un comienzo realizaríamos un seguimiento mensual de las dos actividades y posteriormente sería trimestral.

CONCLUSIONES

- A través de los hallazgos realizados logramos ubicar y determinar los puntos que mas afectan la empresa y en los cuales es importante trabajar un Modelo de Gestión

- De igual forma logramos identificar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas de los stakeholders que necesitan una atención priorizada

- Al realizar el análisis de nuestros stakeholders logramos identificar que propuesta de mejoramiento se puede aplicar a la organización.

- Al realizar el modelo de gestión Organizacional para Juriscoop aportamos soluciones que permitan mejoramiento y crecimiento de la Cooperativa Juriscoop.

RECOMENDACIONES

El análisis realizado a Juriscoop nos permite a través del Modelo de Gestión organizacional, realizar las siguientes recomendaciones:

Potenciar el análisis para la concesión de créditos, evaluando individualmente las solicitudes de créditos, analizando la antigüedad del asociado en la Cooperativa, para que así le permita acceder al crédito sin necesidad de ubicar un codeudor que cuente con capacidad de endeudamiento, por lo que se pueden implementar algunas medidas para evitar los efectos de la coyuntura económica que se ha provocado al interior de la Cooperativa, teniendo en cuenta la relación aporte-crédito, reducción de gastos operativos, por supuesto revisando los parámetros del nivel de endeudamiento y suficiencia patrimonial, sin abandonar el sentido cooperativo y solidario hacia los asociados, sin dejar a un lado los propósitos sociales de promover la autoayuda a sus asociados y asistirlos en los periodos económicamente difíciles, principios que guiaron la creación las cooperativas de ahorro y crédito. Lo anterior con el fin de preservar los asociados y recuperar los desvinculados, que ascienden a 1892.

Desarrollar un plan operativo por medio del cual se realicen actividades con carácter social y solidario, que motiven al asociado, despertando su sentido de pertenencia hacia Juriscoop, a través de actividades recreativas, deportivas y culturales con el fin de lograr una mayor integración de los asociados y su familia,

Promover la calidad en el servicio, cultivando las buenas relaciones tanto interna como externamente en la cooperativa

Incentivar la actividad social como factor de vinculación de nuevos asociados.

BIBLIOGRAFIA

CONTRERAS BUITRAGO, Marco Elías. Fenomenología de la empresa Ed. Unad. 2002, 328p.

DANSOCIAL. Curso Básico de Economía Solidaria con enfoque de género. 190 págs.

OSSO FLOR, José Orlando. El proceso administrativo en las cooperativas Primera Edición, 99 p.

RAMIREZ CARDONA, Carlos. Teorías y enfoques de administración Ed. Unad.2001, 244p.

Estatutos Cooperativa del sistema nacional de justicia Juriscoop

Portafolio de servicios Financiera Juriscoop

www.juriscoop.com.co

www.servicioalclientejuriscoop.com.co

www.superfinanciera.gov.co

www.supersolidaria.gov.vo